

REGULAMIN PROGRAMU „PZU GO”



§ 1

CEL PROGRAMU „PZU GO”

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady przystępowania oraz uczestnictwa w Programie „PZU GO” (zwanym dalej „Programem”).
2. Celem Programu jest budowanie pozytywnych skojarzeń z marką PZU w obszarze dbałości o bezpieczeństwo w ruchu drogowym, a ponadto zbieranie przez PZU SA danych Uczestników Programu dotyczących stylu jazdy Samochodem osobowym na terytorium Polski.

§ 2

DEFINICJE:

- 1) **Aplikacja PZU GO** – system rozwiązań teleinformatycznych oparty na danych geolokalizacyjnych (GPS) rejestrujący ruch pojazdów oraz jego zakłócenia, w tym spowodowane kolizjami drogowymi, oraz umożliwiający kontakt pomiędzy Uczestnikiem Programu a Infolinią PZU, a także rejestrujący jego styl jazdy. W skład Aplikacji PZU GO wchodzi aplikacja mobilna oraz urządzenie typu beacon. Szczegółowe informacje o sposobie pobrania aplikacji mobilnej oraz instalacji urządzenia typu beacon znajdują się w instrukcji obsługi, przekazywanej wraz z urządzeniem typu beacon, oraz na stronie internetowej www.pzu.pl/pzugo;
- 2) **Klubowicz** – Klient będący członkiem Klubu;
- 3) **Klient** – osoba fizyczna, w tym osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, która przez cały czas trwania Programu korzysta z ochrony ubezpieczeniowej dostarczanej przez PZU SA w ramach Umowy Ubezpieczenia;
- 4) **Klub** – Klub PZU Pomocni – program lojalnościowy wdrożony i prowadzony przez PZU Pomoc S.A, którego zasady funkcjonowania określa odrębny regulamin;
- 5) **PZU SA** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000009831, NIP: 526-025-10-49, o kapitale zakładowym 86.352.300 zł, wpłaconym w całości;
- 6) **PZU Pomoc SA** – PZU Pomoc Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000326045, NIP: 525-244-97-71, o kapitale zakładowym 4.885.800,00 zł, wpłaconym w całości;
- 7) **Uczestnik Programu** – Klient, który przystąpił do Programu do dnia 28 lutego 2019 r. lub Klient, będący członkiem Klubu, który przystąpił do Programu po dniu 28 lutego 2019 r. (z uwzględnieniem postanowień § 7 ust. 2 Regulaminu);
- 8) **Umowa Ubezpieczenia** – zawarta z PZU SA, dotycząca Samochodu osobowego:
 - a) roczna umowa ubezpieczenia PZU Auto OC tj. umowa obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów lub
 - b) roczna umowa ubezpieczenia PZU Auto AC (autocasco) albo zawarta na okres krótszy niż rok, pod warunkiem, że jest potwierdzona polisą zawierającą jednocześnie roczną umowę ubezpieczenia PZU Auto OC lub
 - c) roczna umowa ubezpieczenia PZU Pomoc w Drodze w wariantcie „Super”;
- 9) **Samochód osobowy** – pojazd silnikowy, którego konstrukcja umożliwia jazdę z prędkością przekraczającą 25 km/h (z wyłączeniem ciągnika rolniczego), przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu nie więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą oraz ich bagażu, z dopuszczalną masą całkowitą

do 3,5 tony tj. który może być prowadzony przez kierowcę posiadającego prawo jazdy kategorii B;

- 10) **Infolinia PZU** – jednostka działająca na rzecz PZU SA, dysponująca możliwością niezwłocznego kontaktu z Uczestnikiem Programu; Infolinia PZU działa 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

§ 3

CZAS TRWANIA PROGRAMU

1. Do Programu może przystąpić Klient będący członkiem Klubu.
2. Przystąpienie do Programu jest możliwe w okresie od dnia 17 grudnia 2018 r. do dnia 30 września 2019 r., o ile nie został wyczerpany limit urządzeń typu beacon, z zastrzeżeniem, że dla Klientów przystępujących do Programu do dnia 28 lutego 2019 r., nie jest konieczne spełnienie warunku określonego w ustępie powyżej.
3. Korzyści wynikające z uczestnictwa w Programie dostępne są dla Uczestnika Programu do dnia 31 października 2020 r., z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Uczestnik Programu może korzystać z Programu w sposób ciągły od momentu aktywacji Aplikacji PZU GO do końca trwania Umowy Ubezpieczenia, przy czym maksymalny czas uczestnictwa w Programie wynosi 13 miesięcy z zastrzeżeniem § 7.
5. Za moment aktywacji Aplikacji PZU GO uznaje się potwierdzenie przez Klubowicza w Aplikacji PZU GO faktu zapoznania się z postanowieniami Regulaminu oraz informacją dotyczącą przetwarzania danych osobowych poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola oraz naciśnięcie przycisku „Zgadzam się”.

§ 4

PRZYSTĄPIENIE DO PROGRAMU

1. Udział w Programie jest dobrowolny oraz bezpłatny, z zastrzeżeniem opłat związanych z korzystaniem z dostępu do Internetu i usługami lokalizacji GPS, które to opłaty ponosi Uczestnik Programu.
2. Klient przystępujący do Programu musi spełnić łącznie następujące warunki:
 - 1) zawrzeć Umowę Ubezpieczenia;
 - 2) opłacić w całości składkę ubezpieczeniową z tytułu Umowy Ubezpieczenia, jeżeli Umowa Ubezpieczenia przewiduje płatność jednorazową albo pierwszą ratę składki ubezpieczeniowej z tytułu Umowy Ubezpieczenia, jeżeli Umowa

Ubezpieczenia przewiduje płatność w ratach składki ubezpieczeniowej;

- 3) wyrazić wolę przystąpienia do Klubu poprzez akceptację regulaminu Klubu dostępnego na stronie www.pomocni.pzu.pl, z zastrzeżeniem § 3 ust. 2.
 - 4) posiadać telefon komórkowy z oprogramowaniem Android w wersji minimum 5.0.0 bądź iOS w wersji minimum 10.2.0, z aktywnym dostępem do Internetu (włączony transfer danych) oraz lokalizatorem GPS;
 - 5) posiadać ważne prawo jazdy kategorii B;
 - 6) przekazać PZU SA adres email i numer telefonu komórkowego do wykorzystania w celu komunikacji dotyczącej Programu pomiędzy Uczestnikiem Programu a PZU SA;
 - 7) dokonać wszystkich obowiązków rejestracyjnych określonych przez PZU SA oraz niezbędnych dla uruchomienia i funkcjonowania Aplikacji PZU GO, w szczególności pobrania na telefon komórkowy Aplikacji PZU GO;
 - 8) dokonać montażu urządzenia typu beacon zgodnie z instrukcją obsługi przekazaną wraz z urządzeniem typu beacon oraz znajdującą się na stronie internetowej www.pzu.pl/pzugo, będącego własnością PZU SA przez cały czas trwania Programu oraz po jego zakończeniu.
3. Uczestnik Programu jest zobowiązany, na żądanie PZU SA, do zwrotu urządzenia typu beacon po zakończeniu uczestnictwa w Programie.
 4. Warunki, o których mowa w ust. 2 pkt 4 i 5, Uczestnik Programu musi spełniać przez cały czas trwania Programu.
 5. Obowiązki rejestracyjne, o których mowa w ust. 2 pkt 7, obejmują między innymi zaakceptowanie Regulaminu oraz informacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych Uczestników Programu i o przysługujących Uczestnikowi Programu prawach dotyczących przetwarzania jego danych osobowych
 6. W przypadku współwłasności pojazdu, Uczestnikiem Programu może być tylko jedna osoba, tj. ubezpieczający - będący jednocześnie jednym ze współwłaścicieli.

§ 5

KORZYŚCI WYNIKAJĄCE Z UCZESTNICTWA W PROGRAMIE

1. Uczestnikowi Programu korzystającemu z Aplikacji PZU GO przysługuje możliwość:
 - 1) kontaktu z Infolinią PZU za pomocą jednego przycisku w Aplikacji PZU GO w zakresie określonym w Umowie Ubezpieczenia;
 - 2) korzystania z funkcjonalności asystenta kierowcy działającego na bieżąco podczas jazdy Samochodem osobowym;
 - 3) otrzymywania informacji analitycznych dotyczących stylu jazdy po przejechanej trasie, w tym wskazywania zachowań na drodze wpływających negatywnie na ocenę stylu jazdy, w podziale na poszczególne trasy;
 - 4) kontaktu z Uczestnikiem Programu w sytuacji automatycznego powiadomienia Infolinii PZU o zaistnieniu wypadku, a w przypadku braku możliwości skontaktowania się z Uczestnikiem Programu, wezwania służb ratunkowych.
2. Uczestnikowi Programu będącemu członkiem Klubu, który wyraził zgodę na udostępnienie danych dotyczących stylu jazdy przez PZU SA do PZU Pomoc SA, przysługują ponadto wszystkie korzyści wynikające z członkostwa w Klubie, których zakres oraz zasady przyznawania reguluje regulamin Klubu dostępny na stronie www.pomocni.pzu.pl.

§ 6

OGRANICZENIA W KORZYSTANIU Z APLIKACJI PZU GO

1. Aplikacja PZU GO lub urządzenie typu beacon może nie działać poprawnie, w szczególności w sytuacji, gdy:
 - 1) urządzenie typu beacon nie zostało zainstalowane zgodnie ze wskazówkami określonymi w instrukcji obsługi;
 - 2) telefon komórkowy, na którym została aktywowana Aplikacja PZU GO, nie znajduje się w Samochodzie osobowym;
 - 3) Aplikacja PZU GO nie została połączona z urządzeniem typu beacon znajdującym się w Samochodzie osobowym za pomocą Bluetooth;
 - 4) nie włączono lokalizacji GPS lub transferu danych;
 - 5) telefon komórkowy znajduje się poza zasięgiem sieci komórkowej lub nie jest dostępny sygnał GPS;
 - 6) bateria w urządzeniu typu beacon została wyczerpana.

2. Aplikacja PZU GO wraz z urządzeniem typu beacon działa tylko na terytorium Polski.

§ 7

ZAKOŃCZENIE UCZESTNICTWA W PROGRAMIE

1. Uczestnik Programu traci prawo do uczestnictwa w Programie wraz z korzyściami wynikającymi z uczestnictwa w Programie:
 - 1) gdy naruszył postanowienia Regulaminu, w szczególności warunki określone § 4 ust. 2-5;
 - 2) gdy utracił prawo jazdy lub jego prawo jazdy zostało zatrzymane przez Policję - bez względu na przyczynę;
 - 3) gdy nie dokonał zapłaty kolejnej raty składki ubezpieczeniowej w terminie określonym w Umowie Ubezpieczenia;
 - 4) gdy rozwiązał Umowę Ubezpieczenia przed końcem okresu ubezpieczenia, na który została zawarta;
 - 5) z dniem zakończenia okresu ubezpieczenia określonego w Umowie Ubezpieczenia.
2. Uczestnik Programu nie traci prawa do uczestnictwa w Programie w przypadku wygaśnięcia lub rezygnacji z członkostwa w Klubie.

§ 8

PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Uczestników Programu jest PZU SA.
2. Dane osobowe Uczestników Programu mogą być przetwarzane w celach związanych przedmiotowo z Programem, tj. w celu:
 - 1) kontaktowania się w sprawie aktywacji Aplikacji PZU GO – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji Programu;
 - 2) rejestracji jako Uczestników Programu - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji Programu;
 - 3) udziału w Programie, w tym wykorzystania Aplikacji PZU GO w czasie jazdy Samochodem osobowym - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji Programu;
 - 4) czerpania korzyści z Programu określonych w § 5 - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji Programu;

- 5) rozpatrzenia ewentualnych reklamacji - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji Programu;
 - 6) dochodzenia i obrony przed roszczeniami - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora; uzasadnionym interesem Administratora jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń oraz obrony przed roszczeniami związanymi z uczestnictwem w Programie.
3. W celu umożliwienia czerpania korzyści przez Uczestników Programu z Aplikacji PZU GO, Administrator dokonuje profilowania Uczestników Programu w zakresie stylu ich jazdy oraz okoliczności z tym związanych, w tym w zakresie:
- 1) automatycznej identyfikacji zdarzeń: kierunku siły, czasu, lokalizacji, przeciążenia oraz informacji o tym, czy Samochód osobowy poruszał się po zderzeniu;
 - 2) automatycznego powiadomienia Infolinii PZU o wypadku: ustalanie według zadanego algorytmu, czy doszło do dużego przeciążenia;
 - 3) rejestrowania stylu i bezpieczeństwa jazdy Uczestników Programu;
 - 4) zachowania Uczestnika Programu:
 - a) płynność jazdy wyrażona w zakresie informacji o nagłym hamowaniu, dużym przyspieszeniu, mierzenie hamowania i przyspieszenia przy wysokiej częstotliwości próbkowania, ich uśrednianie i agregowanie w odpowiednich odstępach czasu,
 - b) wskaźnik przekroczenia prędkości: określenie tendencji do przekraczania prędkości jazdy;
 - 5) historii podróży:
 - a) czas jazdy Samochodem osobowym,
 - b) przejechany dystans,
 - c) lokalizacja startu i końca podróży,
 - d) data i godzina startu i końca podróży.

Wynik profilowania jest przedstawiany w formie statystyk oraz w formie graficznej i wskaźnikowej.

4. Ponadto, dane osobowe Uczestników Programu dotyczące stylu jazdy mogą być również przetwarzane w celu oceny potrzeb dotyczących rozwoju Aplikacji PZU GO, w tym oferowania nowych funkcjonalności Aplikacji PZU GO - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora; uzasadnionym interesem Administratora jest ocena obecnych funkcjonalności Aplikacji PZU GO, potrzeb dostosowawczych funkcjonalności Aplikacji PZU GO i możliwości wdrożenia nowych funkcjonalności Aplikacji PZU GO. Przetwarzanie danych osobowych w ww. celu

nie narusza podstawowych praw i wolności osób, których dane dotyczą, a osoba ma prawo złożyć sprzeciw wobec przetwarzania jej danych osobowych w tym celu. Dane będą przetwarzane w tym celu przez okres niezbędny do dokonania odpowiednich ustaleń przez Administratora w zakresie potrzeb rozwoju Aplikacji PZU GO, jednak nie dłużej niż przez 6 miesięcy od zakończenia Programu.

5. Dane osobowe Uczestników Programu będą przetwarzane także w celu spełnienia obowiązków publicznoprawnych, o ile takie będą miały zastosowanie – w związku z niezbędnością ich przetwarzania do wypełnienia obowiązków prawnych ciążyących na Administratorze, w szczególności ustawy o rachunkowości i Ordynacji podatkowej – przez okresy wynikające z tych przepisów prawa.
6. Administrator powierzy przetwarzanie danych osobowych Uczestników Programu, w drodze umowy zawartej na piśmie, dla celów związanych z realizacją Programu:
 - 1) **Telematics Technologies sp. z o.o.** z siedzibą przy Al. Jerozolimskie 181B, 02-222 Warszawa; Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy, KRS 0000688279, REGON 367906160, NIP 5252717680; - w zakresie nr polisy, adresu email, nr telefonu, danych lokalizacyjnych, danych telemetrycznych;
 - 2) **Akademia Górniczo – Hutnicza im. Stanisława Staszica w Krakowie**, z siedzibą przy Al. Mickiewicza 30, 30-059 Kraków, NIP 6750001923 - w zakresie optymalizacji algorytmów wykrywania wypadków oraz zdarzeń drogowych;
 - 3) **PZU Pomoc S.A.**, z siedzibą z siedzibą w Warszawie, 00-133 Warszawa, al. Jana Pawła II 24; Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy, KRS 0000326045, NIP 525-244-97-71, REGON 141749332 - w zakresie nr polisy, adresu email, nr telefonu, nr urządzenia typu beacon.
7. Dane osobowe Uczestników Programu mogą zostać przekazane:
 - 1) PZU Pomoc S.A w celu czerpania korzyści z benefitów wynikających z uczestnictwa w Klubie - jeśli Uczestnik Programu wyrazi zgodę;
 - 2) innym administratorom danych, gdy taki obowiązek wynika z przepisów obowiązującego prawa, w szczególności na żądanie prokuratury, Policji oraz innych organów państwowych, a także gdy jest to niezbędne dla realizacji potrzeb Administratora, w szczególności operatorom pocztowym i firmom kurierskim, kancelariom prawnym, audytorom.
8. Dane osobowe Uczestników Programu będą przechowywane do momentu zakończenia udziału w

Programie. Po tym okresie dane będą przetwarzane przez okres przedawnienia roszczeń oraz przez dalsze okresy przewidziane przepisami prawa, w tym w szczególności przepisami z zakresu rachunkowości oraz przepisami podatkowymi. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania jest zgoda, dane osobowe Uczestnika Programu będą przetwarzane do czasu jej wycofania.

9. Przetwarzanie danych osobowych będzie odbywać się na terytorium Unii Europejskiej, zarówno przez Administratora, jak i przez podmioty przetwarzające, o których mowa w ust. 6.

10. Każdy Uczestnik Programu ma prawo do żądania:

- 1) dostępu do swoich danych osobowych, uzyskania potwierdzenia, czy jego dane osobowe są wykorzystywane, uzyskania ich kopii oraz do uzyskania informacji m.in. o: celach wykorzystania, kategoriach danych osobowych, kategoriach odbiorców, którym dane osobowe zostały lub zostaną ujawnione, planowanym okresie przechowywania danych osobowych, źródle ich pozyskania przez nas (art. 15 RODO);
- 2) realizacji prawa do przenoszenia danych tj. otrzymania kopii danych osobowych, które dostarczył Administratorowi i przekazania jej Uczestnikowi Programu lub innemu wskazanemu pomiotowi w powszechnie używanym, możliwym do odczytu komputerowego formacie, jeżeli dane osobowe są przetwarzane na podstawie zgody lub w celu wykonania umowy (art. 20 RODO);
- 3) sprostowania danych osobowych, gdy są niekompletne lub nieprawidłowe (art. 16 RODO);
- 4) usunięcia wszystkich lub niektórych danych osobowych (art. 17 RODO), jeżeli:
 - a) Uczestnik Programu wycofał zgodę, a Administrator nie posiada innej podstawy prawnej do przetwarzania tych danych,
 - b) dane osobowe Uczestnika Programu przestały być niezbędne do celów, w których zostały zebrane lub w których były przetwarzane,
 - c) Uczestnik Programu wniósł sprzeciw, który Administrator uznał za zasadny,
 - d) dane osobowe Uczestników Programu są wykorzystywane niezgodnie z prawem;
- 5) ograniczenia przetwarzania danych osobowych (art. 18 RODO), tj. zażądać, aby Administrator zaprzestał ich przetwarzania (nie dotyczy to jednak przechowywania danych osobowych), w sytuacjach, gdy Uczestnik Programu:
 - a) kwestionuje prawidłowość swoich danych osobowych - wówczas Administrator ograniczy ich wykorzystanie na czas

potrzebny do sprawdzenia prawidłowości danych Uczestnika Programu,

- b) kwestionuje zgodność z prawem przetwarzania danych osobowych,
 - c) Administrator nie potrzebuje już tych danych, ale Uczestnikowi Programu są one potrzebne do ustalenia, dochodzenia lub obrony jego roszczeń,
 - d) wniósł sprzeciw wobec przetwarzania jego danych – do czasu podjęcia przez Administratora decyzji co do zasadności sprzeciwu;
- 6) wniesienia sprzeciwu z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją Uczestnika Programu wobec przetwarzania jego danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionych interesów Administratora. Na skutek wniesienia sprzeciwu Administrator rozważy, czy – ze względu na szczególną sytuację Uczestnika Programu – ochrona jego interesów, praw i wolności przeważa nad interesami, które realizuje, wykorzystując dane osobowe. Jeżeli sprzeciw okaże się zasadny, a nie ma innej podstawy prawnej wykorzystania tych danych, Administrator usunie je (art. 21 ust. 1 RODO);
 - 7) cofnięcia wyrażonej zgody na przekazywanie danych osobowych do PZU Pomoc SA w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem ich przetwarzania na podstawie zgody przed jej cofnięciem (art. 7 RODO).
- 11.** Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do udziału w Programie.
 - 12.** W przypadku jakichkolwiek pytań, uwag i wniosków dotyczących przetwarzania danych osobowych można kontaktować się telefonicznie z PZU SA pod numerem 801-102-102 lub z wyznaczonym przez PZU SA Inspektorem Ochrony Danych na adres e-mail: IODpzu@pzu.pl.
 - 13.** Uczestnik Programu ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (www.uodo.gov.pl).
 - 14.** Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Uczestników Programu „PZU GO” zawiera Informacja Administratora danych osobowych dostępna w Aplikacji PZU GO oraz na stronie www.pzu.pl/pzugo.

§ 9

REKLAMACJE, SKARGI, ZAŻALENIA

- 1.** Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.

2. Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone 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 w jednostce, o której mowa w ust. 1;
 - 3) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl.
3. PZU SA rozpatruje reklamację, skargę lub zażalenie i udziela na nie odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, 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 SA przekazuje osobie, która złożyła reklamację, skargę lub zażalenie 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 SA na reklamację, skargę lub zażalenie zostanie dostarczona osobie, która je złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że odpowiedź można dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek osoby, która złożyła tę reklamację, skargę lub zażalenie.
6. Osobie fizycznej, która złożyła reklamację 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. Reklamacje, skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostki organizacyjne PZU SA, które są właściwe ze względu na przedmiot sprawy.
8. Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o

Rzeczniku Finansowym oraz w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.

9. PZU SA przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.
10. 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: www.rf.gov.pl.
11. PZU SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 10

POSTANOWNIENIA KOŃCOWE

1. PZU SA zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z powodu niżej wymienionych przyczyn:
 - 1) zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
 - 2) uznania postanowień Regulaminu za niedozwolone;
 - 3) realizacji obowiązku wynikającego z prawomocnego orzeczenia sądu lub decyzji organów administracji;
 - 4) ze względów bezpieczeństwa, w tym mających na celu uniemożliwienie korzystania z Programu w sposób sprzeczny z przepisami prawa lub z Regulaminem;
 - 5) związanych z postępowaniem technicznym lub technologicznym, obejmujących zmiany w systemach informatycznych PZU SA;
 - 6) połączenia, podziału albo przekształcenia PZU SA albo zmiany innych danych identyfikacyjnych PZU SA wskazanych w Regulaminie (w zakresie niezbędnym do aktualizacji takich danych);
 - 7) konieczności ochrony uzasadnionych interesów Uczestników Programu – w zakresie do tego niezbędnym;
 - 8) poprawy ochrony prywatności i zapobiegania nadużyciom – w zakresie do tego niezbędnym;
 - 9) wprowadzenia nowych lub rozszerzenia istniejących funkcjonalności Aplikacji PZU GO – w zakresie do tego niezbędnym;
 - 10) w celu usprawnienia obsługi Programu.
2. O zmianie treści Regulaminu, PZU SA poinformuje Uczestnika Programu w terminie 14 dni przed dniem wejścia zmian z zastrzeżeniem przypadków wskazanych

w ust. 1 pkt 1-3, w których nastąpi niezwłocznie. Informacja o zmianach przekazywana jest Uczestnikowi Programu za pomocą wiadomości e-mail wysłanej przez PZU SA na adres Uczestnika Programu. Uczestnicy Programu, którzy nie wyrażą zgody na wprowadzone zmiany, będą mogli wypowiedzieć uczestnictwo w

Programie w terminie 14 dni od daty zawiadomienia o wprowadzonej zmianie. Jeżeli Uczestnik Programu nie złoży w powyższym terminie oświadczenia o wypowiedzeniu uczestnictwa w Programie, jest to jednoznaczne z akceptacją zmian w treści Regulaminu.

3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 17 grudnia 2018 r.



§ 1

CEL PROGRAMU „PZU GO”

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady przystępowania oraz uczestnictwa w Programie „PZU GO” (zwanym dalej „Programem”).
2. Celem Programu jest budowanie pozytywnych skojarzeń z marką PZU w obszarze dbałości o bezpieczeństwo w ruchu drogowym, a ponadto zbieranie przez PZU SA danych Uczestników Programu dotyczących stylu jazdy Samochodem osobowym na terytorium Polski.

§ 2

DEFINICJE:

- 1) **Aplikacja PZU GO** – system rozwiązań teleinformatycznych oparty na danych geolokalizacyjnych (GPS) rejestrujący ruch pojazdów oraz jego zakłócenia, w tym spowodowane kolizjami drogowymi, oraz umożliwiający kontakt pomiędzy Uczestnikiem Programu a Infolinią PZU, a także rejestrujący jego styl jazdy. W skład Aplikacji PZU GO wchodzi aplikacja mobilna oraz urządzenie typu beacon. Szczegółowe informacje o sposobie pobrania aplikacji mobilnej oraz instalacji urządzenia typu beacon znajdują się w instrukcji obsługi, przekazywanej wraz z urządzeniem typu beacon, oraz na stronie internetowej www.pzu.pl/pzugo
- 2) **Klient** – osoba fizyczna, w tym osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, która przez cały czas trwania Programu korzysta z ochrony ubezpieczeniowej dostarczanej przez PZU SA w ramach Umowy Ubezpieczenia;
- 3) **PZU SA** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez

Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XII

Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000009831, NIP: 526-025-10-49, o kapitale zakładowym 86.352.300 zł, wpłaconym w całości;

- 4) **Uczestnik Programu** – Klient, który przystąpił do Programu;
- 5) **Umowa Ubezpieczenia** – zawarta z PZU SA, dotycząca Samochodu osobowego:
 - a) roczna umowa ubezpieczenia PZU Auto OC tj. umowa obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów lub
 - b) roczna umowa ubezpieczenia PZU Auto AC (autocasco) albo zawarta na okres krótszy niż rok, pod warunkiem, że jest potwierdzona polisą zawierającą jednocześnie roczną umowę ubezpieczenia PZU Auto OC lub
 - c) roczna umowa ubezpieczenia PZU Pomoc w Drodze w wariantcie „Super”;
- 6) **Samochód osobowy** – pojazd silnikowy, którego konstrukcja umożliwia jazdę z prędkością przekraczającą 25 km/h (z wyłączeniem ciągnika rolniczego), przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu nie więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą oraz ich bagażu, z dopuszczalną masą całkowitą do 3,5 tony tj. który może być prowadzony przez kierowcę posiadającego prawo jazdy kategorii B;
- 7) **Infolinia PZU** – jednostka działająca na rzecz PZU SA, dysponująca możliwością niezwłocznego kontaktu z Uczestnikiem Programu; Infolinia PZU działa 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

§ 3

CZAS TRWANIA PROGRAMU

1. Klient może przystąpić do Programu w okresie od dnia 17 grudnia 2018 r. do dnia 28 lutego 2019 r., o ile nie został wyczerpany limit urządzeń typu beacon.
2. Korzyści wynikające z uczestnictwa w Programie dostępne są dla Uczestnika Programu do dnia 31 marca 2020 r., z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Uczestnik Programu może korzystać z Programu w sposób ciągły od momentu aktywacji Aplikacji PZU GO do końca trwania Umowy Ubezpieczenia, przy czym maksymalny czas uczestnictwa w Programie wynosi 13 miesięcy z zastrzeżeniem § 7.
4. Za moment aktywacji Aplikacji PZU GO uznaje się rejestrację Klienta poprzez podanie w Aplikacji PZU GO numeru polisy potwierdzającej zawarcie Umowy Ubezpieczenia, numeru telefonu komórkowego, oraz numeru rejestracyjnego Samochodu osobowego.

§ 4

PRZYSTĄPIENIE DO PROGRAMU

1. Udział w Programie jest dobrowolny oraz bezpłatny, z zastrzeżeniem opłat związanych z korzystaniem z dostępu do Internetu i usługami lokalizacji GPS, które to opłaty ponosi Uczestnik Programu.
2. Klient przystępujący do Programu musi spełnić łącznie następujące warunki:
 - 1) zawrzeć Umowę Ubezpieczenia;
 - 2) opłacić w całości składkę ubezpieczeniową z tytułu Umowy Ubezpieczenia, jeżeli Umowa Ubezpieczenia przewiduje płatność jednorazową albo pierwszą ratę składki ubezpieczeniowej z tytułu Umowy Ubezpieczenia, jeżeli Umowa Ubezpieczenia przewiduje płatność w ratach składki ubezpieczeniowej;
 - 3) posiadać telefon komórkowy z oprogramowaniem Android w wersji minimum 5.0.0 bądź iOS w wersji minimum 10.2.0, z aktywnym dostępem do Internetu (włączony transfer danych) oraz lokalizatorem GPS;
 - 4) posiadać ważne prawo jazdy kategorii B;
 - 5) przekazać PZU SA adres email i numer telefonu komórkowego do wykorzystania w celu komunikacji dotyczącej Programu pomiędzy Uczestnikiem Programu a PZU SA;

- 6) dokonać wszystkich obowiązków rejestracyjnych określonych przez PZU SA oraz niezbędnych dla uruchomienia i funkcjonowania Aplikacji PZU GO, w szczególności pobrania na telefon komórkowy Aplikacji PZU GO;
- 7) dokonać montażu urządzenia typu beacon zgodnie z instrukcją obsługi przekazaną wraz z urządzeniem typu beacon oraz znajdującą się na stronie internetowej www.pzu.pl/pzugo, będącego własnością PZU SA przez cały czas trwania Programu oraz po jego zakończeniu.
7. Uczestnik Programu jest zobowiązany, na żądanie PZU SA, do zwrotu urządzenia typu beacon po zakończeniu uczestnictwa w Programie.
8. Warunki, o których mowa w ust. 2 pkt 3 i 4, Uczestnik Programu musi spełniać przez cały czas trwania Programu.
9. Obowiązki rejestracyjne, o których mowa w ust. 2 pkt 6, obejmują między innymi złożenie do PZU SA lub podmiotu wyznaczonego przez PZU SA oświadczenia o przystąpieniu do Programu wraz z zaakceptowaniem Regulaminu oraz informacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych Uczestników Programu i o przysługujących Uczestnikowi Programu prawach dotyczących przetwarzania jego danych osobowych, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik do Regulaminu. Złożenie ww. oświadczenia nastąpi drogą elektroniczną w Aplikacji PZU GO.
10. W przypadku współwłasności pojazdu, Uczestnikiem Programu może być tylko jedna osoba, tj. ubezpieczający - będący jednocześnie jednym ze współwłaścicieli.

§ 5

KORZYŚCI WYNIKAJĄCE Z UCZESTNICTWA W PROGRAMIE

Uczestnikowi Programu korzystającemu z Aplikacji PZU GO przysługuje możliwość:

- 1) kontaktu z Infolinią PZU za pomocą jednego przycisku w Aplikacji PZU GO w zakresie określonym w Umowie Ubezpieczenia;
- 2) korzystania z funkcjonalności asystenta kierowcy działającego na bieżąco podczas jazdy Samochodem osobowym;
- 3) otrzymywania informacji analitycznych dotyczących stylu jazdy po przejechanej trasie, w tym wskazywania zachowań na drodze

- wpływających negatywnie na ocenę stylu jazdy, w podziale na poszczególne trasy;
- 4) kontaktu z Uczestnikiem Programu w sytuacji automatycznego powiadomienia Infolinii PZU o zaistnieniu wypadku, a w przypadku braku możliwości skontaktowania się z Uczestnikiem Programu, wezwania służb ratunkowych.

§ 6

OGRANICZENIA W KORZYSTANIU Z APLIKACJI PZU GO

1. Aplikacja PZU GO lub urządzenie typu beacon może nie działać poprawnie, w szczególności w sytuacji, gdy:
 - 1) urządzenie typu beacon nie zostało zainstalowane zgodnie ze wskazówkami określonymi w instrukcji obsługi;
 - 2) telefon komórkowy, na którym została aktywowana Aplikacja PZU GO, nie znajduje się w Samochodzie osobowym;
 - 3) Aplikacja PZU GO nie została połączona z urządzeniem typu beacon znajdującym się w Samochodzie osobowym za pomocą Bluetooth;
 - 4) nie włączono lokalizacji GPS lub transferu danych;
 - 5) telefon komórkowy znajduje się poza zasięgiem sieci komórkowej lub nie jest dostępny sygnał GPS;
 - 6) bateria w urządzeniu typu beacon została wyczerpana.
2. Aplikacja PZU GO wraz z urządzeniem typu beacon działa tylko na terytorium Polski.

§ 7

ZAKOŃCZENIE UCZESTNICTWA W PROGRAMIE

Uczestnik Programu traci prawo do uczestnictwa w Programie wraz z korzyściami wynikającymi z uczestnictwa w Programie:

- 1) gdy naruszył postanowienia Regulaminu, w szczególności warunki określone § 4 ust. 2-5;
- 2) gdy utracił prawo jazdy lub jego prawo jazdy zostało zatrzymane przez Policję - bez względu na przyczynę;
- 3) gdy nie dokonał zapłaty kolejnej raty składki ubezpieczeniowej w terminie określonym w Umowie Ubezpieczenia;

- 4) gdy rozwiązał Umowę Ubezpieczenia przed końcem okresu ubezpieczenia, na który została zawarta;
- 5) z dniem zakończenia okresu ubezpieczenia określonego w Umowie Ubezpieczenia.

§ 8

PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych udostępnianych przez Uczestników Programu w ramach Programu jest PZU SA.
2. Dane osobowe Uczestników Programu będą przetwarzane w celach związanych przedmiotowo z Programem, tj. w celu:
 - 1) rejestracji osób fizycznych i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą jako Uczestników Programu;
 - 2) udziału Uczestników Programu w Programie, w tym wykorzystania Aplikacji PZU GO w czasie jazdy Samochodem osobowym;
 - 3) czerpania korzyści z Programu określonych w § 5;
 - 4) rozpatrzenia ewentualnych reklamacji;
 - 5) dochodzenia i obrony przed roszczeniami.
3. W celu umożliwienia czerpania korzyści przez Uczestników Programu z Aplikacji PZU GO, Administrator dokonuje profilowania Uczestników Programu w zakresie stylu ich jazdy oraz okoliczności z tym związanych, w tym w zakresie:
 - 1) automatycznej identyfikacji zdarzeń: kierunku siły, czasu, lokalizacji, przecięcia oraz informacji o tym, czy Samochód osobowy poruszał się po zderzeniu;
 - 2) automatycznego powiadomienia Infolinii PZU o wypadku: ustalanie według zadanego algorytmu, czy doszło do dużego przecięcia;
 - 3) rejestrowania stylu i bezpieczeństwa jazdy Uczestników Programu;
 - 4) zachowania Uczestnika Programu:
 - a) płynność jazdy wyrażona w zakresie informacji o nagłym hamowaniu, dużym przyspieszeniu, mierzenie hamowania i przyspieszenia przy wysokiej częstotliwości próbkowania, ich uśrednianie i agregowanie w odpowiednich odstępach czasu,
 - b) wskaźnik przekroczenia prędkości: określenie tendencji do przekraczania prędkości jazdy;
 - 5) historii podróży:
 - a) czas jazdy Samochodem osobowym,
 - b) przejechany dystans,
 - c) lokalizacja startu i końca podróży,
 - d) data i godzina startu i końca podróży.

Wynik profilowania jest przedstawiany w formie statystyk oraz w formie graficznej i wskaźnikowej.

4. Ponadto, dane osobowe Uczestników Programu dotyczące stylu jazdy mogą być również przetwarzane w celu oceny potrzeb dotyczących rozwoju Aplikacji PZU GO, w tym oferowania nowych funkcjonalności Aplikacji PZU GO.
5. Dane osobowe Uczestników Programu będą przetwarzane w oparciu o następujące podstawy prawne:
 - 1) w celu spełnienia obowiązków publicznoprawnych, o ile takie będą miały zastosowanie – w związku z niezbędnością ich przetwarzania do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), w szczególności ustawy o rachunkowości i Ordynacji podatkowej – przez okresy wynikające z tych przepisów prawa;
 - 2) w celu oceny potrzeb dotyczących rozwoju Aplikacji PZU GO – na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Prawnie uzasadniony interes Administratora polega na ocenie obecnych funkcjonalności Aplikacji PZU GO, potrzeb dostosowawczych funkcjonalności Aplikacji PZU GO i możliwości wdrożenia nowych funkcjonalności Aplikacji PZU GO. Przetwarzanie danych osobowych w ww. celu nie narusza podstawowych praw i wolności osób, których dane dotyczą, a osoba ma prawo złożyć sprzeciw wobec przetwarzania jej danych osobowych w tym celu. Dane będą przetwarzane w tym celu przez okres niezbędny do dokonania odpowiednich ustaleń przez Administratora w zakresie potrzeb rozwoju Aplikacji PZU GO, jednak nie dłużej niż przez 6 miesięcy od zakończenia Programu.
6. Administrator powierzy przetwarzanie danych osobowych Uczestników Programu, w drodze umowy zawartej na piśmie, dla celów związanych z realizacją Programu:
 - 1) **Telematics Technologies sp. z o.o.** z siedzibą przy Al. Jerozolimskie 181B, 02-222 Warszawa; Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy, KRS 0000688279, REGON 367906160, NIP 5252717680; - w zakresie nr polisy, adresu email, nr telefonu, danych lokalizacyjnych, danych telemetrycznych;
 - 2) **Akademia Górniczo – Hutnicza im. Stanisława Staszica w Krakowie**, z siedzibą przy Al. Mickiewicza 30, 30-059 Kraków, NIP 6750001923 - w zakresie optymalizacji algorytmów wykrywania wypadków oraz zdarzeń drogowych.
7. Dane osobowe Uczestników Programu mogą zostać udostępnione innym administratorom danych, gdy taki obowiązek wynika z przepisów obowiązującego prawa, w szczególności na żądanie prokuratury, Policji oraz innych organów państwowych, a także gdy jest to niezbędne dla realizacji potrzeb Administratora, w szczególności operatorom pocztowym i firmom kurierskim, kancelariom prawnym, audytorom.
8. Przetwarzanie danych osobowych będzie odbywać się na terytorium Unii Europejskiej, zarówno przez Administratora, jak i przez podmioty przetwarzające, o których mowa w ust. 7.
9. Każdy Uczestnik Programu ma prawo do żądania:
 - 1) dostępu do swoich danych osobowych, uzyskania potwierdzenia, czy jego dane osobowe są wykorzystywane, uzyskania ich kopii oraz do uzyskania informacji m.in. o: celach wykorzystania, kategoriach danych osobowych, kategoriach odbiorców, którym dane osobowe zostały lub zostaną ujawnione, planowanym okresie przechowywania danych osobowych, źródle ich pozyskania przez nas (art. 15 RODO);
 - 2) kopii danych osobowych, których dostarczył Administratorowi i przekazania jej Uczestnikowi Programu lub innemu wskazanemu pomiotowi w powszechnie używanym, możliwym do odczytu komputerowego formacie, jeżeli dane osobowe są przetwarzane na podstawie zgody lub w celu wykonania umowy (art. 20 RODO);
 - 3) sprostowania danych osobowych, gdy są niekompletne lub nieprawidłowe (art. 16 RODO);
 - 4) usunięcia wszystkich lub niektórych danych osobowych (art. 17 RODO), jeżeli:
 - a) Uczestnik Programu wycofał zgodę, a Administrator nie posiada innej podstawy prawnej do przetwarzania tych danych,
 - b) dane osobowe Uczestnika Programu przestały być niezbędne do celów, w których zostały zebrane lub w których były przetwarzane,
 - c) Uczestnik Programu wniósł sprzeciw, który Administrator uznał za zasadny,
 - d) dane osobowe Uczestników Programu są wykorzystywane niezgodnie z prawem;
 - 5) ograniczenia przetwarzania danych osobowych (art. 18 RODO), tj. zażądać, aby Administrator zaprzestał ich przetwarzania (nie dotyczy to jednak przechowywania danych osobowych), w sytuacjach, gdy Uczestnik Programu:
 - a) kwestionuje prawidłowość swoich danych osobowych - wówczas Administrator ograniczy ich wykorzystanie na czas potrzebny do sprawdzenia prawidłowości danych Uczestnika Programu,

- b) kwestionuje zgodność z prawem przetwarzania danych osobowych,
 - c) Administrator nie potrzebuje już tych danych, ale Uczestnikowi Programu są one potrzebne do ustalenia, dochodzenia lub obrony jego roszczeń,
 - d) wniósł sprzeciw wobec przetwarzania jego danych – do czasu podjęcia przez Administratora decyzji co do zasadności sprzeciwu;
- 6) wniesienia sprzeciwu z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją Uczestnika wobec przetwarzania jego danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionych interesów Administratora. Na skutek wniesienia sprzeciwu Administrator rozważy, czy – ze względu na szczególną sytuację Uczestnika Programu – ochrona jego interesów, praw i wolności przeważa nad interesami, które realizuje, wykorzystując dane osobowe. Jeżeli sprzeciw okaże się zasadny, a nie ma innej podstawy prawnej wykorzystania tych danych, Administrator usunie je (art. 21 ust. 1 RODO);
- 7) cofnięcia wyrażonej zgody na wykorzystywanie danych osobowych w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem ich przetwarzania na podstawie zgody przed jej cofnięciem (art. 7 RODO).
10. W przypadku jakichkolwiek pytań, uwag i wniosków dotyczących przetwarzania danych osobowych można kontaktować się telefonicznie z PZU SA pod numerem 801-102-102 lub z Inspektorem Ochrony Danych: IODpzu@pzu.pl.
11. Uczestnik Programu ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (www.uodo.gov.pl).

§ 9

REKLAMACJE, SKARGI, ZAŻALENIA

1. Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.
2. Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone 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 w jednostce, o której mowa w ust. 1;
- 3) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl.
3. PZU SA rozpatruje reklamację, skargę lub zażalenie i udziela na nie odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, 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 SA przekazuje osobie, która złożyła reklamację, skargę lub zażalenie 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 SA na reklamację, skargę lub zażalenie zostanie dostarczona osobie, która je złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że odpowiedź można dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek osoby, która złożyła tę reklamację, skargę lub zażalenie.
6. Osobie fizycznej, która złożyła reklamację 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. Reklamacje, skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostki organizacyjne PZU SA, które są właściwe ze względu na przedmiot sprawy.
8. Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.
9. PZU SA przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.

10. 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: www.rf.gov.pl.
11. PZU SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 10

POSTANOWNIENIA KOŃCOWE

1. PZU SA zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z powodu niżej wymienionych przyczyn:
 - 1) zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
 - 2) uznania postanowień Regulaminu za niedozwolone;
 - 3) realizacji obowiązku wynikającego z prawomocnego orzeczenia sądu lub decyzji organów administracji;
 - 4) ze względów bezpieczeństwa, w tym mających na celu uniemożliwienie korzystania z Programu w sposób sprzeczny z przepisami prawa lub z Regulaminem;
 - 5) związanych z postępem technicznym lub technologicznym, obejmujących zmiany w systemach informatycznych PZU SA;
2. O zmianie treści Regulaminu, PZU SA poinformuje Uczestnika Programu w terminie 14 dni przed dniem wejścia zmian z zastrzeżeniem przypadków wskazanych w ust. 1 pkt 1-3, w których nastąpi niezwłocznie. Informacja o zmianach przekazywana jest Uczestnikowi Programu za pomocą wiadomości e-mail wysłanej przez PZU SA na adres Uczestnika Programu. Uczestnicy Programu, którzy nie wyrażą zgody na wprowadzone zmiany, będą mogli wypowiedzieć uczestnictwo w Programie w terminie 14 dni od daty zawiadomienia o wprowadzonej zmianie. Jeżeli Uczestnik Programu nie złoży w powyższym terminie oświadczenia o wypowiedzeniu uczestnictwa w Programie, jest to jednoznaczne z akceptacją zmian w treści Regulaminu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 17 grudnia 2018 r.
 - 6) połączenia, podziału albo przekształcenia PZU SA albo zmiany innych danych identyfikacyjnych PZU SA wskazanych w Regulaminie (w zakresie niezbędnym do aktualizacji takich danych);
 - 7) konieczności ochrony uzasadnionych interesów Uczestników Programu – w zakresie do tego niezbędnym;
 - 8) poprawy ochrony prywatności i zapobiegania nadużyciom – w zakresie do tego niezbędnym;
 - 9) wprowadzenia nowych lub rozszerzenia istniejących funkcjonalności Aplikacji PZU GO – w zakresie do tego niezbędnym;
 - 10) w celu usprawnienia obsługi Programu.

OŚWIADCZENIE O PRZYSTĄPIENIU DO PROGRAMU „PZU GO”

Wszystkie informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Uczestników Programu „PZU GO” oraz o przysługujących Uczestnikowi Programu „PZU GO” prawach dotyczących przetwarzania jego danych osobowych Uczestnik Programu znajdzie w § 8 Regulaminu Programu „PZU GO” i Informacji Administratora danych osobowych, dostępnych w Aplikacji PZU GO oraz na stronie www.pzu.pl/pzugo.

Oświadczam, że:

<input type="checkbox"/> *	zapoznałem się z Informacją Administratora danych osobowych dostępną na stronie internetowej https://www.pzu.pl/fileserver/item/1514632
<input type="checkbox"/> *	wyrażam zgodę na postanowienia Regulaminu Programu „PZU GO” i akceptuję warunki i zasady udziału w Programie „PZU GO” określone w Regulaminie Programu „PZU GO” dostępnym na stronie internetowej https://www.pzu.pl/fileserver/item/1514631

* zgoda jest dobrowolna, ale niezbędna do udziału w Programie „PZU GO”