

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W SERWISIE PZU



Załącznik nr 2 do uchwały nr UZ/160/2012 Zarządu PZU Życie SA z dnia 2 lipca 2012 r.

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2016 r. poz. 1030), Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna ustala Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu Grupowe i Zdrowotne PZU (zwany dalej „Regulaminem”).

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. PZU świadczy usługi drogą elektroniczną nieodpłatnie, zgodnie z Regulaminem.
2. Regulamin określa:
 - 1) warunki zawierania i rozwiązywania Umów;
 - 2) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
 - 3) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się PZU;
 - 4) sposób ochrony danych osobowych;
 - 5) tryb postępowania reklamacyjnego;
 - 6) zasady zmiany Regulaminu.
3. Regulamin stanowi integralną część Umów zawieranych przez PZU 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 twardym komputera lub innym elektronicznym urządzeniu końcowym Użytkownika i przeznaczone do korzystania ze stron Serwisu. Mogą zawierać nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer;
- 2) **hasło** – ciąg znaków używany do identyfikacji Użytkownika oraz uzyskania autoryzowanego dostępu do Konta w Serwisie;
- 3) **hasło jednorazowe lub kod autoryzacji** – hasła jednorazowego użycia potwierdzające poszczególne dyspozycje Użytkownika w Serwisie;
- 4) **Infolinia PZU** – serwis telefoniczny PZU;
- 5) **Konto** – indywidualne i autoryzowane konto Użytkownika w Serwisie;
- 6) **link aktywacyjny** – adres strony internetowej Serwisu Grupowe i Zdrowotne PZU, wygenerowany i wysłany przez PZU na wskazany przez Użytkownika adres e-mail w celu aktywacji Konta. Czas ważności linku aktywacyjnego jest ograniczony i wskazany w treści wiadomości wysłanej do Użytkownika;
- 7) **Login** – indywidualny identyfikator Użytkownika posiadającego Konto w Serwisie;
- 8) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia, na podstawie których zawierana jest umowa ubezpieczenia. OWU

są doręczane nieodpłatnie przed zawarciem lub przystąpieniem do umowy ubezpieczenia. Użytkownik może je swobodnie odczytać, wydrukować lub zapisać ich wersję elektroniczną na własnym komputerze lub innym urządzeniu telekomunikacyjnym;

- 9) **protokół SSL** – protokół, służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;
- 10) **PZU** – 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, kapitał zakładowy w wysokości 295 000 000 zł wpłacony w całości, NIP: 527-02-06-056, 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;
- 11) **PZU Centrum Operacji SA** – PZU Centrum Operacji Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Konstruktorskiej 13, 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, kapitał zakładowy w wysokości 500 000 zł, wpłacony w całości, NIP 526-22-22-336, świadcząca usługi na rzecz PZU;
- 12) **PZU Zdrowie SA** – PZU Zdrowie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Konstruktorskiej 13, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 395215, kapitał zakładowy w wysokości 650 000 zł, wpłacony w całości, NIP 527-26-63-852, świadcząca usługi na rzecz PZU;
- 13) **Serwis lub Serwis Grupowe i Zdrowotne PZU** – platforma informatyczno-informacyjna dostępna za pośrednictwem strony pzu.pl lub pod adresem przekazywanym Użytkownikowi, dedykowana do obsługi umów grupowych ubezpieczeń ochronnych i zdrowotnych, w tym do doręczenia dokumentów związanych z umową ubezpieczenia;
- 14) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną pomiędzy PZU a Użytkownikiem;
- 15) **umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta z PZU; treść umowy ubezpieczenia reguluje dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia oraz ogólne warunki ubezpieczenia;
- 16) **Usługa** – usługa świadczona przez PZU na indywidualne żądanie Użytkownika drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w szczególności korzystanie z Serwisu, poczty elektronicznej lub wiadomości SMS;

- 17) **usługa medyczna** – świadczenie zdrowotne w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej takie jak badanie, konsultacja;
- 18) **Użytkownik** – każda osoba korzystająca z Serwisu;
- 19) **ustawa** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2016 r. poz. 1030 z późn. zm.).

WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 3

1. Przed zawarciem Umowy i założeniem Konta w Serwisie Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu.
2. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej lub pod adresem internetowym przekazywanym Użytkownikowi przed zawarciem Umowy, w sposób, który umożliwia pozyskanie, otwarcie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik. Na stronie internetowej pzu.pl zamieszczone są również informacje, o których mowa w art. 5 ust. 2 i 3 art. 6 ustawy.
3. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu i akceptacja postanowień Regulaminu oznacza zawarcie Umowy, bez konieczności sporządzania odrębnej umowy.
4. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.
5. Rozwiązanie Umowy może nastąpić poprzez jej wypowiedzenie przez którąkolwiek ze stron w terminie 14 dni od daty doręczenia oświadczenia o wypowiedzeniu. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 4

1. Korzystanie z Usług możliwe jest po aktywacji Konta. Za pośrednictwem Konta w Serwisie, PZU umożliwiła zagowanie Użytkownikowi:
 - 1) przeglądanie danych osobowych i teleadresowych oraz zmianę wybranych danych (na potrzeby Serwisu);
 - 2) przeglądanie oświadczeń woli oraz zmianę wybranych oświadczeń woli;
 - 3) zmianę Hasła w Serwisie;
 - 4) otrzymywanie powiadomień związanych z funkcjonowaniem Konta oraz informacji o zmianie zawartości Konta;
 - 5) przeglądanie i zmianę kanału komunikacyjnego, za pomocą którego Użytkownik będzie informowany o wystąpieniu określonych zdarzeń na Koncie i o zmianie zawartości Konta;
 - 6) zapoznanie się z udostępnioną na Koncie ofertą ubezpieczenia, z informacjami o posiadanych umowach ubezpieczenia, w tym z informacjami o zakresie tych umów;
 - 7) przystąpienie do umowy ubezpieczenia;
 - 8) przeglądanie, pobranie, drukowanie, zapisanie na komputerze lub innym urządzeniu końcowym doręczonych na Koncie w Serwisie dokumentów związanych z umową ubezpieczenia, a w szczególności takich jak ogólne warunki ubezpieczenia;
 - 9) przeglądanie, pobranie, drukowanie, zapisanie na komputerze lub innym urządzeniu końcowym umieszczonych na Koncie w Serwisie innych dokumentów, takich jak kody rabatowe, dokumenty związane z usługami medycznymi, takimi jak decyzja w sprawie

- wniosku refundacyjnego i innej korespondencji prowadzonej w ramach złożonej refundacji;
 - 10) zamówienie, odwołanie lub wskazanie nowego terminu usługi medycznej;
 - 11) złożenie wniosku o refundację usług medycznych;
 - 12) przeglądanie historii wizyt i wniosków o refundację usług medycznych.
2. Rodzaj usług dostępnych dla Użytkownika w Serwisie jest związany z rodzajem i zakresem ubezpieczenia Użytkownika oraz rodzajem i zakresem ofert ubezpieczenia udostępnionych Użytkownikowi przez PZU.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 5

1. Warunkiem korzystania przez Użytkownika z Usług świadczonych przez PZU jest:
 - 1) zainstalowanie przeglądarki internetowej z dostępem do sieci Internet – Microsoft Internet Explorer w wersji 10.0 lub wyższej, Mozilla Firefox w wersji 45 lub wyższej, Google Chrome w wersji 55, Apple Safari w wersji 10 lub wyższej;
 - 2) posiadanie adresu poczty elektronicznej, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej;
 - 3) posiadanie polskiego numeru telefonu komórkowego, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości SMS.
2. Połączenie z Serwisem odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.

§ 6

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 poinformowanie tych osób o tym fakcie i uzyskanie zgody na podanie ich danych, chyba że wiedza i zgoda taka nie są wymagane przepisami prawa.
3. Użytkownik zobowiązuje się, że nie będzie podejmował działań o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
4. PZU nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Serwisu i Usług świadczonych przez PZU drogą elektroniczną w sposób sprzeczny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego i postanowieniami Regulaminu.
5. Użytkownik zobowiązany jest do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację w elektronicznych kanałach dostępu, w tym nieudostępniania Loginu, Hasła, hasła jednorazowego lub kodu jednorazowego.
6. Hasło powinno być przechowywane w sposób bezpieczny. Jeżeli Użytkownik zapisuje je na urządzeniu elektronicznym, powinno być chronione przed odczytem lub przejęciem na przykład przez zastosowanie rozwiązań kryptograficznych (szyfrowanie). Urządzenie elektroniczne wykorzystywane przez Użytkownika, w tym również mobilne, powinno być zabezpieczone hasłem lub kodem PIN oraz systemem ochrony przed złośliwym oprogramowaniem.

7. Hasło powinno być okresowo zmieniane przez Użytkownika. Szczegółowe zasady bezpieczeństwa informatycznego udostępnione są na stronie pzu.pl.
 8. PZU nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika informacji umożliwiających jego identyfikację w Serwisie osobom nieupoważnionym.
 9. W przypadku podejrzenia, że Login lub Hasło zostały przejęte przez osoby nieupoważnione, Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznej zmiany Hasła lub skontaktowania się z PZU poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres kontakt@pzu.pl albo telefonicznie pod numer 801 102 102 (opłata zgodna z taryfą operatora), w celu blokady Konta w Serwisie lub zmiany danych dostępowych.
- 4.** W przypadku rozwiązania Umowy, w związku z wypowiedzeniem Umowy lub niewyrażeniem zgody na zmianę postanowień Regulaminu, Konto Użytkownika w Serwisie zostanie zamknięte. Zamknięcie Konta skutkuje utratą dostępu do Konta. Aby zagwarantować sobie dostęp do dokumentów i informacji, które mogą być potrzebne w celu dochodzenia ewentualnych roszczeń z umowy ubezpieczenia, Użytkownik powinien je pobrać i zapisać na dogodnym dla siebie nośniku.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 9

1. Administratorem danych osobowych jest PZU.
2. Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zamówionej Usługi, a w szczególności przygotowania oferty ubezpieczeniowej, obsługi zawartej umowy ubezpieczenia, obsługi usługi medycznej a także dla celów analitycznych i marketingowych administratora danych, o ile wyrazi zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych odrębnie dla każdego z tych celów.
3. PZU powierza przetwarzanie danych osobowych PZU Centrum Operacji SA i PZU Zdrowie SA.
4. Powierzenie przetwarzania danych osobowych następuje wyłącznie w zakresie niezbędnym w celu prawidłowej realizacji Umowy. 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 zachowania najwyższej staranności oraz do zastosowania przy ich przetwarzaniu wszelkich środków technicznych i organizacyjnych przewidzianych dla administratora danych w art. 36–39a ustawy o ochronie danych osobowych. W zakresie przestrzegania tych przepisów ponoszą odpowiedzialność na zasadach przewidzianych dla administratora danych.
6. Dane osobowe przetwarzane będą zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2016 r. poz. 922 z późn. zm.).

OBŚLUGA REKLAMACJI

§ 10

1. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, to jest prawo skierowania wystąpienia do PZU, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące Usług świadczonych drogą elektroniczną przez PZU.
2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU obsługującej Klienta.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: PZU 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, o której mowa w ust. 2;
 - 3) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na pzu.pl.

§ 7

1. W celu korzystania z Usług, wymagane jest posiadanie aktywnego Konta w Serwisie.
2. Konto w Serwisie oraz świadczone za jego pomocą Usługi przeznaczone są dla osób pełnoletnich posiadających adres korespondencyjny na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Utworzenie Konta w Serwisie odbywa się za pośrednictwem stron pzu.pl oraz konto.pzu.pl.
4. Użytkownik może utworzyć Konto w Serwisie:
 - 1) samodzielnie po wybraniu funkcji „Zarejestruj się” na ekranie „Logowanie” lub
 - 2) poprzez wyrażenie woli założenia Konta w Serwisie w deklaracji przystąpienia do grupowego ubezpieczenia ochronnego lub zdrowotnego.
5. Aby utworzyć lub aktywować Konto w Serwisie należy podać swoje dane osobowo-teleadresowe, w szczególności adres poczty elektronicznej oraz polski numer telefonu komórkowego. Podany adres poczty elektronicznej służy do komunikacji pomiędzy PZU a Użytkownikiem.
6. W celu aktywacji Konta w Serwisie, PZU wysłała do Użytkownika dane do aktywacji Konta.
7. Ze względów bezpieczeństwa, PZU zastrzega sobie prawo do:
 - 1) przerwania sesji połączenia z Użytkownikiem po upływie 15 minut od ostatniej czynności wykonanej przez Użytkownika w Serwisie;
 - 2) czasowego zablokowania dostępu do Konta w Serwisie w przypadku trzykrotnego wprowadzenia błędnych danych do logowania lub naruszenia postanowień Regulaminu – w celu odblokowania Konta należy postępować zgodnie z wyświetlanymi komunikatami.
8. PZU ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Serwisu, na okres konieczny do wykonania prac technicznych a także usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od PZU.
9. PZU zapewnia możliwość przypomnienia Hasła Użytkownikowi przed zalogowaniem się do Serwisu. W tym celu PZU przekazuje Użytkownikowi kod autoryzacji do dokonania zmiany i ustanowienia przez niego nowego Hasła.

§ 8

1. Użytkownik ma nieograniczony dostęp do Konta w Serwisie w okresie obowiązywania Umowy.
2. PZU oświadcza, że nie ma możliwości usuwania ani modyfikowania dokumentów, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 8, zamieszczonych na Koncie w Serwisie, które zostały mu doręczone zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
3. PZU wysłała na wskazany przez Użytkownika adres e-mail lub numer telefonu komórkowego informację o dokumentach, które zostały doręczone w Serwisie.

4. PZU rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU przekazuje Użytkownikowi informację, w której:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Odpowiedź PZU na reklamację zostanie dostarczona Użytkownikowi w postaci papierowej albo na wniosek Użytkownika pocztą elektroniczną lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych.
7. Użytkownikowi 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 Użytkownika w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
8. Skargę lub zażalenie, niebędące reklamacją, o której mowa w ust. 1, składa się w formach określonych w ust. 3, w każdej jednostce PZU obsługującej klienta.
9. Skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną określoną w przepisach wewnętrznych PZU obowiązujących na dzień składania skargi lub zażalenia. Informacja w tym zakresie jest dostępna w jednostkach organizacyjnych PZU.
10. PZU rozpatruje skargę lub zażalenie i udziela na nie pisemnej odpowiedzi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania, a w przypadku niemożności ich rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi w powyższym terminie zawiadamia pisemnie Użytkownika z podaniem przyczyny zwłoki i nowego terminu rozpatrzenia sprawy.
11. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla PZU do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: rf.gov.pl.
12. W przypadku Umowy, Użytkownik ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej

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 jest następujący: reklamacje@pzu.pl.

13. Użytkownikowi, będącemu konsumentem przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

ZMIANA REGULAMINU

§ 11

1. PZU zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu w każdym czasie z zastrzeżeniem, że zmiana Regulaminu nie może dotyczyć zasad wskazanych w § 4 ust. 1 pkt 8.
2. PZU informuje Użytkownika o zmianach w Regulaminie na 14 dni przed wejściem zmian w życie. Informacja o zmianach przekazywana jest Użytkownikowi za pomocą wiadomości e-mail wysłanej przez PZU na adres podany przez Użytkownika przy rejestracji lub aktywacji Konta.
3. W przypadku Użytkowników, którzy utworzyli Konto w Serwisie w okresie przejściowym pomiędzy wysłaniem przez PZU informacji o zmianie Regulaminu, a wejściem w życie zmienionych postanowień Regulaminu, informacja o zmianach w Regulaminie przekazywana jest tym Użytkownikom za pośrednictwem Serwisu.
4. Użytkownik, który nie wyraża zgody na zmianę postanowień Regulaminu, może w terminie 14 dni od dnia przekazania informacji o zmianie Regulaminu, złożyć oświadczenie o niewyrażeniu zgody na jego zmianę. Złożenie takiego oświadczenia oznacza natychmiastowe rozwiązanie Umowy.
5. W przypadku zmiany Regulaminu, jego aktualna wersja będzie umieszczana w Serwisie.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 12

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 20 listopada 2017 r.
2. W relacjach pomiędzy Użytkownikiem a PZU ma zastosowanie język oraz prawo polskie.
3. W sprawach nieregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.