

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZECZ COMPENSA TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A. VIENNA INSURANCE GROUP W WARSZAWIE

I NOTA PRAWNA

1.1 Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r., poz. 1204, z późn. zm.), Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000006691, NIP: 526-02-14-686, kapitał zakładowy: 179.851.957 zł – opłacony w całości (dalej „Compensa”), ustala niniejszym Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (dalej „Regulamin”) przy pomocy oprogramowania ułatwiającego skorzystanie ze świadczenia w postaci wizyty lekarskiej na podstawie umowy ubezpieczenia (wsparcie Użytkownika w procesie organizacji świadczenia) (dalej „Aplikacja”).

1.2 Compensa prowadzi działalność ubezpieczeniową na podstawie zezwolenia wydanego przez Ministra Finansów z dnia 12 lutego 1990 roku.

1.3 Regulamin określa rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym niezbędnym do świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie tych usług, tryb postępowania reklamacyjnego.

1.4 W sprawach nieregulowanych Regulaminem stosuje się obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 1964 r., poz. 93, ze zm.) i ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

1.5 Regulamin udostępniany jest Użytkownikowi nieodpłatnie w formacie PDF przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, a także na żądanie Użytkownika, w sposób umożliwiający pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik.

2. ZAWARCIE, WYKONYWANIE I ROZWIĄZYWANIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

2.1 Świadczenie usług drogą elektroniczną odbywać się będzie przy użyciu Aplikacji, której celem jest wsparcie Użytkownika w procesie organizacji świadczenia na podstawie umowy ubezpieczenia w postaci skorzystania z usług medycznych.

2.2 Użytkownikiem w rozumieniu Regulaminu jest osoba fizyczna, która poprzez Aplikację uruchomioną w przeglądarce na komputerze osobistym lub na urządzeniu mobilnym korzysta z funkcjonalności zapewnianych przez Aplikację („Użytkownik”).

2.3 Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta po zapoznaniu się i zaakceptowaniu Regulaminu przez Użytkownika, co Użytkownik potwierdza kliknięciem w określonym miejscu w Aplikacji. Nie ma możliwości skutecznego skorzystania z Aplikacji bez potwierdzenia przez Użytkownika, że zapoznał się z treścią Regulaminu i że ją akceptuje.

2.4 Usługa elektroniczna polega na umożliwieniu wypełnienia formularza pozwalającego na wskazanie rodzaju oraz miejsca i czasu oczekiwanego przez Użytkownika świadczenia z umowy ubezpieczenia w postaci usługi medycznej oraz uzyskanie kontaktu ze strony Compensa (sms, telefon) w sprawie możliwości realizacji zgodnie z oczekiwaniem Użytkownika, jak również przedmiotowy kontakt. Określenie preferencji co do realizacji

świadczenia w Aplikacji nie jest równoznaczne z zarezerwowaniem jego wykonania. Decydujące jest potwierdzenie przez Compensa drogą sms lub telefoniczną.

2.5 Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się z chwilą zakończenia kontaktu ze strony Compensa w sprawie możliwości realizacji świadczenia zgodnie z preferencjami. Nadto Użytkownik ma możliwość zaprzestania wypełniania formularza znajdującego się w Aplikacji w każdej chwili oraz na każdym etapie oraz opuszczenia Aplikacji bez zatwierdzenia wpisanych danych, co jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Każde kolejne rozpoczęcie korzystania z Aplikacji wiąże się z zawarciem kolejnej umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, co wymaga ponownej akceptacji Regulaminu.

2.6 Aplikacja jest nieodpłatna dla Użytkownika z tym zastrzeżeniem, że do korzystania z Aplikacji niezbędne jest posiadanie komputera osobistego lub urządzenia mobilnego, jak również połączenie z Internetem. Koszty połączenia z Internetem obciążają Użytkownika, stosownie do umów zawartych przez Użytkownika z operatorem telekomunikacyjnym.

3. WYMAGANIA TECHNICZNE

3.1 Do korzystania z Aplikacji wymagane jest posiadanie przez Użytkownika urządzenia z dostępem do sieci Internet wyposażonego w przeglądarkę internetową – zalecane wersje to IE 11, Firefox 50, Google Chrome 55, Safari dla iOS 10 i nowsze.

3.2 Compensa nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi Użytkownik ma zawarte umowy.

4. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

4.1 Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu oraz uprawnionemu z umowy ubezpieczenia będącemu osobą fizyczną, jak również ubezpieczającemu, ubezpieczonemu oraz poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej będącemu osobą prawną albo spółką nieposiadającą osobowości prawnej przysługuje prawo do wniesienia reklamacji, przy czym w przypadku ww. osób fizycznych przez reklamację należy rozumieć wystąpienie skierowane do COMPENSY, w którym osoba wnosząca reklamację zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez COMPENSĘ. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez osobę składającą reklamację zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie przez COMPENSĘ.

4.2 Reklamacja może zostać złożona w każdej jednostce COMPENSY, w której zakresie obowiązków jest obsługa klientów.

4.3 Reklamacja może zostać złożona w formie:

- a) pisemnej – za pośrednictwem poczty, kuriera lub pisma złożonego osobiście w siedzibie COMPENSY lub w jednostce terenowej,
- b) ustnej – telefonicznie na numer telefonu 22 501 61 00,
- c) ustnie do protokołu, podczas wizyty w siedzibie COMPENSY lub jednostce – wyłącznie w przypadku ubezpieczającego, ubezpieczonego oraz uprawnionego z umowy ubezpieczenia będącego osobą fizyczną;
- d) elektronicznej, pocztą elektroniczną kierowaną na adres e-mail reklamacje@compensa.pl – wyłącznie w przypadku ubezpieczającego, ubezpieczonego oraz uprawnionego z umowy ubezpieczenia będącego osobą fizyczną.



4.4 Odpowiedź na reklamację powinna zostać udzielona przez COMPENSĘ bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

4.5 W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w ust. 4.4, COMPENSA zobowiązana jest poinformować osobę wnoszącą reklamację o przyczynach braku możliwości dotrzymania ww. terminu (przyczynach opóźnień), okolicznościach, które muszą zostać ustalone, przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

4.6 Odpowiedzi na reklamacje COMPENSA udziela w postaci papierowej lub:

a) w przypadku ubezpieczających, ubezpieczonych oraz uprawnionych z umowy ubezpieczenia będących osobami fizycznymi – za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, jednakże odpowiedź może zostać dostarczona osobie składającej reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na jej wniosek;

b) w przypadku poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczającego oraz ubezpieczonego będących osobami prawnymi albo spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej – na innym trwałym nośniku informacji w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

4.7 Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu oraz uprawnionemu z umowy ubezpieczenia będącemu osobą fizyczną, przysługuje prawo złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego, w szczególności w przypadku: nieuwzględnienia roszczeń osoby zgłaszającej reklamację w trybie rozpatrywania reklamacji, niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą osoby zgłaszającej reklamację w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.

4.8 Na wniosek ubezpieczającego, ubezpieczonego oraz uprawnionego z umowy ubezpieczenia będącego osobą fizyczną, spór z COMPENSĄ może zostać poddany pozasądowemu postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Klientem a podmiotem rynku finansowego przeprowadzonemu przez Rzecznika Finansowego (szczegółowe informacje w tym zakresie dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>).

4.9 Pozostałym Użytkownikom (innym niż wskazani w punkcie 4.1) przysługuje prawo złożenia skargi na zasadach tożsamyh ze złożeniem reklamacji.

5. INNE POSTANOWIENIA

5.1 Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami Regulaminu i przepisami prawa.

5.2 Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za treści przekazywane za pośrednictwem Aplikacji.

5.3 Świadczenie usług drogą elektroniczną jest zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych.

5.4 Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Aplikacji

informacji i treści obraźliwych, o charakterze bezprawnym, mogących wprowadzić w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemu teleinformatycznego.

5.5 W przypadku wysłania do Aplikacji treści określonych w punkcie 5.4 Compensa może wystąpić z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

5.6 Compensa nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Aplikacji na komputerze osobistym lub urządzeniu mobilnym, mających nieoficjalne oprogramowanie czy posiadającym zmodyfikowane przez Użytkownika pliki systemowe pomimo blokady ze strony producenta urządzenia.

5.7 Compensa nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Aplikacji niezgodnie z Regulaminem oraz nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Aplikacji z przyczyn niezależnych od Compensy.

Compensa nie ponosi odpowiedzialności w przypadku czasowego zawieszenia dostępu do Aplikacji wynikającego w szczególności z potrzeb technicznych związanych z modyfikacją systemu teleinformatycznego, usunięciem awarii lub nieprawidłowości w systemie teleinformatycznym na czas niezbędny do ich dokonania.

6. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

6.1 Compensa zobowiązuje się do ochrony danych osobowych Użytkownika, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

6.2 Administratorem danych osobowych Użytkownika w ramach świadczonych drogą elektroniczną usług na podstawie Regulaminu jest Compensa. Po zakończeniu korzystania z tych usług przez Użytkownika dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane wyłącznie w celu zakończenia procesu likwidacji szkód ubezpieczeniowych przez Compensa. Szczegółowe informacje dot. Administratora oraz przetwarzania danych osobowych są dostępne na stronie internetowej www.compensa.pl w zakładce „Dane Osobowe”.

6.3 Dane osobowe niezbędne do świadczenia usług drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu na rzecz Użytkownika, będącego osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej obejmują następujące kategorie: imię, nazwisko, numer PESEL (w przypadku obcokrajowców – data urodzenia), numer telefonu.

6.4 Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu.

7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

7.1 Aplikacja zawiera informacje i dokumenty chronione prawami autorskimi, znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne, stanowiące przedmiot ochrony prawa własności intelektualnej, należące do Compensa lub do których Compensa przysługują stosowne prawa do korzystania.

7.2 Compensa zastrzega sobie prawo do zmian w Regulaminie. Doręczenie Użytkownikowi zmienionego Regulaminu będzie się odbywać poprzez umieszczenie na stronie www.compensa.pl.

7.3 Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 29.07.2019 r.