

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

## I. Nota prawna

**I.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 elektroniczną (dalej „Regulamin”) przy pomocy oprogramowania ułatwiającego skorzystanie ze świadczenia w postaci wizyty lekarskiej na podstawie umowy ubezpieczenia (wsparcie Użytkownika w procesie organizacji świadczeń medycznych oraz w procesie uzyskiwania refundacji poniesionych kosztów) (dalej „Aplikacja”).

**I.2.** Compensa prowadzi działalność ubezpieczeniową na podstawie zezwolenia wydanego przez Ministra Finansów z dnia 12 lutego 1990 roku.

**I.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.

**I.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.

**I.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 medycznego 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.** Nadanie dostępu Użytkownikowi do Aplikacji jest możliwe w trakcie organizacji świadczenia medycznego na podstawie umowy ubezpieczenia w inny sposób niż przy użyciu Aplikacji. Na wniosek klienta Compensy na jego numer telefonu wskazany w deklaracji przystąpienia do umowy ubezpieczenia przesyłany jest jednorazowy kod dostępu do Aplikacji. Kod jest ważny przez 24 godziny.

**2.5.** Usługa elektroniczna polega na udostępnieniu Użytkownikowi następujących funkcjonalności:

- możliwość przesyłania wniosków o umówienie konsultacji i badań zgodnie z preferencjami Użytkownika tj. wskazania 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 wniosku zgodnie z preferencjami Użytkownika; wskazanie preferencji co do realizacji świadczenia w Aplikacji nie jest równoznaczne z zarezerwowaniem jego wykonania zgodnie ze wskazanymi preferencjami;
- możliwość anulowania wniosków o umówienie konsultacji i badań.
- dostęp do listy konsultacji i badań zaplanowanych, wykonanych oraz anulowanych przez Użytkownika;
- dostęp do listy placówek medycznych współpracujących z Compensą w ramach wykonywania umowy ubezpieczenia wraz z danymi teleadresowymi;
- dostęp do formularzy dokumentów;
- możliwość przesyłania wniosków o dokonanie refundacji kosztów świadczeń wykonanych poza placówkami medycznymi współpracującymi z Compensa w ramach umowy ubezpieczenia.

**2.6.** Użytkownik może w każdej chwili odstąpić od umowy korzystania z Aplikacji bez podania przyczyny. Wniosek o odstąpienie od umowy należy wysłać na adres email: zdrowotne@compensa.pl lub listownie na adres: Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group, al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa.

**2.7.** 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 iOS10 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 opóźnienia), 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 tożsamych 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](http://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](http://www.compensa.pl).

**7.3.** Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.02.2020 r.