

Regulamin świadczenia dodatkowych usług za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu (EKD-090601)

Rozdział 1 Postanowienia Ogólne § 1

Niniejszy Regulamin świadczenia usług przez Skandią Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, zwany dalej „Regulaminem”, został wydany w oparciu o art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.) i ma zastosowanie do świadczonych przez Skandią Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. dodatkowych usług służących do wykonywania zawartych Umów z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych.

§ 2

Użyte w niniejszym Regulaminie terminy mają znaczenie następujące:

- 1) **Skandia** - Skandia Życie Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna;
- 2) **Umowa** - umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Skandią;
- 3) **INFOLINIA** - telefoniczny serwis obsługi klientów Skandii, dedykowany do wykonywania Umowy w zakresie przypisanym do tej Usługi;
- 4) **Usługa IVR** - automatyczny serwis telefoniczny obsługi klientów Skandii, dedykowany do wykonywania Umowy w zakresie przypisanym do tej Usługi;
- 5) **Multiporfele ONLINE** - internetowy serwis dedykowany do wykonywania Umowy w zakresie przypisanym do tej Usługi;
- 6) **Serwis SMS** - serwis dedykowany do wykonywania Umowy w zakresie przypisanym do tej Usługi z wykorzystaniem wiadomości tekstowych sms przekazywanych za pośrednictwem telefonów zarejestrowanych w sieciach telefonii komórkowej;
- 7) **Fax/e-mail** - dodatkowy serwis dedykowany do wykonywania Umowy przy pomocy poczty elektronicznej oraz faksu w zakresie przypisanym do tej Usługi;
- 8) **Usługa** - każda z osobna bądź łącznie: INFOLINIA, Usługa IVR, Serwis SMS i Multiporfele ONLINE, Fax/e-mail;
- 9) **Usługobiorca** - Ubezpieczający bądź inna osoba upoważniona do składania Dyspozycji lub uzyskania informacji, przewidzianych w niniejszym Regulaminie;
- 10) **Dyspozycja** - zlecenie lub inna czynność dokonane przez Usługobiorcę za pośrednictwem Usługi w zakresie dostępnym dla danego rodzaju Usługi;
- 11) **PIN** - ciąg znaków ustanawiany przez Usługobiorcę, umożliwiający pierwsze zalogowanie się do Multiporfele ONLINE;
- 12) **Indywidualne hasło dostępu** - ciąg znaków ustanowiony przez Usługobiorcę umożliwiający zalogowanie się do Multiporfele ONLINE;
- 13) **Telekod** - cyfrowy kod ustanowiony przez Usługobiorcę, zabezpieczający dostęp do Usługi IVR;
- 14) **Konsultant** - pracownik INFOLINII;
- 15) **Skład Portfela** - podział zgromadzonych w ramach Umowy przez Ubezpieczającego środków pomiędzy poszczególne Ubezpieczeniowe Fundusze Kapitałowe, Portfele Modelowe bądź inne usługi oferowane przez Skandię na podstawie odrębnych regulaminów, związane z Ubezpieczeniowymi Funduszami Kapitałowymi, wskazane w dyspozycji alokacji składek lub dyspozycji Konwersji;
- 16) **Podział Kapitału** - wskazanie sumy wpłaconych w ramach Umowy przez Ubezpieczającego środków z podziałem na poszczególne rodzaje składek, wartości dokonanych wypłat oraz salda wpłat i wypłat;
- 17) **Operator** - przedsiębiorca świadczący usługi teleinformatyczne dla urzędów z których korzysta Usługobiorca;
- 18) **Pełnomocnik** - osoba umocowana do składania Dyspozycji lub uzyskiwania informacji.

Rozdział 2 Zakres Usług § 3

1. W ramach oferowanych przez Skandię Usług Usługobiorca ma możliwość dostępu do informacji dotyczących procesu zawarcia umowy ubezpieczenia, zawartej Umowy oraz do dokonywania Dyspozycji w zakresie przewidzianym dla poszczególnej Usługi.
2. Dyspozycje są realizowane przez Usługodawcę po pozytywnej weryfikacji tożsamości Usługobiorcy.
3. Za pozytywną weryfikację tożsamości uznaje się:
 - 1) podanie prawidłowego numeru PESEL i Telekodu przy Usłudze IVR;
 - 2) użycie telefonu komórkowego o numerze aktywowanym w Skandii - przy Usłudze SMS;
 - 3) z zastrzeżeniem § 9 ust. 4 podanie numeru PESEL i prawidłowego Indywidualnego hasła dostępu przy Multiporfele ONLINE;
 - 4) pozytywne przejście weryfikacji za pośrednictwem INFOLINII.
 - 5) Sprawdzenie danych oraz zgodności podpisu ze wzorem podpisu przy Usłudze Fax/e-mail.
4. Realizacja Dyspozycji następuje na zasadach określonych w treści Umów z zastosowaniem odstępstw wskazanych w Regulaminie, wynikających ze specyfiki oferowanych Usług.

Rozdział 3 Aktywacja i zaprzestanie korzystania z Usług § 4

1. Aktywacja może nastąpić w każdym momencie obowiązywania Umowy, zgodnie z zasadami określonymi dla danej Usługi.
2. Usługi określone w niniejszym Regulaminie mają na celu usprawnienie procesu wykonywania przez Usługobiorców zawartych Umów, lecz korzystanie z nich jest w pełni dobrowolne i nie stanowi warunku prawidłowego wykonywania Umów. W związku z tym Usługobiorca może w każdym momencie zdecydować o nieskorzystaniu z oferowanych przez Skandię Usług.

Rozdział 4 INFOLINIA § 5

1. W celu skorzystania z Usługi INFOLINIA Skandia udostępniła dwa numery telefonów:
 - 1) 0 801 888 000 - dla dzwoniących z telefonów stacjonarnych - opłata jak za jeden impuls połączenia lokalnego według taryfy Operatora oraz
 - 2) (22) 332 10 31 - dla dzwoniących z zagranicy oraz telefonów komórkowych - opłata zgodna z taryfą Operatora osoby dzwoniącej.
2. Korzystanie z tej Usługi jest uwarunkowane posiadaniem urządzenia telefonicznego pracującego w trybie wybierania tonowego oraz nawiązaniem połączenia z numerem telefonicznym wskazanym w ust. 1.
3. Po wybraniu numeru telefonu, wskazanego w ust. 1 i postępowaniu zgodnie z sugestią nagranych komunikatów możliwe jest połączenie się z Konsultantem.
4. Za pośrednictwem INFOLINII Ubezpieczający może dokonać następujących czynności:
 - 1) Ustanowienie i odblokowanie Telekodu;
 - 2) Ustanowienie oraz odblokowanie PIN-u;
 - 3) złożenie wniosku o:
 - a) wysłanie blankietów wpłat i formularzy stosowanych przez Skandię,
 - b) wysłanie informacji o wysokości wartości środków zgromadzonych w ramach Umowy,
 - c) o prolongowanie terminu płatności Składki Regularnej;
 - 4) Zmiana swojego adresu e-mail,
 - 5) Zmiana swojego adresu do korespondencji,
 - 6) Zmiana swojego numeru telefonu/faksu,
 - 7) Złożenie oświadczenia przyjęciu albo o rezygnacji z indeksacji Składki Regularnej.
5. Za pośrednictwem INFOLINII Ubezpieczony może dokonać następujących czynności:
 - 1) Zmiana swojego adresu e-mail,
 - 2) Zmiana swojego adresu do korespondencji,
 - 3) Zmiana swojego numeru telefonu/faksu.
6. Poszczególne kategorie osób mogą uzyskać za pośrednictwem INFOLINII następujące informacje dotyczące:
 - 1) Ubezpieczający:
 - a) płatności składek (częstotliwość, wymagalność, zaległość, nadpłata), w tym także informacje kwotowe, dotyczące należnych składek),
 - b) postanowień Umowy oraz OWU,
 - c) stanu realizacji złożonych dyspozycji związanych z inwestowaniem środków,
 - d) korespondencji kierowanej do Skandii lub wysyłanej ze Skandii do Ubezpieczającego,
 - e) okresu na jaki Umowa została zawarta,
 - f) innych informacji udostępnionych przez Skandię, w szczególności związanych ze Składem Portfela w ramach danej Umowy;
 - 2) Ubezpieczony:
 - a) postanowień Umowy oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczy praw i obowiązków Ubezpieczonego,
 - b) realizacji wniosków, dyspozycji itp., w zakresie, w jakim dotyczy praw i obowiązków Ubezpieczonego,
 - c) korespondencji kierowanej do Skandii lub wysyłanej ze Skandii do Ubezpieczonego;
 - 3) Uposażony - zasad wypłaty świadczeń z tytułu śmierci Ubezpieczonego;
 - 4) Pełnomocnik - zgodne z zakresem pełnomocnictwa lecz w zakresie nie przekraczającym zakresu określonego w pkt 1;
 - 5) potencjalny klient Skandii lub osoba, która nie przeszła poprawnej weryfikacji danych:
 - a) ogólnych informacji o Skandii,
 - b) umowy ubezpieczenia (podstawowe informacje wynikające z OWU, procedury zawierania umowy ubezpieczenia, oferowane Ubezpieczeniowe Fundusze Kapitałowe).
7. Usługa INFOLINIA jest dostępna dla Usługobiorców w dni powszednie w godzinach 8-18, Skandia ma prawo zmienić godziny dostępności usługi, zamieszczając stosowną informację na stronie internetowej Skandii.

§ 6

Jeśli w Umowie występuje dwóch Ubezpieczających informacje, o których mowa w § 5 ust. 6 pkt 1 może uzyskać każdy z Ubezpieczających. Podobnie każdy z Ubezpieczających może dokonać zmiany, o której mowa w § 5 ust 4 pkt 4-6. Natomiast ustalenie PIN i Telekodu, złożenie oświadczenia o rezygnacji z indeksacji Składki Regularnej oraz złożenie wniosków, o których mowa w § 5 ust. 4 pkt 3 jest możliwe jedynie przez Ubezpieczającego, który na podstawie warunków Umowy otrzymał pełnomocnictwo do dokonywania czynności związanych z Umową.

Rozdział 5 Usługa IVR § 7

- W celu skorzystania z Usługi IVR Skandia udostępniła dwa numery telefonów:
 - 0 801 888 000 - dla dzwoniących z telefonów stacjonarnych - opłata jak za jeden impuls połączenia lokalnego według taryfy Operatora osoby dzwoniącej oraz
 - (22) 332 10 31 - dla dzwoniących z zagranicy oraz telefonów komórkowych - opłata zgodna z taryfą Operatora.
- Korzystanie z tej Usługi jest uwarunkowane posiadaniem urządzenia telefonicznego pracującego w trybie wybierania tonowego oraz nawiązaniem połączenia z numerem telefonicznym wskazanym ust. 1.
- Po wybraniu numeru telefonu, wskazanego w ust. 1 i postępowaniu zgodnie z sugestią nagranych komunikatów możliwe jest przejście do automatycznego serwisu (Usługa IVR).
- Korzystanie przez Ubezpieczającego z Usługi IVR wymaga wcześniejszego ustanowienia a następnie używania Telekodu.
- Ustanowienie Telekodu odbywa się telefonicznie pod numerami telefonów, o których mowa w ust. 1 po połączeniu się z Konsultantem.
- Ubezpieczający może w dowolnym czasie dokonać zmiany Kodu Telekodu pod numerami telefonów, o których mowa w ust. 1.
- Postępując zgodnie z komunikatem Ubezpieczający może uzyskać następujące informacje o:
 - wartości zgromadzonych środków;
 - ostatnio zapłaconej składce (np. data wpłaty, wartość);
 - ostatnio dokonanych transakcjach (np. typ transakcji, data);
 - Składzie Portfela;
 - Podziale Kapitału;
- Korzystanie z Usługi IVR jest możliwe w dni powszednie w godzinach 8.00 - 20.00.
- Dla własnego bezpieczeństwa Usługobiorca nie powinien udostępniać Telekodu osobom trzecim.
- W przypadku konieczności anulowania Usługi IVR bądź zmiany Telekodu, Ubezpieczający składa pisemny wniosek lub dzwoni na INFOLINIĘ i po weryfikacji danych składa wniosek o anulowanie ustawionego Telekodu i ewentualnie ustanawia nowy Telekod do korzystania z Usługi IVR.

Rozdział 6 Serwis SMS § 8

- Skandia udostępnia Serwis SMS Ubezpieczającym, którzy za pośrednictwem INFOLINII aktywowali tę Usługę.
- Warunkiem korzystania z Serwisu SMS jest posiadanie telefonu zarejestrowanego w sieci telefonii komórkowej.
- W celu aktywowania Serwisu SMS Ubezpieczający dzwoni na INFOLINIĘ i po przeprowadzeniu standardowej weryfikacji zgłasza Konsultantowi numer telefonu komórkowego, na który będą przesyłane wiadomości tekstowe w ramach Serwisu SMS.
- Za pośrednictwem Serwisu SMS możliwe jest otrzymanie następujących informacji dotyczących zawartej przez Ubezpieczającego Umowy:
 - wartość zgromadzonych środków;
 - ostatnio zapłaconą składką, (np. data wpłaty, wartość);
 - ostatnio dokonanej transakcji, (np. typ transakcji, data);
 - Skład Portfela;
 - Podział Kapitału.
- W celu uzyskania wskazanych w powyższym ustępie informacji Ubezpieczający wysyła z aktywowanego numeru telefonu komórkowego na numer 605 11 31 31 następującą informację tekstową:
 - W celu uzyskania informacji o wartości zgromadzonych środków: 1#PESEL#Telekod;
 - W celu uzyskania informacji o ostatnio zapłaconej składce: 2#PESEL#Telekod;
 - W celu uzyskania informacji o ostatniej transakcji: 3#PESEL#Telekod;
 - W celu uzyskania informacji o Składzie Portfela: 4#PESEL#Telekod;
 - W celu uzyskania informacji o Podziale Kapitału: 5#PESEL#Telekod.
- Spis komend określonych w ust. 3 Ubezpieczający może otrzymać wysyłając do Konsultanta na INFOLINIĘ, oraz wysyłając na numer 605 11 31 31 wiadomość tekstową o treści „Pomoc”.
- Pozyskiwanie informacji za pośrednictwem Serwisu SMS jest możliwe w dni powszednie w godzinach 8.00 - 20.00.
- W celu anulowania Serwisu SMS bądź aktywowania nowego numeru telefonu, Ubezpieczający dzwoni na INFOLINIĘ i po weryfikacji danych składa wniosek o cofnięcie aktywacji numeru telefonu aktualnie przypisanego do Serwisu SMS i ewentualnie aktywuje nowy numer telefonu dla Serwisu SMS.

Rozdział 7 Multipotfel ONLINE § 9

- Warunkiem korzystania z Multipotfela ONLINE jest posiadanie przez Usługobiorcę dostępu do komputera podłączonego do sieci Internet, zaopatrzonego w przeglądarkę internetową (zalecana przeglądarka Internet Explorer 5.5 lub nowsza).
- Dostęp do Usługi następuje poprzez stronę Internetową Skandii, pod adresem internetowym www.skandia.pl. Usługa Multipotfel ONLINE jest zabezpieczona przed dostępem osób trzecich.
- Korzystanie przez Usługobiorcę z Multipotfela ONLINE wymaga ustanowienia i używania Indywidualnego hasła dostępu.
- Ustanowienie Indywidualnego hasła dostępu jest możliwe za pośrednictwem INFOLINII. W pierwszej kolejności Usługobiorca ustanawia PIN, służący do pierwszego zalogowania się do Usługi. Następnie Usługobiorca jest zobligowany ustanowić Indywidualne hasło dostępu, którym będzie posługiwał się przy kolejnych logowaniach do Multipotfela ONLINE.
- Po zalogowaniu się do Multipotfela ONLINE możliwe jest ustanowienie nowego Indywidualnego hasła dostępu.
- Trzykrotnie z rzędu, nieprawidłowo wprowadzone hasło spowoduje blokadę dostępu do Multipotfela ONLINE. W takim przypadku należy skontaktować się z Infolinią w celu jego odblokowania.
- Transmisja danych w ramach Multipotfela ONLINE jest szyfrowana.
- Usługobiorca może dokonać blokady Multipotfela ONLINE za pośrednictwem Infolinii lub przesyłając pisemny wniosek na adres Skandii.
- Usługobiorca może dokonać ponownej aktywacji zablokowanej usługi Multipotfel ONLINE na zasadach określonych powyżej.
- Usługobiorca nie powinien przechowywać hasła dostępu do Multipotfela ONLINE w miejscu, do którego mogą mieć dostęp osoby trzecie i udostępniać Indywidualnego hasła dostępu do Multipotfela ONLINE osobom trzecim.
- Z zastrzeżeniem ust. 12 i 13 do korzystania z Multipotfela ONLINE uprawniony jest Ubezpieczający.
- Na pisemny wniosek Ubezpieczającego możliwe jest udostępnienie Ubezpieczonemu dostępu do Multipotfela ONLINE w zakresie ograniczonym do pozyskiwania informacji, dostępnych w ramach tej Usługi, bez możliwości składania Dyspozycji. W takim przypadku Ubezpieczony może ustanowić PIN i zalogować się do Multipotfela ONLINE. Ustanowienie dostępu do Multipotfela ONLINE przez Ubezpieczonego nie ogranicza praw Ubezpieczającego do ustanowienia dostępu i korzystania z Multipotfela ONLINE.
- W przypadku gdy Ubezpieczającym jest jednostka organizacyjna korzystanie z Multipotfela ONLINE jest możliwe jedynie przez Ubezpieczonego. W takim przypadku ustanowienie dostępu do Multipotfela ONLINE wymaga przesłania do Skandii pisemnego wniosku, podpisanego przez Ubezpieczającego zgodnie z zasadami reprezentacji.
- W przypadku wniosku, o którym mowa w ust. 12 i 13 Skandia ma prawo żądać dodatkowych dokumentów, mających na celu zweryfikowanie, czy taka dyspozycja została faktycznie złożona przez Ubezpieczającego.
- Z zastrzeżeniem powyższych ustępów Usługobiorca za pośrednictwem Multipotfela ONLINE może uzyskać podstawowe informacje związane z zawartą Umową a w szczególności informacje o:
 - Okresie Ubezpieczenia;
 - wartości zgromadzonych środków;
 - saldzie wpłat i wypłat;
 - sumie wpłaconych składek;
 - sumie wpłaconych Składek Dodatkowych;
 - części bazowej rachunku;
 - części wolnej rachunku;
 - sumie wypłat;
 - wysokości poszczególnych składek;
 - częstotliwości opłacania składek;
 - sposobie opłacania składki;
 - datach wpłat;
 - numerze konta dla poszczególnych składek;
 - pośredniku ubezpieczeniowym.
- Za pośrednictwem Multipotfela ONLINE Usługobiorca może dokonać następujących Dyspozycji:
 - Konwersji;
 - wskazania sposobu inwestowania przyszłych składek;
 - zmiany danych teled adresowych (nr telefonu, nr faksu, adres e-mail, adres korespondencyjny);
 - innych czynności udostępnionych przez Skandię w ramach tej Usługi, na przykład aktywowanie nowej usługi oferowanej przez Skandię na podstawie odrębnego regulaminu, związanej z Ubezpieczeniowymi Funduszami Kapitałowymi.
- W związku z tym, że termin publikacji przez poszczególne fundusze inwestycyjne cen jednostek stanowiących aktywa Ubezpieczeniowych Funduszy Kapitałowych następuje w dacie późniejszej w stosunku do daty faktycznego dokonania danej transakcji, informacje dotyczące wykonanych Dyspozycji Usługobiorcy mogą być widoczne w Multipotfelu ONLINE z opóźnieniem w stosunku do ich faktycznej realizacji.
- Korzystanie z Multipotfela ONLINE jest możliwe przez 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem, że w godz. 21.30 - 23.30 Multipotfel ONLINE jest niedostępny, a godzinach od 23.30 do 8.00 dostęp do Multipotfela ONLINE może być ograniczony.
- Dyspozycje złożone za pośrednictwem Multipotfela ONLINE w dzień wolny od pracy lub w dzień roboczy po godzinie 21: 30 uważa się za doręczone do Skandii w najbliższym dniu roboczym następującym po tym dniu.

Rozdział 8
Usługa Fax/ e-mail
§ 10

1. W celu skorzystania z Usługi Fax/e-mail Skandia udostępniła linię telefoniczną o numerze (22) 332 17 55 oraz następujący adres poczty elektronicznej: skandiazycie@skandia.pl. Usługa jest realizowana na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, pod warunkiem, że Usługobiorca będzie korzystał wyłącznie ze wskazanych wyżej: numeru telefonu i adresu poczty elektronicznej.
2. Warunkiem korzystania przez Usługobiorcę z Usługi Fax/e-mail jest posiadanie dostępu do urządzenia służącego do odbioru i przesyłania na odległość nieruchomości obrazów i tekstów za pomocą sieci telefonicznej (Fax) lub urządzenia umożliwiającego przesyłanie informacji w sieci komputerowej i dysponowanie adresem elektronicznym (e-mail).
3. Usługa Fax/e-mail umożliwia dokonywanie Dyspozycji, których zakres określony jest w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
4. Skandia przyjmuje do realizacji wyłącznie takie Dyspozycje przekazane za pośrednictwem Usługi Fax/e-mail, które są czytelne, zawierają imię nazwisko Ubezpieczającego i numer Polisy, w sposób jasny i precyzyjny określają wolę Usługobiorcy, oraz są opatrzone własnoręcznym podpisem, zgodnym ze wzorem podpisu ustanowionym dla danej Umowy - w przypadku dokumentu przesłanego za pośrednictwem faksu podpis pod jego treścią, a w przypadku poczty e-mail załącznik zawierający zeskanowaną treść Dyspozycji opatrzoną własnoręcznym podpisem, zgodnym z przyjętym wzorem podpisu; w przypadku jeśli pojawiają się problemy z otwarciem załącznika, Skandia skontaktuje się z Ubezpieczającym w celu ustalenia treści dyspozycji.
5. Korzystanie z Usługi Fax/e-mail jest możliwe przez 7 dni w tygodniu przez całą dobę.
6. Dyspozycje złożone za pośrednictwem Usługi Fax/e-mail w dzień wolny od pracy lub w dzień roboczy po godzinie 16.00 uważa się za doręczone do Skandii w najbliższym dniu roboczym następującym po tym dniu.

Rozdział 9
Reklamacje
§ 11

1. Usługobiorca ma prawo złożyć do Skandii reklamację dotyczącą funkcjonowania Usług.
2. Złożenie reklamacji, o której mowa w ust. 1, może nastąpić telefonicznie pod numerami, o których mowa w § 7 ust. 1, za pośrednictwem e-maila, określonego w § 10 ust. 1 bądź pisemnie bezpośrednio do Skandii.
3. Skandia rozpatruje reklamację w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania.
4. Skandia udziela odpowiedzi na złożone reklamacje listownie, przesyłając odpowiedź na ostatni podany przez Usługobiorcę adres do korespondencji, telefonicznie lub za pośrednictwem e-maila.

Rozdział 10
Odpowiedzialność
§ 12

1. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za wszystkie Dyspozycje złożone przez niego lub przez Pełnomocnika w ramach Usług.
2. Skandia odpowiada za terminowe i zgodne z treścią wykonanie Dyspozycji złożonych poprzez Usługobiorcę.
3. Skandia nie ponosi odpowiedzialności za skutki wywołane przez dostęp osoby trzeciej do Usług określonych w niniejszym Regulaminie w przypadku, gdy z przyczyn niezależnych od Skandii, osoba trzecia wejdzie w posiadanie informacji niezbędnych do identyfikacji Klienta lub ustanowionych przez Ubezpieczającego zabezpieczeń, umożliwiających korzystanie z Usług.
4. Skandia nie odpowiada za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od Skandii, 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, wynikających z awarii systemów komputerowych, systemów zasilania, łączy telekomunikacyjnych, awarii sieci telefonii komórkowych oraz opóźnień wynikłych z działania telekomunikacji lub poczty;
 - 4) zakłóceniami, błędami, wirusem komputerowym.

Rozdział 11
Tryb i warunki zmian oraz wycofania Usługi
oraz Ograniczenia dostępu do Usług
§ 13

1. Z ważnych powodów Skandia zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie zakresu Usług jak również możliwość zaprzestania ich świadczenia. Zmiana taka będzie skuteczna z chwilą udostępnienia zmienionej treści Regulaminu na stronach internetowych Skandii. Do ważnych powodów należą w szczególności:
 - 1) dodanie nowej Usługi,
 - 2) rozszerzenie zakresu istniejących Usług,
 - 3) pojawienie się ograniczeń technicznych, związanych ze świadczonymi Usługami, uniemożliwiających świadczenie danej Usługi w całości bądź części,
 - 4) niewielkie zainteresowanie Usługobiorców daną Usługą uzasadniające jej wycofanie bądź zmianę zakresu,
 - 5) zasadniczy wzrost kosztu po stronie Skandii świadczenia danej Usługi, spowodowany zmieniającymi się uwarunkowaniami zewnętrznymi, niezależnymi od Skandii,

- 6) pojawienie się nowych kanałów świadczenia usług związanych z wykonywaniem Umów, które mogą zastępować dotychczasowe,
 - 7) inne ważne przyczyny, związane ze zmianą warunków zewnętrznych uzasadniające zmianę.
2. Skandia zaleca, aby Usługobiorca każdorazowo przed skorzystaniem z Usługi zapoznał się z aktualną treścią Regulaminu.
 3. Skandia zastrzega, że z przyczyn technicznych może wystąpić przerwa w dostępie do poszczególnych Usług.

Rozdział 12
Postanowienia końcowe
§ 14

1. Za korzystanie z Usług Skandia nie pobiera od Usługobiorców opłat. Koszt świadczenia Usług jest wliczony w koszt administrowania i obsługi Umowy.
2. Usługobiorca zobowiązany jest do nie przekazywania do Skandii za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu treści o charakterze bezprawnym.
3. Skandia zastrzega sobie prawo do nagrywania rozmów telefonicznych przeprowadzonych z Usługobiorcą, Pełnomocnikiem oraz do przechowywania nagranych rozmów na elektronicznych nośnikach informacji w celach dowodowych.
4. W indywidualnych przypadkach Skandia może ustalić z Usługobiorcą zasady świadczenia usług na warunkach odbiegających od niniejszego Regulaminu.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, a w szczególności ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.) oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. Nr 124, poz. 1151, z późn. zm.)
6. Zwroty i terminy rozpoczynające się z wielkich liter, a nie zdefiniowane w niniejszym Regulaminie, mają znaczenie nadane w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia mających zastosowanie do poszczególnych Umów.
7. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Uchwałą Nr 83/2009 Zarządu Skandia Życie Towarzystwa Ubezpieczeń S.A. z dnia 19 maja 2009 roku i z dniem 1 czerwca 2009 roku zastępuje dotychczasowe zasady świadczenia Usług określonych w niniejszym Regulaminie.


Paweł Ziemia
Prezes Zarządu


Witold Czechowski
Członek Zarządu