

## Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną PZU S.A.

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną PZU S.A. (zwany dalej: „Usługodawcą”) ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej Regulaminem).

### Postanowienia ogólne

#### § 1

1. Usługodawca świadczy Usługi drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem.
2. Regulamin określa:
  - 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
  - 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Elektronicznych kanałów dostępu;
  - 3) sposób ochrony danych osobowych;
  - 4) zasady obsługi umów ubezpieczenia;
  - 5) tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Regulamin stanowi integralną część Umów zawieranych przez Użytkowników z Usługodawcą.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

### Definicje

#### § 2

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) **Elektroniczny kanał dostępu** – systemy teleinformatyczne i rozwiązania techniczne, które umożliwiają korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym składanie przez Użytkownika dyspozycji dotyczących umów ubezpieczenia (również zawieranie umów ubezpieczenia) za pomocą urządzeń operujących w sieci telefonicznej;
- 2) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia, na podstawie których zawierana jest umowa ubezpieczenia. OWU są udostępniane nieodpłatnie. Użytkownik może je swobodnie odczytać, wydrukować lub zapisać ich wersję elektroniczną na własnym komputerze lub innym urządzeniu telekomunikacyjnym;
- 3) **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia;
- 4) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna lub prawna zawierająca umowę ubezpieczenia;
- 5) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- 6) **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Usługodawcą a Ubezpieczającym;
- 7) **Usługa** – usługa świadczona przez Usługodawcę na indywidualne żądanie Użytkownika drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, poczty elektronicznej lub wiadomości SMS lub MMS;
- 8) **Użytkownik** – każda osoba korzystająca z Elektronicznego kanału dostępu;
- 9) **Usługodawca** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 9831, o kapitale zakładowym w wysokości 86 352 300 zł wpłaconym w całości i numerze NIP 526-025-10-49, prowadząca działalność zgodnie z zezwoleniem od dnia 3 stycznia 1947 r.
- 10) **Zgłoszenie sprawy** – każdy indywidualny wniosek Użytkownika złożony do Usługodawcy za pośrednictwem telefonu do Usługodawcy (za pośrednictwem sms-a lub mms-a) lub przesłany w formie wiadomości e-mail na adres Usługodawcy.

## **Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną**

### **§ 3**

1. Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu.
2. Korzystanie z Regulaminu jest bezpłatne. Regulamin jest dostępny u Usługodawcy. Użytkownik może go swobodnie odczytać, wydrukować lub zapisać jego wersję elektroniczną na własnym komputerze lub innym urządzeniu końcowym.
3. Zapoznanie się z treścią Regulaminu przez Użytkownika jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu oraz z zawarciem Umowy, bez konieczności sporządzania odrębnej umowy.
4. Użytkownik zobowiązuje się, że nie będzie podejmował działań o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Elektronicznym kanale dostępu.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Usług świadczonych przez niego drogą elektroniczną w sposób sprzeczny z przepisami obowiązującego prawa i postanowieniami Regulaminu.

## **Wymagania i warunki techniczne niezbędne do korzystania z Elektronicznego kanału dostępu**

### **§ 4**

Warunkiem korzystania przez Użytkownika z Usług świadczonych przez Usługodawcę jest:

- 1) możliwość korzystania z komputera lub innego urządzenia końcowego z dostępem do sieci Internet;
- 2) posiadanie adresu e-mail, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej;
- 3) posiadanie numeru telefonu komórkowego, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości SMS oraz MMS.

## **Rodzaje i zakres Usług świadczonych drogą elektroniczną**

### **§ 5**

1. Za pośrednictwem Elektronicznego kanału dostępu Usługodawca umożliwia Użytkownikowi:
  - 1) złożenie oświadczenia woli o zawarcie umowy ubezpieczenia;
  - 2) otrzymanie oferty ubezpieczenia z systemu informatycznego Usługodawcy służącego do zawierania umów ubezpieczenia;
  - 3) zawarcie umowy ubezpieczenia w systemie informatycznym Usługodawcy służącego do zawierania umów ubezpieczenia, na podstawie aktualnych OWU;
  - 4) udostępnienie umów ubezpieczenia i dokumentów związanych z umową ubezpieczenia oraz zdalną obsługę umów ubezpieczenia umożliwiając ich pobieranie i zapisywanie (umowy ubezpieczenia udostępniane z systemu informatycznego Usługodawcy służącego do zawierania umów);
  - 5) świadczenie innych usług związanych z procesem zawierania umów ubezpieczenia.
2. Rodzaj Usług dostępnych dla Użytkownika jest związany z rodzajem i zakresem ubezpieczenia Użytkownika oraz rodzajem i zakresem ofert ubezpieczenia udostępnianych Użytkownikowi.

## **Obsługa umów ubezpieczeń za pomocą Elektronicznego Kanału Dostępu**

### **§ 6**

1. W celu korzystania z usługi umożliwiającej zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Elektronicznego kanału dostępu wymagane jest podanie przez Użytkownika danych osobowych niezbędnych do zawarcia danej umowy ubezpieczenia.
2. OWU oraz wszystkie niezbędne informacje wymagane prawem (w tym dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz dokument o dystrybutorze ubezpieczeń) są doręczane Użytkownikowi w formie elektronicznej za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu.
3. Po przekazaniu przez Użytkownika Usługodawcy niezbędnych informacji do zawarcia umowy ubezpieczenia oraz potwierdzeniu wszystkich warunków umowy za pośrednictwem Elektronicznego kanału dostępu Użytkownik może zawrzeć umowę ubezpieczenia.
4. Z chwilą zaakceptowania przez Użytkownika oferty następuje zawarcie umowy ubezpieczenia.

5. Użytkownik otrzymuje polisę z systemu informatycznego Usługodawcy służącego do zawierania umów ubezpieczenia na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej lub za pośrednictwem MMS.
6. Zasady zawarcia i rozwiązania umowy ubezpieczenia, przedmiot i zakres ubezpieczenia, okres, na jaki Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta, prawa i obowiązki obu stron Umowy ubezpieczenia oraz warunki jej wykonania określone są w OWU.

### **Przetwarzanie i ochrona danych osobowych**

#### **§ 7**

1. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są zgodnie z przepisami rozporządzenia 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 oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych dla celów związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia.
2. Administratorem danych osobowych Użytkowników Elektronicznych kanałów dostępu w zakresie związanym z zawieraniem umowami ubezpieczenia jest PZU SA.
3. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego wynikającego z umowy ubezpieczenia.
4. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne, ale niezbędne do wykonania Usługi, w tym do zawarcia umowy ubezpieczenia. Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania.
5. W przypadku nieudostępnienia przez Użytkownika danych niezbędnych do zawarcia Umowy ubezpieczenia, Usługodawca odmówi świadczenia usług, do których świadczenia są one niezbędne.
6. Przetwarzanie danych może być powierzane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie, w tym dostawcom usług IT, podmiotom świadczącym na rzecz administratora usługi związane z obsługą klientów, placówkom medycznym, pracownikom PZU SA, agencjom marketingowym, przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora danych w celu realizacji usługi, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.
7. Podmioty, którym powierzono przetwarzanie danych osobowych nie są uprawnione do jakiegokolwiek dalszego wykorzystania i udostępniania powierzonych danych osobowych ani do przechowywania i sporządzania kopii bezpieczeństwa powierzonych danych w zakresie, który nie jest konieczny do prawidłowej realizacji Usługi.
8. Podmioty, którym powierzono przetwarzanie danych osobowych są zobowiązane do zastosowania przy ich przetwarzaniu środków organizacyjnych i technicznych adekwatnych dla zabezpieczenia tych danych, a także do zachowania najwyższej staranności w tym zakresie. Podmioty te ponoszą odpowiedzialność za naruszenie prawa do ochrony danych osobowych na zasadach przewidzianych dla administratora danych.
9. Pełna informacja dotycząca Administratora danych osobowych dostępna jest na stronie [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl).

### **Tryb postępowania reklamacyjnego**

#### **§ 8**

1. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, skargi lub zażalenia na Usługi świadczone przez Usługodawcę.
2. Reklamację, skargę lub zażalenie można składać:
  - w formie pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe
  - ustnie – telefonicznie dzwoniąc pod numer 801 102 102 albo osobiście, co potwierdzone zostanie protokołem podczas wizyty Użytkownika w jednostce Usługodawcy obsługującej klientów;
  - wysyłając e-mail na adres [reklamacje@pzu.pl](mailto:reklamacje@pzu.pl) lub wypełniając formularz na stronie [pzu.pl](http://pzu.pl).
3. Odpowiedź na reklamację, skargę lub zażalenie jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi bądź zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, Usługobiorca otrzyma informację, w której:
  - zostanie wyjaśniona przyczyna opóźnienia;
  - wskazane zostaną okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - wskazany zostanie przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi bądź zażalenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi bądź zażalenia.
5. Odpowiedź na reklamację, skargę bądź zażalenie jest dostarczana Użytkownikowi w jeden z następujących sposobów:
  - w postaci papierowej;
  - na wniosek Użytkownika, pocztą elektroniczną lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
6. W przypadku Umowy, Użytkownik ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygnięcia sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. – opublikowanym pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu: reklamacje@pzu.pl

### **Zasady zmiany Regulaminu**

#### **§ 9**

1. Regulamin może ulec zmianie w każdym czasie, a szczególnie w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zmiany zakresu oferowanych Usług, z zastrzeżeniem, że Usługodawca nie może modyfikować dokumentów, które zostały doręczone zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
2. W przypadku zmiany Regulaminu jego aktualna wersja będzie doręczana Użytkownikowi w przypadku kolejnego korzystania przez Użytkownika z Elektronicznego kanału dostępu.

### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 10**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
2. W relacjach z Użytkownikiem ma zastosowanie język oraz prawo polskie.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia 2020 r.