

**REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG
DROGĄ ELEKTRONICZNĄ
PRZEZ
OPEN LIFE TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ ŻYCIE S.A.**



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ OPEN LIFE TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ ŻYCIE S.A.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A. ustala niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A. i zobowiązuje się do jego przestrzegania.
2. Regulamin określa rodzaje i zakres usług świadczonych przez Towarzystwo Ubezpieczeń drogą elektroniczną, warunki ich świadczenia, a także warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego. Razem z niniejszym Regulaminem Użytkownik otrzymuje Politykę prywatności wyjaśniającą zasady przetwarzania danych osobowych Użytkownika w związku z korzystaniem z Serwisu internetowego dla potrzeb zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, zapewnienie Użytkownikowi dostępu do Serwisu internetowego poprzez jego jednoznaczny identyfikację oraz umożliwienie korzystania z usług opisanych w § 8 Regulaminu, przy możliwie najmniejszej ingerencji w sferę prywatności Użytkownika.
3. Użytkownik może korzystać z Serwisu internetowego po zaakceptowaniu Regulaminu.
4. Niniejszy Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie w Jednostkach Dystrybutora oraz na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń: www.openlife.pl w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtworzenie, utrwalenie oraz wydrukowanie.

DEFINICJE

§ 2

1. W Regulaminie podanym poniżej terminom nadano następujące znaczenie:
 - 1) **Autoryzacja** – zatwierdzenie złożonej Dyspozycji Kodem autoryzacji lub za pomocą Usługi mojeID;
 - 2) **Certyfikat** – dokument wystawiony przez Towarzystwo Ubezpieczeń potwierdzający objęcie danego ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową (w przypadku ubezpieczeń grupowych);
 - 3) **Dyspozycje** – zlecenia wydane przez Użytkownika za pośrednictwem Serwisu internetowego, o których mowa w § 8 Regulaminu;
 - 4) **Hasło** – ustalony przez Użytkownika ciąg znaków umożliwiający wraz z Identyfikatorem oraz Kodem autoryzacji dostęp do Serwisu internetowego;
 - 5) **Identyfikator** – składający się z ciągu znaków, niezmieniony i indywidualnie nadany Użytkownikowi numer dostępu do Serwisu internetowego;

- 6) **Infolinia TU** – numer telefonu Towarzystwa Ubezpieczeń pod którym można uzyskać informacje związane z posiadanymi ubezpieczeniami. Informacja o numerach telefonów i czasie dostępności Infolinii TU jest prezentowana na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń;
- 7) **Jednostka Dystrybutora** – oddział, filia lub inny punkt obsługi Agenta (w przypadku ubezpieczeń indywidualnych)/Ubezpieczającego (w przypadku ubezpieczeń grupowych);
- 8) **Kod autoryzacji** – żądana przez system teleinformatyczny kombinacja znaków wysłana w formie SMS na wskazany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego;
- 9) **Klient** – będący osobą fizyczną Użytkownik Serwisu internetowego;
- 10) **Kodeks cywilny** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.;
- 11) **Korespondencja** – pisma zawierające informacje na temat posiadanego ubezpieczenia;
- 12) **Pliki cookies** – niewielkie informacje tekstowe, wysyłane przez serwer WWW i zapisywane na urządzeniu końcowym Użytkownika. Cookies zbierają informacje ułatwiające korzystanie z Serwisu internetowego - np. poprzez zapamiętywanie odwiedzin Użytkownika w Serwisie internetowym i dokonywanych przez niego czynności. Szczegółowe informacje znajdują się w Polityce prywatności udostępnionej pod adresem: <https://www.openlife.pl/rodo/polityka-prywatnosci/>;
- 13) **Polisa** – dokument wystawiony przez Towarzystwo Ubezpieczeń potwierdzający zawarcie Umowy ubezpieczenia (w przypadku ubezpieczeń indywidualnych);
- 14) **Polityka prywatności** – dołączone do niniejszego Regulaminu zasady gromadzenia i przetwarzania danych osobowych Użytkowników oraz przechowywania i ochrony informacji;
- 15) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A.;
- 16) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Towarzystwa Ubezpieczeń przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo Ubezpieczeń;
- 17) **Serwis internetowy** – zorganizowana przez Towarzystwo Ubezpieczeń platforma informatyczna – informacyjna, dostępna pod adresem portal.openlife.pl za pośrednictwem strony internetowej www.openlife.pl, umożliwiająca Użytkownikom posiadającym niektóre ubezpieczenia sprzedawane przez Towarzystwo Ubez-

pieczeń korzystanie z funkcjonalności udostępnionych w związku z realizacją Umowy ubezpieczenia;

- 18) **Towarzystwo Ubezpieczeń** – Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 25, 00-854 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000292551, posiadającą numer REGON 141186640 i numer NIP 1070008220, kapitał zakładowy zarejestrowany i w całości opłacony wynosi 95 500 000 zł, prowadzący działalność ubezpieczeniową w zakresie ubezpieczeń na życie – Dział I grupy 1 – 5, zgodnie z załącznikiem do Ustawy o działalności ubezpieczeniowej, na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 27 września 2007 r. (DNS/602/9/41/07/WR);
 - 19) **Umowa ubezpieczenia** – umowa zawarta na wniosek Użytkownika z Towarzystwem Ubezpieczeń na podstawie Warunków ubezpieczenia oraz jego załączników;
 - 20) **Usługa mojID** - usługa Krajowej Izby Rozliczeniowej polegająca na pośredniczeniu w potwierdzaniu tożsamości Klienta w trybie online za pośrednictwem wybranych Dostawców tożsamości (np. banki), z której można korzystać wszędzie, gdzie jest dostęp do Internetu, z dowolnego urządzenia, w każdym czasie, w celu uwierzytelnienia świadczonych w ramach Serwisu internetowego usług online;
 - 21) **Ustawa o działalności ubezpieczeniowej** – ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
 - 22) **Przepisy o ochronie danych osobowych** – w szczególności rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych;
 - 23) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2016 r., 1030);
 - 24) **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
 - 25) **Użytkownik** – każda osoba fizyczna uprawniona przez Towarzystwo Ubezpieczeń do korzystania z Serwisu internetowego;
 - 26) **Warunki ubezpieczenia** – Warunki Ubezpieczenia obowiązujące dla poszczególnych Umów ubezpieczenia zawartych z Towarzystwem Ubezpieczeń.
2. Skróty i określenia pisane wielką literą używane w niniejszym dokumencie, które nie zostały w nim zdefiniowane mają takie samo znaczenie jakie nadano im w odpowiednich Warunkach ubezpieczenia.

SERWIS INTERNETOWY

§ 3

1. Towarzystwo Ubezpieczeń świadczy usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu internetowego.

2. Użytkownik przed skorzystaniem z Serwisu internetowego oświadcza, że zapoznał się z treścią Regulaminu oraz, że wyraża zgodę na korzystanie z Serwisu internetowego i otrzymywanie Korespondencji w formie plików PDF, dostępnych po zalogowaniu do Serwisu internetowego, pod warunkiem dostępności tej opcji dla danej Umowy ubezpieczenia. O każdej zamieszczonej Korespondencji Użytkownik zostanie powiadomiony wiadomością SMS na podany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego albo pocztą elektroniczną na podany przez Użytkownika adres e-mail.

WYMOGI TECHNICZNE

NIEZBĘDNE DO KORZYSTANIA Z USŁUG ZA POŚREDNICTWEM SERWISU INTERNETOWEGO

§ 4

1. W celu korzystania z Serwisu internetowego należy spełnić następujące wymagania techniczne:
 - 1) mieć dostęp do Internetu i korzystać z aktualnej przeglądarki internetowej, która umożliwia wykonywanie szyfrowanego połączenia przy pomocy protokołu https;
 - 2) korzystać z ekranu o minimalnej rozdzielczości 800x600;
 - 3) posiadać włączoną obsługę JavaScript;
 - 4) posiadać włączoną obsługę Plików cookies; zawierają one jedynie informacje umożliwiające identyfikację sesji Użytkownika; wyłączenie obsługi Plików cookies uniemożliwia korzystanie z Serwisu internetowego.
2. Korzystając z Serwisu internetowego należy przestrzegać zasad bezpiecznego użytkowania Internetu oraz używać aktualnych programów antywirusowych i zapór sieciowych.
3. W celu skorzystania z Serwisu internetowego należy wejść na stronę www.openlife.pl, a następnie wybrać zakładkę „Zaloguj się”.

DOSTĘP DO SERWISU INTERNETOWEGO

§ 5

1. Użytkownik może wyrazić chęć posiadania dostępu do Serwisu internetowego razem z wnioskiem o zawarcie Umowy ubezpieczenia lub w trakcie trwania ubezpieczenia poprzez złożenie dyspozycji zmian w zakresie korzystania ze środków komunikowania na odległość.
2. Warunkiem korzystania z Serwisu internetowego jest aktywowanie konta Użytkownika, które może zostać dokonane:
 - 1) za pośrednictwem Infolinii TU (jeżeli Klient korzysta z numeru telefonu komórkowego, który był podany do wiadomości Towarzystwa Ubezpieczeń);
 - 2) u pracownika Jednostki Dystrybutora lub Towarzystwa Ubezpieczeń;
 - 3) samodzielnie przez Klienta z wykorzystaniem Usługi mojID.
3. Logowanie do Serwisu internetowego możliwe jest:
 - 1) przy użyciu Identyfikatora, Hasła oraz Kodu autoryzacyjnego;
 - 2) z wykorzystaniem Usługi mojID.
4. W przypadku logowania za pomocą Identyfikatora, Hasła oraz Kodu autoryzacyjnego:
 - 1) Warunkiem otrzymania dostępu do Serwisu internetowego jest:

- a) wskazanie przez Użytkownika numeru telefonu komórkowego z numerem kierunkowym kraju znajdującego się na terenie Unii Europejskiej;
- a) otrzymanie przez Użytkownika Identyfikatora, który przekazywany jest wraz z Certyfikatem/Polisą lub dyspozycją zmian w zakresie korzystania ze środków komunikowania na odległość.
- 2) Na etapie pierwszego logowania do Serwisu internetowego, po wskazaniu poprawnego Identyfikatora oraz numeru PESEL lub numeru dokumentu tożsamości, Użytkownik otrzyma Kod autoryzacji, który będzie wykorzystany jako jednorazowe hasło numeryczne podczas pierwszego logowania do Serwisu internetowego. Po dokonaniu logowania Użytkownik zobowiązany jest ustalić nowe Hasło.
- 3) Hasło zdefiniowane przez Użytkownika Serwisu internetowego musi spełniać określone wymagania bezpieczeństwa wskazane w Serwisie internetowym podczas ustalania lub zmiany Hasła.
- 4) W celu ponownego zalogowania się do Serwisu internetowego niezbędne jest:
 - a) podanie poprawnego Identyfikatora;
 - b) podanie Hasła dostępu;
 - c) podanie Kodu autoryzacyjnego wysłanego każdorazowo podczas logowania na przypisany do konta Użytkownika numer telefonu komórkowego.
5. Logowanie do Serwisu internetowego możliwe jest również z wykorzystaniem Usługi mojeID. W przypadku autoryzacji pozytywnej Klient zostanie automatycznie przeniesiony na stronę Serwisu internetowego, natomiast w przypadku weryfikacji negatywnej Klientowi zostanie wyświetlony komunikat.

ZABLOKOWANIE DOSTĘPU DO SERWISU INTERNETOWEGO

§ 6

1. Zablockowanie dostępu do Serwisu internetowego może nastąpić:
 - 1) W sytuacji naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu. W takim przypadku Towarzystwo Ubezpieczeń niezwłocznie poinformuje Użytkownika o zablokowaniu dostępu do Serwisu internetowego;
 - 2) Po trzech nieudanych próbach zalogowania – wówczas konto Użytkownika zostanie czasowo zablokowane;
 - 3) W przypadku wycofania przez Klienta akceptacji Regulaminu;
 - 4) Po złożeniu przez Klienta dyspozycji rezygnacji ze świadczenia usług drogą elektroniczną;
 - 5) W przypadku dezaktywacji konta Klienta w Serwisie internetowym, z innych przyczyn niż wskazane powyżej, wynikających z ogólnych przepisów prawa i zasad bezpieczeństwa.
2. Udostępnienie Serwisu internetowego po zablokowaniu dostępu, o którym mowa w ust. 1 można zrealizować poprzez kontakt z Infolinią TU lub z pracownikiem Jednostki Dystrybutora albo Towarzystwa Ubezpieczeń. W zależności od przyczyny zablokowania dostępu do Serwisu internetowego Towarzystwo Ubezpieczeń może odmówić Użytkownikowi odblokowania możliwości korzystania z Serwisu internetowego wskazując przyczyny podjętej decyzji.

WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 7

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część zawieranej przez Towarzystwo Ubezpieczeń z Użytkownikiem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną wskazanych w Regulaminie.
2. Towarzystwo Ubezpieczeń, przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, wskazanych w Regulaminie, udostępnia Użytkownikowi w sposób nieodpłatny Regulamin, stanowiący integralną część przedmiotowej umowy zgodnie z § 1 ust. 4.
3. Wyrażenie zgody przez Użytkownika na zapisy Regulaminu Towarzystwo Ubezpieczeń oraz Użytkownik rozumieją jako jednocześnie zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną wskazanych w Regulaminie, bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
4. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną, poprzez złożenie dyspozycji rezygnacji ze świadczenia usług drogą elektroniczną. Dyspozycja rezygnacji ze świadczenia usług drogą elektroniczną może być złożona przez Użytkownika osobiście w Jednostce Dystrybutora lub siedzibie Towarzystwa Ubezpieczeń, telefonicznie poprzez kontakt z Infolinią TU lub w Serwisie internetowym poprzez odznaczenie potwierdzenia zapoznania z treścią Regulaminu.

ZAKRES I RODZAJ USŁUG ŚWIADCZONYCH ZA POŚREDNICTWEM SERWISU INTERNETOWEGO

§ 8

1. Za pośrednictwem Serwisu internetowego Użytkownik w ramach swoich ubezpieczeń:
 - 1) ma wgląd do danych dotyczących ubezpieczenia;
 - 2) może pobrać lub wydrukować Certyfikat/Polisę dla części ubezpieczeń;
 - 3) może składać Dyspozycje do ubezpieczenia udostępnione w Serwisie internetowym, w każdym dniu tygodnia, przez 24 godziny na dobę;
 - 4) otrzymuje Korespondencję oraz komunikaty wysłane przez Towarzystwo Ubezpieczeń do Użytkownika;
 - 5) może przeglądać historię Dyspozycji oraz transakcji;
 - 6) może wysyłać wiadomości na adres e-mail Towarzystwa Ubezpieczeń.
2. Każda złożona Dyspozycja wymaga jej Autoryzacji:
 - 1) Kodem autoryzacji albo
 - 2) Za pomocą Usługi mojeID.
3. Autoryzacja części Dyspozycji jest możliwa tylko za pomocą usługi mojeID, w szczególności dotyczy to Dyspozycji:
 - 1) wypłaty Wartości Wykupu (całkowitego lub częściowego);
 - 2) wypłaty z tytułu Dożycia przez Ubezpieczonego ostatniego dnia Okresu ubezpieczenia.
4. Złożenie Dyspozycji możliwe jest tylko w przypadku pozytywnego wyniku Autoryzacji.
5. Przekazanie Dyspozycji do realizacji nie jest równoznaczne z jej wykonaniem. Wykonanie Dyspozycji złożonej przez Użytkownika następuje zgodnie z postanowieniami odpowiednich Warunków ubezpieczenia. Za pośrednictwem Serwisu internetowego nie mogą zostać złożone Dyspozy-

cje, do złożenia których odpowiednie Warunki ubezpieczenia przewidują wyłącznie formę pisemną.

BEZPIECZEŃSTWO

§ 9

1. Wszystkie dane przekazywane za pośrednictwem Serwisu internetowego objęte są tajemnicą ubezpieczeniową określoną w Ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 r. oraz w zakresie danych osobowych chronione są zgodnie z Przepisami o ochronie danych osobowych.
2. Konfiguracja aplikacji i infrastruktury Serwisu internetowego opiera się na spełnianiu dobrych praktyk związanych z bezpieczeństwem.
3. Dostęp do Serwisu internetowego jest możliwy tylko po uwierzytelnieniu Użytkownika. Przed pierwszym logowaniem (przy użyciu Identyfikatora i Hasła) wymagana jest weryfikacja tożsamości Użytkownika poprzez podanie: Identyfikatora, numeru PESEL albo numeru dokumentu tożsamości oraz otrzymanego Kodu autoryzacji.
4. Weryfikacji tożsamości Użytkownika można dokonać również za pomocą Usługi mojeID. W takim przypadku, Użytkownik będzie wskazywał bank, z którym chce potwierdzić swoją tożsamość, klikając na właściwą ikonę, a następnie zostanie przekierowany na stronę banku, gdzie wprowadzi swój login i hasło.
5. Po zalogowaniu się Użytkownik ma dostępną informację o ostatnim poprawnym i błędnym logowaniu, jeśli takie miały miejsce.
6. Jeżeli logowanie miało niepomyślny przebieg, odpowiedź Serwisu internetowego nie wskazuje, który z elementów (Identyfikator czy Hasło) był nieprawidłowy.
7. Po trzech nieudanych próbach zalogowania konto Użytkownika zostanie czasowo zablokowane.
8. Identyfikatory Użytkowników są unikalne.
9. W Serwisie internetowym stosowany jest protokół https, dzięki czemu żadne dane nie są transmitowane jawnie. Serwis internetowy portal.openlife.pl posiada certyfikat wystawiony przez DigiCert Inc.
10. Hasła Użytkowników są przechowywane w bazie Serwisu internetowego w postaci, która uniemożliwia odczytanie pierwotnej postaci Hasła.
11. Hasła i Identyfikatora nie wolno udostępniać osobom trzecim. Nie należy zapisywać ich w miejscach łatwo dostępnych. Najlepiej nie zgadzać się na zapamiętanie Hasła w przeglądarce. Użytkownik nie powinien stosować w Serwisie internetowym haseł z których korzysta w innych serwisach internetowych lub stronach www. W przypadku podejrzenia o nieautoryzowany dostęp do konta należy Hasło natychmiast zmienić i poinformować Towarzystwo Ubezpieczeń o zaistniałym fakcie.
12. Minimalna długość Hasła wynosi 10 znaków i powinno spełniać 3 z 4 warunków: jedna wielka litera, jedna mała litera, jedna cyfra, jeden znak specjalny (w tym spacja). Nie powinno również zawierać więcej niż dwa identyczne znaki z rzędu.
13. Znaki Hasła nie są widoczne podczas jego wpisywania.
14. Każdy nowy Użytkownik Serwisu internetowego otrzymuje losowo generowany Kod autoryzacji.

15. Utworzony Kod autoryzacji wygasa po pierwszym użyciu lub po minięciu określonego czasu. Po zalogowaniu się z tym Kodem autoryzacji do Serwisu internetowego otwiera się formularz zmiany Hasła, uniemożliwiający wykonanie jakiegokolwiek innej operacji.
16. Sesja Użytkownika wygasa po 25 minutach braku aktywności.
17. Z Serwisu internetowego należy korzystać za pośrednictwem dostępu do Internetu, którego dostawca zapewnia poufność transmisji. Po zalogowaniu się do Serwisu internetowego nie należy pozostawiać komputera, dopóki nie zakończy się pracy i nie wyloguje z aplikacji.
18. W przeglądarce internetowej należy regularnie usuwać pliki tymczasowe.
19. Przed zalogowaniem należy sprawdzić poprawności komunikacji klikając ikonę kłódki w wierszu adresu wyświetlającego wystawcę certyfikatu. Nie należy lekceważyć komunikatów o błędnym lub nieaktualnym certyfikacie. W takim przypadku nie należy logować się do Serwisu internetowego, o problemie należy powiadomić Towarzystwo Ubezpieczeń najlepiej za pośrednictwem Infolinii TU.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

§ 10

1. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, treści zawierających wirusy lub treści, które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych. W razie otrzymania przez Towarzystwo Ubezpieczeń wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Użytkownika, Towarzystwo Ubezpieczeń może zablokować dostęp do tych danych, ponadto nie będzie ponosić odpowiedzialności względem Użytkownika za szkodę powstałą w wyniku zablokowania dostępu do danych o treści bezprawnej. W przypadku uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych Towarzystwo Ubezpieczeń zawiadomi Użytkownika o zamiarze zablokowania dostępu do danych. W przypadku dostarczenia przez Użytkownika treści i danych, o których mowa powyżej, Towarzystwo Ubezpieczeń ma prawo do wystąpienia z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
2. W przypadku, w którym Dyspozycja wymaga podania przez Użytkownika określonych danych, Użytkownik zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, dokładnych, kompletnych i niewprowadzających w błąd. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia Dyspozycji przez Użytkownika w szczególności polegającego na podaniu przez Użytkownika błędnych lub nieprawdziwych danych, odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
3. Towarzystwo Ubezpieczeń nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisu internetowego z przyczyn, na które Towarzystwo Ubezpieczeń nie miało wpływu pomimo dochowania należytej staranności, w szczególności z powodu:
 - 1) Działania siły wyższej;
 - 2) Wydania aktów władzy państwowej mogących mieć wpływ na świadczenie usług drogą elektroniczną;

- 3) Względów bezpieczeństwa.
4. Z przyczyn wskazanych w ust. 3 Towarzystwo Ubezpieczeń, ma prawo czasowo zawiesić dostęp do Serwisu internetowego na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości. Towarzystwo Ubezpieczeń nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czasowego zawieszenia dostępu do Serwisu internetowego, o którym mowa powyżej, chyba że szkoda z tego tytułu wynikła z winy Towarzystwa Ubezpieczeń.
 5. Towarzystwo Ubezpieczeń ma prawo czasowo zawiesić dostęp do Serwisu internetowego na okres konieczny do wykonania niezbędnych prac konserwacyjnych lub prac związanych z rozwojem oprogramowania. Informacje o planowanych pracach będą zamieszczane niezwłocznie na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń. Towarzystwo Ubezpieczeń nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czasowego zawieszenia dostępu do Serwisu internetowego, z powodu wskazanego w niniejszym ustępie.
 6. W razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Serwisu internetowego, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę interesy Użytkownika lub Towarzystwa Ubezpieczeń, Towarzystwo Ubezpieczeń ma prawo zablokować dostęp do Serwisu internetowego na czas określony, o czym Towarzystwo Ubezpieczeń niezwłocznie poinformuje Użytkownika.
 7. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z obowiązujących przepisów prawa, Towarzystwo Ubezpieczeń nie odpowiada za szkody powstałe w związku z Serwisem internetowym lub jego użytkowaniem, bądź niemożnością użytkowania przez Użytkownika w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub przekazie spowodowanych przez wirus komputerowy, awarię linii lub systemu teleinformatycznego, za wyjątkiem sytuacji w której szkoda wynikła z winy umyślnej Towarzystwa Ubezpieczeń.
 8. Towarzystwo Ubezpieczeń nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z korzystaniem przez Użytkownika z Serwisu internetowego w sposób niezgodny z Regulaminem.
 9. Użytkownik jest zobowiązany do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację i weryfikację. Wszelkie informacje umożliwiające identyfikację lub weryfikację Klienta powinny być przechowywane w sposób bezpieczny, w szczególności chronione przed przejęciem lub odczytem.
 10. Towarzystwo Ubezpieczeń nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika osobom nieupoważnionym danych umożliwiających identyfikację lub weryfikację.

REKLAMACJE

§ 11

1. Klienci mogą zgłaszać Reklamacje:
 - 1) pisemnie: osobiście w siedzibie Towarzystwa Ubezpieczeń albo przesyłką pocztową na adres Towarzystwa Ubezpieczeń;
 - 2) w formie elektronicznej: za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres info@openlife.pl lub przy wykorzystaniu formularza na stronie internetowej Towarzystwa

Ubezpieczeń (www.openlife.pl) lub za pośrednictwem Serwisu internetowego (wyłącznie Klienci posiadający dostęp do Serwisu internetowego);

- 3) ustnie: telefonicznie pod numerem Infolinii TU albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa Ubezpieczeń.
2. Zmiana danych teleadresowych Towarzystwa Ubezpieczeń nie wymaga zmiany Regulaminu. Aktualne dane teleadresowe znajdują się na stronie internetowej www.openlife.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać niezbędny do jej rozpatrzenia zakres danych tj.: imię i nazwisko, adres oraz nr numer Certyfikatu/Polisy Klienta.
4. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Reklamacji przez Towarzystwo Ubezpieczeń.
5. Towarzystwo Ubezpieczeń na żądanie Klienta potwierdza fakt złożenia Reklamacji.
6. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w postaci papierowej lub na życzenie Klienta może zostać dostarczona pocztą elektroniczną.
7. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie przez Towarzystwo Ubezpieczeń odpowiedzi przed jego upływem.
8. W przypadku szczególnie skomplikowanych spraw, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni Towarzystwo Ubezpieczeń przekazuje Użytkownikowi informację, w której:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
9. Niezależnie od powyższego trybu Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Rzecznika Finansowego lub wystąpienia z wnioskiem o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami. Na dzień zatwierdzenia Regulaminu adres strony internetowej Rzecznika Finansowego to <http://rf.gov.pl/>.
10. Niezależnie od powyższego trybu Klientowi, który jest konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta.
11. Towarzystwo Ubezpieczeń podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 12

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednio postanowienia Warunków ubezpieczenia dla poszczególnych Umów ubezpieczenia oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w tym do składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, sto-

- suje się przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Przepisy o ochronie danych osobowych, Ustawy o prawach konsumenta, Ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz innych aktów prawnych.
2. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów mogących wynikać z usług objętych Regulaminem jest sąd właściwy dla siedziby Towarzystwa Ubezpieczeń lub miejsca zamieszkania Użytkownika.
 3. Towarzystwo Ubezpieczeń przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmiotu rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
 4. Towarzystwo Ubezpieczeń zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, na zasadach określonych poniżej.
 5. W przypadku zmiany Regulaminu, zostanie on udostępniony Użytkownikowi poprzez umieszczenie zmienionego Regulaminu na stronie Serwisu internetowego.
 6. Zmiany Regulaminu w stosunku do dotychczasowego Użytkownika wchodzi w życie z chwilą akceptacji przez Użytkownika zmienionego Regulaminu na stronach Serwisu internetowego lub z upływem 30 dni od dnia, w którym miał możliwość zapoznania się z Regulaminem w Serwisie internetowym, jeżeli w tym okresie nie złożył rezygnacji ze świadczenia usług drogą elektroniczną.
 7. Serwis internetowy automatycznie wyświetli informację oraz prośbę o akceptację zmienionego Regulaminu.
 8. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem, a Warunkami ubezpieczenia, pierwszeństwo mają zapisy Warunków ubezpieczenia.
 9. Niniejszy Regulamin został przyjęty uchwałą Zarządu Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A. z dnia 04.12.2025 r. i wchodzi w życie z dniem 15.12.2025 r.

POLITYKA PRYWATNOŚCI DLA UŻYTKOWNIKÓW SERWISU INTERNETOWEGO

1. ADMINISTRATOR DANYCH

Administratorem danych osobowych jest Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (kod: 00-854), al. Jana Pawła II 25. Z Administratorem danych można się skontaktować poprzez: formularz kontaktowy pod adresem: <https://new.openlife.pl/kontakt/>, adres email: info@openlife.pl, telefonicznie pod numerem: 801 222 333 od poniedziałku do piątku w dni powszednie w godzinach 9:00 – 16:00 lub pisemnie na adres siedziby Administratora.

2. INSPEKTOR OCHRONY DANYCH

U Administratora wyznaczony jest Inspektor Ochrony Danych. Z Inspektorem można skontaktować się mailowo poprzez kontakt na adres: iod@openlife.pl lub przesyłając pismo na adres: Inspektor Ochrony Danych Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie Spółka Akcyjna, al. Jana Pawła II 25, 00-854 Warszawa.

3. CELE PRZETWARZANIA, PODSTAWY PRAWNE PRZETWARZANIA I PRAWNIE UZASADNIONE INTERESY REALIZOWANE PRZEZ ADMINISTRATORA DANYCH

Towarzystwo Ubezpieczeń będzie przetwarzać Pani/Pana dane osobowe, w celu:

- zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, zapewnienie Użytkownikowi dostępu do Serwisu internetowego, zapewnienie korzystania z funkcjonalności Serwisu internetowego Administratora danych określonych w Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą przed zawarciem umowy;
- dokonania oceny czy umowa ubezpieczenia jest odpowiednia do Pani/Pana potrzeb – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze;
- zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia na życie – podstawą prawną przetwarzania jest wypełnienie przez Administratora danych obowiązków wynikających z przepisów ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, lub niezbędność do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą;
- wypełnienia przez Administratora danych obowiązków związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze wynikającego z przepisów ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;

- wypełnienia przez Administratora danych obowiązków związanych z raportowaniem FATCA/CRS - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze wynikającego z przepisów o wypełnianiu międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA oraz przepisów o automatycznej wymianie informacji podatkowej z innymi państwami;
- marketingu produktów własnych Administratora – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora w przypadku osób będących stroną umowy ubezpieczeń na życie na moment wykonywania czynności marketingu bezpośredniego;
- na potrzeby profilowania w celu marketingu produktów własnych dla określenia preferencji lub potrzeb w zakresie umów ubezpieczeń na życie i przedstawienia odpowiedniej oferty w oparciu o profilowanie - podstawą prawną przetwarzania jest Pani/Pana zgoda;
- ewentualnego podejmowania czynności związanych z przeciwdziałaniem przestępstwom ubezpieczeniowym - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora; uzasadnionym interesem Administratora jest możliwość zapobiegania i ścigania przestępstw popełnianych na szkodę Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A.;
- ewentualnego dochodzenia roszczeń związanych z zawartą z Panem/Panią umową ubezpieczenia na życie - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora; uzasadnionym interesem Administratora jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń.

4. ODBIORCY DANYCH OSOBOWYCH

Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być: Komisja Nadzoru Finansowego, Rzecznik Finansowy, organy Administracji państwowej na podstawie i w granicach obowiązujących przepisów prawa, z których wynika obowiązek udostępnienia danych, Generalny Inspektor Informacji Finansowej, Szef Krajowej Administracji Skarbowej. Pani/Pana dane osobowe mogą być również udostępnione podmiotom przetwarzającym te dane na zlecenie Administratora danych, w szczególności agentom ubezpieczeniowym obsługującym Pani/Pana umowę ubezpieczenia, brokerom, dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, podmiotom świadczącym usługi archiwizacji dokumentów, kancelariom prawnym świadczącym usługi prawne na rzecz Administratora danych, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem danych w sposób zgodny z poleceniami Administratora.

5. PRZEKAZYWANIE DANYCH DO PAŃSTWA LUB ORGANIZACJI MIĘDZYNARODOWEJ

Pani/ Pana dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.

6. PRZECHOWYWANIE DANYCH OSOBOWYCH

Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, umowy ubezpieczenia na życie lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia, obowiązku przechowywania wynikającego z przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, przepisów o wypełnianiu międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA oraz przepisów o automatycznej wymianie informacji podatkowych z innymi państwami. W przypadku złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych dla celów marketingu bezpośredniego, w tym profilowania, administrator przestanie wcześniej przetwarzać Pani/ Pana dane osobowe przetwarzane dla tych celów, chyba że wykáže istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec Pani/Pana interesów, praw i wolności lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub ochrony roszczeń.

7. PRAWA OSOBY, KTÓREJ DANE DOTYCZĄ

Przysługuje Pani/Panu prawo żądania od Administratora danych dostępu do swoich danych osobowych, oraz ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez Administratora lub przez stronę trzecią, przysługuje Pani/ Panu prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania dotyczących jej danych osobowych. W szczególności przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania. W zakresie, w jakim Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane w celu zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, umowy ubezpieczenia lub przetwarzania na podstawie zgody a przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany - przysługuje Pani/Panu prawo żądania od Administratora przeniesienia swoich danych osobowych. Realizacja tego prawa polega na możliwości żądania przekazania przez Administratora Pani/Panu swoich danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Może Pani/Pan przesłać te dane innemu Administratorowi danych. Ma Pani/Pan również prawo żądania od Administratora przesłania swoich danych osobowych bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem danych lub Inspektorem Ochrony Danych w sposób wskazany w punkcie 1 i 2 powyżej.

8. PRAWO DO WYCOFANIA ZGODY

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest zgoda, ma Pani/Pan prawo wycofania zgody w każdym czasie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody do czasu jej wycofania. W celu wycofania zgody należy skontaktować się z Administratorem danych lub Inspektorem Ochrony Danych w sposób wskazany powyżej.

9. PRAWO DO WNIESIENIA SKARGI DO ORGANU NADZORCZEGO

Ponadto przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).

10. DOBROWOLNOŚĆ LUB OBOWIĄZEK PODANIA DANYCH I ICH KONSEKWENCJE

Podanie danych osobowych, w związku z zawieraniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną lub umową ubezpieczenia na życie, jest dobrowolne, lecz niezbędne do zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia na życie. W przypadku niepodania danych osobowych w zakresie wskazanym w Serwisie internetowym lub we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, zgodnie z zapisami OWU, w przypadku zawierania umowy ubezpieczenia na życie za pośrednictwem Serwisu internetowego Administratora, nie może dojść odpowiednio do zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną lub umowy ubezpieczenia na życie i objęcia ochroną ubezpieczeniową przez Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie SA. Podanie danych osobowych na potrzeby profilowania w celu marketingu produktów własnych dla określenia preferencji lub potrzeb w zakresie umów ubezpieczeń na życie i przedstawienia odpowiedniej oferty w oparciu o profilowanie oraz zgody na kontakt w celach marketingowych drogą elektroniczną bądź poprzez telefoniczne połączenia głosowe lub sms są dobrowolne i niezależne od zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia na życie.

11. OBOWIĄZEK INFORMACYJNY WOBEC OSÓB TRZECICH

W przypadku przekazania w ramach Serwisu internetowego Towarzystwu Ubezpieczeń danych osób trzecich, w tym uposażonych lub pełnomocników, Użytkownik zobowiązuje się do przekazania tym osobom informacji oraz klauzuli informacyjnej zawartej w niniejszej Polityce Prywatności dołączonej do Regulaminu, który znajduje się również na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń www.openlife.pl w sekcji Dokumenty do pobrania/Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną (<https://www.openlife.pl/dokumenty-do-pobrania/regulaminy-swadczenia-uslug-droga-elektroniczna/>).