



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY mojafirma.pzu.pl

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu Usług drogą elektroniczną PZU SA ustala regulamin świadczenia Usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Platformy (zwany dalej „Regulaminem”).

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Usługodawca świadczy Usługi drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem.
2. Regulamin określa:
 - 1) warunki świadczenia Usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Platformy;
 - 2) rodzaj i zakres Usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem witryny www.mojafirma.pzu.pl udostępnionej w sieci Internet pod adresem mojafirma.pzu.pl;
 - 3) zasady założenia i obsługi Konta na Platformie;
 - 4) zasady obsługi umów ubezpieczenia na Platformie;
 - 5) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie Usług drogą elektroniczną;
 - 6) przetwarzanie i ochronę danych osobowych;
 - 7) tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Regulamin stanowi integralną część Umów zawieranych przez Użytkowników z Usługodawcą.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

DEFINICJE

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) **Hasło** – ciąg znaków, bez polskich liter, używany do identyfikacji Użytkownika oraz uzyskania autoryzowanego dostępu do Konta;
- 2) **Kod jednorazowy** – kody jednorazowego użycia wysyłane w postaci wiadomości e-mail do Użytkownika w celu autoryzacji składanych przez niego dyspozycji, odblokowania dostępu do Konta;
- 3) **Konto** – indywidualne i autoryzowane Konto Użytkownika na Platformie dostępne wyłącznie za pomocą Loginu i Hasła. Za pośrednictwem Konta Użytkownik ma dostęp do treści Umów ubezpieczenia zawartych przez Ubezpieczającego oraz, jeśli posiada odpowiednie pełnomocnictwo może zawierać Umowy ubezpieczenia w imieniu i na rzecz Ubezpieczającego;
- 4) **Link aktywacyjny** – adres strony internetowej Platformy, wygenerowany i wysłany na wskazany przez Użytkownika adres e-mail w celu aktywacji Konta. Czas ważności Linku aktywacyjnego jest ograniczony;
- 5) **Login** – indywidualny identyfikator Użytkownika posiadającego Konto;
- 6) **Doradca klienta** – pracownik Oddziału Sprzedaży Korporacyjnej PZU SA;
- 7) **Oferta** – dokument z propozycją ubezpieczenia, ważna 30 dni od momentu wygenerowania;
- 8) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia, na podstawie których zawierana jest Umowa ubezpieczenia. OWU są udostępniane nieodpłatnie w sposób określony w przepisach prawa. Użytkownik może je swobodnie odczytać, wydrukować lub zapisać ich wersję elektroniczną na własnym komputerze lub innym urządzeniu telekomunikacyjnym;
- 9) **Platforma** – serwis internetowy udostępniony przez PZU SA pod adresem mojafirma.pzu.pl;
- 10) **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy ubezpieczenia;
- 11) **Certyfikat** – skrócony dokument potwierdzający zawarcie Umowy ubezpieczenia (dokument niezawierający wysokości składki);
- 12) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, która zawarła Umowę ubezpieczenia z PZU SA, i która wskazuje Użytkowników;
- 13) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, ponosząca ryzyko transportowe w momencie powstania szkody, która zawarła umowę Ubezpieczenia na rachunek własny albo, na rachunek której została zawarta Umowa ubezpieczenia;
- 14) **Umowa** – Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną;
- 15) **Umowa generalna** – Umowa zawarta pomiędzy Usługodawcą a Ubezpieczającym, określająca warunki zawierania Umów ubezpieczenia poszczególnych transportów;
- 16) **Umowa ubezpieczenia** – Umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Usługodawcą a Ubezpieczającym na warunkach określonych w Umowie generalnej;
- 17) **Usługa** – Usługa świadczona przez Usługodawcę na indywidualne żądanie Użytkownika drogą elektroniczną;
- 18) **Użytkownik** – wskazana i upoważniona przez Ubezpieczającego osoba fizyczna, dla której Usługodawca zakłada Konto. Za Użytkownika uważa się również brokera ubezpieczeniowego działającego w imieniu Ubezpieczającego. Użytkownikiem może być również Ubezpieczający, jeśli jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą;
- 19) **Usługodawca** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna (PZU SA) z siedzibą w Warszawie przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 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 9831, o kapitale zakładowym w wysokości 86 352 300 zł wpłaconym w całości i numerze NIP 526-025-10-49;
- 20) **Wniosek** – wniosek o zarejestrowanie nowego Użytkownika na Platformie.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ ORAZ WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 3

1. Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu.
2. Korzystanie z Platformy jest bezpłatne. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej pzu.pl u Usługodawcy. Użytkownik może go swobodnie odczytać, wydrukować lub zapisać jego wersję elektroniczną na własnym komputerze lub innym urządzeniu końcowym.
3. Akceptacja Regulaminu za pośrednictwem strony mojafirma.pzu.pl, jest równoznaczna z akceptacją postanowień Regulaminu oraz zawarciem z PZU SA Umowy.
4. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania przez Użytkownika z Usług świadczonych przez Usługodawcę w sposób sprzeczny z przepisami obowiązującego prawa i postanowieniami Regulaminu.
6. Konto jest zakładane dla Użytkownika na podstawie Wniosków (stanowiących załączniki do Regulaminu), po akceptacji przez Użytkownika Regulaminu.
7. Odebranie dostępu Użytkownikowi do Konta następuje:
 - 1) w przypadku podejmowanych działań bezprawnych, obraźliwych lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia Platformy;
 - 2) gdy wygasto albo zostało odwołane pełnomocnictwo do posiadania przez Użytkownika Konta. Zgłoszenie o odwołaniu pełnomocnictwa składa osoba uprawniona do reprezentacji Ubezpieczającego zgodnie z treścią KRS (jeśli reprezentacja wieloosobowa, konieczna jest odpowiednia ilość podpisów) albo Ubezpieczający (jeśli dotyczy jednoosobowej działalności gospodarczej);
 - 3) w przypadku poinformowania Usługodawcy na adres mojafirma@pzu.pl o wygaśnięciu, odwołaniu pełnomocnictwa dla brokera ubezpieczeniowego.
8. Uprawnienia odbierane są niezwłocznie, nie później niż w kolejnym dniu roboczym po otrzymaniu zgłoszenia, poprzez zablokowanie Użytkownika na Platformie. Wraz ze zgłoszeniem Ubezpieczający może zawnieść o zamknięcie Konta Użytkownika, dla którego zostało odwołane pełnomocnictwo.
9. Zgłoszenie o odebranie uprawnień należy złożyć w formie: pisemnej na adres Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa lub elektronicznej na adres e-mail: mojafirma@pzu.pl
10. Użytkownik rozwiązuje Umowę w następujący sposób:
 - 1) poprzez jej wypowiedzenie w terminie 14 dni od daty doręczenia oświadczenia o wypowiedzeniu. Użytkownik może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu w formie: pisemnej na adres Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa lub elektronicznej na adres e-mail: mojafirma@pzu.pl ;
 - 2) w przypadku niewyrażenia zgody na zmianę postanowień Regulaminu.
11. W przypadku rozwiązania Umowy, w związku z wypowiedzeniem Umowy lub niewyrażeniem zgody na zmianę postanowień Regulaminu, Konto zostanie zamknięte.
12. Konto zostanie zamknięte również w terminie 30 dni od odwołania albo wygaśnięcia pełnomocnictwa Użytkownika.
13. Zamknięcie Konta skutkuje utratą dostępu do Konta.

WYMAGANIA I WARUNKI TECHNICZNE NIEZBĘDNE DO KORZYSTANIA Z PLATFORMY

§ 4

1. Warunkiem korzystania przez Użytkownika z Usług jest konieczność korzystania z urządzenia elektronicznego z dostępem do sieci Internet.
2. Zalecane jest posiadanie zaktualizowanej przeglądarki internetowej (wymagane jest włączenie obsługi JavaScript oraz plików cookies).
3. W celu bezpiecznego i prawidłowego korzystania z Platformy, Usługodawca zaleca posiadanie i aktualizowanie oprogramowania antywirusowego.
4. Użytkownik zobowiązuje się do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację w elektronicznych kanałach dostępu, w tym nieudostępniania Loginu, Hasła, Linku aktywacyjnego 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, powinno być zabezpieczone Hasłem (pinem) oraz systemem ochrony przed złośliwym oprogramowaniem.
6. W przypadku podejrzenia, że Login lub Hasło zostały przejęte przez osoby nieupoważnione, Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznej zmiany Hasła lub wysłania wiadomości e-mail na adres mojafirma@pzu.pl,
– w celu blokady Konta na Platformie lub zmiany dostępnych danych.

RODZAJ I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 5

1. Za pośrednictwem Platformy Usługodawca umożliwia Użytkownikowi:
 - 1) zawarcie w imieniu i na rzecz Ubezpieczającego Umowy ubezpieczenia w systemie informatycznym Usługodawcy służącym do zawierania umów ubezpieczenia - w przypadku posiadania odpowiedniego pełnomocnictwa;
 - 2) pobranie Oferty, Polisy lub Certyfikatu Umów ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem Platformy;
 - 3) przeglądanie zawartych za pośrednictwem Platformy Umów ubezpieczenia.
2. Rodzaj Usług dostępnych dla Użytkownika jest związany z rodzajem i zakresem ofert ubezpieczenia udostępnionych Użytkownikowi.

ZASADY ZAŁOŻENIA I OBSŁUGA KONTA NA PLATFORMIE

§ 6

1. W celu założenia Konta/Kont na Platformie należy wysłać do Usługodawcy prośbę o udostępnienie Wniosku o założenie Konta na Platformie:
 - 1) do Doradcy klienta, lub

- 2) na adres: mojafirma@pzu.pl
2. Wniosek, w przypadku:
 - a) ubezpieczeń cargo powinien być podpisany przez osobę uprawnioną/osoby uprawnione do reprezentacji Ubezpieczającego wskazaną/wskazane w KRS-ie (jeśli reprezentacja wieloosobowa, konieczna jest odpowiednia ilość podpisów) albo Ubezpieczającego (jeśli dotyczy jednoosobowej działalności gospodarczej), stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu;
 - b) pozostałych ubezpieczeń powinien być podpisany przez osobę uprawnioną/osoby uprawnione do reprezentacji kancelarii brokerskiej wskazaną/wskazane w KRS-ie (jeśli dotyczy spółek handlowych), współownika spółki cywilnej albo przedsiębiorcę w przypadku jednoosobowej działalności gospodarczej), stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu:
 - 1) cyfrowo –wymagany jest plik pdf opatrzony kwalifikowanym podpisem elektronicznym;
 - 2) tradycyjnie – wymagany jest scan dokumentu z czytelnym podpisem i pieczętą firmy.
 3. Wnioski, o których mowa w ust. 2 należy wysłać do PZU SA na adres mailowy Doradcy klienta lub mojafirma@pzu.pl.
 4. W przypadku zawierania umów ubezpieczenia mienia w transporcie (cargo) wraz z Wnioskiem Ubezpieczający przekazuje pełnomocnictwo/pełnomocnictwa do zawierania w imieniu i na rzecz Ubezpieczającego Umów ubezpieczenia.
 5. W przypadku zawierania pozostałych umów ubezpieczenia, dostępnych na Platformie, Użytkownik po zalogowaniu się zostanie poproszony o dołączenie pełnomocnictwa do zawierania w imieniu i na rzecz Ubezpieczającego Umów ubezpieczenia.
 6. Usługodawca przekazuje osobom wskazanym we Wniosku Link aktywacyjny, na wskazany we Wniosku e-mail. Po aktywowaniu dostępu i zaakceptowaniu Regulaminu Użytkownik może zacząć korzystać z Platformy.
 7. Użytkownik loguje się do swojego Konta po wcześniejszym ustawieniu Hasła.
 8. Ze względów bezpieczeństwa sugerowana jest zmiana Hasła do Konta co 30 dni.
 9. W przypadku, gdy Użytkownik utracił lub zapomniał Hasła, Usługodawca zapewnia możliwość samodzielnego nadania nowego Hasła.
 10. W przypadku, gdy zostało odwołane pełnomocnictwo dla Użytkownika do korzystania z Konta, Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie Usługodawcę, pisemnie na adres: mojafirma@pzu.pl
 11. Każdy Użytkownik ma indywidualny Login i Hasło, które powinien zachować wyłącznie do własnej wiadomości. Nie wolno ujawniać Loginów i Haseł do Platformy innym Użytkownikom.
 12. Platforma posiada odpowiednie zabezpieczenia przed cyber zagrożeniami, wymagane Rozporządzeniem Unii Europejskiej "Dora". Użytkownik ma obowiązek dodatkowego zabezpieczenia konta (dostępne metody to email, kod jednorazowy). Po wybraniu jednej z metod system przeprowadzi Użytkownika przez proces jej rejestracji. Następnie wybrana metoda zostanie zapamiętana i będzie używana domyślnie do dodatkowego uwierzytelniania..

OBŚLUGA UMÓW UBEZPIECZENIA ZA POMOCĄ PLATFORMY

§ 7

1. W celu korzystania z Usługi umożliwiającej zawarcie Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Platformy wymagane jest posiadanie przez Użytkownika Loginu i Hasła niezbędnych do zalogowania się do Platformy oraz ważnego pełnomocnictwa do zawierania w imieniu i na rzecz Ubezpieczającego Umów ubezpieczenia, chyba, że Użytkownik jest osobą uprawnioną do reprezentacji Ubezpieczającego wskazaną w KRS-ie albo jest osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą.
2. OWU oraz wszystkie niezbędne informacje wymagane prawem (w tym dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz dokument o dystrybutorze ubezpieczeń) są doręczane Ubezpieczającemu:
 - 1) w przypadku umów cargo w momencie zawierania Umowy generalnej;
 - 2) w pozostałych produktach w momencie generowania oferty;
 lub w inny sposób, jeśli wymagają tego przepisy prawa.
3. Po uzupełnieniu przez Użytkownika na Platformie niezbędnych informacji do przygotowania Oferty lub zawarcia Umowy ubezpieczenia Użytkownik może zawrzeć Umowę ubezpieczenia a następnie pobrać Ofertę, Polisę lub Certyfikat.
4. Zasady zawarcia i rozwiązania Umowy ubezpieczenia, przedmiot i zakres ubezpieczenia, okres, na jaki Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta, prawa i obowiązki obu stron Umowy ubezpieczenia oraz warunki jej wykonania określone są w Umowie generalnej oraz OWU.

PRZETWARZANIE I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 8

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników podanych w celu utworzenia i aktywowania Konta jest Usługodawca.
2. Podane dane osobowe będą przetwarzane w celu związanym z użytkowaniem Konta, a w szczególności w celu rejestracji i administrowania kontem na Platformie, a także dla celów analitycznych i marketingowych produktów własnych administratora danych.
3. Usługodawca powierza przetwarzanie danych podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie, m.in. dostawcom usług IT, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.
4. 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.
5. Zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników oraz Polityka wykorzystania plików Cookies na Platformie są dostępne w Polityce Prywatności – <https://www.pzu.pl/polityka- Prywatności>

REKLAMACJE, SKARGI I ZAŻALENIA

§ 9

1. Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce Usługodawcy obsługującej klienta.
2. Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone:
 - 1) na piśmie – osobiście albo wysłane przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: PZU SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji) albo nadane w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej;
 - 2) na piśmie – wysłane na adres do doręczeń elektronicznych PZU SA: AE:PL-87870-55695-FHIFV-22, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o którym mowa w ustawie o doręczeniach elektronicznych;

- 3) w formie 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;
- 4) w postaci elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl
3. Usługodawca 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, Usługodawca 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 Usługodawcy na reklamację, skargę lub zażalenie zostanie dostarczona osobie, która je złożyła:
 - 1) w przypadku, gdy klientem jest osoba fizyczna – na piśmie, z tym, że odpowiedź można dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta;
 - 2) w przypadku, gdy klientem jest inny podmiot niż wskazany w pkt 1 – na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
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 Usługodawcy, które są właściwe ze względu na przedmiot sprawy.
8. Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.
9. Usługodawca przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.
10. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla Usługodawcy do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: www.rf.gov.pl
11. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. PZU SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

ZASADY ZMIANY REGULAMINU

§ 10

1. Regulamin może ulec zmianie w każdym czasie, a szczególnie w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zmiany zakresu oferowanych Usług, z zastrzeżeniem, że Usługodawca nie może modyfikować dokumentów, które zostały doręczone zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
2. W przypadku zmiany Regulaminu jego aktualna wersja będzie doręczana Użytkownikowi podczas kolejnego korzystania przez Użytkownika z Platformy.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 11

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
2. W relacjach z Użytkownikiem ma zastosowanie język oraz prawo polskie.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2026 r.