REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ TUnŻ „WARTA" S.A.

§ 1

Postanowienia Ogólne

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 *ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną* Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie „WARTA" S.A. (zwane dalej Warta) ustala Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną za pośrednictwem Serwisu Internetowego (zwany dalej Regulaminem).

2. Regulamin określa rodzaje oraz zakres Usług świadczonych drogą elektroniczną przez Wartę za pośrednictwem Serwisu Internetowego, warunki świadczenia takich Usług, wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Warta, a także tryb postępowania reklamacyjnego.

3. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu Internetowego przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, w formie która umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalenie jego treści.

4. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także treści mogących wywoływać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych.

5. Warunkiem skorzystania z Usług dostępnych w Serwisie Internetowym jest akceptacja Regulaminu. Rozpoczęcie korzystania z Usługi oznacza zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną na warunkach określonych w Regulaminie. Użytkownik może w każdym momencie zakończyć korzystanie z Usługi, a umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się samoistnie z chwilą opuszczenia przez Użytkownika Serwisu Internetowego, bez konieczności składania jakichkolwiek oświadczeń.

6. Korzystanie z Serwisu Internetowego nie wiąże się dla Użytkownika z żadnymi dodatkowymi kosztami.

§ 2

Definicje

Użytym w Regulaminie poniższym terminom nadaje się następujące znaczenie:

1) Agent ubezpieczeniowy (Agent) – przedsiębiorca wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej zawartej z Wartą i wpisany do rejestru agentów.

2) COK – Centrum Obsługi Klienta Warty, dostępne pod numerem telefonu +48 502 308 308 (koszt połączenie zgodnie z taryfą operatora).

3) Cookies (tzw. „ciasteczka") – dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu Internetowego i przeznaczone są do korzystania z niego. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony

internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.

4) Konsument – osoba fizyczna dokonującą z Wartą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

5) Konsultant – pracownik Departamentu Sprzedaży Zdalnej Warty Wydziału Sprzedaży Telefonicznej oferujący ubezpieczenia za pośrednictwem telefonu.

6) Moja Warta – serwis informacyjno-transakcyjny dostępny na stornie internetowej warta.pl umożliwiający korzystanie z usług wymienionych w „*Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu Moja Warta*".

7) Ogólne rozporządzenie o ochronie danych, RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

8) Regulamin – niniejszy *Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną TUnŻ WARTA S.A*.

9) Serwis Internetowy – zorganizowane platformy informatyczno-informacyjne, podłączone do sieci Internet, stworzone przez Wartę, między innymi, umożliwiające Użytkownikom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji opracowanych przez Wartę lub jej partnerów, w celu świadczenia usług drogą elektroniczną opisanych w Regulaminie, dostępne w domenie warta.pl.

10) Umowa ubezpieczenia – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Wartą a Ubezpieczającym.

11) Usługa/Usługi – usługa/usługi świadczone przez Wartę drogą elektroniczną, określone w Regulaminie.

12) Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – *ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.*

13) Użytkownik – osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta z usług świadczonych przez Wartę drogą elektroniczną.

14) Warta - TUnŻ WARTA S.A - Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie WARTA Spółka Akcyjna, adres siedziby: rondo I. Daszyńskiego 1 00-843 Warszawa, NIP: 113-15-36-859, KRS: 0000023648, Regon: 012350200; Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy. Wysokość kapitału zakładowego: 311 592 900,00 zł - opłacony w całości.

§ 3

Rodzaj i Zakres Usług Świadczonych Droga Elektroniczną

Warta oferuje za pośrednictwem Serwisu Internetowego następujące Usługi:

1) „Rozmowa z Agentem/Konsultantem”;

2) „Wyszukaj Agenta”;

3) Korzystanie z formularzy - możliwość przekazywania przez Użytkownika do Warty, przewidzianych w ramach funkcjonalności Serwisu Internetowego, informacji lub wniosków;

4) „Zalogowanie do serwisu Moja Warta”;

5) „Zgłoszenie świadczenia za pomocą formularza elektronicznego”.

§ 4

Usługi

1. „Rozmowa z Agentem/Konsultantem”

Za pośrednictwem Serwisu Internetowego, Warta oferuje Użytkownikowi możliwość zamówienia kontaktu z Agentem Ubezpieczeniowym/Konsultantem w następującym trybie:

1) „Zamów rozmowę” – umożliwia przekazanie do Warty zamówienia kontaktu z Agentem Ubezpieczeniowym/Konsultantem, w trakcie którego Użytkownik może zawrzeć umowę ubezpieczenia. Kontakt Agenta Ubezpieczeniowego/Konsultanta następuje drogą telefoniczną lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Zamówienie rozmowy jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na jednorazowy kontakt we wskazanej formie.

2. „Wyszukaj Agenta”

Warta oferuje Użytkownikowi możliwość wyszukania Agenta Ubezpieczeniowego, za pośrednictwem Serwisu Internetowego.

3. Korzystanie z formularzy

Warta oferuje Użytkownikowi możliwość składania, za pośrednictwem Serwisu Internetowego, informacji, wniosków i innych dokumentów przewidzianych funkcjonalnością Serwisu Internetowego, w tym takich jak:

1) dosłanie dokumentów,

2) zamówienie dokumentacji lub duplikatu polisy,

3) zwrot lub przeksięgowanie składki.

W celu zgłoszenia sprawy należy wypełnić formularz zamieszczony w Serwisie Internetowym, podać dane umożliwiające identyfikację Użytkownika oraz załączyć niezbędne załączniki, a następnie wysłać je za pośrednictwem Serwisu Internetowego.

Informacja o realizacji wniosku lub przekazanie dokumentów, bądź informacji przez Wartę nastąpi na wskazany przez Użytkownika adres (e-mail lub adres korespondencyjny).

4. „Zalogowanie do serwisu Moja Warta”

Za pośrednictwem serwisu Moja Warta, Warta oferuje Użytkownikowi możliwość samodzielnej realizacji procesów związanych z ubezpieczeniami zawartymi w Warcie.

5. „Zgłoszenie świadczenia za pomocą formularza elektronicznego”.

W ramach świadczenia usług drogą elektroniczną Warta umożliwia zgłoszenie świadczenia przez formularz zgłoszenia szkody przez Internet wraz z przesłaniem dokumentów niezbędnych w procesie.

§ 5

Warunki techniczne świadczenia usług

1. Korzystanie z Serwisu Internetowego możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Użytkownika następujących minimalnych wymagań technicznych:

    1) kolorowy ekran o minimalnej rozdzielczość 360x640 pikseli,

    2) zainstalowane oprogramowania służące otwieraniu i wyświetlaniu plików PDF,

    3) zainstalowana aktualna przeglądarka internetowa z włączoną opcją obsługi JavaScript i plików Cookies.

2. Świadczenie przez Wartę Usług w Serwisie Internetowym odbywa się z wykorzystaniem bezpiecznego protokołu HTTPS. Transfer danych osobowych oraz proces uwierzytelniania odbywa się za pomocą bezpiecznego, zgodnego z najnowszymi standardami rynkowymi protokołu.

3. Wyłączenie obsługi plików Cookies zazwyczaj nie blokuje możliwości korzystania z usług, ale może w szczególnych przypadkach powodować utrudnienia w połączeniu z Serwisem Internetowym. W takim przypadku Warta nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku obsługi przez Użytkownika plików Cookies.

4. W działaniu Serwisu Internetowego mogą wystąpić przerwy spowodowane przyczynami technicznymi, w szczególności wynikłe z konieczności jego naprawy lub konserwacji, jak też związane z koniecznością tworzenia kopii bezpieczeństwa lub przetwarzania zebranych danych.

5. Użytkownik jest zobowiązany do sprawdzania ostrzeżeń Warty przed nowymi zagrożeniami i stosowania się do zaleceń. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie https://www.warta.pl/bezpieczenstwo .

6. Podejrzane sytuacje związane z tzw. phishingiem (podszywanie się pod usługi Warty lub otrzymywanie komunikacji e-mailowej próbującej wyłudzić dane Użytkownika lub kierującą do innej strony niż usługa Serwisu Internetowego) należy zgłaszać przez Centrum Obsługi Klienta.

7. Użytkownik zobowiązany jest weryfikować adres strony Serwisu Internetowego przed każdym uwierzytelnieniem, zalecane jest sprawdzenie certyfikatu Serwisu Internetowego. Nieprawidłowości należy zgłaszać do Centrum Obsługi Klienta.

§ 6

Odpowiedzialność

1. Warta nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Serwisu Internetowego w sposób sprzeczny z Regulaminem.

2. Warta nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z podania przez Użytkownika nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji.

3. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za skutki wynikłe z podania nieaktualnych, nieprawdziwych, błędnych lub wprowadzających w błąd danych.

4. Warta nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Użytkownika nieprawidłowego adresu poczty elektronicznej.

§ 7

Dane osobowe oraz zasady bezpieczeństwa

1. Administratorem danych osobowych jest Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie „WARTA" S.A. z siedzibą w przy rondzie I. Daszyńskiego 1, 00-843 Warszawa.

2. Warta zobowiązuje się do ochrony danych osobowych zgodnie z przepisami Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych. Warta przetwarza dane osobowe w celu korzystania z Serwisu Internetowego, o których mowa w niniejszym Regulaminie. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie zawartej umowy świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu Internetowego.

3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, a w szczególności cele, w jakich Warta przetwarza dane Użytkownika, dostępne są w Serwisie Internetowym pod adresem https://www.warta.pl/kontakt/informacje-dotyczace-przetwarzania-danych-osobowych-klauzule-tunz/ .

4. Odpowiednia informacja o przetwarzaniu danych jest dostępna również podczas korzystania z Serwisu Internetowego.

5. Polityka plików Cookies Serwisu Internetowego jest dostępna na stronie: https://www.warta.pl/polityka-cookies/

6. Użytkownikowi przysługuje prawo do:

    1) żądania dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych (o ile Warta przetwarza dane osobowe Użytkownika na podstawie zgody Użytkownika),

    2) wniesienia sprzeciwu z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją wobec przetwarzania danych osobowych Użytkownika na podstawie prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Wartę,

    3) wniesienia skargi do Organu Nadzorczego w sprawie ochrony danych osobowych (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych).

7. Z uwagi na publiczny charakter sieci Internet, która używana jest m.in. do połączenia z Serwisem Internetowym i przesyłania poczty elektronicznej, świadczenie Usług może

wiązać się z ryzykiem, które Użytkownik akceptuje, godząc się na korzystanie z publicznych kanałów teleinformatycznych.

8. Warta dokłada wszelkich starań, aby korzystanie z Serwisu Internetowego zapewniało najwyższy stopień bezpieczeństwa danych Użytkownika. O bezpieczeństwie danych użytkownika decyduje także zabezpieczenie urządzenia oraz sieci, z której korzysta. W celu minimalizacji ryzyka i podniesienia poziomu bezpieczeństwa, zaleca się objęcie ochroną urządzenie końcowe Użytkownika, w szczególności przez:

    1) wprowadzenie mechanizmów kontroli dostępu do tych urządzeń,

    2) ochronę danych służących do uwierzytelniania dostępu,

    3) instalację oprogramowania antywirusowego oraz regularne skanowanie urządzenia,

    4) posiadanie aktualnego systemu operacyjnego oraz pozostałego oprogramowania,

    5) podłączanie urządzeń końcowych wyłącznie do wiarygodnych sieci Wi-Fi.

9. Wszystkie dane niezbędne do świadczenia danej usługi drogą elektroniczną zostały wyraźnie oznaczone w Serwisie Internetowym jako obowiązkowe. Pozostałe dane nie są obowiązkowe, a ich podanie jest dobrowolne.

10. W przypadku jakichkolwiek pytań, w celu cofnięcia zgody lub skorzystania z przysługujących praw należy skontaktować się z Inspektorem ochrony danych (IOD). Kontakt z IOD jest możliwy drogą elektroniczną, poprzez: IOD@warta.pl lub drogą pisemną pod adresem siedziby Warty (adres do korespondencji: TUnŻ "WARTA" S.A, rondo I. Daszyńskiego 1, 00-843 Warszawa).

§ 8

Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje, mogą być składane do Warty:

    1) na piśmie w postaci papierowej: na adres skr. pocztowa 1013, 00-950 Warszawa 1 albo doręczone osobiście w każdej jednostce Warty obsługującej klientów,

    2) na piśmie w postaci elektronicznej: na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-43731-69770-HRJAI-14 albo za pomocą formularza na stronie www.warta.pl/reklamacje,

    3) ustnie: telefonicznie pod numerem 502 308 308 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) albo do protokołu w każdej jednostce Warty obsługującej klientów.

2. Warta rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni od daty wpływu i udzieli odpowiedzi na piśmie: listem w postaci papierowej lub pocztą elektroniczną w postaci elektronicznej – w zależności od sposobu zgłoszenia reklamacji lub wyboru składającego reklamację. W przypadku złożenia reklamacji przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych, Warta udzieli odpowiedzi elektronicznie na adres do doręczeń elektronicznych klienta. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin na udzielenie odpowiedzi może zostać przedłużony do 60 dni, o czym wnoszący reklamację zostanie uprzednio powiadomiony.

3. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest jednostka organizacyjna Warty wyznaczona przez Zarząd TUnŻ Warta SA.

4. Podmiotami uprawnionymi do pozasądowego rozwiązywania sporów są:

    1) Rzecznik Finansowy (https://www.rf.gov.pl/),

    2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl),.

§ 9

Postanowienia końcowe

1. Warta jest uprawniona do zmiany postanowień Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzą w życie z chwilą udostępnienia zmienionego tekstu Regulaminu w Serwisie Internetowym i mają zastosowanie do umów świadczonych drogą elektroniczną zawieranych po ogłoszeniu zmienionego Regulaminu.

2. Prawem właściwym dla stosowania niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.

3. Językiem obwiązujących w kontaktach z Użytkownikiem jest język polski.

4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

5. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Uchwałą nr 63/2026 Zarządu TUnŻ „WARTA” S.A. z dnia 10 marca 2026 roku.