

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ PZU CENTRUM OPERACJI SA



Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o Świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.) PZU Centrum Operacji Spółka Akcyjna (zwana dalej PZU CO) ustala regulamin Świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Infolinii PZU SA (zwany dalej Regulaminem).

CZĘŚĆ I WSTĘP

Rozdział 1 Postanowienia ogólne § 1

- Regulamin określa rodzaje, zakres i warunki Świadczenia usług drogą elektroniczną przez PZU Centrum Operacji SA w Warszawie, ul. Konstruktorska 13, 02-673 Warszawa, wpisaną 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 0000043026, kapitał zakładowy w wysokości 500.000 zł, wpłacony w całości, NIP 526-22-22-336, będącą Agentem ubezpieczeniowym (wpisaną do rejestrów Agentów ubezpieczeniowych pod numerem 11158315/A, pośredniczącą przy zawieraniu umów ubezpieczeń majątkowych i osobowych w imieniu i na rzecz PZU SA).
- Regulamin określa w szczególności:
 - rodzaje i zakres Usług głosowych świadczonych za pośrednictwem Infolinii PZU SA;
 - warunki Świadczenia Usług głosowych za pośrednictwem Infolinii PZU SA;
 - wymagania techniczne niezbędne do wykonania na rzecz Klienta Usługi głosowej za pośrednictwem Infolinii PZU SA;
 - warunki zawierania i rozwiązywania umów o Świadczenie usług za pośrednictwem Infolinii PZU SA;
 - zasady Kalkulacji składki oraz zawierania umów ubezpieczenia;
 - tryb postępowania reklamacyjnego.
- Regulamin ma zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Agentów, za pomocą Infolinii PZU SA i dotyczy wyłącznie tych ubezpieczeń, które proponowane są za pośrednictwem tej Infolinii.
- Przez pojęcia użyte w Regulaminie rozumie się:
 - Agent** – PZU Centrum Operacji Spółka Akcyjna;
 - Adres elektroniczny** – oznaczenie Systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej. Adres elektroniczny zwany jest także adresem e-mail;
 - Infolinia PZU SA** – serwis sprzedaży telefonicznej dostępny pod numerami 801 102 102 oraz 801 102 007;
 - Kalkulacja składki** – obliczenie wysokości składki za ubezpieczenie na podstawie danych podanych przez Klienta podczas rozmowy z Konsultantem Infolinii PZU SA;
 - Karta płatnicza** – elektroniczny instrument płatniczy wydawany przez bank lub instytucję finansową umożliwiającą płatności bezgotówkowe za pomocą Usług głosowych. Akceptowanymi Kartami płatniczymi są: Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro.
 - Klient** – osoba korzystająca z Usługi głosowej;
 - Konsultant Infolinii PZU SA** - pracownik PZU Centrum Operacji Spółki Akcyjnej, obsługujący Infolinię PZU SA;
 - Konto** – indywidualne konto Klienta;
 - OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia stosowane w Umowach ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Internetu lub telefonu, mające zastosowanie do ubezpieczeń oferowanych w Serwisie mojePZU lub za pośrednictwem Infolinii PZU SA;
 - PZU SA** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa (PZU SA), wpisanej 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 0000009831, kapitał zakładowy 86.352.300 zł, wpłacony w całości, NIP 526-025-10-49, REGON 010001345;

- Serwis mojePZU** – aplikacja internetowa dostępna pod adresem moje.pzu.pl, stanowiąca część Systemu teleinformatycznego;
- System teleinformatyczny** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.), w tym aplikacja z której korzystają Konsultanci Infolinii PZU SA oraz Serwis mojePZU;
- Świadczenie usługi drogą elektroniczną** – wykonanie Usługi głosowej, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą Systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Klienta, bez jednoczesnej obecności stron;
- Umowa ubezpieczenia** - umowa zawierana za pośrednictwem Agentów pomiędzy PZU SA a Ubezpieczającym zgodnie z postanowieniami OWU i Regulaminu;
- Usługa głosowa** – telefoniczna obsługa Klienta realizowana na indywidualne żądanie Klienta przez Konsultanta za pomocą Systemu teleinformatycznego i sieci telekomunikacyjnej;
- Wniosek** – wniosek o zawarcie Umowy ubezpieczenia złożony przez Klienta ustnie podczas rozmowy telefonicznej z Konsultantem Infolinii PZU SA, a następnie utrwalony w Systemie teleinformatycznym, ustalający warunki Umowy ubezpieczenia oraz stanowiący integralną część Umowy ubezpieczenia;

Rozdział 2 Rodzaje usług Świadczonej drogą elektroniczną § 2

- Agent świadczy drogą elektroniczną następujące Usługi głosowe:
 - przekazanie informacji o oferowanych ubezpieczeniach;
 - umożliwienie wykonania przez Klienta Kalkulacji składki;
 - przekazanie wyniku Kalkulacji składki;
 - otwarcie Konta Klienta;
 - zmiana danych osobowych Klienta podanych w koncie;
 - umożliwienie złożenia Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia;
 - umożliwienie zawarcia Umowy ubezpieczenia;
 - udostępnienie informacji o Umowach ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem Infolinii PZU SA lub przez Serwis mojePZU;
 - przyjęcie zamówienia Klienta na druki lub formularze,
 - przyjmowanie od Klienta ustnych Wniosków i dyspozycji związanych z zawartą Umową ubezpieczenia;
 - na żądanie Klienta pomoc w korzystaniu z Serwisu mojePZU.
 - Przekazanie informacji o produkcie.

§ 3

W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia OC za pośrednictwem Infolinii PZU SA, w oddziale PZU SA wydawany jest nieodpłatnie certyfikat ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym „Zielona Karta” (lista oddziałów PZU SA jest dostępna na stronie pzu.pl).

Rozdział 3

Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Agent

§ 4

1. Świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Infolinii PZU SA odbywa się za pośrednictwem telefonu.
2. W celu prawidłowego korzystania z Usługi głosowej wymagane jest posiadanie aparatu telefonicznego z funkcją tonowego wybierania numerów.
3. Agent zastrzega sobie prawo przerwania połączenia telefonicznego z Klientem po 2 minutach od niezyskania od Klienta odpowiedzi na pytanie Konsultanta Infolinii PZU SA.

CZĘŚĆ II

Rozdział 4

Warunki Świadczenia usług drogą elektroniczną

§ 5

1. Agent świadczy nieodpłatnie usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem Infolinii PZU SA na podstawie Regulaminu.
2. Klient ponosi wyłącznie koszt połączenia telefonicznego, określonego przez operatora sieci telefonicznej.
3. Regulamin jest udostępniony Klientowi nieodpłatnie za pośrednictwem Infolinii PZU SA, w Serwisie mojePZU lub na stronie internetowej PZU SA pod adresem www.pzu.pl, przed zawarciem Umowy ubezpieczenia w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
4. W celu korzystania z usługi umożliwiającej zawarcie Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Infolinii PZU SA wymagane jest podanie przez Klienta następujących danych osobowych:
 - 1) imię i nazwisko;
 - 2) numer PESEL;
 - 3) adres zameldowania na pobyt stały;
 - 4) adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały;
 - 5) numer telefonu komórkowego;
 - 6) Adres poczty elektronicznej (e-mail).
5. Klient ponosi odpowiedzialność za prawidłowość podanych przez niego danych.
6. Klient zobowiązany jest do przechowywania w bezpiecznym miejscu loginu i hasła oraz nieudostępniania ich osobom trzecim.
7. W przypadku, gdy Klient utracił lub zapomniał login lub hasło, Agent zapewnia możliwość ich odzyskania za pośrednictwem Infolinii PZU SA.
8. Świadczenie Usługi głosowej jest zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.
9. Zakazane jest przekazywanie podczas rozmowy z Konsultantem Infolinii PZU SA treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd.
10. Agent nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Klienta nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji Konsultantowi Infolinii PZU SA, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy.
11. Za wszystkie skutki wynikające z podania Konsultantowi Infolinii PZU SA błędnych, nieprawdziwych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd danych odpowiedzialność ponosi Klient korzystający z Infolinii PZU SA.
12. Agent nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Klienta z usług w sposób sprzeczny z Regulaminem.

Rozdział 5

Warunki zawierania i rozwiązywania umów o Świadczenie usług drogą elektroniczną

§ 6

1. Rozpoczęcie rozmowy z Konsultantem Infolinii PZU SA jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu oraz z zawarciem umowy o Świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
2. Rozmowy z Konsultantem są nagrywane. Klient ma prawo nie wyrazić zgody na nagrywanie rozmowy poprzez zakończenie połączenia.
3. Klient może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usług. Umowa o Świadczenie usług drogą elektroniczną z rozwiązuje się

automatycznie z chwilą zakończenia przez Klienta połączenia telefonicznego z Infolinią PZU SA – bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.

4. Jeżeli Klient dokonał Kalkulacji składki za pośrednictwem Infolinii PZU SA umowa o Świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się:
 - 1) z upływem 30 dni kalendarzowych od dnia dokonania Kalkulacji składki, lub
 - 2) w dniu modyfikacji Kalkulacji składki dokonanej przez Konsultanta Infolinii PZU SA na żądanie Klienta.

Rozdział 6

Kalkulacja składki oraz zawarcie Umowy ubezpieczenia

§ 7

1. Warunkami zawarcia przez Klienta Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Infolinii PZU SA są:
 - 1) zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu oraz akceptacja jego treści;
 - 2) dokonanie Kalkulacji składki;
 - 3) potwierdzenie, że Klient akceptuje OWU przed zawarciem Umowy ubezpieczenia;
 - 4) złożenie Wniosku;
 - 5) wyrażenie zgody na składanie Klienta oświadczeń w postaci elektronicznej przy wykorzystaniu środka komunikacji elektronicznej w zakresie dotyczącym otrzymania przez Klienta informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia, poprzez wysłanie tej informacji na Adres elektroniczny Klienta podany na koncie.

Klient zostanie niezwłocznie poinformowany, jeżeli z otrzymanych danych wynika, że Umowa ubezpieczenia nie może być zawarta za pośrednictwem Infolinii PZU SA.

2. Odpowiedzialność PZU SA rozpoczyna się:
 - 1) po zaakceptowaniu przez Klienta OWU oraz zawarciu Umowy na odległość za pośrednictwem Infolinii PZU SA w przypadku polis obowiązyjących od dnia, w którym polisa została zakupiona lub od terminu obowiązywania danej polisy. Wyłączenia od tej zasady to przypadki nieopłacenia składki w terminie oraz wymóg przeprowadzenia oględzin pojazdu w przypadku AC, wtedy odpowiedzialność rozpocznie się po oględzinach, lub
 - 2) następnego dnia po opłaceniu składki ubezpieczenia przy zawarciu Umowy za pośrednictwem Serwisu mojePZU.
3. Przed przystąpieniem do Kalkulacji składki Klient zostanie powiadomiony o zakresie danych niezbędnych do jej wykonania.
4. Kalkulacja składki odbywa się na podstawie danych przekazanych przez Klienta Konsultantowi Infolinii PZU SA podczas rozmowy telefonicznej lub podanych na stronie Serwisu mojePZU.
5. Sporządzona przez Klienta Kalkulacja składki jest dostępna w Serwisie mojePZU i na Infolinii PZU SA przez 30 dni kalendarzowych od dnia jej dokonania, jednak nie dłużej niż do dnia poprzedzającego początek ochrony ubezpieczeniowej. Kalkulacja składki nie stanowi oferty w rozumieniu prawa cywilnego.
6. PZU SA zastrzega sobie prawo do weryfikacji wyników Kalkulacji w przypadku zmiany warunków funkcjonowania oferowanych ubezpieczeń.
7. Umowę ubezpieczenia może zawrzeć Klient będący:
 - 1) osobą fizyczną (Infolinia PZU SA jak i Serwis mojePZU);
 - 2) osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą lub osobą prawną posiadającą NIP (tylko Infolinia PZU SA).
8. PZU SA, przy ustalaniu składki, może uwzględnić faktyczny dotychczasowy przebieg ubezpieczenia w innym zakładzie ubezpieczeń na podstawie złożonego we Wniosku oświadczenia z zastrzeżeniem, że PZU SA może w każdym czasie zażądać udokumentowania dotychczasowego przebiegu ubezpieczenia.
9. Jeżeli Klient podał do wiadomości PZU SA nieprawdziwe dane mające wpływ na wysokość składki, zobowiązany jest do dopłaty składki wynikającej z różnicy pomiędzy składką, jaka należałaby się PZU SA, gdyby podano dane prawdziwe, a składką przyjętą w Umowie ubezpieczenia.
10. Składka, za Umowę ubezpieczenia zawartą za pośrednictwem Infolinii PZU SA, może zostać zapłacona przelewem bankowym, Kartą płatniczą albo przekazem pocztowym.
11. Umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem Serwisu mojePZU może być zawarta wyłącznie na własny rachunek

Ubezpieczającego (tzn. Ubezpieczający musi być jednocześnie ubezpieczonym).

12. Po zawarciu Umowy ubezpieczenia, na Adres elektroniczny Ubezpieczającego podany Konsultantowi Infolinii PZU SA, wysyłane są w formie elektronicznej, w formacie pliku PDF, polisa oraz OWU.
13. W razie zawarcia Umowy ubezpieczenia OC jako wznowienia automatycznego, PZU SA potwierdza jej zawarcie dokumentem ubezpieczenia w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.

Rozdział 7

Zmiana (aktualizacja) danych

§ 8

1. Dokonanie przez Klienta zmiany (aktualizacji) danych Konta możliwe jest podczas rozmowy z Konsultantem Infolinii PZU SA.
2. Ubezpieczający, który zawarł Umowę ubezpieczenia za pośrednictwem Infolinii PZU SA, zobowiązany jest zgłosić zmiany dotyczące przedmiotu ubezpieczenia na infolinii PZU SA lub w Serwisie mojePZU.
3. Informacje dotyczące sposobu dokonywania zmian w Umowie ubezpieczenia udzielane są za pośrednictwem Infolinii PZU SA.

Rozdział 8

Ochrona danych osobowych

§ 9

1. Administratorem danych osobowych Klienta uzyskiwanych przy Świadczeniu usługi jest PZU Centrum Operacji SA.
2. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez PZU SA w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego wynikającego z Umowy ubezpieczenia oraz wykonywaniem czynności związanych z obsługą zawartej przez Klienta za pośrednictwem Agenta Umowy ubezpieczenia.
3. Dane osobowe przetwarzane będą przez Agenta nie dłużej niż okres obowiązywania ochrony ubezpieczeniowej PZU SA.
4. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania.
5. Podanie danych osobowych wskazanych w § 5 ust. 4 pkt 1-6 Regulaminu, jest niezbędne do Świadczenia usług wymienionych w § 2 ust. 1 pkt 4-9 Regulaminu, ze względu na ich rodzaj.
6. W przypadku niedostępności przez Klienta danych, o których mowa w § 5 ust. 4 pkt 1-6 Regulaminu, PZU CO odmówi Świadczenia usług, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 4-9 Regulaminu.
7. Oferty PZU SA, komunikaty promocyjne PZU SA i informacyjne PZU SA drogą elektroniczną mogą być przesyłane tym Klientom, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie takich informacji, w szczególności udostępnili identyfikujący ich Adres elektroniczny oraz wyrazili zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych.

Rozdział 9

Postępowanie reklamacyjne

§ 10

1. Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji.
2. Agent informuje, że udziela odpowiedzi na reklamację Klienta będącego osobą fizyczną, osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania w zakresie niezwiązanym z udzieloną ochroną ubezpieczeniową.
3. Reklamacja, może być złożona przez Klienta w formie:
 - 1) pisemnej – w postaci wystąpienia opatrzonego podpisem Klienta i wysłanego na adres korespondencyjny Spółki: PZU Centrum Operacji SA, 02-673 Warszawa ul. Konstruktorska 13;
 - 2) elektronicznej - za pośrednictwem wiadomości na dedykowany adres e-mail: reklamacje@pzu.pl;
 - 3) ustnie – dzwoniąc na Infolinię pod nr tel.: + 48 801 102 102 z wykorzystaniem połączenia telefonicznego, wideo lub audio.
4. Agent informuje, że reklamacje dotyczące ochrony ubezpieczeniowej przekazuje do PZU SA w celu udzielenia odpowiedzi Klientowi w formie jw.
5. Odpowiedź PZU SA na reklamację zostanie dostarczona Klientowi w postaci papierowej albo na Wniosek Klienta, pocztą elektroniczną lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych.
6. Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego Wniosku dotyczącego:

- 1) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
 - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
7. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla PZU SA do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: rf.gov.pl. (PZU SA 1608/III 801 102 102, www.pzu.pl, opłata zgodna z taryfą operatora).
 8. W przypadku Umowy, Użytkownik ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygania 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.
 9. Klientowi, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

CZĘŚĆ IV

Postanowienia końcowe

§ 11

1. Stosownie do art. 40 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 poz. 827), Klient może odstąpić od Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia poinformowania go o zawarciu Umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 40 ust. 2. ustawy, jeżeli jest to termin późniejszy.
2. Stosownie do art. 40 ust. 6 pkt 3 powołanej w ust. 1 ustawy, prawo do odstąpienia od Umowy ubezpieczenia nie przysługuje ubezpieczającemu w odniesieniu do umów ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż 30 dni.
3. Agent zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w każdym czasie.
4. W przypadku zmiany Regulaminu jego doręczenie będzie dokonywane poprzez jego umieszczenie na stronie internetowej pod adresem www.pzu.pl. Korzystanie przez Klienta z Infolinii PZU SA po dokonaniu zmian w Regulaminie oznacza ich akceptację.
5. W relacjach pomiędzy Klientem a PZU SA ma zastosowanie język oraz prawo polskie.
6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.