

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin, wydany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
2. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez UNIQA za pośrednictwem witryny [www](http://www.pos.uniqa.pl/pl/polisa_elektroniczna) dostępnej w Internecie pod adresem [www.pos.uniqa.pl/pl/polisa\\_elektroniczna](http://www.pos.uniqa.pl/pl/polisa_elektroniczna), telefonu oraz poczty elektronicznej.
3. Użytkownik przed rozpoczęciem korzystania z Usług, w tym autoryzacją i pobraniem dokumentów zobowiązany jest zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu oraz Polityki prywatności, które udostępniane jest nieodpłatnie za pośrednictwem witryny [www.uniqa.pl/o-nas/dane-osobowe](http://www.uniqa.pl/o-nas/dane-osobowe) w formie, która umożliwi jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
4. Zabronione jest wysyłanie przez Użytkownika treści i informacji o charakterze obraźliwym, bezprawnym czy mogących wprowadzić w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych.
5. Za wszelkie skutki niewłaściwego wypełniania danych w serwisie internetowym, podania danych mailowo lub telefonicznie, w tym podania danych błędnych, nieprawdziwych, lub wskazanych w ust. 3 przez Użytkownika, odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
6. UNIQA nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z serwisu internetowego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem.
7. Rozpoczęcie korzystania z Usług objętych Regulaminem jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu oraz zawarciem umowy o świadczenie tych Usług bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.

### II. Definicje

Definicje pojęć użytych w Regulaminie:

1. **Adres mailowy (adres e-mail)** – ciąg znaków identyfikujących Użytkownika, ustalonych przez niego w celu uzyskania autoryzowanego dostępu do usług w serwisie. Identyfikuje skrzynkę poczty elektronicznej, do której dostarczana jest dana wiadomość internetowa oraz umożliwia przesyłanie wiadomości poprzez sieć komputerową, w tym Internet;
2. **Agent ubezpieczeniowy (Agent)** – przedsiębiorca wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej zawartej z UNIQA i wpisany do rejestru agentów;
3. **Akceptacja Oferty** - złożone przez Użytkownika przy użyciu Serwisu potwierdzenie zgodności danych w Ofercie i zaakceptowanie jej treści, co jest równoznaczne z przyjęciem przez Użytkownika Oferty;
4. **Cookies (tzw. ciasteczka)** – dane informatyczne, w tym niewielkie pliki tekstowe wysyłane przez Serwis internetowy zachowywane przez przeglądarkę Użytkownika na twardym dysku komputera, które mogą być wykorzystywane przez operatorów witryny w celu rozpoznania Użytkowników i dostosowania do nich wyświetlanych treści;
5. **Karta IPID** - dokument zawierający podstawowe informacje o produkcie ubezpieczeniowym;
6. **Link do Oferty** - adres internetowy indywidualny dla każdego Użytkownika, pod którym dostępna jest Oferta w Serwisie;
7. **Link do Polisy** - adres internetowy indywidualny dla każdego Użytkownika, pod którym w przypadku zawarcia Umowy Ubezpieczenia dostępna jest Polisa w Serwisie;
8. **Odnowienie** – zawarcie kolejnej Umowy Ubezpieczenia na zasadach określonych w Ustawie o Ubezpieczeniach Obowiązkowych;
9. **Oferta** - indywidualna propozycja warunków ubezpieczenia UNIQA skierowana do Użytkownika za pośrednictwem Serwisu Internetowego, stworzona w oparciu o dane Użytkownika, podane UNIQA lub Agentowi ubezpieczeniowemu podczas rozmowy z Użytkownikiem, i przeprowadzonej na podstawie tych danych oraz taryfy obowiązującej w UNIQA, kalkulacji składki;
10. **Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU)** – ogólne warunki ubezpieczeń komunikacyjnych i/lub majątkowych i/lub turystycznych, które mają zastosowanie do Umów Ubezpieczenia zawieranych przez UNIQA w zakresie ubezpieczeń dobrowolnych oraz ogólne warunki assistance i następstw nieszczęśliwych wypadków obowiązujące w UNIQA, na podstawie których zawierana jest Umowa Ubezpieczenia, które

(zgodnie z Art. 12a Ustawy o działalności ubezpieczeniowej, Dz.U.2010.11.66 z póź. zm.) określają szczegółowo m. in.: przedmiot ubezpieczenia, zakres ubezpieczenia, czas trwania odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, prawa i obowiązki stron umowy, sposób likwidacji szkody i wypłaty odszkodowań, czy świadczeń, możliwości odstąpienia od umowy i wypowiedzenia ubezpieczenia, okoliczności ewentualnej odmowy uznania roszczeń ubezpieczającego; w rozumieniu niniejszego Regulaminu przez Ogólne Warunki Ubezpieczenia należy rozumieć także szczególne warunki ubezpieczenia (SWU);

11. **Polisa** – dokument wystawiony przez UNIQA, potwierdzający zawarcie Umowy Ubezpieczenia oraz określający szczegółowe dane jej dotyczące, w tym imię i nazwisko Ubezpieczającego/Ubezpiezonego, wysokość sumy ubezpieczenia, wysokość składki ubezpieczeniowej, termin jej płatności, początek okresu ubezpieczenia, wariant ubezpieczenia oraz miejsce przedmiotu ubezpieczenia;
12. **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług elektronicznych za pośrednictwem serwisu internetowego [https://pos.uniqa.pl/pl/polisa\\_elektroniczna](https://pos.uniqa.pl/pl/polisa_elektroniczna);
13. **Rejestracja** - wprowadzenie do Systemu Teleinformatycznego danych niezbędnych do realizacji Usługi;
14. **SMS (Short Message Service)** - usługa przesyłania krótkich wiadomości tekstowych w cyfrowych sieciach telefonii komórkowej na numer abonenta sieci;
15. **Serwis Internetowy (Serwis)** - system stron www udostępnionych na serwerze internetowym pod adresem [https://pos.uniqa.pl/pl/polisa\\_elektroniczna](https://pos.uniqa.pl/pl/polisa_elektroniczna) stanowiących zbiór dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami, umożliwiające Użytkownikom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji opracowanych przez UNIQA i/lub jego partnerów, a także innych światowych zasobów Internetu oraz realizację operacji handlowych przez Internet;
16. **System Teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 21 lipca 2000 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 73, poz. 852, z późn. zm.), dostępny na stronach internetowych [https://pos.uniqa.pl/pl/polisa\\_elektroniczna](https://pos.uniqa.pl/pl/polisa_elektroniczna);
17. **Ubezpieczający** – czyli osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawiera Umowę Ubezpieczenia oraz jest zobowiązana do zapłacenia składki ubezpieczeniowej;
18. **Ubezpieczenia Obowiązkowe** – ubezpieczenia, które wynikają z treści Ustawy o Ubezpieczeniach Obowiązkowych z dnia 22 maja 2003 r.:
  - a. Ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych,
  - b. Ubezpieczenie OC rolników,
  - c. Ubezpieczenie od ognia i innych zdarzeń losowych budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego;
19. **Ubezpieczenie majątkowe** – to umowa ubezpieczenia związana z posiadaniem mienia. Dodatkowo może obejmować:
  - a. Ubezpieczenie gospodarstwa rolnego, w tym:
    - i. Ubezpieczenie OC rolników (obowiązkowe),
    - ii. Ubezpieczenie od ognia i innych zdarzeń losowych budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego (obowiązkowe).
  - b. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym,
  - c. Ubezpieczenie assistance,
  - d. Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków,
  - e. Ubezpieczenie ochrony prawnej w życiu prywatnym;
20. **Ubezpieczenie komunikacyjne** – to umowa ubezpieczenia związana z posiadaniem i użytkowaniem pojazdu. Obejmują dwa rodzaje ubezpieczeń:
  - a. **Obowiązkowe** – ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (tak zwane ubezpieczenie OC),
  - b. **Dobrowolne** – ubezpieczenia nieobowiązkowe takie jak: autocasco (tak zwane ubezpieczenie AC). Dodatkowo może obejmować: ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków kierowcy i pasażerów pojazdów mechanicznych (tak zwane ubezpieczenie NNW), ubezpieczenie assistance komunikacyjne, ubezpieczenie ochrony prawnej;

21. **Ubezpieczenie turystyczne** – to umowa ubezpieczenia związana z wyjazdem/podróżą zagraniczną i może obejmować takie rodzaje ubezpieczeń jak: ubezpieczenie kosztów leczenia, ubezpieczenie assistance, ubezpieczenie bagażu, ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej;
22. **Ubezpieczony** – osoba, na rzecz której została zawarta umowa ubezpieczenia;
23. **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
24. **Umowa Ubezpieczenia** - umowa ubezpieczenia zawierana zgodnie z zapisami Ogólnych Warunków Ubezpieczenia lub Ustawy o Ubezpieczeniach Obowiązkowych pomiędzy UNIQA a Użytkownikiem określonym w Umowie Ubezpieczenia jako Ubezpieczający;
25. **UNIQA** – UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą: 90-520 Łódź, ul. Gdańska 132.; nazwa organu rejestrowego: Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, KRS 0000001201, NIP 727-012-63-58; Kapitał zakładowy i wpłacony: 220 308 282 zł , będąca zakładem ubezpieczeń w rozumieniu ustawy z dnia 11. Września 2015r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. UNIQA wykonuje działalność ubezpieczeniową na podstawie posiadanego zezwolenia, pod nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego. Informacje w tym zakresie znajdują się na stronie [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl);
26. **Usługi** – usługi świadczone przez UNIQA drogą elektroniczną wskazane w Rozdziale III niniejszego Regulaminu;
27. **Ustawa o Ubezpieczeniach Obowiązkowych** – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. z 2003 r. nr 124, poz.1152 z późn. zmianami);
28. **Użytkownik** - osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta z usług świadczonych przez UNIQA drogą elektroniczną. Po zawarciu Umowy Ubezpieczenia Użytkownik staje się Ubezpieczającym;
29. **Weryfikacja Użytkownika** - proces służący potwierdzeniu tożsamości Użytkownika w celu umożliwienia mu dostępu Serwisu, w tym do treści Oferty lub Polisy. Potwierdzenie tożsamości odbywa się na podstawie numeru PESEL Użytkownika a w przypadku Użytkownika będącego osobą prawną na podstawie REGON;

### III. Usługi

1. Na podstawie niniejszego Regulaminu UNIQA, poprzez Serwis Internetowy, pocztę e-mail lub SMS, świadczy drogą elektroniczną Usługi polegające na:
  - 1.1 złożeniu oferty i zawarciu Umowy Ubezpieczenia komunikacyjnego, majątkowego lub turystycznego.
  - 1.2 udostępnianiu Polisy w ramach Odnowienia oraz przekazywaniu informacji dotyczących Odnowionych Umów Ubezpieczenia zawieranych na podstawie Ustawy o Ubezpieczeniach Obowiązkowych.

### IV. Warunki techniczne świadczenia usług

1. W celu prawidłowego korzystania z Usług w przypadku Serwisu muszą zostać spełnione następujące minimalne wymagania techniczne:
  - a. Łącze internetowe,
  - b. Zainstalowana aktualna przeglądarka internetowa,
  - c. Włączona obsługa Cookies i JavaScript,
  - d. Zainstalowane oprogramowanie służące otwieraniu i wyświetlaniu plików w formacie PDF,
  - e. Kolorowy ekran o minimalnej rozdzielczości 320x200 pikseli;
2. W przypadku wysyłania SMS korzystanie z Usługi wymaga posiadania numeru telefonu komórkowego należącego do polskich zasobów numeracji (+48) wraz z aktywną kartą SIM umożliwiającą wysyłanie i odbieranie wiadomości SMS.
3. UNIQA nie gwarantuje poprawności i skuteczności świadczonych Usług w przypadku, gdy nie zostaną spełnione minimalne wymagania określone w ust. 1 i 2.
4. Świadczenie Usług w Serwisie wymienionych w rozdziale III odbywa się z wykorzystaniem protokołu HTTPS.
5. W przypadku wyłączenia obsługi Cookies co do zasady nie blokuje możliwości korzystania z Serwisu, ale może w szczególnych przypadkach powodować utrudnienia w połączeniu z Serwisem. W takim przypadku UNIQA nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku aktywnej obsługi Cookies przez Użytkownika.

## V. Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Świadczenie usług drogą elektroniczną odbywa się na podstawie niniejszego Regulaminu.
2. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usług. Skutki prawne zakończenia korzystania z Usług określają przepisy prawa właściwe ze względu na charakter prawny świadczonej usługi.
3. Umowa o świadczenie Usług rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli wraz z chwilą opuszczenia Serwisu przez Użytkownika.

## VI. Złożenie Oferty i zawarcie Umowy Ubezpieczenia komunikacyjnego, majątkowego i turystycznego

1. Użytkownik na podany wcześniej adres e-mail lub numer telefonu komórkowego (SMS) otrzymuje adres internetowy w postaci linku lub znaku graficznego do Serwisu celem uzyskania Oferty Ubezpieczenia oraz adres internetowy do Regulaminu i Polityki Prywatności.
2. Przejście do Oferty odbywa się poprzez kliknięcia na link/znaku graficznego zamieszczony w treści wiadomości e-mail lub SMS, przekierowujący Użytkownika do Serwisu.
3. Korzystanie z Serwisu zaczyna się od Weryfikacji Użytkownika przez podanie numeru PESEL, a w przypadku Ubezpieczającego będącego osobą prawną będzie to REGON Ubezpieczającego.
4. Aby przejść do Oferty, należy zatwierdzić w Serwisie zapoznanie się i akceptację Regulaminu przyciskiem *Akceptuję Regulamin*.
5. W kolejnym kroku zostaje zaprezentowana Oferta Ubezpieczenia.
6. Użytkownik w Serwisie może wykonać następujące operacje:
  - a. Zapoznać się z Ofertą, w tym z wysokością składki dla poszczególnych produktów, okresami ochrony, sumą ubezpieczenia,
  - b. Zapoznać się, pobrać wersję elektroniczną lub wydrukować załączone dokumenty niezbędne do zawarcia Umowy Ubezpieczenia, między innymi:
    - i. Oferta Ubezpieczeniowa,
    - ii. Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU),
    - iii. Karta IPID, jeżeli nie została dołączona do dokumentów wskazanych w i-iii.
  - c. Udzielić zgód na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. oraz UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Łodzi, ul. Gdańska 132 w celach marketingowych w tym profilowania w celu określenia preferencji lub potrzeb w zakresie produktów ubezpieczeniowych i innych produktów finansowych oraz w celu przedstawienia odpowiedniej ofert, w formie: rozmowy telefonicznej, SMS/MMS, e-mail i/lub papierowej.

Zgody opisane w punkcie c. nie są obowiązkowe do zawarcia Umowy Ubezpieczenia.
  - d. Zapoznać się i po decyzji zaakceptować warunki Umowy i Ogólne Warunki Ubezpieczenia;
  - e. Zawrzeć Umowę Ubezpieczenia przez wybór przycisku *Akceptuję warunki umowy i zamawiam z obowiązkiem zapłaty*.
  - f. Pobrać Polisę i zapłacić składkę klikając na link przekierowujący do serwisu operatora płatności.
7. Po zawarciu Umowy Ubezpieczenia Ubezpieczający dodatkowo na podany wcześniej adres e-mail otrzymuje Polisę i blankiet do wpłaty.
8. Jeżeli Użytkownik będzie chciał zmienić dane będące podstawą złożenia Oferty, może podać te dane Agentowi lub UNIQA, także telefonicznie lub mailowo. Procedura przedstawienia nowej Oferty następuje poprzez Serwis, w sposób opisany w niniejszym Rozdziale VII
9. Przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia Użytkownik ma obowiązek zaakceptować Ofertę i Ogólne Warunki Ubezpieczenia oraz wyrazić zgodę na przekazywanie informacji związanych z zawarciem i wykonywaniem Umowy Ubezpieczenia przy użyciu poczty elektronicznej, telefonicznie w tym SMS.
10. Zawarcia Umowy Ubezpieczenia może dokonać osoba pełnoletnia, zamieszkująca na terytorium Polski spełniająca warunki Ubezpieczającego określone w OWU.
11. Umowa Ubezpieczenia jest zawierana i rozwiązuje się na zasadach określonych w Umowie Ubezpieczenia.
12. Okres ochrony ubezpieczeniowej, tym data jego rozpoczęcia określony jest w Ofercie.
13. Użytkownik ponosi wszelką odpowiedzialność za skutki powstałe w wyniku podania nieaktualnych lub nieprawdziwych danych. Użytkownik powinien drogą mailową, telefonicznie lub na piśmie zgłosić do

UNIQA wszelkie niezgodności danych zawartych w polisie ze stanem faktycznym oraz podać prawidłowe dane.

14. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za korzystanie z przekazanego adresu strony www do Serwisu i za prawidłowe jego przechowywanie, w szczególności, nieudostępnianie osobom trzecim. Wszelkie czynności wykonane przy użyciu Serwisu uważa się za wykonane przez Użytkownika. W przypadku ujawnienia adresu www do Serwisu osobie trzeciej Użytkownik winien zgłosić ten fakt do UNIQA drogą mailową na adres: [centrala@uniga.pl](mailto:centrala@uniga.pl).
15. Link do Serwisu dostępny jest do końca trwania Umowy Ubezpieczenia.

## **VII. Udostępnianie Polisy w ramach Odnowienia i przekazywanie informacji dotyczących Odnowionych Umów Ubezpieczenia zawieranych na podstawie Ustawy o Ubezpieczeniach Obowiązkowych**

1. Umowy Ubezpieczenia zawierane na podstawie Ustawy o Ubezpieczeniach Obowiązkowych są odnawiane na warunkach tej Ustawy. UNIQA ma obowiązek odnowić ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, OC rolników oraz budynków rolniczych od ognia i innych zdarzeń losowych, na warunkach opisanych w Ustawie o Ubezpieczeniach Obowiązkowych (Odnowienie).
2. Jeśli zostały spełnione warunki do Odnowienia ubezpieczeń z wymienionych w ust 1, Użytkownik na podany wcześniej adres e-mail lub numer telefonu komórkowego (SMS) otrzymuje adres internetowy w postaci linku lub znaku graficznego do Serwisu celem uzyskania Polisy oraz adres internetowy do Regulaminu i Polityki Prywatności.
3. Korzystanie z Serwisu zaczyna się od Weryfikacji Użytkownika przez podanie numeru PESEL, a w przypadku Ubezpieczającego będącego osobą prawną będzie to REGON Ubezpieczającego.
4. Po poprawnej Weryfikacji zostanie wyświetlona treść Regulaminu. Aby przejść dalej należy zatwierdzić zapoznanie się i akceptację Regulaminu przyciskiem *Akceptuję regulamin*.
5. Po akceptacji Regulaminu zostają w Serwisie ujawnione podstawowe informacje o Umowie Ubezpieczenia, w tym: przedmiot i zakres ubezpieczenia, okres ochrony ubezpieczeniowej, wysokość składki, termin i sposób płatności.
6. Użytkownik w Serwisie może wykonać następujące operacje:
  - a. zapoznać się z Umową Ubezpieczenia w tym z wysokością składki dla poszczególnych produktów, okresami ochrony,
  - b. zapoznać się, pobrać lub wydrukować Polisę w formacie pdf za pod przyciskiem *Pobierz polisę*,
  - c. kliknąć w link przekierowującego do Serwisu operatora płatności w celu opłacenia składki.
7. Użytkownik powinien zgłosić do UNIQA wszelkie niezgodności danych zawartych w Umowie Ubezpieczenia ze stanem faktycznym oraz podać prawidłowe dane lub informacje. Użytkownik może je zgłosić Agentowi lub UNIQA, drogą telefoniczną, mailową lub pisemną. Użytkownik jednak nie ma możliwości przekazania danych lub informacji poprzez Serwis.
  - a. Jeśli zgodnie z przepisami Ustawy o Ubezpieczeniach Obowiązkowych, na podstawie przekazanych przez Użytkownika danych lub informacji, Umowa Ubezpieczenia zostanie rozwiązana lub nie zostanie zawarta, wówczas dostęp do Serwisu zostanie zablokowany.
  - b. Jeśli przekazane przez Użytkownika dane lub informacje nie będą skutkowały rozwiązaniem lub niezawarciem Umowy Ubezpieczenia opisanymi w pkt a., wtedy zmiany w Umowie Ubezpieczenia zostaną wprowadzone przez UNIQA lub Agenta na podstawie Aneksu, który stanowi integralną część Umowy Ubezpieczenia. Aneks zostanie przedstawiony Ubezpieczającemu pisemnie lub drogą mailową przez UNIQA lub Agenta.
8. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za korzystanie z przekazanego linku do Serwisu i za prawidłowe jego przechowywanie, w szczególności, nieudostępnianie osobom trzecim. Wszelkie czynności wykonane przy użyciu linku uważa się za wykonane przez Użytkownika. W przypadku ujawnienia linku do Serwisu osobie trzeciej Użytkownik winien zgłosić ten fakt do UNIQA.
9. Link do Serwisu dostępny jest do końca trwania Umowy Ubezpieczenia.

## **VIII. Odstąpienie od Umowy**

1. Użytkownik będący Konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy Ubezpieczenia zawieranej na odległość w ciągu 30 dni od daty jej zawarcia lub od dnia doręczenia mu potwierdzenia informacji o zawarciu Umowy ubezpieczenia, gdy jest to termin późniejszy, bez podawania przyczyn i bez

ponoszenia dodatkowych kosztów. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

2. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi w przypadkach umów:
  - 1) całkowicie wykonanych na żądanie Konsumenta przed upływem terminów, o których mowa w ust. 1,
  - 2) ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż 30 dni.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia jest wysyłane przez Ubezpieczającego do UNIQA na adres e-mail: [centrala@uniqa.pl](mailto:centrala@uniqa.pl).

## IX. Reklamacje

1. Użytkownik może złożyć reklamację w jednej z poniższych form:
  - a. Pisemnie - osobiście lub przesyłką pocztową na adres jednostki organizacyjnej UNIQA obsługującej Użytkowników,
  - b. ustnie, osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce organizacyjnej UNIQA obsługującej Użytkowników,
  - c. telefonicznie w Contact Center pod numerem telefonu +48 42 66 66 500,
  - d. w rozmowie telefonicznej z pracownikiem wykonującym czynności ubezpieczeniowe w jednostce organizacyjnej obsługującej Użytkowników,
  - e. poprzez formularz kontaktowy na stronie [www.uniqa.pl](http://www.uniqa.pl),
2. Adresy, pod którymi Użytkownik może składać reklamacje są dostępne w jednostkach terenowych oraz na stronie internetowej [www.uniqa.pl](http://www.uniqa.pl).
3. Jeżeli reklamacja złożona jest w inny sposób, niż w formie pisemnej, na życzenie Użytkownika przekazujemy mu potwierdzenie złożenia reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
4. Reklamacje powinny zawierać: imię, nazwisko, adres do korespondencji, szczegółowy opis zdarzenia/reklamacji, oczekiwania Użytkownika, sposób rozstrzygnięcia reklamacji.
5. Reklamacje rozpatrujemy niezwłocznie, a odpowiedzi udzielamy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. W sprawach szczególnie trudnych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni możliwe jest wydłużenie terminu rozpatrywania reklamacji do 60 dni.
7. W przypadku niedotrzymania terminu 30 dni, a w określonych przypadkach terminu 60 dni, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Użytkownika.
8. Użytkownik musi zostać poinformowany przed upływem 30 dniowego terminu o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji i przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi na nią.
9. Za dzień otrzymania reklamacji uznaje się datę wpływu dokumentu do jednostki organizacyjnej obsługującej Użytkowników.
10. Odpowiedź na reklamację przekazuje się w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji. Na wniosek Użytkownika odpowiedź można wysłać na adres e-mail wskazany przez Użytkownika.
11. Reklamacje składane anonimowo, bez możliwości jednoznacznego określenia osoby lub podmiotu składającego reklamacje, nie będą rozpatrywane.
12. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji dokonywane są w języku polskim.
13. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Użytkownik może:
  - a. odwołać się do UNIQA TU S.A. od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania w sposób określony w § 3 ust. 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 dnia 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, Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia takich postępowań jest Rzecznik Finansowy ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)),
  - e. wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.
14. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
  15. Organem nadzoru nad działalnością UNIQA TU S.A. jest Komisja Nadzoru Finansowego.

#### **X. Odpowiedzialność**

1. UNIQA ma prawo zablokować dostęp do Serwisu w razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Usług, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę interesy Użytkownika lub UNIQA.
2. UNIQA nie ponosi odpowiedzialności z tytułu zablokowania dostępu do Usług, o którym mowa powyżej.
3. UNIQA nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czasowego zawieszenia dostępu do Usług na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości, powstałych z przyczyn niezależnych od UNIQA, polegających w szczególności na niewłaściwym działaniu, występującymi błędami, zakłóceniami, opóźnieniami w przekazie.

#### **XI. Ochrona danych osobowych Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego**

1. Informacje o sposobie przetwarzania danych osobowych za pośrednictwem Serwisu dostępne są w Polityce prywatności.
2. Informacje o sposobie przetwarzania danych w związku z zawarciem i wykonaniem umowy o ubezpieczenie zawarte są w klauzuli informacyjnej załączonej do OWU.

#### **XII. Ochrona praw własności intelektualnej**

1. W związku z tym, iż Serwis zawiera treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony prawa autorskiego, Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa własności intelektualnej.
2. Korzystanie i rozporządzanie treściami chronionymi prawem własności intelektualnej, jeśli nie jest ono związane z dozwolonym dla Użytkownika użytkowaniem osobistym, wymaga każdorazowej zgody UNIQA, wyrażonej na piśmie.
3. UNIQA zastrzega sobie prawa do zmiany zawartości Serwisu w dowolnym momencie.

#### **XIII. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia Usług objętych Regulaminem będą rozpoznawane przez sądy polskie.
2. UNIQA ma prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z chwilą udostępnionego tekstu w Serwisie i mają zastosowanie do Usług świadczonych po dniu wejścia w życie zmienionego Regulaminu.
3. Niniejszy regulamin został zatwierdzony uchwałą Nr 166/2020 Zarządu UNIQA z dnia 13 października 2020 r. i wchodzi w życie z dniem 16 października 2020 r., nie wcześniej niż po udostępnieniu go w Serwisie.