

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez UNIQA TU S.A. w kalkulatorach ubezpieczenia dostępnych w Internecie lub przez infolinię

1. Postanowienia ogólne

- 1) Ten regulamin, wydany na podstawie art. 8 ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, określa zakres i warunki świadczenia drogą elektroniczną usług za pomocą kalkulatorów ubezpieczenia dostępnych w Internecie lub infolinii, przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (dalej: UNIQA TU).
- 2) Prawem właściwym dla stosowania tego regulaminu jest prawo polskie.

2. Przedmiot regulacji

Regulamin określa:

- a) rodzaje i zakres świadczenia przez UNIQA TU usług drogą elektroniczną w procesie zawierania i wykonywania umów ubezpieczenia za pomocą Internetu (kalkulatory ubezpieczenia, formularze kontaktowe) lub infolinii;
- b) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne;
- c) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- d) kwestie związane z przetwarzaniem danych osobowych użytkownika;
- e) zasady bezpieczeństwa;
- f) kwestie związane z prawami własności intelektualnej;
- g) informacje o spełnieniu wymagań dostępności, a także ww. 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;
- h) tryb postępowania reklamacyjnego.

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) **baza UFG** – baza danych Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego;
- c) **centralna ewidencja pojazdów i kierowców lub CEPIK** – system informatyczny, który obejmuje centralną ewidencję kierowców (CEK) oraz centralną ewidencję pojazdów (CEP). System gromadzi między innymi dane o pojazdach i ich właścicielach oraz o kierowcach;
- d) **cookies (tzw. ciasteczka, z ang. cookies)** – pliki tworzone i zapisywane na urządzeniu końcowym użytkownika podczas odwiedzania stron w Internecie. Pliki zawierają informację, która pozwala zidentyfikować urządzenie użytkownika w celu prawidłowego wyświetlania strony. Pliki najczęściej zawierają informację o pochodzeniu (nazwie strony internetowej), czasie (długości życia) ciasteczka, identyfikatorze przeglądarki, ewentualnie unikalny numer tworzony na potrzeby sesji użytkownika. Polityka plików cookie znajduje się na stronie www.uniqa.pl/polityka-plikow-cookie/;
- e) **doradca** – pracownik zespołu sprzedaży, działu obsługi klienta lub działu obsługi szkód UNIQA TU dostępny pod numerem telefonu +48 22 599 95 22;
- f) **dostawca usług płatniczych** – PayPro S.A. prowadząca działalność w zakresie świadczenia usługi płatniczej w rozumieniu Ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- g) **formularz kontaktowy** – elektroniczny wniosek, w którym użytkownik wprowadza dane kontaktowe w celu zamówienia rozmowy telefonicznej z UNIQA TU;
- h) **infolinia** – centrum telefoniczne UNIQA TU, które obsługuje klientów między innymi w zakresie zawierania i obsługi umowy ubezpieczenia, odnowienia umowy ubezpieczenia, zgłoszenia szkody; dostępne jest pod numerem telefonu +48 22 599 95 22;
- i) **informacje podane przez użytkownika** – dane podane przez użytkownika w kalkulatorze ubezpieczenia lub podczas rozmowy z doradcą na infolinii przed zawarciem umowy ubezpieczenia; między innymi na ich podstawie UNIQA TU przygotowuje propozycję umowy ubezpieczenia;
- j) **kalkulator ubezpieczenia** – usługa dostępna na stronie www.uniqa.pl, która umożliwia badanie wymagań i potrzeb, ocenę ryzyka, ustalenie wysokości składki, wprowadzenie zniżek, dopasowanie zakresu ochrony ubezpieczeniowej, przedstawienie propozycji ubezpieczenia i zawarcie umowy ubezpieczenia z UNIQA TU. UNIQA TU udostępnia użytkownikom kalkulatory dla następujących ubezpieczeń: OC/AC, mieszkania lub domu, assistance w podróży,

ubezpieczenia podróznego, ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży, ubezpieczenia szkolnego i ubezpieczenia Hejt w Internecie;

- k) **karta Miles & More** – imienna karta uczestnika programu lojalnościowego linii lotniczych, umożliwiająca zbieranie mil za przeloty i zakupy oraz ich wymianę na nagrody, takie jak bilety lotnicze, podwyższenie klasy podróży czy vouchery;
- l) **kodeks cywilny** – Ustawa z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
- m) **mojaUNIQA** – usługa świadczona przez UNIQA TU drogą elektroniczną, dostępna pod adresem <https://www.uniqa.pl/moje-ubezpieczenia/login>;
- n) **odnowienie umowy ubezpieczenia** – zawarcie umowy ubezpieczenia na kolejny okres;
- o) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia, na podstawie których ubezpieczający zawiera umowę ubezpieczenia z UNIQA TU; Dokumenty OWU dostępne w kalkulatorach ubezpieczenia oraz wysyłane wraz z propozycją zawarcia umowy ubezpieczenia na adres e-mail użytkownika to ogólne warunki ubezpieczeń: komunikacyjnych, mieszkaniowych; „Twoje miejsce”, „Assistance w podróży”, podróznego „Supertravel”, indywidualnych podróży „Kontynenty” na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, kosztów rezygnacji z podróży, ubezpieczenia szkolnego, „Hejt w Internecie”.
- p) **PID** – dokument, który zawiera obiektywne informacje o produkcie ubezpieczeniowym;
- q) **propozycja ubezpieczenia** – indywidualna propozycja zawarcia umowy ubezpieczenia, stworzona przez UNIQA TU w oparciu między innymi o dane podane przez użytkownika w analizie jego potrzeb i wymagań oraz w oparciu o analizę ryzyka (w przypadku ubezpieczenia komunikacyjnego także w oparciu o dane z baz UFG i CEPIK);
- r) **regulamin** – ten dokument określający zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez UNIQA TU;
- s) **strona internetowa www.uniqa.pl** – zorganizowana platforma informatyczno-informacyjna, podłączona do sieci Internet, stworzona przez UNIQA TU, umożliwiająca użytkownikom między innymi korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji opracowanych przez UNIQA TU lub jej partnerów w celu świadczenia drogą elektroniczną usług opisanych w regulaminie, dostępna w domenie www.uniqa.pl; w skład strony internetowej www.uniqa.pl wchodzi jej podstrony oraz kalkulatory ubezpieczenia;
- t) **ubezpieczający** – osoba, która zawiera umowę ubezpieczenia z UNIQA TU;
- u) **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);
- v) **ubezpieczony** – osoba, na rzecz której ubezpieczający zawiera umowę ubezpieczenia z UNIQA TU;
- w) **umowa ubezpieczenia** – umowa zawarta pomiędzy UNIQA TU a ubezpieczającym, w zakresie ubezpieczeń obowiązkowych lub dobrowolnych;
- x) **UNIQA TU** – 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, 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;
- y) **urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci;
- z) **usługa** – usługa lub usługi, które świadczy UNIQA TU drogą elektroniczną w kalkulatorach ubezpieczenia lub podczas zawarcia umowy ubezpieczenia na infolinii, szczegółowo wymienione i opisane w rozdziale „Zakres świadczonych usług” tego regulaminu;
- za) **ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – Ustawa z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- zb) **ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych** – Ustawa z 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych;
- zc) **użytkownik** – osoba, która ma pełną zdolność do czynności prawnych i która korzysta z usług opisanych w tym regulaminie;
- zd) **wyliczenie składki** – wstępne wyliczenie wysokości składki ubezpieczenia na podstawie informacji podanych przez użytkownika w kalkulatorze ubezpieczenia lub podczas rozmowy z doradcą na infolinii oraz zgodnie z przedstawionym zakresem ubezpieczenia. Wyliczenie składki nie stanowi oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego.

4. Rodzaje i zakres usług świadczonych podczas korzystania z kalkulatorów ubezpieczenia

- 1) **UNIQA TU umożliwia użytkownikowi podczas korzystania z kalkulatorów ubezpieczenia:**
 - a) podanie informacji pozwalających na analizę potrzeb i wymagań oraz ocenę ryzyka ubezpieczeniowego w celu przedstawienia przez UNIQA TU indywidualnie dopasowanej propozycji ubezpieczenia;
 - b) dostęp do informacji na temat rodzaju i zakresu oferowanych ubezpieczeń;
 - c) dostęp do dokumentów: propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia, OWU, PID, informacji o przetwarzaniu danych osobowych i tego regulaminu (z możliwością ich pozyskania, pobrania, przechowywania, a także odtwarzania w zwykłym toku czynności) przed zawarciem umowy ubezpieczenia bezpośrednio w kalkulatorze ubezpieczenia. Zestaw wymienionych dokumentów wraz z propozycją ubezpieczenia zostaje także wysłany na wskazany przez użytkownika adres e-mail;

- d) dostęp do formularzy kontaktowych, dzięki którym użytkownik zamawia i wyraża jednocześnie zgodę na kontakt z doradcą. Formularze kontaktowe są dostępne tylko w kalkulatorach OC/AC oraz mieszkania lub domu i występują pod nazwą:
- „Szybki kontakt”, „Zamów bezpłatną rozmowę” lub „Rozmowa z doradcą” – w tych formularzach użytkownik może zamówić formę kontaktu zwrotnego (telefoniczna lub wiadomość elektroniczna na adres e-mail użytkownika);
 - „Zamów natychmiastowe oddzwonienie” – w tym formularzu użytkownik zamawia jednorazowo natychmiastową rozmowę telefoniczną z doradcą;
- e) dostęp do „Czatu z doradcą” umożliwiający użytkownikowi dialog tekstowy z doradcą w czasie rzeczywistym, który polega na naprzemiennym przysyłaniu wiadomości tekstowych (funkcjonalność dostępna tylko w kalkulatorach dotyczących ubezpieczenia OC/AC oraz mieszkania lub domu);
- f) wybór zniżki spośród aktualnie dostępnych w kalkulatorze ubezpieczenia;
- g) poznanie zakresu ubezpieczenia przygotowanego przez UNIQA TU w oparciu o dane przekazane przez użytkownika;
- h) udzielenie zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych;
- i) złożenie oświadczeń niezbędnych do zawarcia umowy ubezpieczenia;
- j) opłacenie składki za ubezpieczenie za pośrednictwem dostawcy usług płatności; użytkownik może dokonać płatności:
- bezpośrednio w kalkulatorze po wybraniu formy płatności,
 - za pomocą linku do płatności wysłanego wraz z propozycją zawarcia umowy ubezpieczenia na adres e-mail użytkownika.
- Po wpływie płatności na numer rachunku bankowego wskazany w propozycji UNIQA TU wysła powiadomienie SMS o zawarciu umowy ubezpieczenia na numer telefonu użytkownika oraz umowę ubezpieczenia na adres e-mail użytkownika.
- k) powrót do poprzedniego etapu kalkulatora i poprawę błędnie wprowadzonych danych. Zmiana danych podanych przez użytkownika może wpłynąć na wysokość składki. Po opłaceniu składki powrót do poprzednich etapów jest zablokowany;
- l) zakończenie korzystania z kalkulatora w każdej chwili przed dokonaniem płatności, co jest jednoznaczne z rezygnacją z zawarcia umowy ubezpieczenia.
- 2) **Usługa „Kalkulator OC/AC” umożliwia użytkownikowi wyliczenie składki oraz zawarcie umowy ubezpieczenia komunikacyjnego w poniższych etapach:**
- a) **„Pojazd i kierowcy”**
- W przypadku zawierania umowy ubezpieczenia komunikacyjnego w UNIQA TU po raz pierwszy, użytkownik na tym etapie może podać ogólne dane pojazdu i odpowiedzieć na pytania dotyczące jego użytkowania oraz podać dane aktualnego właściciela lub właścicieli w celu przeprowadzenia przez UNIQA TU analizy potrzeb i wymagań dotyczących ubezpieczenia. Użytkownik na tym etapie może podać dane samodzielnie lub jeśli wyrazi zgodę UNIQA TU może uzupełnić jego dane częściowo z CEPiK oraz z UFG. Także na tym etapie użytkownik może wybrać dostępne zniżki lub wpisać kod promocyjny umożliwiający obniżenie składki ubezpieczenia.
 - W przypadku odnowienia ubezpieczenia na kolejny rok propozycja otworzona w usłudze kalkulator OC/AC z linku wysłanego na e-mail lub z konta mojaUNIQA jest na tym etapie wstępnie uzupełniona danymi podanymi w poprzedniej umowie ubezpieczenia z możliwością aktualizacji odpowiedzi o stan obecny. UNIQA TU automatycznie wpisuje te dane do etapu „Dane do polisy” i prosi użytkownika o weryfikację ich aktualności. Także na tym etapie użytkownik może poznać wysokość zniżki za odnowienie ubezpieczenia.
- b) **„Wybór pakietu”**
- Użytkownik może na tym etapie poznać i wybrać zakres ubezpieczenia spośród przygotowanych przez UNIQA TU. Na podstawie analizy potrzeb i wymagań użytkownika oraz oceny ryzyka UNIQA TU ustala zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz wysokość składki ubezpieczenia prezentowanej na tym etapie użytkownikowi. Na tym etapie użytkownik może także:
- zapisać i wysłać wyliczenie składki na wskazany przez siebie adres e-mail; zapisana w wysłanym wyliczeniu wysokość składki jest ważna przez 5 dni, a po tym czasie może zmienić się zgodnie z aktualnie obowiązującą taryfą;
 - zamówić kontakt z doradcą i dokończyć zakup ubezpieczenia za pomocą infolinii lub rozpocząć „Czat z doradcą”;
 - zapoznać się z klauzulą o przetwarzaniu danych.
- c) **„Opcje dodatkowe”**
- Użytkownik na tym etapie może wybrać dodatkowe ubezpieczenia dobrowolne i częstotliwość opłacenia składki. Na tym etapie użytkownik również może zamówić kontakt z doradcą i dokończyć zakup ubezpieczenia za pomocą infolinii.
- d) **„Dane do polisy”**
- Użytkownik na tym etapie może:
- uzupełnić szczegółowe dane: identyfikacyjne pojazdu, osobowe i adresowe ubezpieczającego oraz dane właściciela lub właścicieli pojazdu niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia;

- wyrazić zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych oraz złożyć oświadczenia niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia;
- wybrać harmonogram i formę płatności.

Na tym etapie UNIQA TU wysyła propozycję zawarcia umowy ubezpieczenia na adres e-mail wskazany przez użytkownika.

e) **„Zakup”**

Użytkownik na tym etapie może zapłacić składkę zgodnie w wybraną przez siebie na wcześniejszych etapach częstotliwością i formą płatności, co będzie skutkowało zawarciem umowy ubezpieczenia. Po zawarciu umowy ubezpieczenia, na adres e-mail wskazany przez użytkownika, UNIQA TU wyśle polisę. Na tym etapie użytkownik może uzyskać dostęp do mojaUNIQA.

3) **W usłudze „Kalkulator ubezpieczenia mieszkania lub domu” użytkownik może na etapie:**

a) **„Nieruchomość”:**

- podać dane dotyczące nieruchomości i jej użytkowania;
- podać dane dotyczące właściciela;
- wybrać zniżkę lub wpisać kod promocyjny umożliwiający obniżenie składki ubezpieczenia;
- zapoznać się z tym regulaminem, OWU, PID, Informacją o przetwarzaniu danych osobowych.

UNIQA TU na tym etapie przeprowadza analizę potrzeb i wymagań użytkownika. Dane podane na tym etapie UNIQA TU automatycznie wpisuje do etapu „Dane do polisy”.

b) **„Wybór pakietu”:**

- poznać i wybrać zakres ubezpieczenia spośród przygotowanych przez UNIQA TU.
- Na podstawie analizy potrzeb i wymagań użytkownika oraz oceny ryzyka UNIQA TU ustala zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz wysokość składki ubezpieczenia prezentowanej na tym etapie;
- zapisać i wysłać wycenienie składki na wskazany przez siebie adres e-mail; zapisana w wysłanym wycenieniu wysokość składki jest ważna przez 5 dni, a po tym czasie może zmienić się zgodnie z aktualnie obowiązującą taryfą;
 - zamówić kontakt z doradcą i dokończyć zakup ubezpieczenia za pomocą infolinii lub rozpocząć „Czat z doradcą”.

c) **„Opcje dodatkowe”:**

- wybrać dodatkowe ubezpieczenia dobrowolne;
- wybrać częstotliwość opłacenia składki.

Na tym etapie użytkownik może zamówić kontakt z doradcą i dokończyć zakup ubezpieczenia za pomocą infolinii.

d) **„Dane do polisy”:**

- uzupełnić pozostałe dane osobowe i adresowe ubezpieczającego oraz właściciela lub właścicieli nieruchomości niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia;
- wyrazić zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych i złożyć oświadczenia niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia;
- wybrać harmonogram i formę płatności.

Na tym etapie UNIQA TU wysyła propozycję zawarcia umowy ubezpieczenia na adres e-mail wskazany przez użytkownika.

- e) **„Zakup”:** zapłacić składkę zgodnie w wybraną przez siebie na wcześniejszych etapach częstotliwością i formą płatności, co będzie skutkowało zawarciem umowy ubezpieczenia. Po zawarciu umowy ubezpieczenia, na adres e-mail wskazany przez użytkownika, UNIQA TU wyśle polisę.

4) **Usługa „Kalkulator pakietu ubezpieczeń OC/AC oraz mieszkania lub domu” umożliwi użytkownikowi jednoczesną kalkulację składki dla dwóch ubezpieczeń oraz zawarcie umów ubezpieczenia komunikacyjnego oraz nieruchomości w poniższych etapach:**

a) **„Pojazd i nieruchomość”**

UNIQA TU na tym etapie przeprowadza analizę potrzeb i wymagań użytkownika dotyczących obu rodzajów ubezpieczenia, dlatego ten etap jest podzielony na dwie kategorie:

- **Pojazd:** Użytkownik w tej kategorii może podać ogólne dane pojazdu i odpowiedzieć na pytania dotyczące jego użytkowania oraz podać dane aktualnego właściciela lub właścicieli. Użytkownik na tym etapie może podać dane samodzielnie lub, jeśli wyrazi zgodę, UNIQA TU może uzupełnić jego dane częściowo z CEPiK oraz z UFG.
- **Nieruchomość:** Użytkownik w tej kategorii może podać dane dotyczące nieruchomości i jej użytkowania oraz dane właściciela lub właścicieli nieruchomości.

Na tym etapie użytkownik może zapoznać się z tym regulaminem i Informacją o przetwarzaniu danych osobowych.

b) **„Wybór pakietu”**

Użytkownik może na tym etapie poznać zakres ubezpieczenia i wybrać pakiet ubezpieczenia komunikacyjnego oraz nieruchomości przygotowany przez UNIQA TU oraz zapoznać się z OWU dla każdego z tych ubezpieczeń. Na podstawie analizy potrzeb i wymagań użytkownika oraz oceny ryzyka UNIQA TU ustala zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz wysokość składki ubezpieczenia prezentowanej użytkownikowi na tym etapie.

c) **„Opcje dodatkowe”**

Użytkownik na tym etapie może wybrać dodatkowe ubezpieczenia dobrowolne zarówno do ubezpieczenia komunikacyjnego, jak i do ubezpieczenia nieruchomości. Na tym etapie użytkownik również może wybrać częstotliwość opłacania składki.

d) **„Dane do polisy”**

Użytkownik na tym etapie może uzupełnić szczegółowe dane niezbędne do zawarcia umów ubezpieczenia.

- dla kategorii **Pojazd** są to dane: identyfikacyjne pojazdu, osobowe i adresowe ubezpieczającego oraz dane właściciela lub właścicieli pojazdu;
- dla kategorii **Nieruchomość** są to dane: osobowe i adresowe ubezpieczającego oraz właściciela lub właścicieli nieruchomości.

Użytkownik na tym etapie może wyrazić zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych, złożyć oświadczenia niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia oraz wybrać harmonogram i formę płatności.

Na tym etapie UNIQA TU wysła propozycję zawarcia umowy ubezpieczenia na adres e-mail wskazany przez użytkownika.

e) **„Zakup”**

Użytkownik na tym etapie może zapłacić składkę zgodnie w wybraną przez siebie na wcześniejszych etapach częstotliwością i formą płatności, co będzie skutkowało zawarciem umowy ubezpieczenia. Po zawarciu umowy ubezpieczenia, na adres e-mail wskazany przez użytkownika, UNIQA TU wyśle oddzielną polisę dla każdego z ubezpieczeń.

5) **W usłudze „Kalkulator Assistance w podróży” użytkownik może na etapie:**

a) **„Wybór ubezpieczenia”:**

- wybrać zakres terytorialny świadczenia ochrony;
- podać okres trwania umowy ubezpieczenia;
- wpisać kod upoważniający do zniżki.

UNIQA TU na tym etapie przeprowadza analizę potrzeb i wymagań użytkownika.

b) **„Wybór pakietu”:**

- poznać zakres ubezpieczenia;
- wybrać pakiet.

Na podstawie analizy potrzeb i wymagań użytkownika oraz oceny ryzyka UNIQA TU ustala zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz prezentuje na tym etapie wysokość składki ubezpieczenia.

c) **„Dane do polisy”:**

- uzupełnić szczegółowe dane: identyfikacyjne pojazdu, dane osobowe i adresowe ubezpieczającego oraz właściciela lub właścicieli pojazdu niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia;
- zapoznać się z treścią tego regulaminu, wyrazić zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych i złożyć oświadczenia niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia;
- wybrać formę płatności.

Na tym etapie UNIQA TU wysła propozycję zawarcia umowy ubezpieczenia na adres e-mail wskazany przez użytkownika.

d) **„Zakup”:** zapłacić składkę zgodnie w wybraną przez siebie na wcześniejszym etapie formą płatności, co będzie skutkowało zawarciem umowy ubezpieczenia. Po zawarciu umowy ubezpieczenia, na adres e-mail wskazany przez użytkownika, UNIQA TU wyśle polisę.

6) **W usłudze „Kalkulator ubezpieczenia podróжного” użytkownik może na etapie:**

a) **„Data i cel podróży”:**

- wybrać miejsce i czas świadczonej ochrony;
- zadeklarować, czy wszystkie osoby, które są zgłaszane do ubezpieczenia, znajdują się obecnie w Polsce;
- określić liczbę i wiek osób zgłaszanych do ubezpieczenia;
- określić potrzebę dodatkowej ochrony;
- wpisać kod upoważniający do zniżki;
- wpisać numer karty Miles & More,
- zapoznać się z treścią OWU, tego regulaminu, Informacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych, Obowiązków informacyjnych UNIQA TU oraz PID.

UNIQA TU na tym etapie przeprowadza analizę potrzeb i wymagań użytkownika.

b) **„Wybór pakietu”:** poznać i wybrać zakres i warianty ubezpieczenia.

Na podstawie analizy potrzeb i wymagań użytkownika oraz oceny ryzyka ubezpieczeniowego UNIQA TU ustala zakres ochrony oraz prezentuje na tym etapie wysokość składki ubezpieczenia. Jeśli do dnia rozpoczęcia ochrony jest więcej niż 30 dni, UNIQA przedstawi na tym etapie również propozycję ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży.

c) **„Dane do polisy”:**

- uzupełnić dane osobowe i adresowe ubezpieczającego oraz ubezpieczonych niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia;
- wyrazić zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych i złożyć oświadczenia niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia;
- wybrać formę płatności.

Na tym etapie UNIQA TU wysła propozycję zawarcia umowy ubezpieczenia na adres e-mail wskazany przez użytkownika.

- d) **„Zakup”:** zapłacić składkę, zgodnie z wybraną przez siebie na wcześniejszym etapie formą płatności, co będzie skutkowało zawarciem umowy ubezpieczenia. Po zawarciu umowy ubezpieczenia, na adres e-mail wskazany przez użytkownika, UNIQA TU wyśle polisę. Jeśli użytkownik na etapie wyboru zakresu ubezpieczenia dodał ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży, to otrzyma dla każdego z ubezpieczeń oddzielną polisę.

7) **W usłudze „Kalkulator ubezpieczenia rezygnacji z podróży” użytkownik może na etapie:**

a) **„Wybór wariantu”:**

- podać okres, datę zakupu i koszt planowanej podróży;
- określić liczbę osób zgłaszanych do ubezpieczenia;
- wpisać kod upoważniający do zniżki.

UNIQA TU na tym etapie przeprowadza analizę potrzeb i wymagań użytkownika, ocenia ryzyko, ustala zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz prezentuje wysokość składki ubezpieczenia.

b) **„Dane polisy”:**

- uzupełnić dane osobowe i adresowe ubezpieczającego oraz ubezpieczonych niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia;
- dodać ubezpieczenie podróże;
- wyrazić zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych i złożyć oświadczenia niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia;
- wybrać formę płatności;

Na tym etapie UNIQA TU wysła propozycję zawarcia umowy ubezpieczenia na adres e-mail wskazany przez użytkownika.

- c) **„Zakup”:** zapłacić składkę, zgodnie z wybraną przez siebie na wcześniejszym etapie formą płatności, co będzie skutkowało zawarciem umowy ubezpieczenia. Po zawarciu umowy ubezpieczenia, na adres e-mail wskazany przez użytkownika, UNIQA TU wyśle polisę. Jeśli użytkownik na etapie wprowadzania danych do polisy dodał ubezpieczenie podróże, to otrzyma dla każdego z ubezpieczeń oddzielną polisę.

8) **W usłudze „Kalkulator ubezpieczenia szkolnego” użytkownik może na etapie:**

a) **„Wybór ubezpieczenia”:**

- określić wiek zgłaszanego do ubezpieczenia dziecka;
- określić sumę ubezpieczenia dziecka i wybrać prezentowane dodatki;
- wpisać kod promocyjny umożliwiający obniżenie składki ubezpieczenia;
- zapoznać się z treścią ogólnych warunków ubezpieczenia, tego regulaminu, Informacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych oraz PID.

UNIQA TU na tym etapie przeprowadza analizę potrzeb i wymagań użytkownika.

b) **„Wybór pakietu”:** poznać i wybrać zakres ubezpieczenia.

Na podstawie analizy potrzeb i wymagań użytkownika oraz oceny ryzyka UNIQA TU ustala zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz prezentuje na tym etapie wysokość składki ubezpieczenia.

c) **„Dane do polisy”:**

- uzupełnić dane osobowe i adresowe ubezpieczającego oraz ubezpieczonego dziecka niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia;
- wyrazić zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych i złożyć oświadczenia niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia;
- wybrać formę płatności.

Na tym etapie UNIQA TU wysła propozycję zawarcia umowy ubezpieczenia na adres e-mail wskazany przez użytkownika.

- d) **„Zakup”:** zapłacić składkę zgodnie z wybraną przez siebie na wcześniejszym etapie formą płatności, co będzie skutkowało zawarciem umowy ubezpieczenia. Po zawarciu umowy ubezpieczenia, na adres e-mail wskazany przez użytkownika, UNIQA TU wyśle polisę.

9) W usłudze „Kalkulator ubezpieczenia Hejt w Internecie” użytkownik może na etapie:

a) „Wybór ubezpieczenia”:

- określić wiek ubezpieczonego;
 - wpisać kod promocyjny umożliwiający obniżenie składki ubezpieczenia.
- UNIQA TU na tym etapie przeprowadza analizę potrzeb i wymagań użytkownika.

b) „Wybór pakietu”:

- poznać zakres i warianty ubezpieczenia;
- wybrać pakiet ubezpieczenia.

Na podstawie analizy potrzeb i wymagań użytkownika oraz oceny ryzyka UNIQA TU ustala zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz prezentuje na tym etapie wysokość składki ubezpieczenia.

c) „Dane do polisy”:

- uzupełnić dane osobowe i adresowe ubezpieczającego oraz ubezpieczonego dziecka niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia;
- zapoznać się z treścią ogólnych warunków ubezpieczenia, tego regulaminu, Informacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych oraz PID;
- wyrazić zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych i złożyć oświadczenia niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia;
- wybrać formę płatności.

Na tym etapie UNIQA TU wysyła propozycję zawarcia umowy ubezpieczenia na adres e-mail wskazany przez użytkownika.

d) „Zakup”: zapłacić składkę zgodnie w wybraną przez siebie na wcześniejszym etapie formą płatności, co będzie skutkowało zawarciem umowy ubezpieczenia. Po zawarciu umowy ubezpieczenia, na adres e-mail wskazany przez użytkownika, UNIQA TU wyśle polisę.

5. Zakres usług świadczonych za pomocą infolinii

- 1) Przy zawieraniu umowy ubezpieczenia za pomocą infolinii doradca przeprowadza analizę potrzeb i wymagań użytkownika i wprowadza do systemu informatycznego dane potrzebne do wyliczenia składki.
- 2) Jeśli użytkownik poda kod rabatowy/promocyjny umożliwiający obniżenie składki, doradca weryfikuje jego ważność i możliwość zastosowania do ubezpieczenia.
- 3) Na podstawie informacji podanych przez użytkownika, analizy potrzeb i wymagań oraz oceny ryzyka ubezpieczeniowego doradca przedstawia wyliczenie wysokości składki z uwzględnieniem aktualnych promocji, wskazując zakres poszczególnych wariantów ochrony ubezpieczeniowej.
- 4) Po prezentacji wyliczenia składki użytkownik wybiera wariant ubezpieczenia i możliwe formy oraz częstotliwość płatności składki.
- 5) Następnie doradca informuje o możliwości podania pozostałych danych użytkownika niezbędnych do zawarcia umowy ubezpieczenia, udzielenia zgód marketingowych i złożenia niezbędnych oświadczeń. Użytkownik na tym etapie akceptuje przedstawioną przez doradcę propozycję zawarcia umowy ubezpieczenia, a doradca wysyła ją na e-mail użytkownika. Każda zmiana danych podanych przez użytkownika może mieć wpływ na wysokość składki.
- 6) Użytkownik dokonuje płatności w wybrany przez siebie sposób, co będzie skutkowało zawarciem umowy ubezpieczenia. Po zawarciu umowy ubezpieczenia, na adres e-mail wskazany przez użytkownika, UNIQA TU wyśle polisę. Nieopłacenie składki w wymaganej wysokości lub zapłata po wyznaczonym w propozycji terminie oznacza brak akceptacji – umowa ubezpieczenia nie zostanie zawarta.

6. Warunki świadczonych usług, w tym wymagania techniczne świadczenia usług

1) Wymagania techniczne kalkulatorów ubezpieczenia:

a) Użytkownik może korzystać z usług pod warunkiem, że jego urządzenie końcowe spełnia jednocześnie wszystkie minimalne wymagania techniczne, czyli ma:

- kolorowy ekran o minimalnej rozdzielczości 320 pikseli szerokości i 480 pikseli wysokości;
- zainstalowane oprogramowanie, które służy otwieraniu i wyświetlaniu plików w formacie PDF (program Adobe Reader);
- łącze internetowe i zainstalowaną aktualną przeglądarkę internetową (rekomendowana przeglądarka Chrome); włączoną obsługę JavaScript i cookies.

b) Świadczenie usług odbywa się z wykorzystaniem protokołu HTTPS.

c) Brak zgody użytkownika na stosowanie niezbędnych plików cookie uniemożliwia korzystanie z usług. Wyłączenie obsługi cookies o charakterze analitycznym, marketingowym, preferencyjnym zazwyczaj nie blokuje możliwości korzystania z usług, ale może w szczególnych przypadkach utrudniać połączenie z kalkulatorem. W takim przypadku UNIQA TU nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku aktywnej obsługi cookies przez użytkownika.

- d) Ze względów bezpieczeństwa UNIQA TU zastrzega sobie prawo do przerwania połączenia z użytkownikiem po upływie 30 minut od chwili dokonania przez użytkownika ostatniej czynności w kalkulatorze.
- 2) Wymagania techniczne infolinii: w celu prawidłowego korzystania z usług świadczonych przez telefon wymagane jest posiadanie aparatu telefonicznego z funkcją tonowego wybierania numerów.

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

- 1) Rozpoczęcie korzystania z usług jest równoznaczne z zawarciem przez użytkownika z UNIQA TU umowy o świadczenie usług bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Użytkownik rozpoczyna korzystanie z usług w momencie otworzenia stron internetowych z kalkulatorami ubezpieczenia lub rozpoczęcia rozmowy z doradcą na infolinii.
- 2) Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usług. W przypadku zakończenia przez użytkownika korzystania z usług udostępnionych z użyciem kalkulatorów lub infolinii umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się z chwilą opuszczenia stron kalkulatorów lub przerwania połączenia telefonicznego, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.

8. Dane osobowe użytkownika

- 1) Administratorem danych osobowych użytkownika jest UNIQA TU.
- 2) Dane użytkownika będą przetwarzane w celu:
 - a) złożenia przez użytkownika wniosku o zawarcie ubezpieczenia; wysłania przez UNIQA TU propozycji z zestawem niezbędnych dokumentów oraz ułatwienia dokonania płatności na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora, jakim jest zawarcie umowy ubezpieczenia za pomocą kalkulatorów lub infolinii;
 - b) rozpatrzenia reklamacji, na podstawie ich niezbędności do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze.
- 3) Szczegółowe informacje, dotyczące przetwarzania danych osobowych niezbędnych do świadczenia usług, zostaną wysłane e-mailem wraz z propozycją zawarcia umowy ubezpieczenia oraz dostępne są na stronie: <https://www.uniqa.pl/dane-osobowe/>. Odpowiednia informacja o przetwarzaniu danych jest dostępna również podczas korzystania z kalkulatorów, w szczególności na etapie wnioskowania o zawarcie umowy ubezpieczenia.
- 4) Informacje, które dotyczą plików cookie, znajdują się w Polityce cookies dostępnej na stronie www.uniqa.pl/polityka-plikow-cookie/.
- 5) Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, które dokonywane jest na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora. Ponadto użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
- 6) Dane osobowe użytkownika mogą zostać przekazane dostawcom usług IT, doradcom pośredniczącym w zawarciu umowy ubezpieczenia za pomocą infolinii oraz dostawcy usług płatniczych, w zakresie niezbędnym do realizacji ich usług. Dostawca usług płatniczych jest niezależnym od UNIQA TU administratorem danych osobowych i przetwarza dane na podstawie własnych polityk i regulaminów oraz na bazie własnych rozwiązań z zakresu bezpieczeństwa.
- 7) Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do skorzystania z usług.

9. Zasady bezpieczeństwa

- 1) UNIQA TU oświadcza, że z uwagi na publiczny charakter sieci Internet, która używana jest między innymi do połączenia z kalkulatorami i przesyłania poczty elektronicznej, świadczenie usług może wiązać się z ryzykiem, które użytkownik akceptuje, godząc się na korzystanie z publicznych kanałów teleinformatycznych. Dlatego też, w celu minimalizacji ryzyka i podniesienia poziomu bezpieczeństwa, UNIQA TU 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.
- 2) Ze względów bezpieczeństwa UNIQA TU ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do usług na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.

10. Prawa własności intelektualnej

- 1) UNIQA TU informuje, że udostępnione w ramach usług świadczonych elektronicznie treści, dokumenty, znaki towarowe oraz logo są chronione prawami własności intelektualnej.
- 2) Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania wszelkich prezentowanych w kalkulatorach i otrzymanych na e-mail treści wyłącznie w zakresie osobistego użytku oraz wyłączenie w celach określonych w regulaminie.

11. Informacja o spełnianiu wymagań dostępności przez usługę

- 1) UNIQA TU S.A. 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 TU umożliwia użytkownikowi zmianę kontrastu kolorów w treściach i komponentach zawartych w kalkulatorach.
 - b) Postrzegalność: UNIQA TU umożliwia użytkownikowi zmianę wielkości czcionki w tekście wyświetlanym w kalkulatorach.

- c) Zrozumiałość: UNIQA TU w kalkulatorach 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 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. Skarga może zostać złożona drogą przewidzianą dla składania reklamacji określoną w rozdziale Reklamacje.

12. Reklamacje

- 1) Reklamację możesz złożyć:
- a) ustnie:
- telefonicznie pod numerem naszej infolinii +48 22 599 95 22,
 - osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub w siedzibie;
- b) na piśmie:
- 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,
 - w postaci elektronicznej:
 - poprzez formularz na stronie uniqa.pl/reklamacje,
 - 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. AE:PL-71235-46013-CSHSF-26.
- 2) Reklamacja powinna zawierać:
- a) oznaczenie użytkownika (imię, nazwisko, adres do korespondencji, a jeśli użytkownik chce uzyskać odpowiedź na reklamację pocztą elektroniczną – adres e-mail);
- b) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji oraz ewentualne roszczenie z niego wynikające.
- 3) UNIQA TU rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
- 4) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, UNIQA TU w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia reklamacji. W takim przypadku UNIQA TU udzieli odpowiedzi na reklamację nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
- 5) UNIQA udzieli odpowiedzi 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 pocztą elektroniczną.
- 6) W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji użytkownik może:
- a) odwołać się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w sposób analogiczny do składania reklamacji;
- 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 przeciwko UNIQA TU z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.

13. Postanowienia końcowe

- 1) UNIQA TU nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania przez użytkownika z usług w sposób sprzeczny z regulaminem, w tym za skutki podania błędnych danych. Za skutki wynikające z podania nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji lub podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy wyłączną odpowiedzialność ponosi użytkownik.
- 2) Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że zakazane jest dostarczanie do UNIQA TU 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 TU ma prawo zablokować użytkownikowi dostęp do usługi oraz wystąpić na drogę prawną z roszczeniem odszkodowawczym, zgodnie z zasadami kodeksu cywilnego.

- 3) UNIQA TU stale poprawia użyteczność kalkulatora, dlatego może zmienić zawartość i wygląd prezentowanych w nim treści w dowolnym czasie. Treść opublikowana w kalkulatorze ubezpieczenia (poza propozycją ubezpieczenia) nie stanowi oferty w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.
- 4) W przypadku zmiany regulaminu jego udostępnienie użytkownikowi w zmienionej formie odbywać się będzie poprzez umieszczenie go na stronie: <https://www.uniqa.pl/regulamin/>.
- 5) Regulamin zatwierdził Zarząd UNIQA TU uchwałą nr 3/10/02/2026 z 10 lutego 2026 r. i obowiązuje on od dnia uchwalenia.