

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ  
PRZEZ TUZ TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH

**§ 1.**  
**Definicje**

Pojęcia użyte w Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną przez TUZ TUW mają następujące znaczenie:

1. **TUZ TUW** - TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie, ul. Bokserska 66, 02-690 Warszawa, wpisanym 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 0000171062, kapitał zakładowy w wysokości 167.941.000,00 zł (wpłacony w całości), NIP 5252271511, REGON 015531467, prowadzące działalność w zakresie działu II załącznika do Ustawy z dnia 11 września 2015 o działalności ubezpieczeniowej „Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe”, na podstawie zezwolenia Ministra Finansów z dnia 25 lipca 2003 r.
2. **Usługobiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, mająca pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca z Usług świadczonych drogą elektroniczną przez TUZ TUW.
3. **Serwis** – udostępniona Użytkownikowi przez TUZ TUW na czas świadczenia usługi platforma informatyczna umożliwiająca skorzystanie ze świadczonych przez TUZ TUW usług drogą elektroniczną.
4. **Usługi** – usługi świadczone za pośrednictwem Serwisu.
5. **Ubezpieczający** – Usługobiorca zawierający Umowę ubezpieczenia z TUZ TUW.
6. **Oferta** – informacja o podstawowych warunkach ubezpieczenia, nie stanowiąca oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego.
7. **Umowa ubezpieczenia** – umowa zawarta przez Ubezpieczającego z TUZ TUW. Zawarcie Umowy ubezpieczenia jest potwierdzone Polisą wraz z załączonym OWU.
8. **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia.
9. **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia, na których podstawie jest zawierana Umowa ubezpieczenia. OWU są udostępniane nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu, który umożliwia ich pobranie, utrwalenie i odtwarzanie przez Usługobiorcę.
10. **Cookies (tzw. „ciasteczka”)** – dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych Serwisu. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.
11. **Link** – unikalny adres strony internetowej Serwisu wygenerowany i wysłany Usługobiorcy przez TUZ TUW na wskazany przez Użytkownika adres e-mail, który umożliwia Użytkownikowi dostęp do wybranych Usług.
12. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych.
13. **Ubezpieczenie szkolne** - ubezpieczenie następstw nieszczęśliwego wypadku dzieci i młodzieży oraz personelu w placówkach oświatowych „Bezpieczna Nauka”.
14. **Ubezpieczenie OC Agentów** – obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania czynności agencyjnych skierowane do agentów ubezpieczeniowych oraz do agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające, obowiązanych do zawarcia umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej na podstawie ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń .;
15. **Ubezpieczenie komunikacyjne** – pakiet ubezpieczeń składający się z jednego, wybranych lub wszystkich poniższych ubezpieczeń przy czym w zakresie wyboru poszczególnych ubezpieczeń mogą istnieć ograniczenia wynikające z mających zastosowanie do danego ubezpieczenia OWU lub oceny ryzyka:
  - OC - odpowiedzialność cywilna posiadacza pojazdu mechanicznego, zgodnie z ustawą z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych;

- Autocasco – ubezpieczenie pojazdów mechanicznych wraz z wyposażeniem podstawowym oraz dodatkowym, zarejestrowane na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, których wiek pojazdu nie przekracza 15 lat;
  - Mini Autocasco - ubezpieczenie pojazdów osobowych i ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej nieprzekraczającej 3.5 tony wraz z wyposażeniem podstawowym, zarejestrowane na terenie Rzeczypospolitej Polskiej stosownie do przepisów ustawy Prawo o ruchu drogowym, których okres eksploatacji nie przekroczył 15 lat, oraz wartość rynkowa pojazdu na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia nie przekracza 30 000,00 PLN;
  - NNWK - ubezpieczenie od trwałych następstw nieszczęśliwych wypadków, powstałe w związku z użytkowaniem pojazdu mechanicznego, powodujące trwałe uszczerbek na zdrowiu lub śmierć ubezpieczonego;
  - Auto Assistance - organizacja i pokrycie kosztów pomocy ubezpieczonemu w przypadku zaistnienia zdarzeń objętych zakresem ubezpieczenia;
  - Autoszyby - ubezpieczenie szyb pojazdu.
16. **Użytkownik** – osoba korzystająca z zasobów sieci Internet.

## **§ 2. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną jest określony przez TUZ TUW na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Regulamin określa rodzaj, zakres i warunki świadczenia Usług drogą elektroniczną przez TUZ TUW.
3. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu i Usług jest nieodpłatne z zastrzeżeniem obowiązku zapłaty przez Usługobiorcę składki ubezpieczeniowej z tytułu udzielenia przez TUZ TUW ochrony ubezpieczeniowej w przypadku zawarcia za pośrednictwem Serwisu umowy ubezpieczenia.
4. Każdy Użytkownik przed rozpoczęciem korzystania z Usług powinien zapoznać się i zaakceptować treść niniejszego Regulaminu.
5. Korzystając z Usług Użytkownik wyraża zgodę na jego treść i akceptuje jego warunki, w tym na zawarcie umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną, bez konieczności zawarcia odrębnej umowy oraz przetwarzanie jego danych osobowych w zakresie i na zasadach określonych w Regulaminie.
6. Regulamin jest udostępniony Użytkownikowi nieodpłatnie na stronie internetowej TUZ TUW oraz za pośrednictwem Serwisu w sposób umożliwiający w dowolnym czasie jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalenie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik.
7. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, a w szczególności do składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, stosuje się przepisy:
  - 1) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. -Kodeks cywilny (Dz.U.2018.1025 t.j. z dnia 2018.05.29),
  - 2) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2017.1219 t.j. z dnia 2017.06.24),
  - 3) Ustawa prawo telekomunikacyjne,
  - 4) Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. 2017.683 t.j. z dnia 2017.03.30),
  - 5) Ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U.2018.999 t.j. z dnia 2018.05.24),
  - 6) Ustawy z dnia 17 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U.2017.2486 ze zmianami),
  - 7) Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2018.1000 z dnia 2018.05.24),
  - 8) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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, Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej z dnia 4 maja 2016 r.),
  - 9) Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U.2018.1191 t.j. z dnia 2018.06.21) oraz innych stosownych aktów prawnych.

## **§ 3. Rodzaje Usług**

1. Usługi informacyjne
  - 1) Usługi informacyjne polegają na udostępnianiu na indywidualne żądanie Usługobiorcy informacji przeznaczonych dla Usługobiorcy umieszczonych w Serwisie poprzez prezentację tych informacji w Serwisie.
  - 2) W zakres Usług informacyjnych wchodzi w szczególności:
    - a. ogólne informacje dotyczące TUZ TUV i profilu jego działalności,
    - b. informacje dotyczące możliwości kontaktu z TUZ TUV,
    - c. informacje o produktach i usługach TUZ TUV,
    - d. Informacje umożliwiające Usługobiorcy oszacowanie składki ubezpieczeniowej w odniesieniu do danych produktów ubezpieczeniowych (kalkulatory).
  - 3) Usługi informacyjne są publicznie dostępne.
  - 4) Umowa na świadczenie Usługi rozpoczyna się w momencie wejścia Usługobiorcy do Serwisu, a kończy się w momencie jego opuszczenia.
2. Usługa umożliwiająca zawarcie przez Usługobiorcę z TUZ TUV uzgodnionej przez Usługobiorcę z pośrednikiem ubezpieczeniowym Umowy ubezpieczenia.
  - 1) Usługa polega na umożliwieniu Usługobiorcy zakończenia procesu zawierania Umowy ubezpieczenia z TUZ TUV bez jednoczesnej obecności stron za pomocą Serwisu, a także umożliwieniu dokonania płatności składki ubezpieczeniowej drogą elektroniczną.
  - 2) Po ustaleniu z pośrednikiem ubezpieczeniowym (bezpośrednio lub telefonicznie) szczegółów Umowy ubezpieczenia i wyrażeniu przez Usługobiorcę woli skorzystania z takiej formy zawarcia Umowy ubezpieczenia, Usługobiorca otrzymuje od TUZ TUV, na wskazany przez siebie adres poczty elektronicznej, indywidualny Link do Serwisu z przygotowaną Umową ubezpieczenia, gdzie Usługobiorca może zweryfikować treść Umowy ubezpieczenia oraz zapoznać się innymi powiązаныmi dokumentami, potwierdzić zawarcie umowy ubezpieczenia, pobrać dokumenty oraz opłacić składkę ubezpieczeniową.
  - 3) Otwarcie przy użyciu przeglądarki internetowej Linku powoduje przekierowanie Usługobiorcy do Serwisu.
  - 4) Aby skorzystać z Usługi, Usługobiorca musi się prawidłowo uwierzytelnić w Serwisie przy pomocy identyfikatora PESEL lub REGON Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego wskazanego uprzednio pośrednikowi ubezpieczeniowemu podczas ustalania szczegółów Umowy ubezpieczenia.
  - 5) W Serwisie Usługobiorca może:
    - a. Zapoznać się z treścią uzgodnionej z pośrednikiem ubezpieczeniowym umowy ubezpieczenia.
    - b. Zapoznać się z OWU dotyczącym umowy ubezpieczenia,
    - c. Potwierdzić zawarcie Umowy ubezpieczenia,
    - d. Po potwierdzeniu zawarcia umowy ubezpieczenia pobrać dokumenty dotyczące Umowy ubezpieczenia i utrwalić je w systemie teleinformatycznym, którym posługuje się Usługobiorca,
    - e. Dokonać płatności składki za ochronę ubezpieczeniową wynikającej z umowy ubezpieczenia z wykorzystaniem jednej z udostępnionych w Serwisie metod płatności realizowanych przez zewnętrznego operatora.
  - 6) W przypadku gdy treść Umowy ubezpieczenia z jakichś powodów (np. pomyłki w danych) wymaga korekty, Usługobiorca powinien się skontaktować z obsługującym go pośrednikiem ubezpieczeniowym w celu dokonania właściwych korekt. Po dokonaniu poprawek dalsze postępowanie odbywa się zgodnie z postanowieniami określonymi w pkt 2 i następnym niniejszego paragrafu.
  - 7) Link jest aktywny a w konsekwencji dostęp do Serwisu jest przyznany Usługobiorcy na czas 48 godzin od wysłania przez TUZ TUV do Usługobiorcy pocztą elektroniczną wiadomości zawierającej Link do Serwisu z zastrzeżeniem, że dostęp do Serwisu zostanie zablokowany po zawarciu umowy ubezpieczenia i wylogowaniu się z Serwisu przez Użytkownika.
  - 8) W przypadku gdyby Usługobiorca nie skorzystał z Usługi umożliwiającej zawarcie Umowy ubezpieczenia przez Usługobiorcę z TUZ TUV w czasie 48 godzin od wysłania przez TUZ TUV do Użytkownika pocztą elektroniczną wiadomości zawierającej Link do Serwisu, a w dalszym ciągu jest zainteresowany zawarciem Umowy ubezpieczenia uzgodnionej z pośrednikiem

- ubezpieczeniowym, Usługobiorca powinien się skontaktować z tym pośrednikiem w celu przesłania nowego Linku. Dalsze postępowanie odbywa się zgodnie z postanowieniami określonymi w pkt 2 i następnym niniejszego paragrafu.
- 9) W przypadku gdy Usługobiorca nie pobrał dokumentów dotyczących Umowy ubezpieczenia do używanego przez siebie systemu teleinformatycznego, a dostęp do Linku wygaś, Usługobiorca powinien się skontaktować z TUZ TUW, w celu dostarczenia tych dokumentów drogą elektroniczną pod adresem bok@tuz.pl, lub telefonicznie pod numer telefonu 22 327 60 60.
  - 10) Umowa na świadczenie Usługi rozpoczyna się w momencie wejścia Usługobiorcy do Serwisu, a kończy się po 48 godzinach od dostarczenia Usługobiorcy przez TUZ TUW Linku do Serwisu.
3. Usługa umożliwiająca zawarcie przez Usługobiorcę z TUZ TUW Umowy Ubezpieczenia szkolnego, OC Agenta lub Ubezpieczenia komunikacyjnego.
- 1) Zawarcie Umowy Ubezpieczenia szkolnego, OC Agenta lub Ubezpieczenia komunikacyjnego za pośrednictwem Serwisu poprzedzone jest:
    - a. kalkulacją składki ubezpieczeniowej za pomocą kalkulatora umieszczonego w Serwisie,
    - b. określeniem przez Użytkownika zakresu Ubezpieczenia szkolnego, OC Agenta lub Ubezpieczenia komunikacyjnego, wskazaniem liczby osób objętych ubezpieczeniem oraz okresu ubezpieczenia, podaniem danych ubezpieczanego pojazdu oraz okresu ubezpieczenia
    - c. podaniem przez Użytkownika danych osobowych Ubezpieczającego oraz osób ubezpieczonych,
    - d. dostarczeniem przez TUZ TUW na wskazany przez Usługobiorcę adres e-mail dokumentów dotyczących Ubezpieczenia szkolnego, OC Agenta lub Ubezpieczenia komunikacyjnego,
    - e. złożeniem oświadczeń wskazanych w Serwisie, przy czym złożenie tych oświadczeń nie jest obowiązkowe, ale niezbędne do zawarcia Umowy Ubezpieczenia szkolnego, OC Agenta lub Ubezpieczenia komunikacyjnego,
    - f. zapłatą składki ubezpieczeniowej z wykorzystaniem jednej z udostępnionych w Serwisie metod płatności realizowanych przez zewnętrznego operatora do których Użytkownik zostanie skierowany po wypełnieniu wymaganych danych.
  - 2) Usługobiorca przed podaniem danych innych osób zgodnie z ust. 3 pkt 1 lit c powyżej, powinien w stosownych przypadkach uzyskać ich zgodę na przekazanie danych TUZ TUW i ponosi pełną odpowiedzialność za skutki niedopełnienia tego obowiązku. TUZ TUW nie ponosi odpowiedzialności względem osób trzecich, których dane zostały zamieszczone w Serwisie bez ich wiedzy i zgody.
  - 3) Umowa ubezpieczenia szkolnego, OC Agenta lub Ubezpieczenia komunikacyjnego zawierana jest na podstawie mających zastosowanie i dostarczonych Usługobiorcy przed zawarciem umowy Ubezpieczenia szkolnego, OC Agenta lub Ubezpieczenia komunikacyjnego, ogólnych warunków ubezpieczenia, które regulują w szczególności prawa i obowiązki stron Umowy ubezpieczenia, zasady odpowiedzialności TUZ TUW, zakres ubezpieczenia, minimalny okres ubezpieczenia, tryb składania reklamacji oraz tryb występowania z roszczeniem o odszkodowanie.
  - 4) Zawarcie umowy ubezpieczenia szkolnego, OC Agenta lub Ubezpieczenia komunikacyjnego następuje po wyliczeniu wysokości składki ubezpieczeniowej poprzez kliknięcie przez Usługobiorcę odpowiedniego pola wyrażającego wolę zawarcia umowy ubezpieczenia oraz opłaceniu składki ubezpieczeniowej.
  - 5) Zawarcie umowy Ubezpieczenia szkolnego, OC Agenta lub Ubezpieczenia komunikacyjnego, TUZ TUW potwierdza Polisą, która jest przesyłana na adres e-mail wskazany przez Użytkownika wraz z pozostałymi dokumentami dotyczącej zawartej umowy.
  - 6) Składka ubezpieczeniowa jest jedynym kosztem związanym z zawarciem umowy Ubezpieczenia szkolnego, OC Agenta lub Ubezpieczenia komunikacyjnego jaki ponosi Usługobiorca.

#### **§ 4.**

#### **Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną**

1. Serwis jest dostępny dla Użytkownika 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem przerw technicznych.
2. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym obsługującym Serwis.
  - 1) Aby móc skorzystać z Usług, Użytkownik powinien:
    - a. posługiwać się komputerem z zainstalowanym systemem operacyjnym, kartą sieciową i jedną z przeglądarek internetowych w najnowszej wersji:
      - i. Chrome
      - ii. Firefox
      - iii. Edge
      - iv. Internet explorer
    - b. posiadać dostęp do Internetu
  - 2) W przeglądarce internetowej powinna być włączona obsługa Cookies i Java Script,
  - 3) Wyłączenie obsługi Cookies może w szczególnych przypadkach powodować utrudnienia w korzystaniu z Usług. W takim przypadku TUZ TUW nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku aktywnej obsługi Cookies przez Użytkownika.
  - 4) W Serwisie mogą być wykorzystywane następujące technologie: Java, JavaScript, Macromedia Flash, XML, PHP, DHTML, cookies, HTML, CSS.
  - 5) Serwis zawiera dokumenty PDF, których otwarcie wymaga zainstalowania odpowiedniej aplikacji. Do ich podglądu może zostać użyty darmowy program Adobe® Reader, który można pobrać ze strony [www.adobe.com](http://www.adobe.com).
  - 6) Minimalna rozdzielczość ekranu monitora powinna być ustawiona na 1024×768.
  - 7) Połączenie z Serwisem jest zabezpieczone poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL), opartego o algorytm RSA z kluczem publicznym oraz RC4 z kluczem prywatnym do 128 bitów.
  - 8) Tożsamość Serwisu jest potwierdzona certyfikatem wystawionym przez zaufaną stronę trzecią.
  - 9) TUZ TUW nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania Serwisu w przypadku korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w Regulaminie.
  - 10) Użytkownik powinien być świadomy, że świadczenie Usługi może zostać również przerwane w razie nienależytej jakości połączenia, uszkodzeń lub wad urządzeń telekomunikacyjnych, systemów zasilania, sprzętu komputerowego, sprzętu mobilnego, awarii sieci telekomunikacyjnej, przerw w dostawie prądu lub jakiegokolwiek działania osób trzecich w trakcie korzystania z Usług.
3. Zakaz dostarczania przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
  - 1) Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Serwisu treści o charakterze bezprawnym, a także podejmowanie działań sprzecznych z Regulaminem lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
  - 2) Do treści o których jest mowa w ust 3 lit a) należy zaliczyć:
    - a. treści wprowadzające w błąd co do tożsamości Usługobiorcy jeżeli identyfikacja tożsamości wiąże się z korzystaniem z Usługi,
    - b. treści nawołujące do przemocy, agresji, lub zawierające groźby,
    - c. treści o charakterze obraźliwym,
    - d. treści naruszające prawa podmiotów trzecich,
    - e. treści naruszające dobra osobiste podmiotów trzecich,
    - f. treści wprowadzające w błąd jeżeli są wymagane w zakresie korzystania z Usługi,
    - g. treści o charakterze dyskryminacyjnym,
    - h. treści zawierające wulgaryzmy lub posądzenia,
    - i. treści promujące systemy totalitarne,
    - j. treści dotyczące osób trzecich o ile ich podanie nie jest uprawnione na podstawie przepisów prawa.
  - 3) TUZ TUW nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu.

## § 5.

### **Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie Usług drogą elektroniczną**

1. Do zawarcia umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną pomiędzy Usługobiorcą a TUZ TUW dochodzi w momencie rozpoczęcia przez Usługobiorcę korzystania z danej Usługi.
2. Regulamin stanowi integralną część zawieranych przez Usługobiorcę z TUZ TUW umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
3. Rozpoczęcie korzystania z Usług objętych Regulaminem przez Usługobiorcę jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków niniejszego Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie tych Usług pomiędzy Usługobiorcą a TUZ TUW.
4. Z zastrzeżeniem ust. 5 umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń wraz z chwilą opuszczenia przez Użytkownika stron Serwisu, w ramach których udostępniana jest Usługa.
5. Umowa o świadczenie Usług zaczyna się i kończy zgodnie z warunkami określonymi w opisie danej Usługi (patrz §3).
6. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zawierana jest w języku polskim, w oparciu o polskie przepisy prawa.

## § 6.

### Tryb prowadzenia postępowania reklamacyjnego

1. Reklamacje w sprawach dotyczących świadczenia Usług należy składać w formie pisemnej, na adres: TUZ TUW 02-690 Warszawa, ul. Bokserska 66, lub w formie elektronicznej, na adres email: [reklamacje@tuz.pl](mailto:reklamacje@tuz.pl).
2. Reklamacja powinna zawierać dane pozwalające zidentyfikować Użytkownika, adres e-mail Użytkownika, opis przedmiotu reklamacji.
3. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania przez TUZ TUW. O decyzji w przedmiocie reklamacji TUZ TUW niezwłocznie zawiadomi składającego reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail podany w zgłoszeniu lub listem wysłanym na adres wskazany w reklamacji.
4. Podmiotem uprawnionym dla TUZ TUW do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; <http://www.rf.gov.pl>).
5. 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 rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami, drogą elektroniczną, za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej. Platforma umożliwia dochodzenie roszczeń wynikających z umów oferowanych przez Internet (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), zawieranych między konsumentami mieszkającymi w UE a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE. Platforma znajduje się na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
6. Zasady wnoszenia reklamacji w sprawach dotyczących umowy ubezpieczenia zawartej za pośrednictwem Serwisu określają ogólne warunki ubezpieczenia mające zastosowanie do tej umowy ubezpieczenia.

## § 7.

### Informacja o funkcji i celu oprogramowania lub danych nie będących składnikiem treści Usługi, wprowadzanych przez TUZ TUW do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik

1. Serwis TUZ TUW wykorzystuje pliki Cookies (z ang. cookie – ciastko). Poniżej wyjaśniamy, jak korzystamy z plików Cookies w Serwisie.
2. Co to są pliki Cookies?
  - 1) Pliki Cookies są to niewielkie informacje tekstowe, zapisywane przez Serwis na urządzeniu końcowym (komputerze stacjonarnym lub przenośnym, tablecie, smartfonie), z którego korzysta Usługobiorca podczas przeglądania stron internetowych.

- 2) Pliki Cookies mogą zawierać różne informacje potrzebne do prawidłowego funkcjonowania Serwisu, badania atrakcyjności treści i Usług w Serwisie na podstawie statystyk dotyczących zainteresowania nimi Usługobiorców.
  - 3) Pliki Cookies umożliwiają m.in. zapamiętanie preferencji Usługobiorców i personalizowanie stron internetowych co umożliwia prezentację treści np. zgodnych z preferencjami Usługobiorcy.
3. Korzystanie z plików Cookies
- 1) Serwis korzysta z plików Cookies i zapisuje je na urządzeniu końcowym Usługobiorcy używanym przez niego do korzystania z Serwisu.
  - 2) Dzięki plikom Cookies TUZ T UW bada np. zainteresowanie Usługobiorców treściami prezentowanymi w Serwisie, aby dostosowywać te treści do oczekiwań Usługobiorców oraz poprawiać jakość świadczonych Usług. Odbywa się to np. przy pomocy Google Analytics.
  - 3) Pliki Cookies stosowane w Serwisie nie przechowują danych pozwalających na bezpośrednią identyfikację Usługobiorcy.
  - 4) Korzystamy z dwóch rodzajów plików cookie:
    - a. cookies sesyjne - są to tymczasowe pliki aktywne tylko wtedy, gdy Usługobiorca korzysta z Serwisu.
    - b. cookies trwałe - pliki te pozostają na urządzeniu końcowym Usługobiorcy po opuszczeniu Serwisu. Mogą być pomocne np. do identyfikacji Usługobiorcy jako unikalnego gościa (unikalny anonimowy numer/identyfikator).
4. Zgoda na korzystanie z plików Cookies i zarządzanie tą zgodą przez Usługobiorcę
- 1) Zgodnie z postanowieniami art. 173 Ustawy prawo telekomunikacyjne Usługobiorca może wyrazić zgodę na przechowywanie informacji lub uzyskiwanie dostępu do informacji już przechowywanej w telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym Usługobiorcy (pliki Cookies) za pomocą ustawień przeglądarki internetowej jako oprogramowania zainstalowanego w wykorzystywanym przez niego telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym, którym się posługuje korzystając z Usługi.
  - 2) Biorąc pod uwagę, że zarządzanie możliwością zapisu plików Cookies jest po stronie Usługobiorcy, jeżeli sprzeciwia się on zapisywaniu tych plików na używanym w celu korzystania z usług telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym, powinien on dokonać odpowiednich korekt w ustawieniu przeglądarki internetowej, którą posługuje się Usługobiorca.

## § 8.

### Przetwarzanie danych osobowych

1. Korzystanie z Usług, które nie wymagają od Usługobiorcy podania swoich danych osobowych, odbywa się anonimowo.
2. W przypadku gdy właściwość usługi wymaga podania danych osobowych przez Usługobiorcę, dane te będą przetwarzane przez TUZ T UW w celu realizacji Usługi oraz wynikających z niej celów przetwarzania np. możliwość zawarcia umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną.
3. W przypadku określonym w ustępie 2 powyżej, podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest dobrowolne, lecz może być niezbędne w celu skorzystania z Usługi np. w celu uwierzytelnienia Usługobiorcy, kalkulacji składki ubezpieczeniowej, lub zawarcia umowy ubezpieczenia.
4. Poniżej przedstawione są informacje o przetwarzaniu danych osobowych Usługobiorcy ze wskazaniem celów przetwarzania tych danych jakie mogą dotyczyć realizowanych Usług wymagających podania danych osobowych.

Administrator danych	Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, z siedzibą w Warszawie, ul. Bokserska 66, 02-690 Warszawa (dalej „TUZ”).
Dane kontaktowe	Z TUZ można skontaktować się poprzez adres e-mail: <a href="mailto:centrala@tuz.pl">centrala@tuz.pl</a> , lub pisemnie (adres siedziby administratora). W TUZ wyznaczony jest Inspektor Ochrony Danych, z którym można się skontaktować poprzez email: <a href="mailto:iod@tuz.pl">iod@tuz.pl</a> , lub pisemnie (adres siedziby administratora). Z Inspektorem Ochrony Danych można kontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

Cele przetwarzania oraz podstawa prawna przetwarzania	<p>Pani/Pana dane będą przetwarzane w celu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia, w tym dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania danych do zawarcia i wykonywania umowy;</li> <li>2. Oceny ryzyka ubezpieczeniowego w sposób zautomatyzowany w ramach profilowania klientów przed zawarciem umowy – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania danych do zawarcia i wykonywania umowy;</li> <li>3. Powadzenia marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora, w tym w celach analitycznych i profilowania – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu TUZ, którym jest prowadzenie marketingu bezpośredniego swoich usług;</li> <li>4. Powadzenia marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora, w tym w celach analitycznych i profilowania, po zakończeniu umowy ubezpieczenia - podstawą prawną przetwarzania danych jest Pani/Pana zgoda, a w razie nieudzielenia zgody dane osobowe nie są przetwarzane w tym celu;</li> <li>5. Dochodzenia i obsługi roszczeń związanych z zawartą umową ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu TUZ, którym jest możliwość dochodzenia roszczeń przez TUZ;</li> <li>6. Podejmowania czynności w związku z przeciwdziałaniem przestępstwom ubezpieczeniowym – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu TUZ, którym jest możliwość przeciwdziałania i ściganie przestępstw popełnianych na szkodę zakładu ubezpieczeń.</li> <li>7. Wykonania umów reasekuracyjnych, zawartych przez TUZ TUW z zakładami reasekuracji – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu TUZ, którym jest możliwość wykonywania umów reasekuracyjnych zawartych przez TUZ TUW oraz art. 35 ust. 2 pkt 21 i 22 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;</li> </ol>
Okres przechowywania danych	<p>Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane 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.</p> <p>TUZ przestanie wcześniej przetwarzać dane wykorzystywane w celu powadzenia marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych, w tym w celach analitycznych i profilowania, jeżeli zgłosi Pani/Pan sprzeciw lub wycofa zgodę w tym zakresie.</p>
Odbiorcy danych	<p>Pani/Pana dane mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie TUZ m.in. dostawcom usług IT, agencjom marketingowym – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z TUZ i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora. Także Pani/Pana dane mogą być udostępnione zakładom reasekuracji - na podstawie zawartych umów reasekuracji, a także innym podmiotom na podstawie przepisów prawa. Dodatkowo, dane mogą być przekazane, za wyraźną Pani/ Pana zgodą, podmiotom współpracującym z TUZ - w celach marketingowych, określonych we właściwych klauzulach zgód.</p>
Prawa osoby, której dane dotyczą	<p>Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz wyrażenia sprzeciwu / odwołania zgody wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania oraz udostępniania innym administratorom.</p> <p>Odwołanie zgody lub wyrażenie sprzeciwu nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.</p> <p>Przysługuje Pani/Panu prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od TUZ Pani/Pana danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.</p>
Informacja o wymogu podania danych	<p>Podanie danych osobowych w związku z zawieraną umową jest dobrowolne, ale konieczne do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia oraz do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy ubezpieczenia.</p>
Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu	<p>W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych, decyzje dotyczące Pani/Pana mogą być podejmowane w sposób zautomatyzowany (bez wpływu człowieka). Decyzje te będą dotyczyły wysokości składki ubezpieczeniowej. Decyzje będą podejmowane na podstawie Pani/Pana danych, dotyczących między innymi: daty urodzenia, liczby szkód w ciągu ostatnich 3 lat, roku uzyskania prawa jazdy, informacji dotyczących samochodu. Decyzje będą oparte o profilowanie, tj. automatyczną ocenę ryzyka ubezpieczeniowego zawarcia z Panią/Panem umowy ubezpieczenia. Dla przykładu, im więcej szkód miało miejsce w ciągu ostatnich trzech lat, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa. W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji dotyczących wysokości składki ubezpieczeniowej, ma Pani/Pan prawo do zakwestionowania tej decyzji, do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji człowieka (tj. przeanalizowania danych i podjęcia decyzji przez człowieka).</p>

## § 9.

### Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną



1. Do zagrożeń związanych z korzystaniem z zasobów Internetu przez Użytkownika Internetu, należy w szczególności zaliczyć:
  - 1) malware - oprogramowanie złośliwe – szeroko pojęte wirusy komputerowe, oprogramowanie umożliwiające przejęcie kontroli nad komputerem lub jego nieuprawnione użycie, oprogramowanie umożliwiające przechwytywanie treści wprowadzanych przez klawiaturę lub prezentowanych na ekranie, itp.,
  - 2) phishing - próby wyłudzeń informacji poufnych dla Użytkownika Internetu (np. haseł, numerów kont bankowych, itp.) przez podszywanie się pod zaufaną instytucję lub osobę,
  - 3) spyware – oprogramowanie szpiegujące – programy, które śledzą aktywność Użytkownika Internetu na używanym przez niego sprzęcie komputerowym, a także, które gromadzą uzyskane informacje na temat jego działań. Spyware może także dostarczać takie informacje osobom trzecim bez zgody i wiedzy Użytkownika Internetu,
  - 4) spam – niepożądane i, co ważne, niezamawiane przez Użytkownika Internetu wiadomości elektroniczne przesyłane przez nieznaną nadawców, zawierające przeważnie treści o charakterze reklamowym.
2. Aby zmitygować ryzyko zmaterializowania się powyższych zagrożeń, Użytkownik Internetu powinien:
  - 1) używać oryginalnego systemu operacyjnego oraz aplikacji, które pochodzą z legalnego źródła,
  - 2) zapewnić bieżące aktualizacje używanego oprogramowania (system operacyjny oraz aplikacje),
  - 3) zapewnić, aby komputer i/lub inne urządzenia elektroniczne, które są podłączone do Internetu, były zabezpieczone oprogramowaniem chroniącym przed szkodliwym oprogramowaniem (potocznie - program antywirusowy), które powinno być na bieżąco aktualizowane.
  - 4) dokonywać regularnego kompleksowego skanowania komputera, którym posługuje się Użytkownik Internetu, programami służącymi do ochrony przed oprogramowaniem szkodliwym,
  - 5) zapewnić i włączyć zaporę sieciową,
  - 6) używać oprogramowania którego celem jest wykrywanie i zapobieganie włamaniom,
  - 7) ignorować i nie otwierać wiadomości oraz załączników poczty elektronicznej niewiadomego pochodzenia,
  - 8) uważnie czytać licencje do instalowanego oprogramowania oraz informacje podawane w oknach instalacyjnych aplikacji przed podjęciem wymaganej akcji (wpływ na świadomy wybór dalszego postępowania),
  - 9) upewnić się, że transmisja danych jest zabezpieczona, a serwer, z którym się łączy Użytkownik Internetu jest uwierzytelniony certyfikatem wydanym przez zaufaną stronę trzecią,
  - 10) zapewnić regularne wykonywanie kopii istotnych dla Użytkownika Internetu danych, przetwarzanych na komputerze,
  - 11) zapewnić, aby dostęp do zasobów komputera, którym posługuje się Użytkownik Internetu wymagał uwierzytelnienia,
  - 12) nie udostępniać swojego komputera osobom niezauważonym,
  - 13) chronić swój komputer przed dostępem osób trzecich,
  - 14) nie przechowywać haseł dostępu i danych uwierzytelniających w łatwo dostępnych miejscach,
  - 15) podłączać komputer wyłącznie do wiarygodnych sieci komputerowych,
  - 16) śledzić informacje o zagrożeniach w celu budowy świadomości oraz zdobywania wiedzy na temat przeciwdziałania tym zagrożeniom.
3. Informacje o zagrożeniach podczas korzystania z zasobów Internetu, podane powyżej, mają wyłącznie charakter informacyjny/poglądowy i nie powinny być traktowane jako wyłączne rekomendacje o charakterze zamkniętym.

## **§ 10.**

### **Zmiana regulaminu**

1. TUZ TUV zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie.
2. Zmiana Regulaminu nastąpi poprzez zamieszczenie odpowiedniej informacji w Serwisie (tuz.pl).
3. Korzystanie przez Usługobiorcę z Serwisu i Usług po wprowadzeniu zmian do Regulaminu, jest równoznaczne z ich akceptacją przez Usługobiorcę. Brak akceptacji jest równoznaczny z rozwiązaniem Umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną.
4. O ile w treści Regulaminu nie wskazano daty rozpoczęcia jego obowiązywania, nowy regulamin obowiązuje od dnia jego publikacji.

### **§ 11.**

#### **Własność intelektualna**

1. TUZ TUW przysługują prawa do utworów, znaków towarowych, logotypów (w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych), które są prezentowane w Serwisie.
2. Usługobiorca, w zakresie przewidzianym przepisami prawa, uprawniony jest do korzystania z utworów, znaków towarowych, logotypów wyłącznie w obszarze użytku prywatnego.
3. Wykorzystanie utworów, znaków towarowych, logotypów, które wykracza poza użytek prywatny wymaga uprzedniej zgody TUZ TUW.

### **§ 12.**

#### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Regulamin obowiązuje od dnia: 03.02.2021 r.