

**Общи условия за ползване на платформата
за предоставяне на застрахователно-
посреднически услуги чрез интернет страница
www.vivacom.bg и/или мобилно приложение**

СЪДЪРЖАНИЕ:

1. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ	3
2. ДЕФИНИЦИИ	4
3. ПРЕДЛАГАНИ ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ ПРОДУКТИ И УСЛУГИ ОНЛАЙН.....	5
4. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР	6
5. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИЯ БРОКЕР	7
6. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ ПРОДУКТИ И УСЛУГИ	8
7. ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕСИТЕ	8
8. ДИСТРИБУТИРАНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНА ПОЛИЦА ДО КЛИЕНТА:.....	11
9. РЕГИСТРАЦИЯ НА БАНКОВА КАРТА И ПЛАЩАНИЯ:.....	12
10. ПРАВО НА ОТКАЗ ОТ НАПРАВЕНА ПОРЪЧКА И ВРЪЩАНЕ НА СУМИ	12
11. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ.....	13
12. КОМУНИКАЦИЯ.....	13
13. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОЛЗВАТЕЛИТЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ.....	13
14. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ:.....	15

1. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

С настоящите Общи условия /наричани ОУ/ се регулират и уреждат взаимоотношенията между **Виваком България ЕАД, Болерон Консултинг ЕООД** /наричани Застрахователни брокери, Застрахователни посредници/ и **Ползватели на застрахователни услуги** /наричани Ползвател, Клиент, Потребител/, възникващи по повод предоставяне на застрахователно-посреднически услуги от разстояние, електронни поръчки за застрахователни продукти, както и реда, начина и условията, по които ще се осъществяват плащания на дължими застрахователни премии през уебсайта www.vivacom.bg, или мобилно приложение на Vivacom.

Идентификационните данни на застрахователните брокери са:

- ❖ **Виваком България ЕАД (Водещ брокер)**, ЕИК 831642181, със седалище и адрес на управление гр. София 1784, бул. Цариградско шосе 115И - регистриран застрахователен брокер с номер на удостоверение № 552-ЗБ/18.10.2022
- ❖ **Болерон Консултинг ЕООД (Втори брокер)**, ЕИК 102764975 със седалище и адрес на управление гр. София 1000, ул. Георги Бенковски 24 - регистриран застрахователен брокер с номер на удостоверение № 721-ЗБ/01.12.2020 г.

Застрахователните брокери извършват дейността си като самостоятелни икономически субекти, при пълна имуществена разделност, всеки на свой риск, на своя отговорност и за своя сметка, свое име и в самостоятелно качество;

Водещият брокер извършва самостоятелно, но в координация с **Втория брокер**, следните дейности:

- предлагане и продажба на застрахователни продукти на Застрахователя, през свои канали – уеб сайт и мобилно приложение;
- предоставяне за информация всички необходими документи за сключване на застрахователна полица, като европейски информационен документ, общи условия и др.;
- събиране на застрахователните премии от Клиентите; и
- превеждане на събраните застрахователни премии на Застрахователя, съгласно неговите процедури и изисквания.

Вторият брокер извършва самостоятелно, но в координация с **Водещия брокер**, следните дейности:

- администрира сключените застрахователни полици;
- осигурява подписване на застрахователната полица и всички свързани с нея документи от заинтересованите страни по електронен път или по друг начин;
- организира и предоставя на клиента застрахователната полица и всички необходими документи съгласно КЗ;

Надзорен орган на застрахователните брокери е **Комисията по финансов надзор** с адрес: гр. София ул. "Будапеща" №16, e-mail: www.fsc.bg.

Ползвателите на застрахователни услуги, които чрез използването на уебсайта www.vivacom.bg и/или мобилно приложение на Vivacom налично в Google Play (Android) и AppStore (iOS) в реално време възлагат чрез електронна поръчка на Застрахователните брокери да сключат от тяхно име и за тяхна сметка застрахователен договор за застраховане на техните интереси срещу възнаграждение, което се включва в застрахователната премия и се дължи от застрахователя.

Настоящите ОУ важат и се прилагат във всички случаи, когато между **Застрахователните брокери** и **Ползвателя на застрахователни услуги**, чрез уебсайта www.vivacom.bg и/или мобилно приложение **Vivacom** се сключва/заявява договор за предоставяне на застрахователни услуги от разстояние, като под договор от разстояние се разбира договор,

сключен въз основа на предложение от страна на Застрахователните брокери, при който от датата на отправяне на предложението до сключването на договора страните не са във физически контакт помежду си и използват изключително средство за комуникация от разстояние (едно или повече).

Настоящите условия се прилагат и при заплащане на дължима застрахователна премия през интернет страницата www.vivacom.bg и/или мобилно приложение Vivacom.

2. ДЕФИНИЦИИ

- **Ползвател на застрахователни услуги** - физическо или юридическо лице, което чрез предоставената функционалност чрез интернет страницата www.vivacom.bg или мобилно приложение на Vivacom заявява своето желание за електронна поръчка, сключване на застрахователен договор от разстояние и/или заплащане на дължима застрахователна премия. Ползвател на застрахователни услуги е и лице, за което са възникнали права по застрахователен договор, както и физическо или юридическо лице, което проявява интерес да се възползва от услугите, предоставяни от Застрахователните брокери/Застраховател във връзка с предмета му на дейност.
- **Застрахователна полица** - част от застрахователния договор, която съдържа имената на страните по договора, адреси, застрахователни покрития, лимити и условия, застрахователната премия, срокове по застраховката, както и подписите на страните по договора.
- **Електронна поръчка** – направена заявка за предоставяне на застрахователни услуги чрез уебсайта www.vivacom.bg и/или мобилно приложение на Vivacom, където в рамките на заявката Клиентът собственооръчно въвежда своите лични и/или чужди данни за нуждите на застрахователната полица.
- **Договор за предоставяне на финансови услуги от разстояние** – всеки договор за финансови услуги по смисъла на §1, т.1 от ДР на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние, сключен между доставчик и потребител като част от система за предоставяне на финансови услуги от разстояние, организирана от доставчика, при която от отправянето на предложението до сключването на договора страните използват средства за комуникация от разстояние – едно или повече.
- **www.vivacom.bg и мобилно приложение на Vivacom налично в Google Play (Android) и AppStore (iOS)** – виртуални ресурси, посредством които се предоставят застрахователни продукти на лицензирани застрахователи и свързани с тях допълнителни услуги.
- **Мобилно приложение (mobile app)** – е вид софтуерна апликация създадена да работи на мобилни устройства, като смарт телефони и таблети.
- **Уебсайт** - обособеното място в глобалната Интернет мрежа, достъпно чрез своя унифициран адрес (URL) по протокол HTTP или HTTPS и съдържащо файлове, програми, текст, звук, картина, изображение, електронни препратки или други материали и ресурси.
- **Потребител** – е всяко физическо лице, което като страна по договор за предоставяне на финансови услуги от разстояние действа извън рамките на своята търговска или професионална дейност.
- **Потребителско име** – уникална комбинация от букви, цифри или букви и цифри, посредством която потребителят на застрахователни услуги се индивидуализира на интернет страницата и/или мобилно приложение на Vivacom.

- **Парола** – уникална комбинация от букви и/или цифри, която заедно с потребителското име индивидуализира ползвателя на застрахователни услуги.
- **Сървър** – устройство или система от свързани устройства, на което или на някое от които е инсталиран системен софтуер за изпълняване на задачи във връзка със съхраняване, обработка, приемане или предаване на информация.
- **Виртуален ПОС терминал** - логически дефинирано ПОС устройство в системата на Банката, обслужваща Застрахователния брокер, предназначено за приемане на картови плащания през Интернет чрез уебсайт или мобилно приложение. Транзакциите с банкова карта, направени чрез виртуалното ПОС устройство се осъществяват в съответствие с изискванията за сигурност на международните картови организации Виза и Мастър Кард.
- **Застраховач (клиент)** – лицето, сключващо застрахователния договор.
- **Застрахован** - е лицето, чиито имуществени и/или неимуществени блага са предмет на застрахователна защита по застрахователен договор.
- **Застрахователно събитие** - е настъпването на покрит риск по застраховка в периода на застрахователното покритие.
- **Траен носител** - е хартиен носител или всеки друг носител, който дава възможност на ползвателя да съхранява информация адресирана лично до него по начин, осигуряващ бъдещ достъп до тази информация за период, съответстващ на целите, за които е създадена, и който позволява възпроизвеждането на тази информация, без тя да е променяна.
- **Сертификат „Зелена карта“** - е международен сертификат за застраховка, издаден от името на национално бюро по т. 35 в съответствие с Препоръка № 5, приета на 25 януари 1949 г. от Подкомитета на Комитета по сухопътен транспорт на Икономическата комисия за Европа на Организацията на обединените нации.

3. ПРЕДЛАГАНИ ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ ПРОДУКТИ И УСЛУГИ ОНЛАЙН

През уебсайта www.vivacom.bg и/или мобилно приложение на Vivacom, Клиентът има възможност да сключи застрахователен договор от разстояние, без да е необходимо да посещава физически офис, чрез посредничество на Застрахователния брокер.

Плащане на застрахователна премия през www.vivacom.bg и/или мобилно приложение на Vivacom, се осъществява посредством банкови карти (дебитна или кредитна) на застраховачия чрез посочените в интернет страницата и мобилните приложения на Застрахователния брокер начини

Цената на застрахователните продукти се формира индивидуално на база на конкретно посочени от лицензираните застрахователни компании параметри, валидни за лицето, като възраст, рискова група, година на производство на автомобила и други.

Валутата за плащане на дължими застрахователни премии през уебсайта www.vivacom.bg и/или мобилно приложение на Vivacom е в български лева (BGN). За всяка успешно направена транзакция Клиентът получава на посочена от него електронна поща разписка за осъщественото плащане.

Застрахователните брокери и Застрахователят не начисляват допълнителна такса за плащане през уебсайта на www.vivacom.bg и мобилно приложение на **Vivacom**.

4. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР

В отношенията между Застрахователните брокери и Клиента всички изявления и документи, изпратени между страните се приемат за електронни документи, подписани с електронен подпис от съответната страна, като тези електронни документи са обвързващи и имат силата на валидни оригинални документи, с положен от съответната страна саморъчен подпис, по смисъла на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги /ЗЕДЕУУ/.

Застрахователните брокери и Клиента се уговарят, съгласяват и признават, че в отношенията помежду им, стойност на саморъчен подпис, на основание ЗЕДЕУУ, имат следните електронни средства, с които се подписват електронни изявления/документи:

- **Квалифициран електронен подпис** съгласно ЗЕДЕУУ и Регламент (ЕС) №910/2014 на Европейския Парламент и на съвета от 23.07.2014 г. относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО) - за подписване на електронни изявления/документи от страна на брокерите.
- **Маркиране на „чек бокс“ и/или натискане на съответния виртуален бутон** (електронен подпис съгласно ЗЕДЕУУ и Регламент (ЕС) №910/2014 на Европейския Парламент и на съвета от 23.07.2014 г. относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО) за подписване на електронни изявления/ документи от страна на Клиента.

Чрез маркиране на „чек бокс“ и/или натискане на съответния виртуален бутон, клиента възлага на Застрахователните брокери да сключат и подпишат от името на клиента и за негова сметка договор за застраховка при условия и със застрахователна компания, която клиента е избрал използвайки уебсайта на www.vivacom.bg и/или мобилно приложение на Vivacom. Гореописаното има силата на Възлагателен договор.

Възлагателният договор между Клиента и Застрахователните брокери се счита сключен от датата и часа на маркиране на „чек бокс“ и/или натискане на съответния виртуален бутон при подаване на електронна поръчка от клиента за доставка на застраховка чрез уебсайта www.vivacom.bg и мобилно приложение на Vivacom.

Възлагателният договор се сключва за конкретно подадена от клиента поръчка и се прекратява с изпълнението на задължението на Застрахователните брокери да достави на клиента застрахователната полица квитанции, стикери и всички съпътстващи полицата документи (включително и по e-mail), и заплащане на дължимата премия от страна на клиента.

С приемането на настоящите Общи условия потребителя на застрахователни услуги (клиента) дава съгласието си на застрахователните брокери да подписват от негово име застрахователния договор и другите прилежащи документи, като е съгласен и застрахователните брокери да подпишат застрахователния договор и другите прилежащи документи от името на застрахователя в съответствие със Закона за задълженията и договорите.

5. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИЯ БРОКЕР

Достатъчно време преди потребителят да бъде обвързан от предложение или от договор за предоставяне на финансови услуги от разстояние, задължително и своевременно се предоставя на клиента информация за Застрахователните брокери предлагащи посредническата дейност, Застрахователя, застрахователната услуга и застрахователния договор в съответствие с изискванията на чл. 8 от Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние, както и в съответствие с чл. 324, чл. 325, чл. 326, чл.327 и чл. 328 от Кодекса за застраховането, в това число:

- Преддоговорна информация за Застрахователя;
- Информационен документ за застрахователен продукт;
- Общи и/или Специални условия по съответния застрахователен продукт;
- Крайната цена с включени всички данъци и такси;
- Всички допълнителни разходи за транспорт, доставка или пощенски такси, а когато тези разходи не могат да бъдат изчислени предварително в разумни граници, се посочва обстоятелството, че такива допълнителни разходи могат да бъдат дължими от потребителя;
- Начин на плащане и изпълнение на услугата;
- Наличието или липсата на право на потребителя да се откаже от сключения от разстояние застрахователен договор, както и условията, срока и начина за неговото упражняване.

Информацията по-горе се предоставя на български език.

Застрахователните брокери предоставят обективна информация относно застрахователния продукт в разбираема форма, така че на клиента да се даде възможност да вземе информирано решение.

Застрахователните брокери се задължават да полагат необходимата грижа данните, сведенията и информацията да се поддържат винаги коректни и актуални, в това число:

- Да съхраняват записи, че е предоставена необходимата информация на ползвателя на застрахователната услуга, който се е запознал с нея и я е приел;
- Да документират, че е получено съгласието на ползвателя за сключване на договор от разстояние;
- Да предоставят разписка за всяка извършена транзакция с банкова карта;
- Да съхраняват записи за транзакциите за целите на успешно реализирано плащане;
- Да съхраняват записи за сключения застрахователен договор.

Застрахователните брокери не носят отговорност за:

- Грешно, некоректно или недобросъвестно въведени от потребителя данни.
- Вреди, настъпили вследствие на обстоятелства извън неговия контрол като например, но не изчерпателно: в случай на непреодолима сила, случайно събитие, форсмажор, проблеми, свързани с достъпа и връзката с интернет, на проблеми, дължащи се на оборудването на Клиента, както и в случай на нерегламентиран достъп или интервенция на трети лица във функционирането на информационната система или сървърите на брокерите.
- Вреди, причинени на софтуера или хардуера на Клиента или за загуба на данни във връзка с използване на уебсайта www.vivacom.bg и мобилно приложение на Vivacom
- Вреди вследствие на използване на чужди лични данни в разрез с настоящите ОУ, както и за неточно или невярно предоставени данни и информация.

Застрахователните брокери са длъжни да дават препоръка въз основа на справедлив анализ относно застраховката, която е най-подходяща с оглед нуждите на потребителя. Потребителят сам извършва тази преценка (дали да сключи застраховка) въз основа на информацията публикувана на уебсайта www.vivacom.bg и мобилно приложение на Vivacom.

Застрахователните брокери имат право по всяко време да променят настоящите общи условия в съответствие със законовите изисквания. Всяко изменение ще бъде обявено на www.vivacom.bg и мобилно приложение на Vivacom и продължавайки използването му след обявяването на такава промяна и законовите срокове, Потребителят се счита уведомен и обвързан с направените актуализации.

6. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ ПРОДУКТИ И УСЛУГИ

Ползвателят следва да подава вярна информация за своите лични данни, вярна информация във връзка със сключване/изменение/прекратяване на застрахователни договори, както и във връзка с използването на уебсайта.

Ползвателят няма право да сключва застрахователен договор от чуждо име, освен в случаите, когато е застраховащ и има изричното съгласие за това от застрахованото/е лице/а.

Ползвателят няма право да се регистрира в Клиентския портал или да заявява допълнителни услуги от чуждо име, както и да използва лични данни, които не са негови.

При поискване ползвателят може да получи допълнителна информация за продуктите, предлагани онлайн през уебсайта на www.vivacom.bg и мобилно приложение на **Vivacom**.

За периода на валидност на застрахователния договор ползвателят на застрахователни услуги има право по всяко време да получи застрахователна полица, условията по договора или друга информация на хартиен носител или на предоставен от него имейл адрес, когато изрично заяви това. Предоставянето на информацията е безплатна.

7. ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕСИТЕ

7.1 Процес по предоставяне на застрахователно-посреднически услуги от разстояние за всички застраховки с изключение на застраховки „Гражданска отговорност“ и „Каско“

Електронна поръчка за сключване на застрахователен договор от разстояние се заявява от Клиента, като последният извърши последователно стъпките, описани в настоящия раздел от общите условия.

При посещение на клиента на www.vivacom.bg и/или мобилно приложение на Vivacom, същият има възможност лесно, удобно и изчерпателно да се запознае с преддоговорната информация за Застрахователните брокери, Застрахователя и информационните документи за предлаганите застрахователни продукти, както и да избере застрахователен продукт, който се предлага онлайн и да започне процедура по заявяване на застрахователен договор от разстояние.

Процес на електронна поръчка и покупка:

Клиентът извършва следните действия в уебсайта www.vivacom.bg и/или мобилно приложение на Vivacom

1. Избира вид застрахователен продукт (с възможност да се запознае с преддоговорната информация и информационния документ за застрахователния продукт).
2. Избира/попълва необходимите параметри на застрахователния продукт
3. Попълва необходимите лични данни за сключването на застрахователен договор от разстояние
4. Преглежда, запознава се и подписва следните документи с активно действие - маркиране на чек бокс срещу текст „Съгласен съм и приемам“ (електронен подпис)
 - Политиката за защита на личните данни
 - Общите условия на застрахователния продукт
 - Общите условия за ползване
 - Възлагателен договор
 - Съгласие за регистрация на банкова карта и извършване на плащания.

Клиентите на застрахователните брокери се съгласяват, приемат и подписват Политиката за защита на личните данни, Общите условия на съответния застрахователен продукт; Общите условия за ползване, Възлагателния договор между застрахователните брокери и клиента, Съгласие за регистрация на банкова карта и извършване на плащания чрез активно действие – поставяне на отметка в чек бокс срещу текст „Съгласен съм и приемам“, което има силата на електронен подпис съгласно ЗЕДЕУУ.

Чрез поставянето на отметката, клиентът:

- Декларира, че се е запознал с настоящите Общи условия, разбира и ги приема изцяло.
 - Възлага на Застрахователните брокери да сключат и подпишат с квалифициран електронен подпис от негово име и за негова сметка договор за застраховка при условия и със застрахователна компания, която е избрал използвайки уебсайта на www.vivacom.bg и/или мобилно приложение на Vivacom.
 - Се съгласява данните, които ще въведе от неговата банкова карта да бъдат регистрирани в системата на обслужващата банка, включително и за изпълнение на периодични плащания
 - Декларира, че е взел информирано решение за покупката на съответния застрахователен продукт
 - Декларира, че се е запознал с информацията по чл.324-326 от Кодекса на застраховането и я приема.
5. Преглежда параметрите на избрания застрахователен продукт, въведените лични данни и цената.
 6. Избира начина на плащане – на една или повече вноски с банкова карта.
 7. След успешно плащане клиента получава електронно подписана застрахователна полица.

7.2 Процес по предоставяне на застрахователно-посреднически услуги от разстояние за застраховка „Гражданска отговорност“

Електронна поръчка за сключване на застрахователен договор от разстояние за застраховка „Гражданска отговорност“ се заявява от Клиента чрез посещение на www.vivacom.bg или мобилно приложение на Vivacom.

Цената на предлаганите застраховки „Гражданска отговорност“ може да варира в зависимост от избраната застрахователна компания, вида на превозното средство, срокът за който се сключва застраховката и начина на използване на превозното средство за всеки отделен случай. Крайната цена, се визуализира на клиента след пълно и коректно попълване на всички изискани данни и преди окончателно потвърждение за закупуване на застраховката. Застрахователните брокери не начисляват допълнителна такса за доставка на застрахователната полица.

Застрахователните брокери своевременно актуализират цените на застраховките при промяна на тарифите на застрахователните компании.

Процес на електронна поръчка и покупка на застраховка „Гражданска отговорност“:

Клиентът извършва следните действия в уебсайта www.vivacom.bg и/или мобилно приложение на Vivacom:

1. Избира застрахователния продукт „Гражданска отговорност“
2. Избира „Виж цените“
3. Попълва всички изискващи се данни за собственика на моторното превозно средство /МПС/ и МПС-то
4. Натиска бутона „Виж цените“
5. На база предоставената информация системата генерира оферти на различни застрахователни компании

6. След преглед на офертите и цените на различните застрахователни компании, взима информирано решение и натиска бутона „Поръчка“.
7. Въвежда допълнителни данни във връзка полицата, дистрибуцията и начините на плащане
8. Прикача талон на МПС (само за застрахователите, които го изискват)
9. Съгласява се и приема изцяло настоящите ОУ, чрез активно действие - маркиране на чек бокс срещу текст „Запознат/а съм с Общите условия“.

Чрез поставянето на отметката, клиентът:

- Декларира, че се е запознал с настоящите общи условия, разбира и ги приема изцяло.
- Възлага на Застрахователните брокери да сключат и подпишат с квалифициран електронен подпис и/или саморъчен подпис от негово име и за негова сметка договор за застраховка при условия и със застрахователна компания, която е избрал използвайки уебсайта на www.vivacom.bg и/или мобилно приложение на Vivacom.
- Се съгласява данните, които ще въведе от неговата банкова карта да бъдат регистрирани в системата на обслужващата банка, включително и за изпълнение на периодични плащания
- Декларира, че е взел информирано решение за покупката на съответния застрахователен продукт
- Декларира, че се е запознал с информацията по чл.324-326 от Кодекса на застраховането и я приема.

В срок от три работни дни от получаване на поръчката и извършване на плащането, подписаните застрахователна полица и разписка за заплатена премия на хартиен носител заедно с придружаващите я документи – сертификат „Зелена карта“ и знак (стикер), издаден от Гаранционния фонд се изпращат на посочения в поръчката адрес на клиента.

При плащане на вноски, доставките на стикера (отрязък от знак) се извършват след плащане на поредната вноска и са безплатни.

Начин на плащане:

- **Банкова карта** - Плащането се осъществява на виртуален ПОС на обслужваща брокерите банка. Сигурността на плащането е гарантирана от банката и застрахователните брокери нямат достъп до данните на картата. При разсрочено плащане, банката автоматично удържа следващите вноски.

Влизането в сила на застрахователното покритие се уговаря изрично със застрахователния договор, но не може да бъде по-рано от 00.00 ч. на деня, следващ деня на сключването на договора.

7.3 Процес по предоставяне на застрахователно-посреднически услуги от разстояние за застраховка „Каско“

Електронна поръчка за сключване на застрахователен договор от разстояние се заявява от Клиента, като последният извърши последователно стъпките, описани в настоящия раздел от общите условия.

При посещение на клиента на www.vivacom.bg или мобилно приложение на Vivacom, същият има възможност лесно, удобно и изчерпателно да се запознае с преддоговорната информация за Застрахователните брокери, Застрахователя и информационните документи за предлаганите застрахователни продукти, както и да избере застрахователен продукт, който се предлага онлайн и да започне процедура по заявяване на застрахователен договор от разстояние.

Процес на електронна поръчка и покупка:

Клиентът извършва следните действия в уебсайта www.vivacom.bg и/или мобилно приложение на Vivacom:

1. Избира вид застрахователен продукт (с възможност да се запознае с преддоговорната информация и информационния документ за застрахователния продукт).
2. Избира/попълва необходимите параметри на застрахователния продукт
3. Попълва необходимите лични данни за сключването на застрахователен договор от разстояние
4. Преглежда, запознава се и подписва следните документи с активно действие - маркиране на чек бокс срещу текст „Съгласен съм и приемам“ (електронен подпис):
 - Политиката за защита на личните данни
 - Общите условия на застрахователния продукт
 - Общите условия за ползване
 - Възлагателен договор
 - Съгласие за регистрация на банкова карта и извършване на плащания.

Клиентите на застрахователните брокери се съгласяват, приемат и подписват Политиката за защита на личните данни, Общите условия на съответния застрахователен продукт, Общите условия за ползване, Възлагателния договор между застрахователните брокери и клиента, Съгласие за регистрация на банкова карта и извършване на плащания чрез активно действие – поставяне на отметка в чек бокс срещу текст „Съгласен съм и приемам“, което има силата на електронен подпис съгласно ЗЕДЕУУ.

Чрез поставянето на отметката, клиентът:

- Декларира, че се е запознал с настоящите Общи условия, разбира и ги приема изцяло.
 - Възлага на Застрахователните брокери да сключат и подпишат с квалифициран електронен подпис и/или саморъчен подпис от негово име и за негова сметка договор за застраховка при условия и със застрахователна компания, която е избрал използвайки уебсайта на www.vivacom.bg и/или мобилно приложение на Vivacom.
 - Се съгласява данните, които ще въведе от неговата банкова карта да бъдат регистрирани в системата на обслужващата банка, включително и за изпълнение на периодични плащания
 - Декларира, че е взел информирано решение за покупката на съответния застрахователен продукт
 - Декларира, че се е запознал с информацията по чл.324-326 от Кодекса на застраховането и я приема.
5. Преглежда параметрите на избрания застрахователен продукт, въведените лични данни и цената.
 6. Избира начина на плащане – на една или повече вноски с банкова карта.
 7. След успешно плащане клиента получава електронно подписана застрахователна полица.

8. ДИСТРИБУТИРАНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНА ПОЛИЦА ДО КЛИЕНТА:

- След успешно направена заявка за сключване на застрахователен договор от разстояние през уебсайта www.vivacom.bg и мобилно приложение на Vivacom, Клиентът получава на посочен от него имейл адрес (под формата на прикачени документи) застрахователната полица, разписката за направеното плащане, всички прилежащи условия и документи, както и линк към текста на настоящите ОУ. Получената от Клиента застрахователна полица и приложените към нея документи имат силата на сключен застрахователен договор.

- Ако застрахователния продукт предполага клиента да получи полица, документи, стикери (знак за ГО) и т.н. на физически носител (Застраховка „Гражданска отговорност“), то след успешно направена заявка за сключване на застрахователен договор от разстояние през уебсайта www.Vivacom.bg и мобилно приложение на Vivacom, Клиентът получава на посочен от него адрес застрахователната полица, разписката за направеното плащане, всички прилежащи условия и документи в срок от 3 работни дни. Ако плащането е разсрочено, клиента получава необходимите документи (например стикер) в срок до три работни дни от плащането.

9. РЕГИСТРАЦИЯ НА БАНКОВА КАРТА И ПЛАЩАНИЯ:

Плащане с банкова карта:

При закупуване на застрахователен продукт, за който потребителят избере разсрочено (периодично плащане) – това плащане ще се изпълнява чрез регистрация на картата на потребителя в системата на Банката, обслужваща Застрахователните брокери и чрез изпълнение на последващи – периодични плащания с регистрираната карта, без намеса от страна на потребителя.

Регистрацията на картата в банковата система се осъществява по време на първото плащане на потребителя чрез въвеждане на данните на банковата карта в сигурна среда в системата на Банката. Тези картови данни се съхраняват в криптиран вид от страна на Банката и Застрахователните брокери нямат достъп до тях в нито един момент от платежният процес.

С приемането на настоящите Общи условия, клиентът се съгласява банковата му карта да бъде регистрирана, включително за изпълнение на периодични плащания в съответствие с избория от него застрахователен продукт и вид на плащания.

10. ПРАВО НА ОТКАЗ ОТ НАПРАВЕНА ПОРЪЧКА И ВРЪЩАНЕ НА СУМИ

Потребител – физическо лице, което действа извън рамките на своята търговска или професионална дейност, има право да се откаже от договора със Застрахователните брокери в 14-дневен срок от подаване на електронната поръчка през уебсайта www.Vivacom.bg или мобилно приложение на Vivacom, като изпрати писмено уведомление до Застрахователните брокери на указаните в уебсайта контактни данни. Потребителя- физическо лице има право на отказ без да дължи обезщетение или неустойка без да посочва причина съгласно чл.12 от ЗПФУР.

Правото на отказ не се прилага за застрахователни договори във връзка с пътуване, багаж или други застрахователни договори със срок, по малък от един месец.

Потребителите – физически лица, които действат в рамките на своята търговска или професионална дейност или от името на търговец, който представляват по закон или по пълномощие, нямат право на отказ от договора с брокерите, сключен чрез изпращането на електронна поръчка.

При желание за отказ на поръчката от потребителите, които имат право на това, в същия 14-дневен срок от изпращането ѝ е необходимо потребителят да уведоми Застрахователните брокери на e-mail адрес: support-insurance@vivacom.bg

Ако е възможно Застрахователните брокери могат да анулират издадената полица без потребителят да дължи каквито и да било такси или разноски. Ако полицата е издадена и влязла в сила преди получаване на уведомлението за отказ от Застрахователните брокери, то клиента е длъжен да се обърнете към застрахователната компания за анулиране на застрахователната полица. Застрахователното дружество има право да удържи за срока, през който е действала застрахователната полица, дължимата застрахователна премия от платената от Вас сума при сключване на застраховката.

Връщане на суми се изпълнява единствено чрез възстановяваща картова транзакция по същата картова сметка на потребителя от която е направена съответната поръчка.

След изтичане на този 14-дневен срок, в случай че искате да прекратите сключения чрез Застрахователните брокери застрахователен договор, трябва да се обърнете директно към застрахователното дружество, което е издало полицата ви.

11. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Застрахователните брокери обработват и съхраняват лични данни на клиентите си в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и Съвета относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент за защита на личните данни“).

Подробна информация за данните, които идентифицират Застрахователните брокери като администратор на лични данни и координатите за връзка с длъжностното лице по защита на данните, целите и правното основание за обработването на личните данни, включително и когато обработването е необходимо с цел защита на легитимния интерес на Застрахователните брокери; категориите получатели на лични данни; срокът, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на личните данни от страна на Застрахователните брокери, както и информация за начина, по който същите могат да бъдат упражнени и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на клиентите, се съдържа в Политиката за защита на личните данни, която е налична и оповестена на уебсайтовете на Брокерите www.Vivacom.bg, www.boleron.bg и мобилното приложение на Vivacom.

12. КОМУНИКАЦИЯ

При попълване на електронната поръчка за сключване на застраховката застрахователят заявява адрес на електронна поща (e-mail) и номер на мобилен телефон, на който/които ще получава съобщения от застрахователя.

При промяна на заявения адрес на електронна поща и/или номер на мобилен телефон Застрахователят/Клиентът е длъжен незабавно да уведоми за това Застрахователя и да съобщи за новия си e-mail адрес или телефонен номер.

Ако Застрахователят не е уведомен за промяната, всички съобщения се изпращат на заявените в електронната поръчка за сключване на застраховката e-mail адрес или номер на мобилен телефон, като съобщенията се считат от Застрахователя за връчени и получени с всички предвидени в закона или застрахователната полица правни последици.

13. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОЛЗВАТЕЛИТЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ

Във връзка с изискванията на член 325 от кодекса на застраховането данните на застрахователните брокери са:

- ❖ **Виваком България ЕАД**, ЕИК 831642181, със седалище и адрес на управление гр. София 1784, бул. Цариградско шосе 115И - регистриран застрахователен брокер с номер на удостоверение № 552-ЗБ/18.10.2022
- ❖ **Болерон Консултинг ЕООД**, ЕИК:102764975 със седалище и адрес на управление гр. София 1000, ул. Георги Бенковски 24 - регистриран застрахователен брокер с номер на удостоверение № 721- ЗБ/01.12.2020 г.

Застрахователните брокери, са вписани в регистъра по чл.30, ал.1, т.12 от закона за Комисията за финансов надзор, което можете да установите чрез проверка в Комисията за финансов надзор, гр. София, ул. "Будапеща" № 16 или чрез интернет страницата ѝ www.fsc.bg раздел „регистри и справки“, секция „електронен регистър и картотека“, регистър „застрахователни брокери“.

Застрахователните брокери не притежават пряко или чрез свързани лица повече от 10 на сто от гласовете в общото събрание или от капитала на застраховател. Застраховател или предприятие майка на застраховател не притежава пряко или чрез свързани лица акции или дялове, представляващи повече от 10 на сто от дяловете от капитала на Застрахователните брокери.

В случай, че искате да подадете жалба срещу Застрахователните брокери, може да го направите на електронна поща на адрес: support-insurance@vivacom.bg, като задължително посочите три имена, телефон и адрес за обратна връзка и опишете оплакването си.

Жалбата се разглежда и Застрахователните брокери се произнасят в 14-дневен срок, а когато с оглед събиране на данни и информация е необходим по-дълъг срок, искането се разглежда и застрахователния брокер се произнася в срок до 1 месец от получаване на искането.

Застрахователните брокери информират ползвателя на застрахователни услуги за всяко такова удължаване в срок от 1 месец от получаване на искането като посочва и причините за забавянето.

Вие също така имате право да подадете жалба до Комисията по финансов надзор на адрес гр. София, ул. "Будапеща" № 16 / електронен адрес на кфн: delovodstvo@fsc.bg или до секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество (СПК), включително и при предоставяне на финансови услуги от разстояние в тези сектори, на адрес гр. София 1000, цу на КЗП, пл. Славейков №4а тел. 02/9330 588, интернет страница www.kzp.bg, e-mail adr.ins@kzp.bg.

Застрахователните брокери имат право да приемат или откажат разглеждането на спора от СПК. Писменото помирително предложение, евентуално изготвено от СПК за разрешаване на спора, няма задължителен характер, а трябва да бъде одобрено и от страните, за да има силата на споразумение между тях.

Застрахователните брокери при осъществяване на застрахователното посредничество представляват ползвателя на застрахователни услуги на основание договор за възлагане.

Застрахователните брокери нямат договорно задължение да извършват застрахователно посредничество изключително за един или повече застрахователи и не предоставят съветите си съгласно чл. 325а, ал. 5 от кодекса за застраховане и може да извършват застрахователно посредничество за всички застрахователи, които имат право да извършват дейност на територията на република България, включително при право на установяване и свобода на предоставяне на услуги.

Вие имате право да поискате от Застрахователните брокери да ви изготвят съвет въз основа на справедлив и личен анализ, а ние имаме право да приемем или откажем изготвянето му. За осъщественото застрахователно посредничество, в резултат на което е сключен договор за застраховка Застрахователните брокери получават възнаграждение, което съгласно чл. 301, ал. 3 от кодекса за застраховане е включено в застрахователната премия и се дължи от застрахователя.

Приложим закон спрямо застрахователния договор при сключване е кодекса за застраховането на република България.

14. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ:

Съдържанието на уебсайта www.Vivacom.bg и мобилно приложение на Vivacom, и предлаганите услуги и информация са съобразени с приложимото българско право, което се прилага и при възникнали спорове.

Необходимата Преддоговорна информация относно застрахователя се съдържа в раздел документи на уебсайта www.Vivacom.bg и мобилно приложение на Vivacom, както и в съответните застрахователни продукти.