

## **Regulamin zawierania Umów ubezpieczenia drogą elektroniczną Z CA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (zwany dalej: „Regulaminem”)**

### **Postanowienia ogólne**

#### **§ 1**

1. Niniejszy Regulamin wprowadza zasady zawierania umów ubezpieczenia z CA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (dalej: CA Życie TU S.A.) za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość takich jak telefon, e-mail, udostępnianych przez CA Życie TU S.A. we współpracy z Agentem – Credit Agricole Bank Polska S.A.
  2. Regulamin dostępny jest nieodpłatnie na stronie internetowej [www.credit-agricole.pl](http://www.credit-agricole.pl), w formie umożliwiającej jego pobranie, odtwarzanie oraz utrwalenie jego treści.
  3. Usługobiorca w czasie rozmowy telefonicznej dotyczącej korzystania z oferty przesłanej za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także przy użyciu innych Środków porozumiewania się na odległość, z których korzysta CA Życie TU S.A., potwierdza, że otrzymał niniejszy Regulamin i wyraża zgodę na świadczenie usług na zasadach w nim opisanych.
  4. Regulamin składa się z następujących części:
    - § 2 Definicje
    - § 3 Zasady Świadczenia usług drogą elektroniczną
    - § 4 Tryb zawarcia i rozwiązania Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną
    - § 5 Tryby zawarcia i odstąpienia od Umowy ubezpieczenia zawartej za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość
    - § 6 Tryb płatności składki
    - § 7 Potwierdzenie zawarcia Umowy ubezpieczenia
    - § 8 Koszty związane z zawarciem Umowy ubezpieczenia
    - § 9 Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia
    - § 10 Ochrona danych osobowych
    - § 11 Reklamacje
    - § 12 Język
    - § 13 Prawo właściwe
    - § 14 Sąd właściwy dla rozstrzygania sporów
    - § 15 Postanowienia końcowe.
- zawarciem i wykonywaniem Umów ubezpieczenia na podstawie OWU.
2. **Doradca** – przedstawiciel Usługodawcy (Ubezpieczyciela), pracownik placówki bankowej posiadający uprawnienia OFWCA (do sprzedaży ubezpieczeń CA Życie TU S.A.)
  3. **Konsument/Klient** - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, w rozumieniu Ustawy kodeks cywilny, która wyraziła zgodę na Świadczenie usług drogą elektroniczną, zgodnie z Regulaminem;
  4. **Kontakt telefoniczny** – połączenie głosowe Doradcy z Usługobiorcą, które obejmuje:
    - 1) zbadanie potrzeb ubezpieczeniowych celem właściwego dopasowania produktu ubezpieczeniowego;
    - 2) udzielenie informacji o aktualnej ofercie ubezpieczeń CA Życie TU S.A.;
    - 3) wykonanie kalkulacji składki za ubezpieczenie, w oparciu o dane przekazane Doradcy przez Usługobiorcę Doradcy;
    - 4) umożliwienie zawarcia Umowy ubezpieczenia;
  5. **OWU** - ogólne warunki ubezpieczenia, zgodnie z którymi zawierana jest Umowa ubezpieczenia, stanowiące integralną część tej umowy;
  6. **Polisa** - dokument stanowiący potwierdzenie zawarcia Umowy ubezpieczenia;
  7. **System teleinformatyczny** – 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 telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2019 r. poz. 2460);
  8. **Świadczenie usługi drogą elektroniczną** – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne;
  9. **Środki komunikacji elektronicznej** – rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między Systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztą elektroniczną;
  10. **Środki porozumiewania się na odległość**- środki komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, w szczególności poczta elektroniczna oraz telefon;

### **Definicje**

#### **§ 2**

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

1. **Agent - Credit Agricole Bank Polska S.A.** z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 48 bud C-D, 54-202 Wrocław, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000039887, wysokość kapitału zakładowego: 876.833.400 zł wpłacony w całości, NIP 657-008-22-74, REGON 290513140, przedstawiciel Zakładu Ubezpieczeń, posiadający na podstawie zawartej umowy agencyjnej pełnomocnictwo do wykonywania czynności w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela - Usługodawcy, związanych z

11. **Ubezpieczający** - Usługobiorca, który zawarł Umowę ubezpieczenia, zobowiązany do zapłaty składki;
12. **Ubezpieczony** - Ubezpieczający, któremu udzielana jest ochrona ubezpieczeniowa na podstawie Umowy ubezpieczenia;
13. **Ubezpieczyciel** - CA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą we Wrocławiu ul. Legnicka 48, bud. C-D, 54-202 Wrocław wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, IV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000 850 161, NIP 8943155631, Regon 385659456, kapitał zakładowy 89 000 000 PLN wpłacony w całości.
14. **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną** - umowa zawarta za pośrednictwem dowolnych środków komunikacji elektronicznej, zgodnie z Regulaminem
15. **Umowa ubezpieczenia** - umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy CA Życie TU S.A. a Ubezpieczającym, zgodnie z OWU; szczegółowy opis warunków ubezpieczenia oraz prawa i obowiązki stron Umowy ubezpieczenia zawarte są w OWU;
16. **Usługobiorca** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca w swoim imieniu ze środków porozumiewania się na odległość, zgodnie z Regulaminem;
17. **Usługodawca** - Ubezpieczyciel;
18. **Ustawa kodeks cywilny** - Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. 2014.121 t.j. ze zm.);
19. **Ustawa o ochronie danych osobowych** - Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2019. 1781. t.j.);
20. **Ustawa o prawach konsumenta** - Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014.827 ze zm.);
21. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2020.344 t. j.);
22. **Ustawa - Prawo telekomunikacyjne** - Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2014.243 t.j. ze zm.).

#### **Zasady Świadczenia usług drogą elektroniczną**

##### **§ 3**

1. W celu prawidłowego przebiegu kontaktu telefonicznego za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość wymagane jest podanie Doradcy przez Usługobiorcę danych pozwalających na prawidłową identyfikację Usługobiorcy.
2. Kontakt telefoniczny Usługobiorcy z Doradcą możliwy jest w godzinach pracy Placówki bankowej.
3. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, iż kontakt telefoniczny będzie odbywał się z wykorzystaniem łączy publicznych (sieci telekomunikacyjne).
4. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że zakazane jest dostarczanie podczas kontaktu telefonicznego treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, mogących wprowadzić w błąd. W przypadku przekazania takich treści Usługodawca ma prawo wystąpić na drogę prawną z roszczeniem odszkodowawczym, w rozumieniu Ustawy kodeks cywilny.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo przerwania połączenia telefonicznego z Usługobiorcą po upływie 2

CA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą we Wrocławiu ul. Legnicka 48, bud. C-D, 54-202 Wrocław wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, IV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000 850 161, NIP 8943155631, Regon 385659456, kapitał zakładowy 89 000 000 PLN wpłacony w całości.

minut od niezyskania od Usługobiorcy odpowiedzi na pytanie.

6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Usługobiorcę Doradcy w trakcie kontaktu telefonicznego informacji nieprawdziwych, nieprawidłowych lub niekompletnych, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich, bez ich wiedzy lub zgody.
7. Usługobiorca nie może korzystać z kontaktu telefonicznego z Doradcą w celach innych niż określone w Regulaminie.

#### **Tryb zawarcia i rozwiązania Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną**

##### **§ 4**

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana jest w trybie akceptacji Regulaminu przez Usługobiorcę, co dokonuje się poprzez złożenie przez Usługobiorcę odpowiedniego oświadczenia za pośrednictwem dowolnego środka porozumiewania się na odległość. Przed akceptacją Regulaminu Usługobiorca obowiązany jest zapoznać się z jego treścią.
2. Usługobiorca może w każdym czasie rozwiązać Umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną poprzez zakończenie połączenia z Doradcą bądź prowadzonej z Usługodawcą korespondencji, ze skutkiem natychmiastowym (bez zachowania terminu wypowiedzenia).

#### **Tryb zawarcia i odstąpienia od Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość**

##### **§ 5**

1. Umowa ubezpieczenia jest zawierana zgodnie z OWU, z uwzględnieniem postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia Usługodawca udostępnia Usługobiorcy OWU oraz inne wymagane prawem dokumenty za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail. OWU oraz inne dokumenty, z którymi Usługobiorca zobowiązany jest zapoznać się przed zawarciem Umowy ubezpieczenia, Dokumenty udostępniane są także nieodpłatnie, na stronie internetowej [www.credit-agricole.pl](http://www.credit-agricole.pl), w formie umożliwiającej ich pobranie, odtwarzanie oraz utrwalenie ich treści za pomocą Systemu teleinformatycznego Usługobiorcy, w tym ich wydrukowanie. Usługobiorca ma obowiązek zapoznać się z OWU przed zawarciem Umowy ubezpieczenia.
3. W oparciu o podane dane przedstawiciel Usługodawcy dokonuje kalkulacji składki celem przedstawienia propozycji Ubezpieczenia.
4. Usługobiorca podaje Przedstawicielowi Usługodawcy dane niezbędne w celu zawarcia Umowy ubezpieczenia, który w imieniu Usługobiorcy wprowadza dane do Systemu teleinformatycznego.
5. Usługobiorca ustnie składa następujące oświadczenia w celu zawarcia Umowy ubezpieczenia:
  - 1) potwierdzenie otrzymania Regulaminu,
  - 2) potwierdzenie otrzymania OWU,
  - 3) zgody na przetwarzanie danych osobowych Usługobiorcy w celach związanych z zawarciem i realizacją Umowy ubezpieczenia zgody na otrzymywanie

korrespondencji związanej z wykonywaniem Umowy ubezpieczenia za pomocą Środków komunikacji elektronicznej, tj. na adres poczty elektronicznej lub numer telefonu (oświadczenie opcjonalne),

- 4) zgody na przesyłanie informacji marketingowych drogą elektroniczną lub telefonicznie (oświadczenie opcjonalne),
  - 5) inne, właściwe dla danego ubezpieczenia oferowanego przez Ubezpieczyciela.
6. Usługobiorca, po wyrażeniu zgody na zawarcie Umowy ubezpieczenia w trakcie rozmowy telefonicznej z przedstawicielem Usługodawcy, otrzymuje dokument polisy. Usługobiorca potwierdza wolę zawarcia Umowy ubezpieczenia na warunkach wskazanych w otrzymanej polisie poprzez zapłatę składki na rachunek bankowy Ubezpieczyciela wskazany w polisie.

### ***Tryb płatności składki***

#### **§ 6**

Ubezpieczający dokonuje zapłaty składki (lub jej pierwszej raty) z częstotliwością i wysokością określoną w Umowie ubezpieczenia. Ubezpieczający płaci składkę w sposób podany przez Usługodawcę przy zawieraniu Umowy ubezpieczenia

### ***Potwierdzenie zawarcia Umowy ubezpieczenia***

#### **§ 7**

1. Niezwłocznie po zawarciu Umowy ubezpieczenia, jeżeli podczas rozmowy telefonicznej Ubezpieczający wyraził zgodę na otrzymywanie korespondencji związanej z wykonywaniem Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej - Ubezpieczyciel potwierdza zawarcie Umowy ubezpieczenia poprzez przesłanie Ubezpieczającemu - za pośrednictwem Przedstawiciela Usługodawcy – Polisy, OWU, innych dokumentów wymaganych przepisami prawa oraz niniejszego Regulaminu na adres e-mail wskazany przez Ubezpieczającego;
2. W czasie trwania Umowy ubezpieczenia Ubezpieczający będący Konsumentem ma prawo żądać jej potwierdzenia na piśmie. Ma także prawo żądać zmiany środka porozumiewania się na odległość, chyba że stosowanie takiego środka nie jest przewidziane w Umowie ubezpieczenia lub nie odpowiada on charakterowi świadczonej usługi.
3. Okres ubezpieczenia oraz okres ochrony ubezpieczeniowej rozpoczyna się na zasadach określonych w OWU.

### ***Koszty związane z zawarciem Umowy ubezpieczenia***

#### **§ 8**

1. Usługobiorca nie ponosi dodatkowych kosztów związanych z zawarciem Umowy ubezpieczenia, z wyłączeniem kosztów połączenia telefonicznego, określonych przez operatora sieci telefonicznej oraz obowiązku uiszczenia składki z tytułu ewentualnie zawartej Umowy ubezpieczenia.
2. Koszty wysyłki Umów ubezpieczenia pokrywa Usługodawca.

### ***Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia***

#### **§ 9**

1. W związku z zawarciem Umowy ubezpieczenia na odległość - za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, Ubezpieczający będący Konsumentem może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji o zawarciu Umowy ubezpieczenia, zgodnie z § 7, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane, w przypadku odstąpienia drogą pocztową, lub zgłoszone, w przypadku odstąpienia za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej. Konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem, z wyjątkiem kosztów, o których mowa w ust. 3.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy ubezpieczenia, Umowa ubezpieczenia jest uważana za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmiennym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, w terminie 30 (trzydziestu) dni od odstąpienia od Umowy ubezpieczenia.
3. W przypadku rozpoczętego za zgodą Konsumenta świadczenia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem terminów, o których mowa w ust. 1-2, Ubezpieczyciel może żądać zapłaty składki za świadczenie rzeczywiście wykonane.
4. Ubezpieczyciel nie może żądać zapłaty składki, o której mowa w ust. 3, jeżeli rozpoczął świadczenie ochrony ubezpieczeniowej bez zgody Konsumenta, a także jeżeli nie wskazał, zgodnie z § 5 ust. 3, wysokości składki, którą Konsument jest obowiązany zapłacić w wypadku, o którym mowa w ust. 3.
5. Prawo do odstąpienia od Umowy ubezpieczenia nie przysługuje Konsumentowi w przypadkach Umów ubezpieczenia:
  - 1) całkowicie wykonanych na żądanie Konsumenta przed upływem terminów, o których mowa w ust. 1-2;
  - 2) dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż 30 (trzydzieści) dni.

### ***Ochrona danych osobowych***

#### **§ 10**

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorców, Ubezpieczających i Ubezpieczonych uzyskiwanych w związku ze świadczeniem usług określonych w niniejszym Regulaminie jest Ubezpieczyciel. Ubezpieczyciel powierzył przetwarzanie danych osobowych Usługodawcy.
2. Dane osobowe są przetwarzane z zachowaniem wymaganych przez polskie prawo środków bezpieczeństwa oraz z poszanowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, w tym Ustawy o ochronie danych osobowych oraz Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, zgodnie z oświadczeniami złożonymi w myśl § 5 ust. 5.
3. Ubezpieczyciel zapewnia możliwość dostępu do danych osobowych, ich zmiany oraz wniesienia żądania zaprzestania przetwarzania danych, a także wniesienia sprzeciwu.

wu co do przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych, promocyjnych, przesyłania informacji handlowych drogą elektroniczną. Przetwarzanie danych osobowych jest jednakże niezbędne do świadczenia ochrony ubezpieczeniowej zgodnie z OWU.

### **Reklamacje**

#### **§ 11**

1. Reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu można składać:
  - 1) osobiście, w dowolnej placówce Banku,
  - 2) w formie pisemnej - za pośrednictwem poczty, na adres: Credit Agricole Bank Polska S.A., ul. Legnicka 48 bud C-D, 54-202 Wrocław ,
  - 3) poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej Banku [www.credit-agricole.pl](http://www.credit-agricole.pl) lub
  - 4) telefonicznie, dzwoniąc na CA24 Infolinia, pod numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku [www.credit-agricole.pl](http://www.credit-agricole.pl).
2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane: informacje o Usługobiorcy, jego imię, nazwisko/nazwę, adres pocztowy oraz przedmiot reklamacji.
3. Każda prawidłowo zgłoszona reklamacja jest rozpatrywana bez zbędnej zwłoki, a odpowiedź jest udzielana w formie pisemnej, na adres pocztowy podany przez Usługobiorcę, najpóźniej w terminie 14 (czternastu) dni roboczych od dnia jej otrzymania przez Usługodawcę. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia oraz o spodziewanej dacie uzyskania odpowiedzi. Łączny czas rozpatrzenia reklamacji nie może przekraczać 90 (dziewięćdziesięciu) dni od daty wpływu reklamacji.
4. W związku z zawarciem lub obsługą Umowy ubezpieczenia na podstawie niniejszego Regulaminu, osoba uprawniona może składać reklamację w sposób określony w OWU.

### **Język**

#### **§ 12**

Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Usługobiorcą a Ubezpieczycielem lub Usługodawcą jest język polski.

### **Prawo właściwe**

#### **§ 13**

W sprawach dotyczących Świadczenia usług drogą elektroniczną, zawierania i obsługi Umów ubezpieczenia na odległość zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności:

- 1) art. 66<sup>1</sup> Ustawy kodeks cywilny,
- 2) Ustawa o ochronie danych osobowych,
- 3) Ustawa o prawach konsumenta,
- 4) Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
- 5) Ustawa - Prawo telekomunikacyjne.

### **Sąd właściwy dla rozstrzygnięcia sporów**

#### **§ 14**

1. Powództwo o roszczenia wynikające z Umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej

albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Usługobiorcy lub siedziby Usługodawcy.

2. Powództwo o roszczenia wynikające z Umów ubezpieczenia, można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego.

### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 15**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają postanowienia OWU i innych regulaminów określających zasady funkcjonowania poszczególnych ubezpieczeń CA Życie TU S.A. udostępnionych nieodpłatnie na stronie internetowej [www.credit-agricole.pl](http://www.credit-agricole.pl), w formie umożliwiającej ich pobranie, odtwarzanie oraz utrwalenie ich treści za pomocą Systemu teleinformatycznego Usługobiorcy, w tym ich wydrukowanie, oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia **23.11.2020 r.**
3. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem a Umową ubezpieczenia, pierwszeństwo mają zapisy Umowy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących zawarcia i prawa odstąpienia od Umowy ubezpieczenia.
4. Warunkiem korzystania z Usług za pośrednictwem **Środków komunikacji elektronicznej** jest zaakceptowanie postanowień niniejszego Regulaminu.