

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W ZAKRESIE UDOSTĘPNIENIA FORMULARZA SŁUŻĄCEGO DO SKŁADANIA DEKLARACJI PRZYSTĄPIENIA DO GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA TUV PZUW OPIEKA MEDYCZNA, DEKLARACJI ZMIAN I REZYGNACJI Z TEGO UBEZPIECZENIA

I. Postanowienia ogólne

TUV PZUW niniejszym określa regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie udostępnienia Formularza służącego do składania deklaracji przystąpienia do grupowego ubezpieczenia TUV PZUW Opieka Medyczna, deklaracji zmian i rezygnacji z tego ubezpieczenia.

II. Definicje

1. Przez użyte w Regulaminie pojęcia rozumie się:
 - 1) **Dane Identyfikacyjne** – dane osobowe zbierane przez TUV PZUW w ramach Formularza, które są niezbędne do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego między TUV PZUW a Usługobiorcą oraz dane niezbędne w celu złożenia przez Usługobiorcę deklaracji przystąpienia do Ubezpieczenia, deklaracji zmian do Ubezpieczenia i rezygnacji z Ubezpieczenia, ze względu na właściwość świadczonej Usługi lub sposób jej rozliczenia;
 - 2) **Formularz** – formularz dostępny pod adresem internetowym tvp-tuwpzuwuspartner.pl, będący systemem informatycznym, służącym Usługobiorcy do złożenia deklaracji przystąpienia do Ubezpieczenia TUV PZUW, deklaracji zmian do Ubezpieczenia lub rezygnacji Ubezpieczenia w wersji elektronicznej do TUV PZUW;
 - 3) **Link** – adres strony internetowej odsyłający do Formularza;
 - 4) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie składania deklaracji przystąpienia do grupowego ubezpieczenia TUV PZUW Opieka Medyczna, zmiany i rezygnacji z tego Ubezpieczenia;
 - 5) **TUV PZUW** – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie przy rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa zarejestrowane w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII 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;
 - 6) **Ubezpieczający** – podmiot, który zawarł Ubezpieczenie z TUV PZUW;
 - 7) **Ubezpieczenie** – Grupowa Umowa Ubezpieczenia TUV PZUW Opieka Medyczna zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a TUV PZUW;
 - 8) **Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną opisane w Regulaminie;

- 9) **Usługobiorca** – osoba uprawniona do przystąpienia do Ubezpieczenia za pośrednictwem Formularza, osoba uprawniona do zmiany Ubezpieczenia lub rezygnacji z Ubezpieczenia, za pośrednictwem Formularza lub osoba działająca w ich imieniu.

III. Rodzaj i zakres świadczonych Usług

TUV PZUW świadczy drogą elektroniczną Usługi polegające na udostępnieniu Usługobiorcy Formularza umożliwiającego złożenie:

- 1) deklaracji przystąpienia do Ubezpieczenia;
- 2) deklaracji zmian do Ubezpieczenia;
- 3) rezygnacji z Ubezpieczenia;
- 4) reklamacji;
- 5) wniosku o refundację.

IV. Warunki świadczenia Usług

1. Świadczone Usługi przeznaczone są dla osób pełnoletnich, posiadających pełną zdolność do czynności prawnych.
2. 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 bezpieczeństwo przekazywanych przy jego użyciu danych.
3. Warunkiem skorzystania z Formularza jest podanie przez Usługobiorcę adresu e-mail, imienia, nazwiska, numeru PESEL (w przypadku obcokrajowca bez numeru pesel daty urodzenia), loginu i hasła. Podany przez Usługobiorcę adres e-mail służy do komunikacji z Usługobiorcą w zakresie Usług świadczonych na podstawie Regulaminu.
4. Podany przez Usługobiorcę adres e-mail musi należeć do Usługobiorcy i nie może naruszać praw osób trzecich.
5. Sposób działania Formularza:
 - 1) Formularz jest dostępny dla Usługobiorcy za pośrednictwem Linku przekazanego Usługobiorcy przez Ubezpieczającego;
 - 2) Usługobiorca uzupełnia Formularz Danymi Identyfikacyjnymi i składa co najmniej te oświadczenia, które w treści Formularza są obowiązkowe.
 - 3) uzupełnione i zatwierdzone za pomocą Formularza deklaracje i rezygnacje są

generowane przez Formularz i udostępniane do pobrania i wydruku przez Usługobiorcę.

- 4) Wydrukowane i uzupełnione formularze należy wysłać na wskazane adresy na formularzu adresy.
6. Przed złożeniem deklaracji przystąpienia do Ubezpieczenia lub deklaracji zmian do Ubezpieczenia, Usługobiorca pobiera następujące dokumenty: informacje o ochronie danych osobowych ogólne warunki ubezpieczenia, wyciąg z Ubezpieczenia (w tym zakresami świadczeń zdrowotnych), dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz informacje o umowach dotyczących usług finansowych zawieranych przez odległość, są pobierane przez Usługobiorcę
7. Usługobiorca zobowiązany jest do nieudostępniania Linku, ani Formularza osobom nieuprawnionym.
8. Usługobiorca powinien niezwłocznie poinformować TUV PZUW poprzez e-mail iod@tulpzuw.pl o wszelkiego rodzaju naruszeniach bezpieczeństwa lub wypadku skorzystania z Formularza przez osoby nieuprawnione.
9. 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.

V. Wymagania 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 celu zapewnienia prawidłowego działania Formularza w przeglądarce internetowej zalecane jest włączenie obsługi JavaScript oraz umożliwienie dopisywania plików cookies (plików tekstowych przechowywanych w przeglądarce Usługobiorcy). 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. 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 Ubezpieczającego Link.

5. Usługobiorca powinien mieć świadomość i pamiętać o istotnym ryzyku wynikającym z korzystania z niezaufanych sieci Wi-Fi przy uzupełnianiu Formularza (np. niezabezpieczone hotspoty, sieci Wi-Fi dostępne w centrach handlowych, restauracjach, na lotniskach i w hotelach).
6. 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.
7. Usługobiorca nie powinien instalować na swoim urządzeniu oprogramowania pochodzącego z nieznanych źródeł, ponieważ takie oprogramowanie może zostać wykorzystane do zainfekowania urządzenia Usługobiorcy lub pozwolić na przejęcie nad nim kontroli.
8. Usługobiorca nie powinien zamykać przeglądarki przez zatwierdzeniem Formularza ponieważ może spowodować to usunięcie danych wprowadzanych do Formularza.
9. Braku aktywności Usługobiorcy przez określony czas ze względów bezpieczeństwa może powodować konieczność ponownego rozpoczęcia korzystania z Formularza.

VI. Warunki zawiązywania i rozwiązywania umów o świadczenie Usług drogą elektroniczną

1. 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.
2. Przed rozpoczęciem korzystania z Formularza Usługobiorca powinien zapoznać się z udostępnionym mu Regulaminem.
3. Rozpoczynając korzystanie z Formularza Usługobiorca zawiera z TUV PZUW umowę o świadczenie Usługi.
4. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na czas świadczenia Usług.
5. Usługobiorca może w każdej chwili rozwiązać umowę o świadczenie Usług i zakończyć korzystanie z Usługi poprzez wystanie wiadomości z informacją o usunięciu na adres iod@uspartner.pl

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: rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 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 na piśmie, a na wniosek występującego z reklamacją – pocztą elektroniczną.
5. Usługobiorcy będącemu ubezpieczonym, który złożył 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: reklamacje@tuwpzuw.pl.

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.

VIII. Zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych

1. TUV PZUW jest administratorem danych osobowych Usługobiorcy przetwarzanych w związku ze świadczeniem Usług drogą elektroniczną.
2. Podanie przez Usługobiorcę danych osobowych jest dobrowolne, jednak podanie wymaganych Danych Identyfikacyjnych jest konieczne do złożenia deklaracji przystąpienia do Ubezpieczenia, deklaracji zmian do Ubezpieczenia lub rezygnacji z Ubezpieczenia.
3. TUV PZUW może przetwarzać Dane identyfikacyjne oraz dane eksploatacyjne (oznaczenia identyfikujące Usługobiorcę, oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Usługobiorca, informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z Usługi, informacje o skorzystaniu przez Usługobiorcę z Usług).
4. TUV PZUW wyróżnia i oznacza te Dane Identyfikacyjne, które są niezbędne ze względu na właściwość świadczonej Usługi lub sposób jej rozliczenia.
5. Szczegółowa informacja administratora danych osobowych dla Usługobiorcy zostanie udostępniona Usługobiorcy przed zatwierdzeniem Formularza, a także przekazana Usługobiorcy na wskazany przez niego adres e-mail po zatwierdzeniu Formularza.

6. 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.

IX. Postanowienia końcowe

1. Zawartość stron internetowych, na których umieszczony jest Formularz jest własnością USP sp. z o.o.. Wszelkie prawa autorskie osobiste i majątkowe do jakichkolwiek elementów Formularza (tekstowych, graficznych, układu strony, itp.) są zastrzeżone.
2. Prawem właściwym dla Usług świadczonych drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu jest prawo polskie. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.
3. W relacjach z Usługobiorcą TUV PZUW stosuje język polski.
4. TUV PZUW podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.