



## 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

1. Podmiotem świadczącym usługi za pośrednictwem Infolinii PZU jest PZU Centrum Operacji Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie przy ul. Postępu 18A (PZU CO), 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 0000043026, kapitał zakładowy w wysokości 500.000 zł, wpłacony w całości, NIP 526-22-22-336.
2. PZU CO świadczy usługi działając jako pośrednik ubezpieczeniowy Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa (PZU), 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, (zwanego dalej PZU). PZU CO wpisany jest do rejestru pośredników ubezpieczeniowych prowadzonych przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem 11158315/A
3. Regulamin określa:
  - 1) rodzaje i zakres usług głosowych świadczonych za pośrednictwem Infolinii PZU;
  - 2) warunki świadczenia usług głosowych za pośrednictwem Infolinii PZU;
  - 3) wymagania techniczne niezbędne do wykonania na rzecz Usługobiorcy usługi głosowej za pośrednictwem Infolinii PZU;
  - 4) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług za pośrednictwem Infolinii PZU;
  - 5) zasady kalkulacji składki oraz zawierania umów ubezpieczenia;
  - 6) tryb postępowania reklamacyjnego.
4. Regulamin ma zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem PZU CO przez PZU, drogą elektroniczną za pomocą Infolinii PZU i dotyczy wyłącznie tych ubezpieczeń, które proponowane są za pośrednictwem tej Infolinii.
5. Przez pojęcia użyte w Regulaminie rozumie się:
  - 1) **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;
  - 2) **hasło** – ciąg znaków używany do identyfikacji Usługobiorcy oraz uzyskania autoryzowanego dostępu do konta Usługobiorcy w serwisie;
  - 3) **identyfikator** – indywidualny, automatycznie generowany numer identyfikujący Usługobiorcę posiadającego konto w serwisie;
  - 4) **Infolinia PZU** – serwis telefoniczny dostępny pod numerem 801 102 102;
  - 5) **jednostka organizacyjna PZU** – Oddział lub Centrum Operacji Ubezpieczeniowych; lista jednostek organizacyjnych PZU jest dostępna w serwisie lub na stronach internetowych PZU pod adresem elektronicznym [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl);
- 6) **kalkulacja składki** – obliczenie wysokości składki za ubezpieczenie na podstawie danych podanych przez Usługobiorcę podczas rozmowy z konsultantem Infolinii PZU;
- 7) **konsultant Infolinii PZU** - pracownik PZU Centrum Operacji Spółki Akcyjnej, obsługujący Infolinię PZU;
- 8) **konto** – indywidualne i autoryzowane konto Usługobiorcy;
- 9) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia stosowane w umowach ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Internetu lub telefonu, mające zastosowanie do ubezpieczeń oferowanych w serwisie lub za pośrednictwem Infolinii PZU;
- 10) **serwis** – aplikacja internetowa dostępna pod adresem [www.pzuonline.pl](http://www.pzuonline.pl), stanowiąca część systemu teleinformatycznego;
- 11) **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 oraz serwis;
- 12) **świadczenie usługi drogą elektroniczną** – wykonanie usługi głosowej, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);
- 13) **usługa głosowa** – telefoniczna obsługa Usługobiorcy realizowana na indywidualne żądanie Usługobiorcy przez konsultanta Infolinii PZU za pomocą systemu teleinformatycznego i sieci telekomunikacyjnej;
- 14) **Ubezpieczający**:
  - a) w ubezpieczeniach komunikacyjnych - Usługobiorca zawierający z PZU umowę ubezpieczenia na własny rachunek, posiadający obywatelstwo polskie oraz numer PESEL; w ubezpieczeniach następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW Max) - Usługobiorca zawierający z PZU umowę ubezpieczenia na własny lub cudzy rachunek, posiadający obywatelstwo polskie oraz numer PESEL,
  - b) w ubezpieczeniach turystycznych – Usługobiorca zawierający z PZU umowę ubezpieczenia, posiadający numer PESEL;
- 15) **umowa ubezpieczenia**:
  - a) w ubezpieczeniach komunikacyjnych – umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem PZU CO pomiędzy PZU a Ubezpieczającym zgodnie z postanowieniami OWU, i Regulaminu
  - b) w ubezpieczeniach turystycznych – umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem PZU CO pomiędzy PZU a Ubezpieczającym zgodnie z postanowieniami OWU oraz Regulaminu;
- 16) **Usługobiorca** – osoba korzystająca z usługi głosowej;
- 17) **Usługodawca** – PZU CO;
- 18) **wniosek** – wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia złożony przez Usługobiorcę ustnie podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem Infolinii PZU, a następnie utrwalony w systemie

teleinformatycznym, ustalający warunki umowy ubezpieczenia oraz stanowiący integralną część umowy ubezpieczenia;

- 19) **Centrum Alarmowe PZU** – Centrum Alarmowe działające na rzecz PZU świadczące usługi assistance określone w OWU;
- 20) **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.

## Rozdział 2

### Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną

#### § 2

1. PZU CO w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych świadczy drogą elektroniczną następujące usługi głosowe:
  - 1) udostępnienie informacji o oferowanych ubezpieczeniach;
  - 2) umożliwienie wykonania przez Usługobiorcę kalkulacji składki;
  - 3) zapisanie wyniku kalkulacji składki;
  - 4) otwarcie konta Usługobiorcy;
  - 5) zmiana danych osobowych Usługobiorcy podanych w koncie;
  - 6) umożliwienie złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia;
  - 7) umożliwienie zawarcia umowy ubezpieczenia;
  - 8) udostępnienie informacji o umowach ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem Infolinii PZU lub przez serwis;
  - 9) przyjęcie zamówienia Usługobiorcy na druki lub formularze, przyjmowanie od Usługobiorcy ustnych wniosków i dyspozycji związanych z zawartą umową ubezpieczenia;
  - 10) na żądanie Usługobiorcy pomoc w korzystaniu z serwisu.
2. W zakresie ubezpieczeń turystycznych PZU CO świadczy drogą elektroniczną następujące usługi głosowe:
  - 1) usługi, o których mowa w § 2 ust. 3 pkt 1, 2, 6 i 7;
  - 2) udostępnienie informacji o umowach ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem infolinii PZU;
  - 3) przyjęcie zamówienia Usługobiorcy na druki lub formularze.

#### § 3

W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia OC za pośrednictwem Infolinii PZU, w jednostce organizacyjnej PZU wydawany jest nieodpłatnie certyfikat ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym „Zielona Karta”.

## Rozdział 3

### Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca

#### § 4

1. Świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Infolinii PZU odbywa się za pośrednictwem telefonu.
2. W celu prawidłowego korzystania z usługi głosowej wymagane jest posiadanie aparatu telefonicznego z funkcją tonowego wybierania numerów.
3. PZU zastrzega sobie prawo przerwania połączenia telefonicznego z Usługobiorcą po 2 minutach od nieuzyskania od Usługobiorcy odpowiedzi na pytanie konsultanta Infolinii PZU.

## CZĘŚĆ II

### UBEZPIECZENIA KOMUNIKACYJNE

## Rozdział 4

### Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

#### § 5

1. Usługodawca świadczy nieodpłatnie usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem Infolinii PZU na podstawie Regulaminu.
2. Usługobiorca ponosi wyłącznie koszt połączenia telefonicznego, określonego przez operatora sieci telefonicznej.
3. Regulamin jest udostępniony Usługobiorcy nieodpłatnie za pośrednictwem Infolinii PZU, w serwisie lub na stronie internetowej PZU pod adresem [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl), przed zawarciem umowy ubezpieczenia w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
4. Usługobiorca może anonimowo korzystać z usługi głosowej, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W celu korzystania z usługi umożliwiającej zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Infolinii PZU wymagane jest

złożenie konta i podanie przez Usługobiorcę 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).
6. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za prawidłowość podanych przez niego danych.
  7. Usługobiorca zobowiązany jest do przechowywania w bezpiecznym miejscu identyfikatora oraz hasła oraz niedostępniania ich osobom trzecim.
  8. W przypadku, gdy Usługobiorca utracił lub zapomniał numer identyfikatora lub hasło, Usługodawca zapewnia możliwość ich odzyskania:
    - 1) w przypadku hasła - poprzez serwis lub za pośrednictwem Infolinii PZU;
    - 2) w przypadku identyfikatora – wyłącznie za pośrednictwem Infolinii PZU.
  9. Świadczenie usługi głosowej jest zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.
  10. Zakazane jest przekazywanie podczas rozmowy z konsultantem Infolinii PZU treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd.
  11. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji konsultantowi Infolinii PZU, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy.
  12. Za wszystkie skutki wynikające z podania konsultantowi Infolinii PZU błędnych, nieprawdziwych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd danych odpowiedzialność ponosi Usługobiorca korzystający z Infolinii PZU.
  13. PZU nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Usługobiorcę z usług w sposób sprzeczny z Regulaminem.

## Rozdział 5

### Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

#### § 6

1. Usługobiorca jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu.
2. Rozpoczęcie rozmowy z konsultantem Infolinii PZU jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
3. Usługobiorca może w każdej chwili zakończyć połączenie z Infolinią PZU.
4. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Infolinii PZU rozwiązuje się z chwilą zakończenia przez Usługobiorcę połączenia telefonicznego z Infolinią PZU – bez konieczności składania odrębnych oświadczeń, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Jeżeli Usługobiorca dokonał kalkulacji składki za pośrednictwem Infolinii PZU 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 na żądanie Usługobiorcy.

## Rozdział 6

### Kalkulacja składki oraz zawarcie umowy ubezpieczenia

#### § 7

1. Warunkami zawarcia przez Usługobiorcę umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Infolinii PZU są:
  - 1) zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu oraz akceptacja jego treści;
  - 2) dokonanie kalkulacji składki;
  - 3) potwierdzenie, że OWU zostały Usługobiorcy doręczone przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz akceptacja ich treści;
  - 4) złożenie wniosku i przyjęcie go przez PZU;
  - 5) wyrażenie zgody na składanie Usługobiorcy oświadczeń w postaci elektronicznej przy wykorzystaniu środka komunikacji elektronicznej w zakresie dotyczącym otrzymania przez Usługobiorcę informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres

ubezpieczenia, o której mowa w art. 28 ust. 1b ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, poprzez wysłanie tej informacji na adres elektroniczny Ubezpieczającego podany w koncie.

2. Odpowiedzialność PZU rozpoczyna się po zapłaceniu składki lub pierwszej raty składki w terminie i na zasadach określonych w OWU, a w ubezpieczeniach obowiązkowych - stosownie do przepisów prawa.
3. Przed przystąpieniem do kalkulacji składki Usługobiorca zostanie powiadomiony o zakresie danych niezbędnych do jej wykonania.
4. Kalkulacja składki odbywa się na podstawie danych podanych przez Usługobiorcę konsultantowi Infolinii PZU podczas rozmowy telefonicznej.
5. Każda wykonana za pośrednictwem Infolinii PZU kalkulacja składki otrzymuje swój indywidualny identyfikator kalkulacji składki, który umożliwia Usługobiorcy odtworzenie zapisanej kalkulacji składki przy ponownym połączeniu z Infolinią PZU lub samodzielnie jej odszukanie i wyświetlenie w serwisie bez konieczności ponownego wprowadzania danych. Każda modyfikacja danych w kalkulacji składki powoduje ponowne obliczenie wysokości składki oraz jest traktowana jako nowa kalkulacja składki.
6. Sporządzona przez Usługobiorcę kalkulacja składki jest dostępna w serwisie i na Infolinii PZU przez 30 dni kalendarzowych od dnia jej dokonania, z zastrzeżeniem ust. 8.
7. Kalkulacja składki nie stanowi oferty w rozumieniu prawa cywilnego.
8. PZU zastrzega sobie prawo do weryfikacji wyników kalkulacji w przypadku zmiany warunków funkcjonowania oferowanych ubezpieczeń.
9. Po dokonaniu kalkulacji składki może zostać złożony wniosek. Informacja o przejściu z etapu kalkulacji do złożenia wniosku jest przekazywana Usługobiorcy przez konsultanta Infolinii PZU.
10. Dane niezbędne do złożenia wniosku oraz zawarcia umowy ubezpieczenia podawane są przez Usługobiorcę konsultantowi Infolinii PZU.
11. Umowę ubezpieczenia może zawrzeć wyłącznie Usługobiorca będący:
  - 1) osobą fizyczną nie prowadzącą działalności gospodarczej albo
  - 2) osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, lecz posiadającą mniej niż 6 pojazdów, która posiada obywatelstwo polskie oraz numer PESEL.
12. PZU, przy ustalaniu składki, może uwzględnić faktyczny dotychczasowy przebieg ubezpieczenia w innym zakładzie ubezpieczeń na podstawie złożonego we wniosku oświadczenia z zastrzeżeniem, że PZU może w każdym czasie zażądać udokumentowania dotychczasowego przebiegu ubezpieczenia.
13. Jeżeli Ubezpieczający podał do wiadomości PZU nieprawdziwe dane mające wpływ na wysokość składki, zobowiązany jest do dopłaty składki wynikającej z różnicy pomiędzy składką, jaka należałaby się PZU, gdyby podano dane prawdziwe a składką przyjętą w umowie ubezpieczenia.
14. Składka, za umowę ubezpieczenia zawartą za pośrednictwem Infolinii PZU, może zostać zapłacona przelewem tradycyjnym, tj. przelewem bankowym albo przekazem pocztowym dokonywanym w innym terminie, niż podczas zawarcia umowy.
15. Umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem Infolinii PZU może być zawarta wyłącznie na własny rachunek Ubezpieczającego (tzn. Ubezpieczający musi być jednocześnie ubezpieczonym). Zasada ta nie dotyczy umowy ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW Max).
16. Po zawarciu umowy ubezpieczenia, na adres elektroniczny Ubezpieczającego podany konsultantowi Infolinii PZU, wysyłane są w formie elektronicznej w formacie pliku PDF wnioski, OWU oraz:
  - 1) blankiet do zapłaty składki;
  - 2) tymczasowy blankiet, stwierdzający objęcie ochroną ubezpieczeniową w zakresie ubezpieczenia OC do czasu doręczenia Ubezpieczającemu polisy, ważny 30 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia.
17. Po zapłaceniu składki, na wskazany przez Ubezpieczającego adres korespondencyjny, wysyłane są pocztą polisa oraz OWU, z zastrzeżeniem ust. 18.
18. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia OC, o której mowa w art. 28 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, PZU potwierdza jej zawarcie dokumentem ubezpieczenia w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.

## **Rozdział 7**

### **Zmiana (aktualizacja) danych**

#### **§ 8**

1. Dokonanie przez Usługobiorcę zmiany (aktualizacji) danych konta możliwe jest podczas rozmowy z konsultantem Infolinii PZU.
2. Ubezpieczający, który zawarł umowę ubezpieczenia za pośrednictwem Infolinii PZU, zobowiązany jest zgłosić zmiany dotyczące przedmiotu ubezpieczenia oraz zmiany danych osobowych w dowolnej jednostce organizacyjnej PZU.
3. Informacje dotyczące sposobu dokonywania zmian w umowie ubezpieczenia udzielane są za pośrednictwem Infolinii PZU.

## **Rozdział 8**

### **Ochrona danych osobowych**

#### **§ 9**

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy uzyskiwanych przy świadczeniu usługi jest PZU SA.
2. PZU powierzył przetwarzanie danych osobowych PZU Centrum Operacji SA, z siedzibą w Warszawie, przy ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa, wpisanej 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.
3. Dane osobowe Usługobiorcy będą przetwarzane w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego wynikającego z umowy ubezpieczenia oraz wykonywaniem czynności związanych z obsługą zawartej przez Usługobiorcę umowy ubezpieczenia.
4. Dane osobowe przetwarzane będą zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności z ustawą z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 roku, Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.) oraz ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
5. Podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest dobrowolne. Usługobiorca ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania.
6. Podanie danych osobowych wskazanych w § 5 ust. 5 pkt 1-6 Regulaminu, jest niezbędne do świadczenia usług wymienionych w § 2 ust. 3 pkt 4-9 Regulaminu, ze względu na ich rodzaj.
7. W przypadku nieudostępnienia przez Usługobiorcę danych, o których mowa w § 5 ust. 5 pkt 1-6 Regulaminu, PZU CO odmówi świadczenia usług, o których mowa w § 2 ust. 3 pkt 4-9 Regulaminu.
8. W przypadku, gdy Usługobiorca założy konto w serwisie za pośrednictwem Infolinii PZU i nie zawarł umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Infolinii PZU lub serwisu ani nie skontaktuje się ponownie z Infolinią PZU, Usługodawca zastrzega sobie prawo do przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy podanych przy zakładaniu konta przez 180 dni kalendarzowych od dnia ostatniego kontaktu z Infolinią PZU lub od dnia rozwiązania ostatniej umowy ubezpieczenia zawartej za pośrednictwem Infolinii PZU lub serwisu.
9. Po terminie wskazanym w ust. 8 następuje automatyczne usunięcie konta w serwisie.
10. Przesyłanie danych osobowych w systemie teleinformatycznym oraz proces autoryzacji odbywają się za pomocą bezpiecznego protokołu SSL (klucz 128 bitów).
11. Oferty PZU, komunikaty promocyjne PZU i informacyjne PZU drogą elektroniczną mogą być przysyłane tym Usługobiorcom, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie takich informacji, w szczególności udostępnili identyfikujący ich adres elektroniczny oraz wyrazili zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych.
12. Usługobiorca może złożyć sprzeciw na przetwarzanie danych osobowych.
13. Sprzeciw, o którym mowa w ust. 12, powinien zostać złożony na piśmie i przesłany na adres: Powszechny Zakład Ubezpieczeń SA, Centrum Operacji Ubezpieczeniowych, ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa.

## **Rozdział 9**

### **Postępowanie reklamacyjne**

#### **§ 10**



1. Usługobiorcy przysługuje prawo złożenia reklamacji w sprawach związanych z usługami świadczonymi za pośrednictwem Infolinii PZU.
2. Reklamacje należy złożyć na piśmie i przesłać na adres: Powszechny Zakład Ubezpieczeń SA, Centrum Operacji Ubezpieczeniowych, ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa.
3. PZU udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.
4. Reklamacje w sprawach dotyczących umów ubezpieczenia rozpatrywane będą w trybie określonym w OWU.

### **CZĘŚĆ III UBEZPIECZENIA TURYSTYCZNE**

#### **Rozdział 10**

##### **Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną**

###### **§ 11**

1. Regulamin oraz OWU są udostępnione Usługobiorcy nieodpłatnie za pośrednictwem Infolinii PZU, na stronie internetowej PZU pod adresem [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl), przed zawarciem umowy ubezpieczenia w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
2. Usługobiorca może anonimowo korzystać z usługi głosowej, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W celu korzystania z usługi umożliwiającej zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Infolinii PZU na rachunek własny wymagane jest podanie przez Usługobiorcę następujących danych osobowych:
  - 1) imię i nazwisko;
  - 2) numer PESEL;
  - 3) adres zamieszkania w Polsce;
  - 4) adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania;
  - 5) data urodzenia.
4. W celu korzystania z usługi umożliwiającej zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Infolinii PZU na cudzy rachunek, wymagane jest podanie przez Usługobiorcę następujących danych osobowych:
  - 1) dane dotyczące Usługobiorcy - dane, o których mowa w ust. 3 pkt 1-4;
  - 2) dane dotyczące osoby, na rachunek której zawierana jest umowa ubezpieczenia - dane, o których mowa w ust. 3 pkt 1-3 i 5.
5. Postanowienia § 5 ust. 1,2,6 oraz 9-13 stosuje się odpowiednio.

#### **Rozdział 11**

##### **Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną**

###### **§ 12**

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Infolinii PZU rozwiązuje się z chwilą zakończenia przez Usługobiorcę połączenia telefonicznego z Infolinią PZU – bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.
2. Postanowienia § 6 ust. 1-3 stosuje się odpowiednio.

#### **Rozdział 12**

##### **Kalkulacja składki oraz zawarcie umowy ubezpieczenia**

###### **§ 13**

1. Odpowiedzialność PZU rozpoczyna się po zapłaceniu składki w terminie i na zasadach określonych w OWU.
2. Składka, za umowę ubezpieczenia zawartą za pośrednictwem Infolinii PZU, podlega opłacie kartą płatniczą za pośrednictwem eCard S.A.
3. Dane dotyczące karty płatniczej, o której mowa w ust. 2, wykorzystywane są jedynie w celu opłaty składki.
4. Po zawarciu umowy ubezpieczenia i opłaceniu składki:
  - 1) na wniosek Ubezpieczającego, na podany przez niego adres elektroniczny, wysyłana jest w formie elektronicznej w formacie pliku PDF polisa;
  - 2) na podany przez Ubezpieczającego numer telefonu komórkowego wysyłany jest sms zawierający: numer polisy, okres ubezpieczenia oraz numer Centrum Alarmowego PZU.
5. Po zapłaceniu składki na wskazany przez Ubezpieczającego adres korespondencyjny wysyłane są pocztą OWU oraz polisa.
6. Postanowienia § 7 ust. 1, 3, 4, 7-10 i 13 stosuje się odpowiednio.

#### **Rozdział 13**

##### **Zmiana (aktualizacja) danych**

#### **§ 14**

1. Ubezpieczający, który zawarł umowę ubezpieczenia za pośrednictwem Infolinii PZU, zobowiązany jest zgłosić zmiany dotyczące przedmiotu ubezpieczenia oraz zmiany danych osobowych w Oddziale PZU SA w Pruszkowie, al. Wojska Polskiego 12, 05-800 Pruszków.
2. Postanowienia § 8 ust. 3 stosuje się odpowiednio.

#### **Rozdział 14**

##### **Ochrona danych osobowych**

###### **§ 15**

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy uzyskiwanych przy świadczeniu usługi jest PZU SA.
2. PZU powierzył przetwarzanie danych osobowych PZU Centrum Operacji SA, z siedzibą w Warszawie, przy ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa, wpisanej 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.
3. Podanie danych osobowych wskazanych w § 11 ust. 3 i 4 Regulaminu jest niezbędne do świadczenia usług wymienionych w § 2 ust. 3 pkt 6 i 7 oraz w § 2 ust. 4 pkt 2 Regulaminu, ze względu na ich rodzaj.
4. W przypadku nieudostępnienia przez Usługobiorcę danych, o których mowa w § 11 ust. 3 i 4 Regulaminu, PZU odmówi świadczenia usług, o których mowa w § 2 ust. 3 pkt 6 i 7 oraz usług, o których mowa w § 2 ust. 4 pkt 2 Regulaminu.
5. Sprzeciw, o którym mowa w § 9 ust. 12, powinien zostać złożony na piśmie i przesłany na adres: Powszechny Zakład Ubezpieczeń Oddział PZU SA w Pruszkowie, al. Wojska Polskiego 12, 05-800 Pruszków.
6. Postanowienia § 9 ust. 3, 4, 5, 11 i 12 stosuje się odpowiednio.

#### **Rozdział 15**

##### **Postępowanie reklamacyjne**

###### **§ 16**

1. Usługobiorcy przysługuje prawo złożenia reklamacji w sprawach związanych z usługami świadczonymi za pośrednictwem Infolinii PZU.
2. Reklamacje należy złożyć na piśmie i przesłać na adres: Powszechny Zakład Ubezpieczeń Oddział PZU SA w Pruszkowie, al. Wojska Polskiego 12, 05-800 Pruszków.
3. PZU udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.
4. Reklamacje w sprawach dotyczących umów ubezpieczenia rozpatrywane będą w trybie określonym w OWU.
5. W przypadku dokonania opłaty kartą kredytową zwrot środków następuje poprzez uznanie rachunku karty kredytowej, z której dokonana została zapłata.

### **CZĘŚĆ IV**

#### **Postanowienia końcowe**

###### **§ 17**

1. Stosownie do art. 16 c ust. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 r. Nr 22 poz. 271 z późn. zm.), Ubezpieczający 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. 16b ust. 3 ww. ustawy, jeżeli jest to termin późniejszy.
2. Stosownie do art. 16 c ust. 7 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. PZU zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w każdym czasie.
4. W przypadku zmiany Regulaminu jego doręczenie będzie dokonywane poprzez jego umieszczenie w serwisie lub na stronie internetowej pod adresem [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl). Korzystanie przez Usługobiorcę z Infolinii PZU po dokonaniu zmian w Regulaminie oznacza ich akceptację.

5. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U., Nr 16, poz. 93 z późn.zm), ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r., Nr 144, poz. 1204 z późn.zm.), ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz. 271 z późn. zm.), ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o pośrednictwie ubezpieczeniowym (Dz.U. Nr 124, poz.1154 z późn.zm.), ustawy o działalności ubezpieczeniowej (Dz.U. Nr 123, poz.1151 z późn.zm.), ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. Nr 124, poz 1152 z późn.zm.) ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r. Nr 101, poz.926 z późn.zm.) oraz innych stosownych aktów prawnych.
6. Niniejszy Regulamin został przyjęty uchwałą Zarządu PZU Centrum Operacji SA nr 112/2013 z dnia 14 października 2013 roku i wchodzi w życie z dniem 14 października 2013 r.