

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 2017 r. poz. 1219 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) **elektryczny kanał dostępu** – udostępniane przez PZU systemy teledystrybucyjne 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) **Hasło** – ciąg znaków używany do identyfikacji Użytkownika oraz uzyskania autoryzowanego dostępu do Konta lub zgłoszonej szkody;
- 6) **Infolinia PZU** – serwis telefoniczny PZU;
- 7) **Kod jednorazowy** – kody jednorazowego użycia wysyłane przez PZU za pośrednictwem wiadomości SMS lub e-mail do Użytkownika w celu zalogowania się do ISS do zgłoszonej szkody;
- 8) **Konto** – indywidualne i autoryzowane konto Użytkownika ISS, dostępne wyłącznie za pomocą Loginu i Hasła;
- 9) **Link do samoobsługi szkód** – spersonalizowany link wysyłany Użytkownikowi umożliwiający skorzystanie z Aplikacji Samoobsługa;
- 10) **Login** – indywidualny identyfikator Użytkownika używany w celu zalogowania się w ISS do Konta lub zgłoszonej szkody;

- 11) **protokół SSL** – protokół, służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;
- 12) **PZU** – 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.;
- 13) **PZU CO** – PZU Centrum Operacji Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Konstruktorskiej 13, 02-673 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 43026, o kapitale zakładowym w wysokości 500 000 zł wpłaconym w całości i numerze NIP 526-222-23-36, świadcząca usługi na rzecz PZU;
- 14) **Serwis** – platforma informatyczno-informacyjna dostępna za pośrednictwem stron pzu.pl oraz wyliczszkode.pzu.pl, umożliwiająca Użytkownikowi korzystanie z Usług;
- 15) **System Internetowej Obsługi Szkód i Świadczeń (ISS)** – wydzielona część Serwisu dedykowana do obsługi szkody;
- 16) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną pomiędzy PZU a Użytkownikiem;
- 17) **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;
- 18) **Użytkownik** – każda osoba korzystająca z Serwisu;
- 19) **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 umożliwiała Użytkownikowi zgłoszenie sprawy z wykorzystaniem:

- 1) formularzy internetowych do obsługi wybranych zgłoszeń;
- 2) aplikacji kontaktowych w tym czat, czat video, zamów rozmowę;
- 3) aplikacji internetowych dedykowanych do procesu obsługi szkód;
- 4) 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 niedostępniania Loginu, Hasła, Linku do samoobsługi szkół i Kodu jednorazowego 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. W przypadku podejrzenia, że Login lub Hasło zostały przejęte przez osoby nieupoważnione, Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznej zmiany Hasła lub skontaktowania się z PZU, poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres kontakt@pzu.pl albo telefonicznie pod numer 801 102 102 (opłata zgodna z taryfą operatora), w celu blokady Konta w ISS lub zmiany danych dostępowych.
9. 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.

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.

OBŚŁUGA SZKÓD Z UMOWY UBEZPIECZENIA DLA UŻYTKOWNIKÓW NIE POSIADAJĄCYCH KONTA W SYSTEMIE INTERNETOWEJ OBŚŁUGI SZKÓD I ŚWIADCZEŃ (ISS)

§ 9

1. Dostęp do informacji o przebiegu procesu obsługi zgłoszonej szkody może uzyskać tylko Użytkownik, który jest jednocześnie poszkodowanym lub innym uprawnionym do odszkodowania (świadczenia). Użytkownik ustanawia samodzielnie Hasło (kod PIN), a PZU przekazuje Użytkownikowi Login (numer sprawy), na wskazany przez Użytkownika adres e-mail.
2. Przy zgłoszeniu szkody za pośrednictwem aplikacji mobilnej, PZU wysyła na podany przez Użytkownika adres e-mail, Login oraz informację o zasadach pierwszego logowania w celu ustanowienia Hasła i uzyskania autoryzowanego dostępu do zgłoszonej szkody.
3. Jeżeli Użytkownik nie zgłaszał szkody osobiście, może uzyskać dostęp do ISS za pośrednictwem Infolinii PZU, pod warunkiem potwierdzenia tożsamości Użytkownika. PZU wysyła na podany przez Użytkownika adres e-mail, Login oraz kod jednorazowy, które umożliwiają zalogowanie się do ISS, ustanowienie Hasła i uzyskanie autoryzowanego dostępu do zgłoszonej szkody.
4. W przypadku, gdy Użytkownik utracił lub zapomniał Login lub Hasło, PZU zapewnia możliwość przypomnienia Loginu lub ustanowienia nowego Hasła.
5. Nadanie nowego Hasła (reset Hasła) Użytkownik może wykonać samodzielnie.
6. PZU przekazuje nowe Hasło w wiadomości SMS, na numer telefonu komórkowego wskazany przez Użytkownika na formularzu zgłoszenia szkody. Poprzez numer telefonu komórkowego nie są rozumiane numery specjalne oraz zagraniczne numery telefonów.
7. W przypadku, gdy Użytkownik nie wskazał numeru telefonu komórkowego zarejestrowanego w sieciach telefonii komórkowej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, wówczas w celu uzyskania nowego hasła Użytkownik powinien skontaktować się z Infolinią PZU.
8. Za pomocą ISS, Użytkownik ma możliwość:
 - 1) sprawdzić, na jakim etapie obsługi znajduje się zgłoszona szkoda,
 - 2) załączyć dokumenty dotyczące zgłoszonej szkody,
 - 3) pobrać dokumenty dotyczące szkody udostępnione przez PZU,
 - 4) zarejestrować wniosek o wykonanie operacji resetu Hasła nadanego przez PZU.
9. PZU może zaproponować Użytkownikowi skorzystanie z opcji samodzielnego wyliczenia wartości zgłoszonej szkody, poprzez wysłanie do Użytkownika personalizowanego Linku do samoobsługi szkód.
10. Użytkownik może skorzystać albo zrezygnować z opcji wymienionej w ust. 9, tylko w czasie ważności linku.

OBŚŁUGA SZKÓD Z UMOWY UBEZPIECZENIA DLA UŻYTKOWNIKÓW POSIADAJĄCYCH KONTO W SYSTEMIE INTERNETOWEJ OBŚŁUGI SZKÓD I ŚWIADCZEŃ (ISS)

§ 10

1. W celu założenia Konta należy wysłać do PZU na adres kontakt@pzu.pl maila z wnioskiem o udostępnienie formularza o założenie Konta w ISS.
2. Wypełniony i podpisany przez Użytkownika formularz należy zeskanować i wysłać do PZU na adres wskazany w tym formularzu. W przypadku, gdy Użytkownik jest osobą prawną lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, na formularzu należy umieścić pieczęć firmową, a dodatkowo należy przesać również zeskanowane dokumenty rejestrowe (odpis z Krajowego Rejestru Sądowego lub zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej).
3. Użytkownik ma możliwość wskazania innej osoby upoważnionej do jego reprezentowania. W takim wypadku do formularza należy załączyć podpisane i zeskanowane pełnomocnictwo.
4. PZU przekazuje Użytkownikowi Login i Hasło, na wskazany w formularzu adres e-mail.
5. Użytkownik zobowiązany jest do zmiany Hasła podczas pierwszego logowania.
6. Ze względów bezpieczeństwa sugerowana jest zmiana Hasła do Konta co 30 dni.
7. W przypadku, gdy Użytkownik utracił lub zapomniał Login lub Hasło, PZU zapewnia możliwość przypomnienia Loginu lub nadania nowego Hasła.
8. W przypadku, gdy wygasto upoważnienie dla osoby reprezentującej Użytkownika do korzystania z Konta, PZU zobowiązuje Użytkownika do niezwłocznej zmiany danych dostępowych (Hasło i ewentualnie adres e-mail powiązany z Kontem).
9. Użytkownik ma możliwość samodzielnego usunięcia Konta lub może wystąpić z wnioskiem do PZU o jego usunięcie.
10. Za pomocą ISS, Użytkownik ma możliwość:
 - 1) zgłosić szkodę do PZU;
 - 2) sprawdzić, na jakim etapie obsługi znajduje się szkoda zgłoszona przez ISS;
 - 3) załączyć dokumenty do zgłoszonej szkody;
 - 4) pobrać dokumenty załączone do szkody przez PZU;
 - 5) generowania raportów z Konta.

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 11

1. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, skargi lub zażalenia na Usługę świadczoną w Serwisie.
2. Reklamację, skargę lub zażalenie można składać w formie:
 - 1) pisemnej – 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) ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801 102 102, albo osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w jednostce PZU obsługującej Użytkownika;
 - 3) 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 internetowego 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.
2. PZU informuje Użytkownika posiadającego Konto o zmianach w Regulaminie na 14 dni przed wejściem zmian w życie. Informacja o zmianach przekazywana jest Użytkownikowi za pomocą wiadomości e-mail wysłanej przez PZU na adres Użytkownika.
3. W przypadku Użytkowników, którzy utworzyli Konto w Serwisie w okresie przejściowym pomiędzy wysłaniem przez PZU informacji o zmianie Regulaminu, a wejściem w życie zmienionych postanowień Regulaminu, informacja o zmianach w Regulaminie przekazywana jest tym Użytkownikom za pomocą wiadomości e-mail wysłanej przez PZU na adres Użytkownika.
4. Użytkownik, który nie wyraża zgody na zmianę postanowień Regulaminu, może w terminie 14 dni od dnia przekazania informacji o zmianie Regulaminu, złożyć oświadczenie o niewyrażeniu zgody na jego zmianę. Złożenie takiego oświadczenia oznacza rozwiązanie Umowy z dniem wejścia w życie zmiany Regulaminu.
5. Użytkownik, który nie zaakceptuje zmienionej wersji Regulaminu nie będzie miał możliwości korzystania z Konta w Serwisie.
6. W przypadku zmiany Regulaminu jego aktualna wersja będzie zamieszczana w Serwisie.

ZMIANA REGULAMINU

§ 12

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.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 13

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 17 listopada 2018 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.