

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ POPRZEC APLIKACJĘ VIDEOINSPEKTOR – VIDEOINSPEKCJA

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przy pomocy aplikacji VIDEOINSPEKTOR przez PZU S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000009831, o numerze NIP 5260251049, której kapitał zakładowy wynosi 86 352 300,00 zł i jest wpłacony w całości (dalej PZU lub Usługodawca), wykonujący działalność na podstawie zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej wydanego przez Ministra Finansów z dnia 3 stycznia 1947 roku i podlegający nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

1. Postanowienia ogólne

1.1 Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną PZU ustala niniejszym Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez Aplikację Videoinspektor – Videoinspekcja (dalej „Regulamin”) i zobowiązuje się do jego przestrzegania

1.2 Regulamin określa rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym niezbędnym do świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie tych usług, tryb postępowania reklamacyjnego

1.3 Użytkownik korzystający z Aplikacji, który chce skorzystać z Usług dostępnych za pośrednictwem Aplikacji, musi zaakceptować Regulamin oraz przestrzegać zasad w nim zawartych.

1.4 Rozpoczęcie korzystania z Aplikacji jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią Regulaminu, pełną akceptacją warunków Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie tych Usług, bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.

1.5 W sprawach, nieregulowanych niniejszym Regulaminem, stosuje się przepisy obowiązującego prawa w tym w szczególności Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, ustawy z 22 maja 2003r o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.

1.6 Regulamin udostępniany jest Użytkownikowi nieodpłatnie w formacie PDF przy wejściu do Aplikacji, a także na stronie internetowej PZU pod adresami: <https://www.pzu.pl/dla-ciebie-i-rodziny/majatek-podroze-oc/pojazdy/pzu-auto-ac> oraz <https://www.pzu.pl/dla-firm-i-pracownikow/majatek-firmy-i-oc/pojazdy-i-transport/pzu-auto-ac>, przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, a także na żądanie Użytkownika, w sposób umożliwiający pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik.

1.7 Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usług. Skutki prawne zakończenia korzystania z Usług określają przepisy prawa właściwe ze względu na charakter prawny świadczonej usługi a także okoliczności faktyczne, w szczególności mogą to być przepisy ustaw wskazanych w pkt 1.2.

1.8 Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń z chwilą opuszczenia przez Użytkownika Aplikacji, w ramach których udostępniana jest Usługa.

1.9 Wszelkie pojęcia, które zostały zdefiniowane w obowiązującym Regulaminie mają znaczenie w nim nadane, chyba, że Regulamin stanowi inaczej.

1.10 Użytkownik – oznacza każdą osobę, która w korzysta z Aplikacji zgodnie z Regulaminem.

1.11 Aplikacja – oznacza oprogramowanie VideoInspektor, którego celem jest wspieranie Użytkowników w Oględzinach AC.

1.12. Oględziny AC – oznacza proces oględzin pojazdu przez Użytkownika dokonywany po zawarciu Umowy AC w PZU, poprzez Aplikację, przy jednoczesnej asyście telefonicznej pracownika PZU celem potwierdzenia stanu pojazdu Użytkownika.

1.13. Usługi – wykonanie Oględzin AC.

1.14. Umowa AC – umowa ubezpieczenia Auto Casco zawierana zgodnie z zapisami Ogólnych Warunków Ubezpieczenia lub stosownych przepisów prawa, pomiędzy PZU a Użytkownikiem określonym w umowie ubezpieczenia jako ubezpieczający;

2. Świadczenie usług drogą elektroniczną pomocy Aplikacji

2.1. Usługi są nieodpłatne dla Użytkownika z tym zastrzeżeniem, że do korzystania z Aplikacji niezbędne jest posiadanie urządzenia mobilnego, jak również połączenie urządzenia mobilnego z Internetem. Koszty połączenia z Internetem obciążają Użytkownika, stosownie do umów zawartych przez Użytkownika z operatorem telekomunikacyjnym.

2.2. Nadanie dostępu Użytkownikowi do Aplikacji jest proponowane przez PZU w procesie Oględzin AC po zawarciu Umowy AC przez Użytkownika. W przypadku zawarcia Umowy AC, PZU może zaproponować Użytkownikowi przeprowadzenie Oględzin AC przy użyciu Aplikacji przesyłając na urządzenie mobilne Użytkownika SMS z indywidualnie wygenerowanym adresem do strony Aplikacji. Po wygaśnięciu terminu ważności przesłanego adresu do Aplikacji, Użytkownik nie będzie mógł korzystać z Aplikacji, chyba że wystąpi do PZU o przesłanie kolejnego SMS z indywidualnie wygenerowanym adresem do Aplikacji a PZU wyrazi zgodę.

2.3. Użytkownik po wejściu w indywidualnie wygenerowany adres do Aplikacji zobowiązany jest do przeczytania i zaakceptowania treści Regulaminu. Po akceptacji Regulaminu, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, a Użytkownik zostanie przeniesiony do Aplikacji, która podczas VIDEOROZMOWY, przy asyście pracownika PZU pobierze wymagane ujęcia pojazdu. Użytkownik zostanie poinformowany w Aplikacji, że urządzenie mobilne musi mieć połączenie z Internetem.

2.4. Aplikacja umożliwia załadowanie zdjęć z galerii urządzeń mobilnych Użytkownika. Użytkownik musi wykonać zdjęcia „w czasie rzeczywistym” podczas VIDEOROZMOWY z pracownikiem PZU.

2.5. Każde poszczególne zdjęcie pobrane podczas VIDEOROZMOWY jest przesyłane na bieżąco PZU

3. Wymagania techniczne

3.1. Urządzenie mobilne działające pod kontrolą systemów operacyjnych Android lub iOS.

3.2. Zainstalowany system operacyjny, odpowiednio: Android w wersji 4.2 lub nowszej lub iOS w wersji 8.0 lub nowszej.

3.3. Aplikacja wymaga połączenia do sieci GSM oraz Internet z minimalnym transferem 3G lub LTE.

3.4. PZU nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi Użytkownik ma zawarte umowy.

4. Postępowanie reklamacyjne

4.1. Problemy techniczne w zakresie działania Aplikacji Użytkownik zgłasza na infolinii PZU, pod nr tel. 801 102 102 (opłata zgodna z taryfą operatora),

4.2. Reklamacje w zakresie działania aplikacji Użytkownik zgłasza w formie elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl,

4.3. PZU rozpatrzy zgłoszenie w terminie 30 dni od daty otrzymania. Odpowiedź na złożone zgłoszenie, zostanie przesłana przez PZU za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email podany w zgłoszeniu przez Użytkownika.

5. Inne postanowienia

5.1. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami Regulaminu i przepisami prawa.

5.2. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za treści przekazywane za pośrednictwem Aplikacji.

5.3. Świadczenie usług drogą elektroniczną jest zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych.

5.4. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Aplikacji informacji i treści obraźliwych, o charakterze bezprawnym, przedstawiających wizerunek osób fizycznych, mogących wprowadzić w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemu teleinformatycznego.

5.5. W przypadku wysłania do Aplikacji treści określonych w punkcie 5.4. PZU może wystąpić z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym.

5.6. PZU nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Aplikacji na urządzeniu mobilnym, mającym nieoficjalne oprogramowanie czy posiadającym zmodyfikowane przez Użytkownika pliki systemowe pomimo blokady ze strony producenta urządzenia.

5.7. PZU nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Aplikacji niezgodnie z Regulaminem oraz nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Aplikacji z przyczyn niezależnych od PZU. PZU nie ponosi odpowiedzialności w przypadku czasowego zawieszenia dostępu do Aplikacji wynikającego w szczególności z potrzeb technicznych związanych z modyfikacją systemu teleinformatycznego, usunięciem awarii lub nieprawidłowości w systemie teleinformatycznym na czas niezbędny do ich dokonania.

5.8. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, PZU nie odpowiada za szkody powstałe w związku z Aplikacją lub jej użytkowaniem bądź niemożnością użytkowania przez którąkolwiek ze stron lub w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub przekazie, wirusem komputerowym, awarią linii lub systemu.

5.9. W razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Aplikacji, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę interesy Użytkownika lub PZU, PZU ma prawo zablokować dostęp do Aplikacji na czas określony przez PZU. PZU nie ponosi odpowiedzialności z tytułu zablokowania dostępu do Aplikacji, o którym mowa powyżej. Mając na uwadze publiczny charakter sieci Internet, używanej m.in. do przesyłania danych PZU informuje, że świadczenie Usług może wiązać się z ryzykiem. W związku ze szczególnym charakterem zagrożeń elektronicznych, w celu minimalizacji ryzyka i podniesienia poziomu bezpieczeństwa, zaleca się Użytkownikowi objęcie ochroną urządzeń, z których korzysta, np. poprzez wprowadzenie mechanizmów kontroli dostępu do tych urządzeń, ochronę danych służących do uwierzytelniania dostępu, instalację oprogramowania antywirusowego, posiadanie aktualnego systemu operacyjnego, a także podłączanie urządzeń końcowych wyłącznie do wiarygodnych sieci umożliwiających dostęp do Internetu. Użytkownik akceptuje powyższe ryzyko, godząc się na korzystanie ze wskazanych kanałów teleinformatycznych.

6. Ochrona danych osobowych

6.1. PZU zobowiązuje się przetwarzać dane osobowe Użytkownika na zasadach przewidzianych w Rozporządzeniu 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej jako „RODO”.

6.2. Administratorem danych osobowych Użytkownika w ramach świadczonych drogą elektroniczną usług na podstawie Regulaminu jest PZU S.A. z siedzibą z siedzibą w Warszawie, ul. Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa.

6.3. Administrator danych osobowych powołał Inspektora Ochrony Danych nadzorującego prawidłowość przetwarzania danych osobowych, z którym można skontaktować się za pośrednictwem adresu email: IODpzu@pzu.pl lub pisemnie na adres siedziby.

6.4. Dane osobowe niezbędne do świadczenia usług drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu na rzecz Użytkownika, będącego osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej, obejmują następujące kategorie: imię i nazwisko, nr telefonu, dokumentacja zdjęciowa wykonana za pośrednictwem Aplikacji.

6.5. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane w celu niezbędnym do świadczenia usług drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu, w tym przede wszystkim przesyłania powiadomień w procesie zawierania umowy ubezpieczenia AC oraz przetwarzania materiału zdjęciowego wykonanego przez Użytkownika celem potwierdzenia stanu pojazdu w momencie zawierania umowy ubezpieczenia AC. Podstawą przetwarzania danych osobowych Użytkownika jest w tym wypadku art. 6 ust.1 lit. b RODO. Ponadto powyższe dane osobowe mogą być przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO czyli w prawnie uzasadnionych interesach administratora tj. dochodzenie lub obrona przed ewentualnymi roszczeniami, podjęcie działań związanych z wniesieniem reklamacji, archiwizacja czy przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej.

6.6. Dane osobowe Użytkownika będą przechowywane przez okresy niezbędne do realizacji wyżej określonych celów, a także do upływu okresów przedawnienia wszelkich roszczeń wynikających z przepisów prawa.

6.7. PZU nie przekazuje innym podmiotom danych osobowych, z wyjątkiem sytuacji, gdy jest do tego upoważnione lub zobligowane przepisami prawa. Dane osobowe Użytkownika mogą być przekazywane podmiotom, którym PZU

zlecił realizację czynności związanych z przetwarzaniem jego danych. Podmioty te mogą one przetwarzać dane osobowe jedynie w zakresie i celach w jakim przetwarza je PZU.

6.8. Użytkownikowi przysługują następujące prawa: prawo żądania dostępu do swoich danych przetwarzanych przez PZU oraz prawo sprostowania i przeniesienia danych. Ponadto przy braku przesłanek do dalszego przetwarzania, Użytkownikowi przysługuje prawo do żądania usunięcia danych lub do ograniczenia ich przetwarzania. Użytkownik może zgłosić sprzeciw wobec przetwarzania jego danych osobowych w poszczególnych prawnie uzasadnionych celach administratora. PZU uwzględni taki sprzeciw, jeżeli nie będzie on stał w sprzeczności z innymi podstawami do przetwarzania lub z koniecznością dochodzenia lub obrony roszczeń.

6.9. PZU oświadcza, iż wobec czynności podejmowanych w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu, decyzje związane z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownika nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany.

6.10. W przypadku zastrzeżeń dotyczących przetwarzania danych osobowych przez PZU, Użytkownikowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Zachęcamy jednak do uprzedniego kontaktu z wyznaczonym w PZU Inspektorem Ochrony Danych w celu wyjaśnienia wszelkich wątpliwości dotyczących przetwarzania danych.

6.11. PZU stosuje środki techniczne i organizacyjne mające na celu należyte, odpowiednie do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną zabezpieczenia danych osobowych.

6.12. PZU wdrożył odpowiednie środki, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku z uwzględnieniem stanu wiedzy technicznej, kosztu wdrożenia oraz charakteru, zakresu, celu i kontekstu przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw i wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia.

6.13. Więcej informacji o przetwarzaniu danych osobowych, w tym o przysługujących prawach, dostępnych jest na stronie internetowej <https://www.pzu.pl/rodo>

7. Postanowienia końcowe

7.1. PZU informuje, że Aplikacja zawiera informacje i dokumenty chronione prawami autorskimi, znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne, stanowiące przedmiot ochrony prawa własności intelektualnej, należące do PZU. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania prezentowanych treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku.

7.2. W celu uniknięcia wszelkich wątpliwości stanowi się, że korzystanie i rozporządzenie tymi treściami, wykraczające poza ramy dozwolonego użytku osobistego wymaga uprzedniej pisemnej zgody PZU lub innego podmiotu uprawnionego.

7.3. PZU zastrzega sobie prawo do każdorazowej zmiany zawartości Aplikacji.

7.4. PZU zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym terminie.

7.5. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez Aplikację, a także na naszej stronie WWW.

7.6. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia zmienionego tekstu Regulaminu odpowiednio na stronach: <https://www.pzu.pl/dla-ciebie-i-rodziny/majatek-podroze-oc/pojazdy/pzu-auto-ac> oraz <https://www.pzu.pl/dla-firm-i-pracownikow/majatek-firmy-i-oc/pojazdy-i-transport/pzu-auto-ac>. Korzystanie przez Użytkownika z Aplikacji po wprowadzeniu tych zmian równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.

7.7. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa oraz postanowienia ogólnych warunków ubezpieczenia dla poszczególnych umów ubezpieczenia.

7.8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 23.05.2024 r.