

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W ZAKRESIE SKŁADANIA DEKLARACJI PRZYSTĄPIENIA DO GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA TUV PZUW OPIEKA MEDYCZNA DLA PEKAO DIRECT SP. Z O.O. I ZMIANY TEGO UBEZPIECZENIA

I. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną TUV PZUW określa niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie składania deklaracji przystąpienia do grupowego ubezpieczenia TUV PZUW Opieka Medyczna dla PEKAO DIRECT SP. Z O.O. i zmiany tego ubezpieczenia.
2. Regulamin określa:
 - 1) warunki składania deklaracji przystąpienia do Ubezpieczenia za pośrednictwem Formularza;
 - 2) warunki składania deklaracji zmian do Ubezpieczenia za pośrednictwem Formularza;
 - 3) przetwarzanie i ochronę danych osobowych zebranych za pośrednictwem Formularza;
 - 4) tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Do Usług świadczonych na podstawie Regulaminu zastosowanie mają w szczególności następujące akty prawne:
 - 1) Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne;
 - 2) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - 3) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), (dalej „**RODO**”);
 - 4) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.
4. TUV PZUW nieodpłatnie udostępnia Usługobiorcy Regulamin przed umożliwieniem skorzystania z Formularza, a także - na jego żądanie - w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca.
5. Wykorzystanie Formularza zgodnie z Regulaminem jest nieodpłatne.

II. Definicje

1. Przez użyte w Regulaminie pojęcia rozumie się:
 - 1) **Dane Identyfikacyjne** – zestaw danych pobieranych przez Usługodawcę w ramach przekazanego Formularza, zawierający:
 - a) imię,
 - b) nazwisko,
 - c) datę urodzenia,
 - d) miejsce urodzenia,
 - e) obywatelstwo,
 - f) PESEL,
 - g) płeć,

- h) adres korespondencyjny,
 - i) adres e-mail,
 - j) numer telefonu,
 - k) zakres ubezpieczenia,
 - l) pakiet ubezpieczenia,
 - m) stopień pokrewieństwa z ubezpieczonym, w przypadku współubezpieczonego.
- 2) **Formularz** – formularz dostępny pod adresem internetowym <https://www.pzu.pl/om-pekao-direct>, stanowiący część systemu informatycznego Usługodawcy, służący Usługobiorcy do uzupełnienia deklaracji przystąpienia/zmiany do Ubezpieczenia Danymi Identyfikacyjnymi oraz przekazania deklaracji w wersji elektronicznej do TUV PZUW.
 - 3) **Link** – adres strony internetowej odsyłający do Formularza.
 - 4) **PEKAO DIRECT SP. Z O.O.** – Pekao Direct Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie przy ul. Josepha Conrada 37, 31-257 Kraków, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego, KRS: 0000030709, NIP: 6782829068, wysokość kapitału zakładowego 501.000 zł.
 - 5) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie składania deklaracji przystąpienia do grupowego ubezpieczenia TUV PZUW Opieka Medyczna dla PEKAO DIRECT SP. Z O.O., i zmiany tego Ubezpieczenia.
 - 6) **TUV PZUW** – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie przy ulicy Ogrodowej 58, 00-876 Warszawa zarejestrowane w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy, KRS 0000587260, NIP 5252636645, wysokość kapitału zakładowego: 324 900 000 zł, kapitał wpłacony w całości. TUV PZUW posiada zezwolenie KNF na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
 - 7) **Ubezpieczenie** – Grupowa Umowa Ubezpieczenia TUV PZUW Opieka Medyczna zawarta pomiędzy PEKAO DIRECT SP. Z O.O. a TUV PZUW.
 - 8) **Usługi** – usługi elektroniczne polegające na umożliwieniu Usługobiorcy złożenia:
 - a) deklaracji przystąpienia do Ubezpieczenia za pośrednictwem Formularza;
 - b) deklaracji zmian do Ubezpieczenia za pośrednictwem Formularza;przy pomocy przekazu, który w całości jest obsługiwany za pomocą systemów łączności opartych o Formularz.
 - 9) **Usługobiorca** – osoba uprawniona do przystąpienia do Ubezpieczenia za pośrednictwem Formularza, osoba uprawniona

do zmiany Ubezpieczenia w Ubezpieczenia, za pośrednictwem Formularza lub osoba działająca w ich imieniu.

- 10) **Usługodawca** – podmiot obsługujący Formularz, tj. TUV PZUW.

III. Tryb przystąpienia do Ubezpieczenia lub zmiany Ubezpieczenia za pomocą Formularza

1. Przed przystąpieniem do Ubezpieczenia, Usługobiorca powinien zapoznać się z ustandaryzowanym dokumentem ubezpieczenia, ogólnymi warunkami ubezpieczenia, warunkami Ubezpieczenia (w tym zakresami świadczeń zdrowotnych), które powinny zostać doręczone Usługobiorcy przez PEKAO DIRECT SP. Z O.O.
2. Sposób działania Formularza:
 - 1) Formularz jest dostępny dla Usługobiorcy za pośrednictwem Linku, dostarczonego Usługobiorcy pocztą e-mail przez PEKAO DIRECT SP. Z O.O. lub umieszczonego na stronach intranetowych PEKAO DIRECT SP. Z O.O.;
 - 2) Usługobiorca uzupełnia Formularz danymi identyfikacyjnymi i składa co najmniej te oświadczenia, które w treści Formularza są obowiązkowe. Po uzupełnieniu zatwierdza go, co powoduje wysłanie elektronicznej wersji deklaracji do TUV PZUW.
 - 3) Uzupełnione i zatwierdzone za pomocą Formularza deklaracje są wysyłane w formie pliku pdf na adres podany przez Usługobiorcę.

IV. Warunki świadczenia Usługi

1. Świadczone Usługi przeznaczone są dla osób pełnoletnich, posiadających pełną zdolność do czynności prawnych oraz posiadających adres korespondencyjny na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Podany przez Usługobiorcę adres e-mail musi należeć do Usługobiorcy i nie może naruszać praw osób trzecich.
3. Formularz jest dostępny dla Usługobiorcy 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Dostęp do Formularza może zostać zablokowany lub czasowo zawieszony na okres konieczny do wykonania prac technicznych, usunięcia zaistniałych zagrożeń, nieprawidłowości wynikających ze względów bezpieczeństwa lub jakichkolwiek innych przyczyn niewymienionych w Regulaminie mających wpływ na poprawność działania Formularza lub bezpieczeństwa przekazywanych przez niego danych.
4. Podany przez Usługobiorcę adres e-mail służy do komunikacji z Usługobiorcą w zakresie Usług świadczonych na podstawie Regulaminu.
5. Korzystając z Formularza Usługobiorca zawiera z Usługodawcą umowę o świadczenie Usługi. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na czas świadczenia Usługi. Usługobiorca może w

każdej chwili rozwiązać umowę o świadczenie Usługi i zakończyć korzystanie z Usługi poprzez opuszczenie strony internetowej umożliwiającej dostęp do Formularza, bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.

V. Odpowiedzialność

1. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za zgodność danych identyfikacyjnych ze stanem faktycznym.
2. TUV PZUW nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Usługobiorcy z Formularza w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
3. Usługobiorca zobowiązany jest do nieudostępniania Linku, ani Formularza osobom nieuprawnionym.
4. Usługobiorca zobowiązuje się niezwłocznie poinformować TUV PZUW poprzez e-mail tuw_incydent@tuwpzuw.pl o wszelkiego rodzaju naruszeniach bezpieczeństwa lub wypadku skorzystania z Formularza przez osoby nieuprawnione.
5. Zakazane jest dostarczanie przez Usługobiorcy do Formularza treści o charakterze bezprawnym, a także podejmowanie przez Usługobiorcę działań sprzecznych z Regulaminem lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Formularzu. W przypadku wysłania treści określonych powyżej Usługodawca może wystąpić z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Usługobiorcy, na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w Kodeksie cywilnym.

VI. Wymogi techniczne

1. Warunkiem skorzystania z Formularza jest posiadanie przez Usługobiorcę:
 - 1) sprzętu komputerowego lub innego końcowego urządzenia telekomunikacyjnego z dostępem do Internetu;
 - 2) adresu e-mail, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej;
 - 3) zainstalowanej i aktualnej wersji przeglądarki internetowej Chrome, Internet Explorer lub Firefox.
2. W przeglądarce internetowej wymagane jest włączenie obsługi JavaScript oraz umożliwienie dopisywania plików cookies. Wszelkie informacje dotyczące gromadzenia i wykorzystywania plików cookies zostały opisane w polityce prywatności.
3. Połączenie z serwisem obsługującym Formularz odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.
4. W przypadku korzystania z aplikacji mobilnej, urządzenie powinno posiadać system Android lub iOS, zaktualizowany do najnowszej wersji.
5. Usługobiorca jest zobligowany do zweryfikowania poprawności adresu URL, z użyciem którego następuje nawiązanie połączenia z Formularzem. Usługobiorca nie powinien otwierać strony Formularza z adresu URL zwróconego mu przez

wyszukiwarkę internetową. Powinien wpisać go ręcznie lub uruchomić go w oparciu o otrzymany od PEKAO DIRECT SP. Z O.O. Link.

6. Usługobiorca powinien mieć świadomość i pamiętać o istotnym ryzyku wynikającym z korzystania z niezauważanych sieci Wi-Fi przy uzupełnianiu Formularza (np. niezabezpieczone hotspoty, sieci Wi-Fi dostępne w centrach handlowych, restauracjach, na lotniskach i w hotelach).
7. Usługobiorca powinien dbać o bezpieczeństwo swoich urządzeń, które służą dostępowi do sieci Internet. Takie urządzenie powinno posiadać program antywirusowy z aktualną bazą definicji wirusów, aktualną i bezpieczną wersję przeglądarki internetowej. Usługobiorca powinien ponadto cyklicznie sprawdzać, czy system operacyjny i programy zainstalowane na nim posiadają najnowsze aktualizacje.
8. Usługobiorca nie powinien instalować na swoim urządzeniu oprogramowania pochodzącego z nieznanymi źródłami, ponieważ takie oprogramowanie może zostać wykorzystane do zainfekowania urządzenia Usługobiorcy lub pozwolić na przejęcie nad nim kontroli.

VII. Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Usługobiorcy przysługuje prawo złożenia reklamacji, przez którą rozumie się wystąpienie do TUV PZUW, w którym zgłaszane jest zastrzeżenie dotyczące usług świadczonych przez TUV PZUW.
2. Reklamację można złożyć:
 - 1) pisemnie – przesyłką pocztową (w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe) pod adresem siedziby TUV PZUW: ul. Ogrodowa 58, 00-876 Warszawa, albo osobiście w siedzibie TUV PZUW;
 - 2) ustnie – przez telefon, dzwoniąc pod numer 801-159-159, albo osobiście w siedzibie TUV PZUW do protokołu;
 - 3) elektronicznie – wysyłając e-mail na adres reklamacje@tuwpzuw.pl.
3. TUV PZUW rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, TUV PZUW przekazuje osobie, która wystąpiła z reklamacją informację, w której:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. TUV PZUW udziela odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, a na wniosek występującego z reklamacją – pocztą elektroniczną.

5. Osobie fizycznej, która złożyła reklamację, przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
 - 1) nieuwzględnienia roszczeń zgłoszonych trybie rozpatrywania reklamacji;
 - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą występującego w terminie określonym w odpowiedzi na reklamację.
6. Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.
7. Usługobiorcy przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta
8. TUV PZUW przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla TUV PZUW do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy (więcej informacji można znaleźć na stronie: rf.gov.pl) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (więcej informacji można znaleźć na stronie: https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny).
9. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej za pośrednictwem platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. – opublikowanym pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej TUV PZUW: ul. Ogrodowa 58, 00-876 Warszawa
10. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia
11. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

12. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.
13. W relacjach z konsumentem TUV PZUW stosuje język polski.
14. TUV PZUW podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

VIII. Przetwarzanie i ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności z RODO.
2. Informacja administratora danych osobowych dla Usługobiorcy zostanie przekazana Usługobiorcy na wskazany przez niego adres e-mail, razem z finalną wersją deklaracji, wysłaną zgodnie z rozdziałem III niniejszego Regulaminu.
3. Po zakończeniu korzystania z Usługi dane zgromadzone za pomocą Formularza będą przechowywane w narzędziu informatycznym obsługującym Formularz do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora dane osobowe Usługobiorcy będą przetwarzane przez okres istnienia prawnie uzasadnionego interesu administratora, chyba że wcześniej wyrazi Pani/Pan skuteczny sprzeciw wobec tego przetwarzania.
4. Dane będą w tym okresie przetwarzane w następujących celach:
 - 1) weryfikacji objęcia uprawnionego Ubezpieczeniem,
 - 2) dochodzenia roszczeń lub obroną przed roszczeniami związanymi z Usługą,
 - 3) wyjaśnienia okoliczności niedozwolonego korzystania z Usługi.

IX. Postanowienia końcowe

Zawartość stron internetowych, na których umieszczony jest Formularz jest własnością Grupy PZU. Wszelkie prawa autorskie osobiste i majątkowe do jakichkolwiek elementów Formularza (tekstowych, graficznych, układu strony, itp.) są zastrzeżone.