

**Regulamin  
świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach serwisu Vienna Life Online  
(EKD-240925)**

**Rozdział 1**

**Postanowienia Ogólne**

**§ 1**

1. Niniejszy Regulamin Świadczenia usług drogą elektroniczną przez Vienna Life TU na Życie S.A. Vienna Insurance Group za pośrednictwem serwisu Vienna Life Online, zwany dalej „Regulaminem”, został wydany w oparciu o art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Przed rozpoczęciem korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną należy zapoznać się z Regulaminem, który jest udostępniony pod adresem [www.viennalife.pl](http://www.viennalife.pl) w formie, która umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie za pomocą używanego systemu teleinformatycznego.

**Definicje**

**§ 2**

Użytym w niniejszym Regulaminie terminom nadaje się znaczenie następujące:

- 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) Umowa - umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Vienna Life;
- 3) Vienna Life Online - serwis internetowy udostępniony w domenie [www.viennalife.pl](http://www.viennalife.pl), służący Usługobiorcy do korzystania z usług w ramach dostępnych w nim modułów;
- 4) 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](mailto:kontakt@viennalife.pl);
- 5) Usługobiorca - Ubezpieczający bądź inna osoba upoważniona do składania Dyspozycji lub uzyskania informacji, przewidzianych w niniejszym Regulaminie;
- 6) Dyspozycja - zlecenie lub inna czynność dokonana przez Usługobiorcę za pośrednictwem Vienna Life Online;
- 7) Login - ustanawiany przez Vienna Life indywidualny, ciąg znaków służący do logowania w Vienna Life Online. Login przekazywany jest Usługobiorcy, elektronicznie lub listownie, w szczególności po zawarciu pierwszej Umowy;
- 8) Kod zabezpieczający - ciąg znaków ustanowiony przez Vienna Life i przekazywany Usługobiorcy elektronicznie lub listownie wraz z Loginem, służący do ustanowienia Hasła tymczasowego;
- 9) Hasło tymczasowe - ciąg znaków umożliwiający Usługobiorcy pierwsze zalogowanie się do Vienna Life Online;
- 10) Indywidualne hasło dostępu - ciąg znaków ustanowiony przez Usługobiorcę umożliwiający zalogowanie się do Vienna Life Online;
- 11) Konsultant - pracownik CRK;
- 12) Skład Portfela - podział środków zgromadzonych w ramach Umowy przez Ubezpieczającego pomiędzy poszczególne Ubezpieczeniowe Fundusze Kapitałowe, bądź inne usługi oferowane przez Vienna Life na podstawie odrębnych regulaminów, związane z Ubezpieczeniowymi Funduszami Kapitałowymi, wskazane w dyspozycji alokacji składek lub dyspozycji Konwersji;
- 13) Operator - przedsiębiorca świadczący usługi teleinformatyczne dla urzędzeń, z których korzysta Usługobiorca;
- 14) Pełnomocnik - osoba wskazana przez Ubezpieczającego do składania Dyspozycji lub uzyskiwania informacji;

**Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group**

adres: Al. Jerozolimskie 162A; 02-342 Warszawa; NIP: 527-20-52-806; REGON: 012806455; infolinia: +48 22 460 22 22; e-mail: [kontakt@viennalife.pl](mailto:kontakt@viennalife.pl);  
web: [www.viennalife.pl](http://www.viennalife.pl); KRS: Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego - numer KRS 0000043309;  
kapitał zakładowy: 311 843 763 PLN (opłacony w całości)

- 15) Konwersja – zmiana części lub całości pozycji inwestycyjnych znajdujących się w Składzie Portfela na inne pozycje inwestycyjne dostępne w ramach Umowy;
- 16) Składka Regularna – kwota wynikająca z Umowy, wpłacana w terminach i wysokości wskazanej w Umowie;
- 17) Ubezpieczający – podmiot zawierający Umowę z Vienna Life i zobowiązany do zapłaty składki;
- 18) Ubezpieczony – osoba fizyczna, której życie jest przedmiotem Umowy;
- 19) Uposażony – osoba uprawniona do otrzymania świadczenia z Umowy.

## Rozdział 2

### Aktywacja i zaprzestanie korzystania z Vienna Life Online

#### § 3

1. Złożenie przez Usługobiorcę oświadczenia o akceptacji warunków Regulaminu oraz rozpoczęcie korzystania z Vienna Life Online oferowanych przez Vienna Life (objętych Regulaminem) jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Vienna Life.
2. Klient może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Vienna Life Online świadczonych przez Vienna Life drogą elektroniczną.
3. Rozwiązanie umowy (rezygnacja z korzystania z Vienna Life Online) może nastąpić poprzez jej wypowiedzenie przez każdą ze stron w terminie 14 dni od daty doręczenia pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu w/w umowy.
4. Vienna Life może wypowiedzieć w/w umowę ze skutkiem natychmiastowym i zablokować Usługobiorcy dostęp do Vienna Life Online, jeżeli:
  - a. Usługobiorca nie przestrzega postanowień Regulaminu,
  - b. Usługobiorca wykorzystuje Vienna Life Online do celów niezgodnych z prawem,
  - c. Usługobiorca podejmuje działania zagrażające bezpieczeństwu danych w Vienna Life Online,
  - d. Usługobiorca działa na szkodę Vienna Life lub innych Usługobiorców Vienna Life Online.
5. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w trakcie trwania Umowy zawartej przez Usługobiorcę i Vienna Life nie powoduje rozwiązania Umowy. Rozwiązanie i zamknięcie wszystkich Umów prowadzi do utraty możliwości korzystania z Vienna Life Online.
6. Aktywacja Vienna Life Online może nastąpić w każdym momencie obowiązywania Umowy, zgodnie z zasadami określonymi dla Vienna Life Online, w szczególności w ramach Regulaminu.
7. Vienna Life Online ma na celu usprawnienie procesu wykonywania przez Usługobiorców zawartych Umów, lecz korzystanie z niej jest w pełni dobrowolne i nie stanowi warunku prawidłowego wykonywania Umów.
8. Z chwilą udostępnienia Usługobiorcy Vienna Life Online, Vienna Life udziela Usługobiorcy ograniczonej czasowo (okres obowiązywania Umowy lub umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną) nieodpłatnej licencji na korzystanie z Vienna Life Online na obszarach eksploatacji niezbędnych do prawidłowego wykorzystywania funkcjonalności Vienna Life Online.

## Rozdział 3

### Warunki świadczenia usług w ramach Vienna Life Online

#### § 4

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, która zapewnia obsługę plików cookie oraz skryptów JavaScript, oraz telefonu komórkowego, którego numer zarejestrowano uprzednio w bazie danych Vienna Life lub zmieniono zgodnie z obowiązującą w tym zakresie procedurą. Zalecane są aktualne wersje przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge.
2. Dostęp do Vienna Life Online następuje poprzez stronę internetową Vienna Life, pod adresem internetowym [www.viennalife.pl](http://www.viennalife.pl). Vienna Life Online jest zabezpieczony przed dostępem osób trzecich.
3. Korzystanie przez Usługobiorcę z Vienna Life Online wymaga ustanowienia i używania Indywidualnego hasła dostępu.

---

#### Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group

adres: Al. Jerozolimskie 162A, 02-342 Warszawa; NIP: 527-20-52-806; REGON: 012806455; infolinia: +48 22 460 22 22; e-mail: [kontakt@viennalife.pl](mailto:kontakt@viennalife.pl);  
web: [www.viennalife.pl](http://www.viennalife.pl); KRS: Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego - numer KRS 0000043309;  
kapitał zakładowy: 311 843 763 PLN (opłacony w całości)

4. Ustanowienie Indywidualnego hasła dostępu jest możliwe za pośrednictwem Vienna Life Online. W pierwszej kolejności Usługobiorca jest zobligowany do wprowadzenia Loginu oraz Kodu zabezpieczającego w odpowiednich polach logowania do Vienna Life Online. Po pozytywnej weryfikacji, Vienna Life przesyła Usługobiorcy wiadomość tekstową (SMS) na odpowiedni numer telefonu komórkowego, zawierającą Hasło tymczasowe służące do pierwszego zalogowania się do Vienna Life Online. 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 skorzystać z funkcji „nie pamiętam hasła” dostępnej na stronie logowania do serwisu lub skontaktować się z CRK 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. W przypadku konieczności ponownego udostępnienia Loginu do Vienna Life Online uprawniony do korzystania z Vienna Life Online powinien skontaktować się z CRK lub wysłać pisemny wniosek na adres Vienna Life.
8. Transmisja danych w ramach Vienna Life Online jest szyfrowana.
9. Usługobiorca może dokonać blokady Vienna Life Online za pośrednictwem CRK lub przez przesłanie pisemnego wniosku na adres Vienna Life.
10. Usługobiorca może dokonać ponownej aktywacji zablokowanego Vienna Life Online na zasadach określonych powyżej.
11. Usługobiorca nie powinien przechowywać hasła dostępu do Vienna Life Online, Loginu w miejscu, do którego mogą mieć dostęp osoby niepowołane ani udostępniać tym osobom powyższych haseł i numerów.
12. Z zastrzeżeniem poniższych ustępów, do korzystania z Vienna Life Online uprawniony jest Ubezpieczający i powinien użytkować je osobiście.
13. 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 jej ramach, bez możliwości składania Dyspozycji. W takim przypadku Ubezpieczony lub wskazana osoba trzecia ustanawia dostęp do Vienna Life Online na zasadach określonych dla Ubezpieczającego. Ustanowienie dostępu do Vienna Life Online w sposób określony powyżej nie ogranicza praw Ubezpieczającego do ustanowienia dostępu i korzystania z Vienna Life Online.
14. 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 ustępie poprzedzającym.
15. 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. Postanowienia tu zawarte stosuje się odpowiednio do ustanawiania ograniczonego dostępu, zgodnie z ustępami poprzedzającymi.
16. W przypadku wniosku, o którym mowa w ustępach poprzedzających 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.
17. W przypadku ubezpieczeń grupowych do korzystania z Vienna Life Online uprawniony jest Ubezpieczony.
18. 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,

---

**Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group**

adres: Al. Jerozolimskie 162A; 02-342 Warszawa; NIP: 527-20-52-806; REGON: 012806455; infolinia: +48 22 460 22 22; e-mail: [kontakt@viennalife.pl](mailto:kontakt@viennalife.pl);  
web: [www.viennalife.pl](http://www.viennalife.pl); KRS: Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego - numer KRS 0000043309;  
kapitał zakładowy: 311 843 763 PLN (opłacony w całości)

- 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,
  - 20) powiadomień dotyczących posiadanych pozycji inwestycyjnych.
19. 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 teleadresowych (numer telefonu, 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 wskazywany 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 Vienna Life Online (na przykład aktywowanie nowej usługi oferowanej przez Vienna Life na podstawie odrębnego regulaminu, związanej z Ubezpieczeniowymi Funduszami Kapitałowymi).
20. 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.
21. Realizacja Dyspozycji następuje na zasadach określonych w treści Umowy z zastosowaniem uregulowań szczególnych wskazanych w Regulaminie, a wynikających ze specyfiki Vienna Life Online.
22. Korzystanie z Vienna Life Online jest możliwe przez 7 dni w tygodniu przez każdy tydzień w roku kalendarzowym, z zastrzeżeniem ustępu poniżej, a także dalszych postanowień Regulaminu.
23. 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 wptynięcia danej Dyspozycji uznaje się dzień roboczy, następujący po dniu jej złożenia.

---

**Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group**

adres: Al. Jerozolimskie 162A, 02-342 Warszawa; NIP: 527-20-52-806; REGON: 012806455; infolinia: +48 22 460 22 22; e-mail: [kontakt@viennalife.pl](mailto:kontakt@viennalife.pl);  
web: [www.viennalife.pl](http://www.viennalife.pl); KRS: Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego - numer KRS 0000043309;  
kapitał zakładowy: 311 843 763 PLN (opłacony w całości)

## Rozdział 4

### Odpowiedzialność

#### § 5

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 Vienna Life Online 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 Vienna Life Online.
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 opóźnień spowodowanych działaniem telekomunikacji lub poczty.
5. Dla zachowania bezpieczeństwa korzystania z Vienna Life Online, urządzenie, z którego korzysta Usługobiorca, w szczególności powinno posiadać:
  - 1) system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnień,
  - 2) skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall),
  - 3) zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa,
  - 4) aktywowaną funkcję akceptacji plików cookie oraz JavaScript w przeglądarce internetowej,
6. Vienna Life Online wykorzystują pliki cookie, które służą do wymiany informacji pomiędzy aplikacjami a przeglądarką internetową Usługobiorcy korzystającego z Vienna Life Online.
7. Klient powinien 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.
8. Vienna Life nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia techniczne, wady, błędy, usterki lub uszkodzenia występujące na sprzęcie lub oprogramowaniu, z którego korzysta Usługobiorca, uniemożliwiające lub ograniczające prawidłowe używanie Vienna Life Online lub jej funkcjonalności.
9. W przypadku, gdy Usługobiorca w trakcie korzystania z Vienna Life Online 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 Vienna Life informacje o incydentach bezpieczeństwa w związku z używaniem Vienna Life Online, w tym o podejrzeniach ujawnienia danych uwierzytelniających (loginu lub hasła) nieuprawnionym osobom trzecim, na adres e-mail: kontakt@viennalife.pl
10. Usługobiorca jest zobowiązany starannie analizować komunikaty i ostrzeżenia generowane przez Vienna Life Online podczas jego używania i stosować się do ich treści.
11. Vienna Life nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn, za które odpowiada Usługobiorca, w szczególności powstałe na skutek któregośkolwiek z poniższych zdarzeń: nieprawidłowego korzystania przez Usługobiorcę z Vienna Life Online lub którejkolwiek jej funkcjonalności; niestosowania się przez Usługobiorcę do postanowień Regulaminu; naruszenia przez Usługobiorcę praw osób trzecich lub przepisów powszechnie obowiązującego prawa w związku z danymi wprowadzanymi przez Usługobiorcę do Vienna Life Online.
12. 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.

---

#### Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group

adres: Al. Jerozolimskie 162A; 02-342 Warszawa; NIP: 527-20-52-806; REGON: 012806455; infolinia: +48 22 460 22 22; e-mail: [kontakt@viennalife.pl](mailto:kontakt@viennalife.pl);  
web: [www.viennalife.pl](http://www.viennalife.pl); KRS: Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego - numer KRS 0000043309;  
kapitał zakładowy: 311 843 763 PLN (opłacony w całości)

---

## Rozdział 5

### Tryb i warunki zmian, wycofania lub ograniczenia dostępu do Vienna Life Online

#### § 6

1. Z ważnych powodów Vienna Life zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie, w szczególności zakresu informacji lub Dyspozycji pozyskiwanych/możliwych do złożenia w Vienna Life Online, jak również możliwość zaprzestania świadczenia Vienna Life Online. Zmiana taka będzie skuteczna z chwilą udostępnienia zmienionej treści Regulaminu na stronach internetowych Vienna Life. Do ważnych powodów należą w szczególności:
  - 1) zmiana lub przebudowa Vienna Life Online,
  - 2) rozszerzenie zakresu istniejących informacji i/lub dyspozycji dostępnych w Vienna Life Online,
  - 3) pojawienie się ograniczeń technicznych, uniemożliwiających udostępnianie Vienna Life Online w całości bądź w części,
  - 4) niewielkie zainteresowanie Usługobiorców serwisem uzasadniające jego wycofanie bądź zmianę jego zakresu,
  - 5) zasadniczy wzrost kosztu utrzymania Vienna Life Online 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) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub zmiany ich interpretacji mające zastosowanie do świadczenia usług,
  - 8) inne ważne przyczyny, związane ze zmianą warunków zewnętrznych uzasadniające zmianę.
2. Vienna Life zaleca, aby Usługobiorca każdorazowo przed skorzystaniem z Vienna Life Online zapoznał się z aktualną treścią Regulaminu.
3. Vienna Life zastrzega, że z przyczyn technicznych może wystąpić przerwa w dostępie do Vienna Life Online.
4. Zmiany Regulaminu będą udostępniane przez Vienna Life w postaci ujednoliconego tekstu Regulaminu na stronie internetowej Vienna Life - [www.viennalife.pl](http://www.viennalife.pl) - z odpowiednim wyprzedzeniem umożliwiającym Usługobiorcom zapoznanie się z nimi. Niezależnie od zdania poprzedniego, jeśli Vienna Life będzie posiadać stosowne możliwości, informacja o zmianie Regulaminu może być również wysyłana Usługobiorcom 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.
5. Zmiana Regulaminu jest wiążąca dla Usługobiorcy po upływie okresu, o którym mowa w ustępie powyżej, jeżeli Usługobiorca nie złoży oświadczenia, o którym mowa w ustępie poniższym.
6. Usługobiorca, 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, Usługobiorca powinien zaprzestać używania Vienna Life Online.

---

## Rozdział 6

### Reklamacje

#### § 7

1. Tryb postępowania reklamacyjnego został opracowany w oparciu o przepisy ustawy z dnia 5 stycznia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.
2. Prawo do składania reklamacji związanej z Vienna Life Online posiada Usługobiorca. W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji należy podać: imię, nazwisko, numer polisy lub numer PESEL oraz dane kontaktowe: telefon, adres e-mail.
3. Z zastrzeżeniem ust. 2 reklamacja może zostać złożona w następujący sposób:
  - 1) na piśmie – osobiście w siedzibie Vienna Life albo na adres Vienna Life, przesyłką pocztową w rozumieniu przepisów prawa pocztowego, albo wysłana na adres doręczeń elektronicznych,

---

#### Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group

adres: Al. Jerozolimskie 162A; 02-342 Warszawa; NIP: 527-20-52-806; REGON: 012806455; infolinia: +48 22 460 22 22; e-mail: [kontakt@viennalife.pl](mailto:kontakt@viennalife.pl);  
web: [www.viennalife.pl](http://www.viennalife.pl); KRS: Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego - numer KRS 0000043309;  
kapitał zakładowy: 311 843 763 PLN (opłacony w całości)

- 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,
- 2) w postaci elektronicznej – na adres [reklamacje@viennialife.pl](mailto:reklamacje@viennialife.pl),
  - 3) ustnie – telefonicznie pod numerem 22 460 22 22 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w naszej jednostce obsługującej klientów,
4. Vienna Life rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem ustępu kolejnego..
  5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni od jej otrzymania, Vienna Life prześle 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. Vienna Life prześle odpowiedź na zgłoszoną reklamację w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji. Vienna Life może przekazać odpowiedź za pomocą poczty elektronicznej, o ile osoba zgłaszająca reklamację złożyła taki wniosek oraz wskazała swój adres poczty elektronicznej.
  7. Aktualne dane telefoniczne, mailowe i adresowe znajdują się w danych kontaktowych na stronie internetowej: [www.viennialife.pl/kontakt/](http://www.viennialife.pl/kontakt/)
  8. Na żądanie Usługobiorcy Vienna Life prześle potwierdzenie złożenia reklamacji - pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Usługobiorcą.
  9. Usługobiorca będący konsumentem może składać skargi i wnioski do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
  10. Usługobiorca 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.
  11. Właściwym dla Vienna Life podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami jest Rzecznik Finansowy ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
  12. 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 Usługobiorcy.
  13. Vienna Life informuje, że istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami drogą elektroniczną, za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej. Platforma ta umożliwi 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/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/). Jednocześnie informujemy, że adres e-mail Vienna Life to [kontakt@viennialife.pl](mailto:kontakt@viennialife.pl).

## Rozdział 7

### Postanowienia końcowe

#### § 8

1. Za korzystanie z Vienna Life Online nie pobiera się 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, obraźliwym lub mogących wprowadzać w błąd oraz zobowiązany jest korzystać z Vienna Life Online zgodnie z przepisami prawa oraz postanowieniami Regulaminu. Usługobiorca nie może podejmować żadnych działań, które mogą narazić Vienna Life Online na awarię, a także wprowadzać treści zawierające wirusy lub

---

#### Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group

adres: Al. Jerozolimskie 162A, 02-342 Warszawa; NIP: 527-20-52-806; REGON: 012806455; infolinia: +48 22 460 22 22; e-mail: [kontakt@viennialife.pl](mailto:kontakt@viennialife.pl);  
web: [www.viennialife.pl](http://www.viennialife.pl); KRS: Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego - numer KRS 0000043309;  
kapitał zakładowy: 311 843 763 PLN (opłacony w całości)

złośliwe oprogramowanie, mogące wywołać zakłócenia lub jej uszkodzenie. Usługobiorca jest zobowiązany korzystać z Vienna Life Online w sposób nie naruszający praw innych Usługobiorców.

4. 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.
5. Zwroty i terminy rozpoczynające się wielką literą, a niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie, mają znaczenie nadane w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia mających zastosowanie do poszczególnych Umów. Zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych zostały określone przez Vienna Life w klauzuli informacyjnej udostępnionej pod adresem internetowym: <https://viennialife.pl/nota-prawna/dane-osobowe/>
6. Zasady wykorzystywania plików cookies w związku z używaniem Aplikacji, określa polityka prywatności i plików cookies dostępna pod adresem internetowym <https://viennialife.pl/nota-prawna/polityka-prywatnosci/>

Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Uchwałą Nr 49/2024 Zarządu Vienna Life TU na Życie S.A. Vienna Insurance Group z dnia 25 września 2024 roku i z dniem 1 października 2024 r. zastępuje dotychczasowe zasady świadczenia usług określone w Regulaminie świadczenia usług za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu (EKD-200623).



Tomasz Borowski  
Prezes Zarządu



Piotr Tański  
Członek Zarządu

---

**Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group**

adres: Al. Jerozolimskie 162A; 02-342 Warszawa; NIP: 527-20-52-806; REGON: 012806455; infolinia: +48 22 460 22 22; e-mail: [kontakt@viennialife.pl](mailto:kontakt@viennialife.pl);  
web: [www.viennialife.pl](http://www.viennialife.pl); KRS: Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego - numer KRS 0000043309;  
kapitał zakładowy: 311 843 763 PLN (opłacony w całości)