

## Postanowienia ogólne

1. W tym regulaminie, wydanym na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, określamy zasady świadczenia usług drogą elektroniczną za pomocą telefonu przez UNIQA TU.
2. Prawem właściwym dla stosowania regulaminu jest prawo polskie.

## Co znajdziesz w regulaminie?

W regulaminie określamy:

- rodzaje, zakres usług świadczonych drogą elektroniczną – przez telefon,
- warunki, na jakich świadczymy usługi drogą elektroniczną – przez telefon,
- wymagania techniczne niezbędne, by korzystać z usług,
- warunki, na jakich zawierane i rozwiązywane są umowy o świadczenie takich usług,
- informacje o tym, w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności, a także ww. informacje o oferowanej i świadczonej usłudze oraz niezbędne do korzystania z usługi zgodnie z art. 32 ust. 2 pkt 1 ustawy z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze,
- zasady bezpieczeństwa,
- zasady przetwarzania danych,
- tryb postępowania reklamacyjnego.

## Definicje pojęć, których często używamy w regulaminie

1. To jest spis określeń, które mają szczególne znaczenie w regulaminie. Zapoznaj się z nimi, ponieważ często ich używamy:

**UNIQA TU** – UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (00-867), ul. Chłodna 51, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS0000271543, NIP 1070006155, REGON 140806789, kapitał zakładowy w wysokości 141 730 747 zł – opłacony w całości, która jest zakładem ubezpieczeń w rozumieniu Ustawy z 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. UNIQA TU wykonuje działalność ubezpieczeniową na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego i pod jej nadzorem,

**baza UFG** – baza danych prowadzona przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny,

**doradca** – pracownik naszego zespołu sprzedaży call center, dostępny pod numerem telefonu 667560590,

**kodeks cywilny** – ustawa z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny,

**OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia samochodu dla klientów mBank, które stosujemy do zawieranych z nami umów ubezpieczenia dobrowolnego,

**regulamin** – ten regulamin,

**adres e-mail** – identyfikator skrzynki poczty elektronicznej, do której dostarczana jest dana wiadomość elektroniczna,

**wyliczenie Twojej składki** – wstępne wyliczenie wysokości składki ubezpieczeniowej na podstawie informacji podanych przez użytkownika, zgodnie z wybranym zakresem ubezpieczenia. Wyliczenie składki nie stanowi oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego,

**ubezpieczający** – osoba, która zawarła z nami umowę ubezpieczenia,

**ubezpieczony** – osoba, na której rzecz ubezpieczający zawarł z nami umowę ubezpieczenia,

**ubezpieczenie komunikacyjne** – obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (zawierane na podstawie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych) lub dobrowolne ubezpieczenia pojazdu mechanicznego (zawierane na podstawie OWU),

**umowa ubezpieczenia** – umowa obowiązkowego lub dobrowolnego ubezpieczenia komunikacyjnego zawarta między nami a ubezpieczającym,

**usługa/usługi** – usługa/usługi świadczone przez nas drogą elektroniczną, szczegółowo opisane w niniejszym Regulaminie,

**ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,

**ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych** – ustawa z 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych,

**użytkownik** – osoba, która ma pełną zdolność do czynności prawnych i która korzysta z usług świadczonych przez nas drogą elektroniczną opisanych w tym regulaminie,

2. Zwróć uwagę na to, że w regulaminie używamy zwrotów typu „Ty” oraz „my”:
  - 1) jeśli piszemy w formie „Ty” (Ciebie, Ci, Twoje itp. oraz w zdaniach używamy słów takich jak np. „możesz”, „wybierasz”) mamy na myśli użytkownika,
  - 2) jeśli piszemy w formie „my” (gdzie używamy takich słów, jak np. „przekazujemy”, „powiadomimy”, „nam”, „nasza”), mamy na myśli UNIQA TU.

## **Zakres świadczonych usług**

1. Przez telefon możesz:
  - 1) uzyskać informacje o nas, naszych produktach i usługach,
  - 2) zawrzeć umowę ubezpieczenia,
  - 3) zmienić swoje dane.

### **Zawarcie umowy:**

Identyfikujemy Cię – w celu Twojego bezpieczeństwa doradca zada pytania weryfikacyjne aby móc przystąpić do kalkulacji składki.

Podajesz dane – doradca w rozmowie telefonicznej przeprowadza analizę Twoich potrzeb i wymagań, a następnie wprowadza do systemu informatycznego dane potrzebne do wyliczenia składki.

Wyliczamy Twoją składkę – na podstawie podanych informacji, doradca przedstawia Ci wyliczenie Twojej składki zgodnie z obowiązującą taryfą składek, która uwzględnia aktualne promocje. Podaje też zakres poszczególnych wariantów ochrony ubezpieczeniowej.

Wybierasz formę płatności składki – po wyborze wariantu ubezpieczenia doradca przedstawia Ci, w jakiej formie możesz zapłacić składkę. Możesz wybrać: płatność jednorazową, w dwóch, w czterech lub w dwunastu ratach.

Składasz oświadczenia – doradca prosi Cię o podanie pozostałych danych niezbędnych do zawarcia umowy ubezpieczenia i złożenie niezbędnych oświadczeń. Na podstawie podanych przez Ciebie informacji doradca przygotuje i wyśle propozycję zawarcia umowy ubezpieczenia, na adres e-mail, który wskażesz.

Płacisz składkę – płacisz w wybrany przez Ciebie sposób. Kiedy zapłacisz składkę lub jej pierwszą ratę, w terminie, który wskazaliśmy w propozycji ubezpieczenia, umowa ubezpieczenia zostanie zawarta. Po zawarciu umowy ubezpieczenia, na adres e-mail, który został przez Ciebie podany, wyślemy polisę. Jeśli nie zapłacisz składki w wymaganej wysokości lub zapłacisz po wyznaczonym w propozycji terminie, będzie to oznaczać brak Twojej akceptacji. Umowa ubezpieczenia nie zostanie wtedy zawarta.

### **Zmiana danych:**

Identyfikujemy Cię – w celu Twojego bezpieczeństwa doradca zada pytania weryfikacyjne.

Kontaktujesz się telefonicznie z doradcą i przekazujesz mu informacje o zmianie danych dotyczących umowy ubezpieczenia. Doradca wprowadza do systemu informatycznego zmiany w danych. Doradca zmianę danych potwierdza w rozmowie telefonicznej.

## **Jakie wymagania techniczne musi spełnić Twój telefon?**

Aby prawidłowo korzystać z usług świadczonych przez telefon, musisz mieć aparat telefoniczny z funkcją tonowego wybierania numerów.

## **Jak zawierasz i rozwiązujesz umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną?**

1. Jeśli kontaktujesz się telefonicznie z naszym doradcą, oznacza to, że zawierasz z nami umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną. Regulamin jest integralną częścią umowy o świadczenie usług, którą z nami zawierasz. Nie musimy sporządzać odrębnej umowy.
2. Możesz w każdej chwili zakończyć korzystanie z usługi. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się z chwilą zakończenia połączenia telefonicznego. Nie musisz składać dodatkowych oświadczeń.

## **Jak spełniamy wymagania dostępności przez usługę?**

UNIQA TU świadczy drogą elektroniczną usługi wymienione w tym Regulaminie zgodnie z poniższymi wytycznymi WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines), zapewniając dostępność dla użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami, w następującym zakresie:

Zrozumiałość: UNIQA TU przekazuje przez telefon informacje związane z zawarciem umowy ubezpieczenia w sposób zrozumiały. Używamy prostego i zrozumiałego języka w komunikatach głosowych. Zapewniamy jasne instrukcje i informacje zwrotne podczas rozmowy głosowej przez telefon.

Zgodność z ww. wytycznymi WCAG 2.1 jest częścią standardów dostępności UNIQA TU. Konsument ma prawo złożyć skargę do UNIQA TU na niezapewnienie spełniania wymagań dostępności przez usługę. Skargę możesz złożyć drogą przewidzianą dla składania reklamacji określoną w punkcie „Jak możesz złożyć reklamację”.

## **Twoje dane osobowe oraz zasady bezpieczeństwa**

1. Administratorem Twoich danych osobowych jest UNIQA TU. Szczegółowe informacje o tym, jak przetwarzamy dane osobowe, możesz odsłuchać dzwoniąc na naszą infolinię, znajdziesz je również na stronie internetowej [uniqa.pl](http://uniqa.pl), w zakładce „Dane osobowe”.

2. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki, które wynikają z korzystania przez Ciebie z usług w sposób sprzeczny z regulaminem.
3. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki, które wynikają z podania przez Ciebie nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji, jak również za skutki podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy. Jeśli podajesz takie informacje, ponosisz wyłączną odpowiedzialność za wynikające z tego skutki.

### Jak możesz złożyć reklamację?

1. Masz prawo złożyć reklamację w sprawach dotyczących świadczonych przez nas usług. Reklamacje możesz składać:
  - 1) elektronicznie – przez formularz na stronie [uniqua.pl/reklamacje](http://uniqua.pl/reklamacje),
  - 2) na piśmie:
    - a) osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub naszej siedzibie,
    - b) przesyłką pocztową na adres: 00-867 Warszawa, ul. Chłodna 51,
    - c) na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w Ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych jako rejestru publicznego prowadzonego przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, tj. dla UNIQA TU: AE:PL-71235-46013-CSHSF-26,
  - 3) ustnie:
    - a) telefonicznie pod numerem naszej infolinii +48 22 444 70 00,
    - b) osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub naszej siedzibie.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) Twoje imię, nazwisko, adres do korespondencji, a jeśli chcesz uzyskać odpowiedź na reklamację pocztą elektroniczną – adres e-mail,
  - 2) opis problemu, który jest przyczyną reklamacji,
  - 3) informację, jakie są Twoje oczekiwania.
3. Odpowiedzi na reklamację udzielamy nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwią nam rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, powiadomimy Cię o tym i podamy przyczynę. W takiej sytuacji odpowiedzi na reklamację udzielimy nie później niż w terminie 60 dni od jej otrzymania.
5. Na reklamację udzielimy odpowiedzi na piśmie albo pocztą elektroniczną, jeżeli złożysz wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na Twój wniosek potwierdzimy pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
6. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji możesz:
  - 1) odwołać się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w sposób analogiczny do składania reklamacji;
  - 2) zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta w przypadku posiadania przez Ciebie statusu konsumenta;
  - 3) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, w przypadku użytkowników będących osobami fizycznymi;
  - 4) wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu; w przypadku użytkowników będących osobami fizycznymi podmiotem uprawnionym do prowadzenia takich postępowań jest Rzecznik Finansowy (ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl));
  - 5) wystąpić przeciwko UNIQA TU z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.

### Postanowienia końcowe

1. Regulamin udostępniamy nieodpłatnie na stronie internetowej [uniqua.pl](http://uniqua.pl) i [mBank.pl](http://mBank.pl) w formie, która umożliwia jego uzyskanie (pobranie), utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie.
2. Użytkownikowi nie wolno przekazywać treści, które:
  - mają charakter bezprawny, obraźliwy,
  - mogą wprowadzić w błąd,
  - zawierają wirusy, mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych.Jeśli przekazesz nam takie treści, mamy prawo:
  - zablokować Ci dostęp do usług oraz
  - wystąpić na drogę prawną z roszczeniem odszkodowawczym, zgodnie z zasadami kodeksu cywilnego.
3. Ze względów bezpieczeństwa mamy prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do usługi na okres konieczny, by usunąć zagrożenia lub nieprawidłowości.
4. Regulamin zatwierdziłmy uchwałą zarządu nr 6/17/06/2025 z 17 czerwca 2025 r.
5. Jeśli zmienimy regulamin, udostępnimy go w zmienionej formie na stronie internetowej [uniqua.pl](http://uniqua.pl) oraz [mBank.pl](http://mBank.pl).
6. Dla użytkownika obowiązujący jest regulamin w wersji udostępnionej mu w chwili korzystania z usługi.