

Regulamin świadczenia drogą elektroniczną usługi zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

1. Postanowienia ogólne

- 1) Ten regulamin, wydany na podstawie art. 8 ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, określa zasady świadczenia drogą elektroniczną usługi zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (dalej: UNIQA).
- 2) Prawem właściwym dla stosowania tego regulaminu jest prawo polskie.

2. Przedmiot regulacji

Regulamin określa w szczególności:

- a) zakres usługi zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium świadczonej drogą elektroniczną przez UNIQA;
- b) warunki świadczenia usługi zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium, w tym wymagania techniczne niezbędne do korzystania z tej usługi;
- c) warunki złożenia wniosku o zawarcie umowy zlecenia udzielenia gwarancji ubezpieczeniowej oraz zawarcia tej umowy i wystawienia na tej podstawie gwarancji zapłaty wadium;
- d) kwestie związane z przetwarzaniem danych osobowych użytkownika;
- e) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług;
- f) zasady bezpieczeństwa;
- g) kwestie związane z prawami własności intelektualnej;
- h) tryb postępowania reklamacyjnego;
- i) informacje o tym, w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności, a także wymienione wyżej informacje o oferowanej i świadczonej usłudze oraz informacje 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.

3. Definicje pojęć użytych w regulaminie

W regulaminie używamy pojęć, które mają następujące znaczenia:

- a) **adres e-mail** – identyfikator skrzynki poczty elektronicznej, do której dostarczana jest dana wiadomość elektroniczna;
- b) **beneficjent (organizator przetargu)** – podmiot wskazany w treści gwarancji zapłaty wadium, uprawniony do otrzymania kwoty wadium;
- c) **cookies (tzw. ciasteczka)** – to pliki tworzone i zapisywane na urządzeniu końcowym użytkownika podczas odwiedzania stron w Internecie. Pliki zawierają informację pozwalającą zidentyfikować urządzenie użytkownika w celu prawidłowego wyświetlania strony. Pliki najczęściej zawierają informację odnośnie do pochodzenia (nazwa strony internetowej), czas (długość życia) ciasteczka, identyfikator przeglądarki, ewentualnie unikatowy numer tworzony na potrzeby sesji użytkownika. Polityka plików cookie znajduje się na stronie www.uniqa.pl/polityka-plikow-cookie/;
- d) **dostawca usług płatniczych** – PayPro S.A. prowadząca działalność w zakresie świadczenia usług płatniczych w rozumieniu Ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- e) **gwarancja zapłaty wadium (gwarancja)** – pisemne, jednostronne zobowiązanie UNIQA do zapłaty kwoty wadium na rzecz beneficjenta w przypadku zajścia zdarzenia objętego gwarancją;
- f) **informacje podane przez użytkownika** – dane podane przez użytkownika w usłudze zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium przed zawarciem umowy o gwarancję; między innymi na ich podstawie UNIQA przygotowuje propozycję udzielenia gwarancji zapłaty wadium;
- g) **kalkulator gwarancji** – usługa dostępna na stronie www.uniqa.pl, która umożliwia badanie wymagań i potrzeb, określenie wysokości składki, złożenie przez użytkownika wniosku o zawarcie umowy o gwarancję;
- h) **kwota wadium** – kwota wyrażona w PLN odpowiadająca wysokości wadium wymaganego przez organizatora przetargu zgodnie z treścią Specyfikacji Warunków Zamówienia;
- i) **link do płatności** – link wysyłany przez UNIQA na adres e-mail podany przez użytkownika. Za pomocą linku do płatności użytkownik może dokonać płatności za wnioskowaną gwarancję zapłaty wadium. Link jest ważny minimum 1 godzinę, maksymalnie do dnia poprzedzającego termin otwarcia ofert do godziny 14.00;

- j) **okres związania ofertą** – to wskazany przez organizatora przetargu w dokumentach zamówienia czas, w którym uczestnik przetargu jest zobowiązany utrzymać ofertę w mocy i nie może jej wycofać ani zmienić na warunkach mniej korzystnych. Okres ten wyznacza jednocześnie okres ważności gwarancji stanowiącej formę wniesienia wadium;
- k) **przetarg o zamówienie publiczne** – uregulowana prawnie procedura wyłaniania wykonawcy na dostawy, usługi lub roboty budowlane dla organizatorów przetargów, polegająca na złożeniu i ocenie ofert w celu zawarcia najkorzystniejszej umowy o zamówienie publiczne, z zachowaniem zasad uczciwej konkurencji, transparentności i równego traktowania wykonawców, zgodnie z ustawą Prawo zamówień publicznych;
- l) **regulamin** – ten regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dla usługi zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium świadczonej przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A;
- m) **Specyfikacja Warunków Zamówienia (dalej: SWZ)** – dokument w zamówieniach publicznych, w którym organizator przetargu szczegółowo określa wszystkie swoje wymagania – techniczne, formalne i proceduralne – co do przedmiotu, realizacji i oceny ofert, dając uczestnikom przetargu pełną wiedzę, jak złożyć poprawną ofertę i ubiegać się o umowę o zamówienie publiczne;
- n) **termin składania ofert** – to wyznaczony przez organizatora przetargu w dokumentach zamówienia ostateczny moment, do którego uczestnicy przetargu mogą złożyć swoje oferty w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego. Termin ten stanowi jednocześnie dzień, od którego rozpoczyna się okres obowiązywania gwarancji stanowiącej formę wniesienia wadium;
- o) **udzielenie gwarancji zapłaty wadium** – usługa świadczona przez UNIQA drogą elektroniczną pod adresem <https://www.uniqa.pl/kalkulator/gwarancje-wadialne/>;
- p) **umowa o gwarancję** – umowa zlecenia udzielenia gwarancji ubezpieczeniowej zawarta pomiędzy UNIQA a zobowiązanym, na podstawie której UNIQA wystawia gwarancję zapłaty wadium;
- q) **UNIQA** – UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (00-867) przy ul. Chłodnej 51, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 271543, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, z kapitałem zakładowym w wysokości 141 730 747 zł – opłaconym w całości, będąca zakładem ubezpieczeń w rozumieniu Ustawy z 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. UNIQA wykonuje działalność ubezpieczeniową na podstawie posiadanego zezwolenia i podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
- r) **urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci;
- s) **usługa zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium** – usługa świadczona przez UNIQA na podstawie tego regulaminu, polegająca na złożeniu przez zobowiązanego wniosku o zawarcie umowy o gwarancję za pośrednictwem strony internetowej UNIQA dostępnej pod adresem: <https://www.uniqa.pl/kalkulator/gwarancje-wadialne/> oraz zawarciu tej umowy, jak również wystawieniu na tej podstawie gwarancji zapłaty wadium;
- t) **ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – Ustawa z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- u) **ustawa Prawo zamówień publicznych (dalej: ustawa PZP)** – ustawa z 11 września 2019 r., która określa zasady, procedury i obowiązki dla organizatorów przetargów i uczestników przetargów przy udzielaniu zamówień na dostawy, usługi i roboty budowlane, mająca na celu zapewnienie przejrzystości, uczciwej konkurencji, efektywnego wydatkowania środków publicznych oraz równego traktowania wszystkich uczestników przetargów;
- v) **użytkownik** – osoba, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych, korzysta z usługi zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium i która jest uprawniona do reprezentacji zobowiązanego;
- w) **wadium** – zabezpieczenie finansowe wpłacane przez uczestnika przetargu, aby potwierdzić zamiary i chronić organizatora przetargu przed wycofaniem się zwycięzcy z zawarcia umowy o zamówienie publiczne;
- x) **wniosek** – złożony za pomocą usługi zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium przez zobowiązanego wniosek o zawarcie umowy o gwarancję;
- y) **zobowiązany (oferent, uczestnik przetargu)** – przedsiębiorca prowadzący działalność gospodarczą, mający siedzibę na terenie Polski, który zobligowany jest przez organizatora przetargu do wniesienia wadium.

4. Rodzaje, zakres i warunki świadczonej usługi

- 1) W ramach usługi zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium użytkownik ma możliwość:
 - a) podania informacji pozwalających na analizę potrzeb i wymagań oraz ocenę ryzyka ubezpieczeniowego;
 - b) złożenia wniosku o zawarcie umowy o gwarancję, zawarcie tej umowy i udzielenie przez UNIQA gwarancji zapłaty wadium do przetargu o zamówienie publiczne organizowanego w oparciu o ustawę PZP;
 - c) udzielania wybranych zgód i złożenia oświadczeń niezbędnych do złożenia wniosku o zawarcie umowy o gwarancję, zawarcie tej umowy i udzielenie przez UNIQA gwarancji zapłaty wadium;
 - d) poznania wysokości składki za gwarancję w oparciu o dane przekazane przez użytkownika;
 - e) skorzystania z formularza kontaktowego, gdzie użytkownik zamawia i wyraża jednocześnie zgodę na kontakt z UNIQA w sytuacji przerwania procesu składania wniosku w kalkulatorze gwarancji.
- 2) Użytkownik może samodzielnie złożyć wniosek o zawarcie umowy o gwarancję pod adresem <https://www.uniqa.pl/kalkulator/gwarancje-wadialne/>, przechodząc poniższe etapy:
 - a) analiza potrzeb i wymagań klienta,

- b) wskazanie podstawowych danych dotyczących postępowania przetargowego:
 - kwota wadium,
 - termin składania ofert,
 - okres związania ofertą,
 - informacja o konsorcjum,
 - c) wskazanie numeru NIP celem weryfikacji zobowiązanego w bazie GUS,
 - d) podanie danych kontaktowych do zobowiązanego, tj. numeru telefonu oraz adresu e-mail,
 - e) załączenie SWZ do przetargu, w którym zamierza wziąć udział zobowiązany,
 - f) złożenie wymaganych oświadczeń.
- 3) UNIQA umożliwia użytkownikowi dostęp do dokumentów: wzoru umowy o gwarancję, informacji o przetwarzaniu danych osobowych i regulaminu (z możliwością ich pozyskania, pobrania, przechowywania, a także odtwarzania w zwykłym toku czynności) przy pierwszej czynności i przed złożeniem wniosku o zawarcie umowy o gwarancję.
 - 4) Po złożeniu wniosku do UNIQA użytkownik otrzyma na wskazany adres e-mail potwierdzenie jego złożenia wraz z wzorem umowy o gwarancję oraz treścią złożonych oświadczeń, a po pozytywnej weryfikacji wniosku przez UNIQA – umowę o gwarancję wraz z linkiem do płatności składki.
 - 5) Warunkiem zawarcia umowy o gwarancję jest złożenie wniosku drogą elektroniczną oraz opłacenie składki w pełnej wysokości we wskazanym przez UNIQA terminie. Umowę o gwarancję zawiera się w formie dokumentowej, z zastrzeżeniem ppkt 6).
 - 6) Jeśli zobowiązany posiada w UNIQA inne zawarte poprzez stronę internetową UNIQA umowy zlecenia udzielenia gwarancji ubezpieczeniowej, a łączna wysokość wystawionych na ich podstawie gwarancji przekroczy kwotę 50 000 złotych (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych), to umowa o gwarancję może zostać zawarta wyłącznie w formie pisemnej, formie elektronicznej, o której mowa w art. 78 (1) Kodeksu cywilnego, lub poprzez uwierzytelnienie osoby upoważnionej do reprezentacji zobowiązanego, która podpisuje umowę o gwarancję poprzez profil zaufany, o którym mowa w art. 3 pkt 14a ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne. W takim przypadku warunkiem zawarcia umowy o gwarancję jest jej podpisanie przez zobowiązanego, w sposób opisany powyżej, oraz opłacenie składki w pełnej wysokości i we wskazanym przez UNIQA TU S.A. terminie.
 - 7) Jeżeli występuje różnica pomiędzy treścią wniosku i treścią SWZ, to zastosowanie znajduje treść SWZ. Wniosek zostanie w takim przypadku skorygowany przez UNIQA zgodnie z treścią SWZ i uwzględniony w przesłanej do zobowiązanego umowie o gwarancję. Jeśli zobowiązany akceptuje umowę o gwarancję, zatwierdza dokonane względem wniosku zmiany poprzez zapłatę składki. Jeżeli złożony przez zobowiązanego wniosek nie zawiera SWZ, UNIQA wysyła na wskazany przez zobowiązanego adres e-mail wezwanie do jego uzupełnienia bądź złożenia nowego, poprawionego wniosku.
 - 8) Złożenie beneficjentowi dokumentu gwarancji zapłaty wadium jest równoznaczne z akceptacją jej treści przez zobowiązanego. UNIQA nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane nieprzyjęciem bądź kwestionowaniem treści gwarancji zapłaty wadium przez beneficjenta.
 - 9) Informacje i dane dotyczące poszczególnych umów o gwarancje lub pozyskiwane za pośrednictwem usługi zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium od użytkownika są objęte tajemnicą zawodową lub ubezpieczeniową.

5. Dostęp do usługi

- 1) Korzystanie z usługi zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium możliwe jest pod warunkiem:
 - a) prowadzenia działalności na terenie Polski jako przedsiębiorca (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną), i dotyczy zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji bezpośrednio związanej z prowadzoną przez tego przedsiębiorcę działalnością gospodarczą,
 - b) posiadania adresu e-mail,
 - c) posiadania numeru telefonu,
 - d) spełnienia przez urządzenie końcowe użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych niżej.
- 2) Korzystanie z usługi zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium jest nieodpłatne. W przypadku złożenia wniosku o zawarcie umowy o gwarancję jednym z warunków zawarcia tej umowy i wystawienia gwarancji jest opłacenie składki zgodnie z treścią umowy o gwarancję.
- 3) Przed rozpoczęciem korzystania z usługi zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium użytkownikowi jest udostępniany regulamin.
- 4) Dostęp do usługi zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium lub określonych jej funkcjonalności może zostać wstrzymany na czas konieczny do wykonania prac technicznych.
- 5) Dostęp do usługi zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium lub określonych jej funkcjonalności może zostać wstrzymany lub zablokowany bezterminowo ze względów bezpieczeństwa.
- 6) UNIQA dokłada wszelkich starań, aby świadczyć usługę na najwyższym poziomie, ale nie odpowiada za błędy i opóźnienia w transmisji danych spowodowane działaniem siły wyższej i zaistniałe niezależnie od UNIQA.

- 7) UNIQA nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z podania przez użytkownika nieprawdziwych, nieaktualnych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji, jak również za skutki podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy. Za skutki wynikające z podania nieaktualnych, nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji lub podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy wyłączną odpowiedzialność ponosi użytkownik.

6. Warunki techniczne świadczenia usługi

- 1) Użytkownik może korzystać z usług pod warunkiem, że jego urządzenie końcowe spełnia jednocześnie wszystkie minimalne wymagania techniczne, czyli ma:
 - a) kolorowy ekran o minimalnej rozdzielczości 320 pikseli szerokości i 480 pikseli wysokości;
 - b) zainstalowane oprogramowanie, które służy otwieraniu i wyświetlaniu plików w formacie PDF (program Adobe Reader);
 - c) łącze internetowe;
 - d) zainstalowaną przeglądarkę internetową (rekomendowana przeglądarka Chrome);
 - e) włączoną obsługę JavaScript i cookies.
- 2) W przypadku chęci skorzystania przez użytkownika z jednej z udostępnionych użytkownikowi przez UNIQA usług potwierdzenia tożsamości lub usług płatniczych urządzenie końcowe musi spełniać minimalne wymagania techniczne przewidziane dla tych usług.
- 3) Świadczenie usługi odbywa się z wykorzystaniem protokołu HTTPS.
- 4) Wyłączenie obsługi cookies zazwyczaj nie blokuje możliwości korzystania z usługi, ale może w szczególnych przypadkach powodować utrudnienia w połączeniu z usługą udzielenia gwarancji zapłaty wadium. W takim przypadku UNIQA nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku aktywnej obsługi cookies przez użytkownika.

7. Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

- 1) Rozpoczęcie korzystania z usług za pośrednictwem usługi zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług objętych niniejszym regulaminem bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
- 2) Umowa o świadczenie usług zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium jest zawierana na czas wykonywania usług i rozwiązuje się z chwilą zakończenia korzystania z tych usług przez użytkownika. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usług. W przypadku zakończenia przez użytkownika korzystania z usług zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.

8. Zasady bezpieczeństwa

- 1) Transmisja danych w ramach usługi jest szyfrowana.
- 2) UNIQA oświadcza, że z uwagi na publiczny charakter sieci Internet, która używana jest między innymi do połączenia z usługą zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium i przesyłania poczty elektronicznej, świadczenie usługi może wiązać się z ryzykiem, które użytkownik akceptuje, godząc się na korzystanie z publicznych kanałów teleinformatycznych. W związku ze szczególnym charakterem zagrożeń elektronicznych UNIQA nie gwarantuje pełnego bezpieczeństwa użytkownika usługi zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium. Dlatego też, w celu minimalizacji ryzyka i podniesienia poziomu bezpieczeństwa, UNIQA zaleca, aby użytkownik objął ochroną własne urządzenie końcowe, w szczególności poprzez wprowadzenie mechanizmów kontroli dostępu do tych urządzeń, ochronę danych służących do uwierzytelniania dostępu, instalację oprogramowania antywirusowego, posiadanie aktualnego systemu operacyjnego, a także podłączanie urządzeń końcowych wyłącznie do wiarygodnych sieci wi-fi.
- 3) Ze względów bezpieczeństwa UNIQA zastrzega sobie prawo do zablokowania lub czasowego zawieszenia dostępu do usługi na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości, a także prawo do przerwania połączenia z użytkownikiem po upływie 30 minut od chwili dokonania przez użytkownika ostatniej czynności w kalkulatorze gwarancji.

9. Dane użytkownika, w tym dane osobowe

Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z korzystaniem z usługi zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium jest UNIQA. Szczegółowe informacje dotyczące celów, podstaw prawnych, zakresu przetwarzanych danych, odbiorców danych oraz praw osoby, której dane dotyczą, zostały określone w klauzuli informacyjnej stanowiącej załącznik nr 1 do regulaminu.

10. Prawa własności intelektualnej

- 1) UNIQA informuje, że treści prezentowane w usłudze zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium, w szczególności dokumenty, znaki towarowe, logo są chronione prawami własności intelektualnej.

- 2) Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania wszelkich prezentowanych w serwisie treści wyłącznie w zakresie osobistego użytku, wyłącznie w celach określonych w regulaminie.

11. Informacja o spełnianiu wymagań dostępności przez usługę

- 1) UNIQA 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:
 - a) Percepcja: UNIQA przygotowała usługę tak, by reagowała na zmianę kontrastu kolorów w ustawieniach urządzenia użytkownika.
 - b) Postrzegalność: UNIQA przygotowała usługę tak, by reagowała na zmianę wielkości czcionki w wyświetlanym tekście za pomocą ustawień przeglądarki lub skrótów klawiaturowych.
 - c) Zrozumiałość: UNIQA prezentuje informacje w sposób zrozumiały, to jest umożliwiający zrozumienie treści i informacji związanych z korzystaniem z usługi zgodnie z jej przeznaczeniem, w szczególności jasne instrukcje, przewidywalne zachowanie oraz pomocne komunikaty o błędach.
- 2) Zgodność z wymienionymi wyżej wytycznymi WCAG 2.1 jest częścią standardów dostępności UNIQA. Konsument ma prawo złożyć skargę do UNIQA na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności przez usługę. Skarga może zostać złożona w sposób przewidziany na składanie reklamacji.

12. Reklamacje

- 1) Użytkownik ma prawo składać reklamacje w sprawach dotyczących świadczonych przez nas usług. Reklamacje można składać w następujący sposób:
 - a) ustnie:
 - i. telefonicznie pod numerem naszej infolinii +48 22 599 95 22,
 - ii. osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub w siedzibie;
 - b) na piśmie:
 - i. w postaci papierowej:
 - osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub w siedzibie,
 - przesyłką pocztową na adres: UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa,
 - ii. w postaci elektronicznej:
 - na adres 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. AE:PL-71235-46013-CSHSF-26,
 - elektronicznie poprzez formularz na stronie uniqa.pl/reklamacje.
- 2) Reklamacja powinna zawierać następujące dane:
 - a) oznaczenie użytkownika (imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail – jeśli użytkownik chce uzyskać odpowiedź na reklamację pocztą elektroniczną);
 - b) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji oraz roszczenie z niego wynikające.
- 3) Reklamacja rozpatrywana jest bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania przez UNIQA.
- 4) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, UNIQA w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
- 5) UNIQA udzieli odpowiedzi na reklamację w następujący sposób:
 - a) jeśli jesteś osobą fizyczną – odpowiedzi udzielimy na piśmie w tej samej postaci, w której złożysz reklamację, chyba że zawnioskujesz inaczej (np. jeśli złożysz reklamację w postaci elektronicznej, odpowiemy także w postaci elektronicznej, chyba że złożysz wniosek o udzielenie odpowiedzi w postaci papierowej); na reklamacje złożone ustnie odpowiemy na piśmie w postaci, którą wybierzesz, tj. w postaci papierowej albo elektronicznej;
 - b) jeśli jesteś osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej – odpowiedzi udzielimy w postaci papierowej lub na innym nośniku trwałym.
Dodatkowo, na wniosek osoby składającej reklamację, UNIQA potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
- 6) W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji użytkownik może:
 - a) odwołać się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania, w sposób określony w pkt 1);
 - b) zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta w przypadku posiadania przez użytkownika statusu konsumenta;
 - c) 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;

- d) 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 (www.rf.gov.pl);
- e) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.

13. Postanowienia końcowe

- 1) Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że zakazane jest dostarczanie do UNIQA treści: o charakterze bezprawnym; obraźliwym; które mogą wprowadzić w błąd; które mogą zawierać wirusy lub wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych. W przypadku przesłania takich treści UNIQA ma prawo zablokować użytkownikowi dostęp do usługi oraz wystąpić na drogę prawną z roszczeniem odszkodowawczym zgodnie z zasadami kodeksu cywilnego.
- 2) UNIQA stale poprawia użyteczność usługi, dlatego może zmienić zawartość i wygląd prezentowanych w nim treści w dowolnym czasie. Treść opublikowana w usłudze zawarcia umowy o gwarancję i udzielenia gwarancji zapłaty wadium nie stanowi oferty w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.
- 3) W przypadku zmiany regulaminu jego udostępnienie użytkownikowi w zmienionej formie odbywać się będzie poprzez umieszczenie go na stronie: <https://www.uniqa.pl/regulamin/>.
- 4) Regulamin zatwierdził Zarząd UNIQA uchwałą nr 6/24/02/2026 z 24 lutego 2026 r. i obowiązuje on od 2 marca 2026 r.

Kto jest administratorem Twoich danych

Administratorem Twoich danych jesteśmy my, UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa..

Warto wiedzieć

My – administrator danych, czyli UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

Ty – osoba, której dane przetwarzamy

Jeśli wyrażasz zgodę na przesyłanie informacji handlowych lub marketingowych przez inne spółki z grupy UNIQA, czyli UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. lub UNIQA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., lub UNIQA Polska S.A., to administratorem Twoich danych w celach marketingowych, badania satysfakcji oraz statystycznych i analitycznych, w tym profilowania, jest również odpowiednia spółka z grupy UNIQA, na rzecz której została udzielona zgoda. Dane kontaktowe oraz pozostałe informacje są takie same dla wszystkich spółek.

Jak skontaktować się z inspektorem ochrony danych

Wyzaczyliśmy inspektora ochrony danych, z którym możesz się skontaktować poprzez e-mail: dane.osobowe@uniqa.pl lub listownie na adres administratora. Adres znajdziesz w części **Kto jest administratorem Twoich danych**. Z inspektorem ochrony danych możesz się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych. Z inspektorem ochrony danych możesz się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

W jakich celach i na jakiej podstawie prawnej możemy przetwarzać Twoje dane

Twoje dane przetwarzamy zawsze zgodnie z prawem.

Możemy przetwarzać Twoje dane w celach:	Podstawa prawna:
wykonania umowy o udzielenie gwarancji ubezpieczeniowej lub podjęcia działań przed zawarciem umowy, w tym oceny ryzyka ubezpieczeniowego;	przetwarzanie danych jest niezbędne do zawarcia i wykonania umowy lub do podjęcia działań na Twoje żądanie, przed zawarciem umowy;
usprawnienia komunikacji;	przetwarzanie danych kontaktowych (np. nr telefonu, e-mail), wynika z prawnie uzasadnionego interesu administratora, którym jest usprawnienie komunikacji z Tobą w kwestiach związanych z umową o udzielenie gwarancji ubezpieczeniowej lub działań podjętych przed jej zawarciem;
wypełnienia obowiązków prawnych;	przetwarzanie danych jest niezbędne do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze wynikających w szczególności z przepisów podatkowych i rachunkowych oraz sankcji wynikających z zobowiązań międzynarodowych;
dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora, którym jest możliwość dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi;
sprawdzenia Twojego zadowolenia z jakości naszej usługi lub ze sposobu jej realizacji;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora, jakim jest podnoszenie jakości świadczonych usług i realizacja wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego;
przedstawiania Ci naszych produktów i usług za pośrednictwem marketingu bezpośredniego;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora, czyli prowadzenia marketingu bezpośredniego naszych usług i produktów;
przeciwdziałania przestępstwom;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora, czyli przeciwdziałania i ścigania przestępstw;
statystycznych i analitycznych, w tym w celu profilowania;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora, którym jest wykonywanie statystyk i analiz;
reasekuracji ryzyka;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora, czyli zmniejszenia ryzyka ubezpieczeniowego związanego z zawartą z Tobą umową.

Jak długo będziemy przechowywać Twoje dane

W zależności od podstawy prawnej przetwarzania Twoich danych osobowych, będziemy je przechowywali do czasu, gdy przedawnią się roszczenia z tytułu umowy o udzielenie gwarancji ubezpieczeniowej lub wygaśnie obowiązek przechowywania danych wynikający z przepisów prawa, lub zrealizujemy nasz prawnie uzasadniony interes, lub zgłosisz sprzeciw wobec przetwarzania opartego na prawnie uzasadnionym interesie, lub wycofasz zgodę na przetwarzanie danych.

Komu możemy udostępnić lub przekazać Twoje dane

Twoje dane osobowe możemy udostępnić podmiotom upoważnionym do udostępnienia im danych osobowych na podstawie przepisów prawa, np.: Głównemu Urzędowi Statystycznemu, Krajowemu Rejestrowi Długów lub zakładom reasekuracji.

Twoje dane możemy również przekazać podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie UNIQA, np.:

- dostawcom usług IT,
- podmiotom windykującym należności,
- agencjom marketingowym,
- agentom ubezpieczeniowym.

Podmioty, którym przekazujemy Twoje dane, przetwarzają je na podstawie zawartej z nami umowy – wyłącznie zgodnie z naszymi poleceniami.

Czy Twoje dane będziemy przekazywać poza Europejski Obszar Gospodarczy

Twoje dane osobowe możemy przekazać poza Europejski Obszar Gospodarczy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w tym zakresie. Dane możemy przekazać w szczególności na podstawie wydanych przez Komisję decyzji lub standardowych klauzul ochrony danych osobowych przyjętych przez Komisję.

Możesz otrzymać kopię dokumentu regulującego przetwarzanie Twoich danych poza Europejskim Obszarem Gospodarczym lub informacje o miejscu jego udostępnienia.

Jakie prawa Ci przysługują

Przysługują Ci prawa: dostępu do Twoich danych osobowych; ich sprostowania; usunięcia; ograniczenia ich przetwarzania; wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, które dokonywane jest na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora; przeniesienia danych osobowych; wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania jest Twoja zgoda. Wycofanie zgody nie wpływa jednak na przetwarzanie danych, jakie odbyło się przed wycofaniem Twojej zgody. Masz również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Na czym polega zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie

Twoje dane będziemy przetwarzać w sposób zautomatyzowany, czyli bez udziału człowieka, w tym również będziemy je profilować. Robimy to po to, aby móc przedstawić Ci ofertę gwarancji ubezpieczenia. Dane osobowe będziemy wykorzystywać w szczególności do oceny ryzyka i wyliczenia składki.

Wyższa suma gwarancyjna lub dłuższy okres ubezpieczenia może się przełożyć na wyższą składkę ubezpieczeniową.

Masz prawo zakwestionować automatycznie podjętą decyzję, wyrazić własne stanowisko lub uzyskać interwencję człowieka, co oznacza, że człowiek przeanalizuje dane i podejmie decyzję.

Co jeszcze warto wiedzieć

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, niemniej jest warunkiem zawarcia umowy o udzielenie gwarancji ubezpieczeniowej. Konsekwencją niepodania danych jest niemożność zawarcia umowy oraz udzielenia gwarancji ubezpieczeniowej. Podanie danych osobowych w celach marketingowych lub badania satysfakcji jest dobrowolne.

Zbieramy dane od podmiotów zewnętrznych, tj.: wywiadowni gospodarczych – w zakresie oceny wiarygodności płatniczej, z rejestru podmiotów gospodarki narodowej (REGON) prowadzonego przez Główny Urząd Statystyczny, Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej w zakresie danych tam ujawnionych w celu weryfikacji ich poprawności oraz od innych podmiotów – w zakresie niezbędnym do oceny ryzyka, wykonania umowy lub oceny zgłoszonego roszczenia.