

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W SERWISIE PZU



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 na Życie Spółka Akcyjna ustala Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu (zwany dalej „Regulaminem”).

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. PZU Życie 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.
3. Regulamin stanowi integralną część Umów zawieranych przez PZU Życie z Użytkownikami.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) **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;
 - 2) **czat lub czat video** – usługa rozmowy internetowej z przedstawicielem PZU Życie lub innego podmiotu, działającego na zlecenie PZU Życie;
 - 3) **elektryczny kanał dostępu** – udostępniane przez PZU Życie systemy teledystrybucyjne i rozwiązania techniczne, które umożliwiają korzystanie z Usług, w tym składanie przez Użytkownika dyspozycji dotyczących umów ubezpieczenia oraz obsługi świadczeń za pomocą urządzeń operujących w sieci Internet lub telefonicznej;
 - 4) **Hasło** – ciąg znaków używany do identyfikacji Użytkownika oraz uzyskania autoryzowanego dostępu do zgłoszonego roszczenia;
 - 5) **Infolinia PZU** – serwis telefoniczny PZU Życie;
 - 6) **Kod jednorazowy** – kody jednorazowego użycia wysyłane przez PZU Życie za pośrednictwem wiadomości SMS lub e-mail do Użytkownika w celu zalogowania się do ISS do zgłoszonego roszczenia;
 - 7) **Login** – indywidualny identyfikator Użytkownika używany w celu zalogowania się w ISS do zgłoszonego roszczenia;
 - 8) **protokół SSL** – protokół, służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;
 - 9) **PZU Życie** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie 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 30211, o kapitale zakładowym w wysokości 295 000 000 zł
- wpłaconym w całości i numerze NIP: 527-020-60-56, prowadząca działalność zgodnie z zezwoleniem Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 1991 r. – numer decyzji BS/4851/91 oraz z dnia 20 sierpnia 1996 r. – numer decyzji DU/1098/AU/CG/96/A;
- 10) **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, NIP 526-222-23-36, świadcząca usługi na rzecz PZU Życie;
 - 11) **PZU Zdrowie** – PZU Zdrowie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Konstruktorskiej 13, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 395215, kapitał zakładowy w wysokości 10 650 000 zł, wpłacony w całości, NIP 527-266-38-52, świadcząca usługi na rzecz PZU Życie;
 - 12) **Serwis** – platforma informatyczno-informacyjna dostępna za pośrednictwem strony pzu.pl, umożliwiająca Użytkownikowi korzystanie z Usług oferowanych przez PZU Życie;
 - 13) **System Internetowej Obsługi Szkód i Świadczeń (ISS)** – wydzielona część Serwisu dedykowana do obsługi zgłoszonego roszczenia;
 - 14) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną pomiędzy PZU Życie a Użytkownikiem;
 - 15) **Usługa** – usługa świadczona przez PZU Życie na indywidualne żądanie Użytkownika drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w szczególności korzystanie z Serwisu, poczty elektronicznej lub wiadomości SMS;
 - 16) **Użytkownik** – każda osoba korzystająca z Serwisu;
 - 17) **zgłoszenie sprawy** – każdy indywidualny wniosek Użytkownika złożony do PZU Życie za pośrednictwem Serwisu, Infolinii PZU lub przesłany w formie wiadomości e-mail na adres PZU Życie.

RODZAJE USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 3

PZU Życie umożliwia Użytkownikowi zgłoszenie sprawy z wykorzystaniem:

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

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 Życie 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 zobowiązany jest do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację w elektronicznych kanałach dostępu, w tym nieudostępniania Loginu, Hasła 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 przejściem na przykład przez zastosowanie rozwiązań kryptograficznych (szyfrowanie). Urządzenie elektroniczne wykorzystywane przez Użytkownika, w tym również mobilne, powinno być zabezpieczone hasłem lub kodem PIN oraz systemem ochrony przed złośliwym oprogramowaniem.
6. Szczegółowe zasady bezpieczeństwa informatycznego udostępnione są na stronie pzu.pl w zakładce Polityka prywatności.
7. PZU Życie 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 Życie poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres kontakt@pzu.pl albo telefonicznie pod numer 801 102 102 (opłata zgodna z taryfą operatora), w celu zmiany danych dostępowych.
9. PZU Życie 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 Życie.
2. Podane dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zamówionej Usługi, a w szczególności przygotowania oferty ubezpieczeniowej, obsługi zawartej umowy ubezpieczenia, obsługi zgłoszonego roszczenia 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 Życie powierza przetwarzanie danych podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie, m.in. dostawcom usług IT, PZU CO i PZU Zdrowie, 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 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 informację 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 Życie;
 - 3) zamówienie kontaktu z przedstawicielem PZU Życie.
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 Życie podając dane umożliwiające jego identyfikację.
4. PZU Życie 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 ŚWIADCZEŃ W SYSTEMIE INTERNETOWEJ OBŚŁUGI SZKÓD I ŚWIADCZEŃ (ISS)

§9

1. Dostęp do informacji o przebiegu procesu obsługi zgłoszonego roszczenia może uzyskać tylko Użytkownik, który jest jednocześnie uprawnionym do świadczenia z umowy ubezpieczenia zawartej w PZU Życie.
2. Podczas zgłoszenia roszczenia Użytkownik ustanawia samodzielnie Hasło (kod PIN), a PZU Życie przekazuje Użytkownikowi Login (numer sprawy), na wskazany przez Użytkownika adres e-mail.
3. Jeżeli Użytkownik nie zgłaszał roszczenia osobiście, może uzyskać dostęp do ISS za pośrednictwem Infolinii PZU, pod warunkiem potwierdzenia tożsamości Użytkownika.
4. PZU Życie 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 zgłoszonego roszczenia.
5. W przypadku, gdy Użytkownik utracił lub zapomniał Loginu lub Hasła, PZU Życie zapewni możliwość przypomnienia Loginu lub nadania nowego Hasła.
6. Nadanie nowego Hasła (reset Hasła) Użytkownik może wykonać samodzielnie.
7. PZU Życie po otrzymaniu informacji o potrzebie resetu Hasła, przekazuje nowe Hasło w formie wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego wskazany przez Użytkownika podczas zgłoszenia roszczenia.
8. 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.
9. Za pomocą ISS, zalogowany Użytkownik ma możliwość:
 - 1) sprawdzić, na jakim etapie obsługi znajduje się zgłoszone roszczenie;
 - 2) załączyć dokumenty dotyczące roszczenia;
 - 3) pobrać dokumenty dotyczące roszczenia udostępnione przez PZU Życie;
 - 4) zarejestrować wniosek o wykonanie operacji resetu Hasła nadanego przez PZU Życie.

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 10

1. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, skargi lub zażalenia na Usługi świadczone 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 Życie SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji);
 - 2) 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 Życie obsługującej Użytkownika;
 - 3) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na pzu.pl.
3. PZU Życie 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 Życie 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.
5. Odpowiedź PZU Życie na reklamację, skargę lub zażalenie zostanie 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 Życie jest następujący: reklamacje@pzu.pl.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§11

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 17 listopada 2018 r.
2. W relacjach pomiędzy Użytkownikiem a PZU Życie ma zastosowanie język oraz prawo polskie.
3. W sprawach nieregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.