

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PZU SA



Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r., poz. 344 z późn. zm.), zwanej dalej „Ustawą” Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej „Regulaminem”).

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. PZU świadczy Usługi drogą elektroniczną nieodpłatnie, zgodnie z Regulaminem.
2. Regulamin określa:
 - 1) rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną;
 - 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Serwisu;
 - 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
 - 4) sposób ochrony danych osobowych;
 - 5) zasady obsługi Użytkownika;
 - 6) tryb postępowania reklamacyjnego;
 - 7) zasady zmiany Regulaminu.
3. Regulamin stanowi integralną część Umów zawieranych przez PZU z Użytkownikami.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) **Aplikacja Samoobsługa** – aplikacja uruchamiana za pośrednictwem przesyłanego Użytkownikowi spersonalizowanego linku, dedykowana do samodzielnego wyliczenia przez Użytkownika wartości zgłoszonej szkody lub załączenia przez Użytkownika dokumentów do zgłoszonej szkody;
- 2) **cookies** – pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i zachowywane przez przeglądarkę internetową na dysku twardego komputera lub innym końcowym urządzeniu telekomunikacyjnym Użytkownika i przeznaczone do korzystania ze stron internetowych Serwisu. Mogą zawierać nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer;
- 3) **czat lub czat video** – usługa rozmowy internetowej z przedstawicielem PZU;
- 4) **elektroniczny kanał dostępu** – udostępniane przez PZU systemy teleinformatyczne i rozwiązania techniczne, które umożliwiają korzystanie z Usług, w tym składanie przez Użytkownika dyspozycji dotyczących umów ubezpieczenia oraz obsługi szkód za pomocą urządzeń operujących w sieci Internet lub telefonicznej;
- 5) **Infolinia PZU** – serwis telefoniczny PZU;
- 6) **Link do samoobsługi szkód** – spersonalizowany link wysyłany Użytkownikowi umożliwiający skorzystanie z Aplikacji Samoobsługa;
- 7) **protokół SSL** – protokół, służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;
- 8) **PZU** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII 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.;

- 9) **PZU CO** – PZU Centrum Operacji Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 43026, o kapitale zakładowym w wysokości 500 000 zł wpłaconym w całości i numerze NIP 526-222-23-36, świadcząca usługi na rzecz PZU;
- 10) **Serwis** – platforma informatyczno-informacyjna dostępna za pośrednictwem stron pzu.pl oraz wylicznzkode.pzu.pl, umożliwiająca Użytkownikowi korzystanie z Usług;
- 11) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną pomiędzy PZU a Użytkownikiem;
- 12) **Usługa** – usługa świadczona przez PZU na indywidualne żądanie Użytkownika drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w szczególności korzystanie z Serwisu, poczty elektronicznej lub wiadomości SMS;
- 13) **Użytkownik** – każda osoba korzystająca z Serwisu;
- 14) **zgłoszenie sprawy** – każdy indywidualny wniosek Użytkownika złożony do PZU za pośrednictwem Serwisu, Infolinii PZU lub przesłany w formie wiadomości e-mail na adres PZU.

RODZAJE USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 3

PZU umożliwia Użytkownikowi zgłoszenie sprawy z wykorzystaniem:

- 1) formularzy internetowych do obsługi wybranych zgłoszeń;
- 2) aplikacji kontaktowych w tym czat, czat video, zamów rozmowę;
- 3) Infolinii PZU oraz dedykowanych adresów e-mail PZU.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 4

1. Warunkiem korzystania przez Użytkownika z Usług jest posiadanie:
 - 1) komputera lub innego końcowego urządzenia telekomunikacyjnego z dostępem do internetu;
 - 2) adresu e-mail, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej;
 - 3) polskiego numeru telefonu komórkowego, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości SMS.
2. Zalecane jest posiadanie zaktualizowanej przeglądarki internetowej.
3. W przeglądarce internetowej wymagane jest włączenie obsługi JavaScript oraz umożliwienie dopisywania plików cookies.
4. Połączenie z Serwisem odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.

5. Ze względów bezpieczeństwa, PZU zastrzega sobie prawo do przerwania sesji połączenia z Użytkownikiem po upływie 15 minut od ostatniej czynności wykonanej przez Użytkownika.

§ 5

1. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Wszystkie treści prezentowane w Serwisie, w szczególności grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, filmy i inne treści, nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób.
2. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym. Podając dane osób trzecich, Użytkownik odpowiada za uzyskanie zgody tych osób na podanie ich danych, chyba, że z tego wymogu zwalniają go przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
3. Użytkownik zobowiązuje się, że nie będzie podejmował działań o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
4. Użytkownik zobowiązuje się do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację w elektronicznych kanałach dostępu, w tym nieudostępniania Linku do samoobsługi szkód osobom nieupoważnionym.
5. Wszystkie informacje umożliwiające identyfikację Użytkownika w elektronicznych kanałach dostępu powinny być przechowywane w sposób bezpieczny. Jeżeli Użytkownik zapisuje je na urządzeniu elektronicznym, powinny być chronione przed odczytem lub przejęciem, na przykład przez zastosowanie rozwiązań kryptograficznych (szyfrowanie). Urządzenie elektroniczne wykorzystywane przez Użytkownika, w tym również mobilne, powinno być zabezpieczone hasłem (pinem) oraz systemem ochrony przed złośliwym oprogramowaniem.
6. Szczegółowe zasady bezpieczeństwa informatycznego udostępnione są na stronie pzu.pl w zakładce Polityka prywatności.
7. PZU nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika informacji umożliwiających jego identyfikację w Serwisie osobom nieupoważnionym.
8. PZU nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Serwisu i Usług w sposób sprzeczny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego i postanowieniami Regulaminu.

WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 6

1. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu i akceptacja postanowień Regulaminu oznacza zawarcie Umowy, bez konieczności sporządzania odrębnej Umowy.
2. Regulamin oraz informacje, o których mowa w art. 5 ust. 2 i 3 i art. 6 Ustawy, dostępne są na stronie pzu.pl.
3. Umowa jest zawierana na czas wykonywania Usług i rozwiązuje się z chwilą zakończenia korzystania z tych Usług przez Użytkownika.

PRZETWARZANIE I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 7

1. Administratorem danych osobowych jest PZU.
2. Podane dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zamówionej Usługi, a w szczególności przygotowania oferty ubezpieczeniowej, obsługi zawartej umowy ubezpieczenia, obsługi zgłoszonej szkody lub usługi medycznej, a także dla celów analitycznych i marketingowych produktów własnych

administratora danych. Dane mogą być udostępniane w celach marketingowych innym spółkom Grupy PZU, o ile osoba, której dane dotyczą wyrazi zgodę na przetwarzanie jej danych osobowych w tym celu.

3. PZU powierza przetwarzanie danych podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie, m.in. dostawcom usług IT, PZU CO, czy też agentom ubezpieczeniowym, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.
4. 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.
5. 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.
6. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności z Rozporządzeniem 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.

ZASADY OBSŁUGI UŻYTKOWNIKA

§ 8

1. Użytkownik może uzyskać informacje lub zgłosić sprawę korzystając z wybranej Usługi:
 - 1) zgłoszenie sprawy online z wykorzystaniem formularzy na stronie pzu.pl lub aplikacji internetowych;
 - 2) czat lub czat video z przedstawicielem PZU;
 - 3) zamówienie kontaktu z przedstawicielem PZU.
2. W przypadku zgłoszenia sprawy przez Użytkownika za pośrednictwem formularzy zamieszczonych na stronie pzu.pl, świadczenie Usługi może nastąpić jedynie po zaakceptowaniu przez Użytkownika Regulaminu.
3. Użytkownik może także zgłosić sprawę za pośrednictwem poczty elektronicznej, Infolinii PZU lub dowolnym oświadczeniu złożonym do PZU podając dane umożliwiające jego identyfikację.
4. PZU realizuje dyspozycje Użytkownika, udziela informacji albo przekazuje na wskazany przez Użytkownika adres (poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny) dokumenty lub informacje, które były przedmiotem zgłoszonej sprawy po dokonaniu pozytywnej identyfikacji Użytkownika, jeżeli była ona wymagana.

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 9

1. Użytkownikowi przysługują prawo złożenia reklamacji, skargi lub zażalenia na Usługi świadczone w Serwisie.
2. Reklamację, skargę lub zażalenie można składać:
 - 1) na piśmie – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: PZU SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji);

- 2) na piśmie – wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych PZU SA w rozumieniu ustawy o doręczeniach elektronicznych, począwszy od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych;
 - 3) w formie ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801 102 102 (opłata zgodna z taryfą operatora), albo osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w jednostce PZU;
 - 4) w formie elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na pzu.pl.
- 3.** PZU rozpatruje reklamację, skargę lub zażalenie i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia, z zastrzeżeniem ust. 4.
- 4.** W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, PZU 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, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia.
- 5.** Odpowiedź PZU na reklamację, skargę lub zażalenie jest dostarczona Użytkownikowi w jeden z następujących sposobów:
- 1) w postaci papierowej;
 - 2) na wniosek Użytkownika, pocztą elektroniczną lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
- 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. – adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu z PZU SA jest następujący: reklamacje@pzu.pl.

ZMIANA REGULAMINU

§ 10

1. PZU zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu w każdym czasie a szczególnie w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zmiany zakresu oferowanych Usług.
2. W Serwisie jest prezentowana wersja Regulaminu aktualna w czasie świadczenia Usługi.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 11

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2023 r.
2. W relacjach pomiędzy Użytkownikiem a PZU ma zastosowanie język oraz prawo polskie.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.