

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ
ELEKTRONICZNĄ ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY
EKLIENT**

Definicje

Pojęcia użyte w Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy eKlient przez TUIR „WARTA” S.A. mają poniżej podane znaczenie:

- 1) **Agent** - przedsiębiorca wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej zawartej z TUIR „WARTA” S.A. i wpisany do rejestru Agentów prowadzonego przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego
- 2) **Autoryzacja** – proces rejestracji Ubezpieczającego w eKlient przy wykorzystaniu Identyfikatora
- 3) **Centrum Obsługi Klienta** – wsparcie udzielane przez pracowników TUIR „WARTA” S.A. <https://www.warta.pl/kontakt-szczegoly>
- 4) **eKlient** – platforma informacyjno-transakcyjna udostępniona przez TUIR „WARTA” S.A. umożliwiająca Ubezpieczającemu zawarcie z TUIR WARTA S.A. umowy ubezpieczenia na odległość, dokonanie płatności składki oraz potwierdzenie przez TUIR WARTA S.A. zawarcia umowy ubezpieczenia na odległość.
- 5) **Identyfikator** – ciąg znaków, który służy do autoryzacji Ubezpieczającego, w procesie rejestracji w eKlient
- 6) **IOD** – Inspektor Ochrony Danych; aktualne dane IOD znajdują się na stronie internetowej www.warta.pl w zakładce „Dane osobowe”
- 7) **OWU** – Ogólne Warunki Ubezpieczenia obowiązujące w TUIR „WARTA” S.A. na podstawie których zawierana jest umowa ubezpieczenia
- 8) **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia.
- 9) **Polityka prywatności** – definicja znajduje się pod wskazanym adresem: <https://www.warta.pl/polityka-prywatnosci>
- 10) **Projekt polisy** – dokument zawierający ustalony z Klientem zakres oraz warunki ochrony ubezpieczeniowej, jak również zgody i oświadczenia niezbędne do zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia, nie stanowiący oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego
- 11) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy eKlient
- 12) **TUIR „WARTA” S.A.** - Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji WARTA Spółka Akcyjna, zakład ubezpieczeń w rozumieniu ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, adres siedziby: Rondo I. Daszyńskiego 1, 00-843 Warszawa; nazwa organu

rejestrowego: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer w rejestrze: 0000016432; REGON: 000017265; NIP: 5210420047; kapitał zakładowy: 187 938 580 zł, opłacony w całości

- 13) **Usługa** - wymieniona w punkcie 4 usługa polegająca na możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia i jej potwierdzenia świadczona przez TUIR „WARTA” S.A. drogą elektroniczną za pośrednictwem eKlient
- 14) **Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń** – ustawa z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń
- 15) **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną** - umowa do której zawarcia dochodzi poprzez akceptację niniejszego Regulaminu i rozpoczęcie korzystania z Usługi e-Klient, na mocy której następuje świadczenie usługi drogą elektroniczną na rzecz Ubezpieczającego.
- 16) **Ubezpieczający** – Podmiot zawierający umowę ubezpieczenia z TUIR „WARTA” S.A., korzystający z eKlient, który zobowiązany jest do zapłacenia składki ubezpieczeniowej. Ubezpieczającym może być: osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej
- 17) **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana na odległość pomiędzy TUIR „WARTA” S.A a Ubezpieczającym z wykorzystaniem eKlient

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z eKlient opisane w dalszej części Regulaminu.
2. Korzystanie z eKlient nie wiąże się dla Ubezpieczającego z żadnymi dodatkowymi kosztami.
3. Ubezpieczający może w każdej chwili zakończyć korzystanie z eKlient . W przypadku opuszczenia przez Ubezpieczającego eKlient przed kliknięciem przycisku „Zawieram” lub „Zawieram i płacę” nie dochodzi do zawarcia umowy ubezpieczenia.

Warunki korzystania z eKlient

§ 2

Skorzystanie z eKlient możliwe jest dla Ubezpieczających:

- 1) którzy wyrazili zgodę na kontakt, w tym na składanie na etapie zawarcia umowy oświadczeń i zawiadomień drogą telefoniczną/przy użyciu środków komunikacji elektronicznej na wskazany nr telefonu/adres e-mail;
- 2) którzy wyrazili zgodę na przesłanie drogą elektroniczną dokumentów ubezpieczeniowych i zgodę na przedstawienie oferty drogą elektroniczną;
- 3) dla których został przygotowany przez Agenta projekt polisy, na podstawie przeprowadzonej rozmowy telefonicznej lub kontaktu przy użyciu środków komunikacji elektronicznej;
- 4) którzy zapoznali się z niniejszym Regulaminem;
- 5) którzy prawidłowo dokonali autoryzacji.

Zawarcie Umowy ubezpieczenia na odległość i zapłata składki ubezpieczeniowej

§ 3

1. Ubezpieczający akceptując niniejszy Regulamin potwierdza, że przed rozpoczęciem korzystania przez niego z eKlient, Agent wykonał wszystkie obowiązki informacyjne określone w art. 8 i 22 Ustawy o dystrybucji ubezpieczeń oraz wykonał czynności przygotowawcze do zawarcia Umowy ubezpieczenia.
2. Warunkiem zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem eKlient jest zapoznanie się i zaakceptowanie przez Ubezpieczającego wszystkich dokumentów mu udostępnionych:
 - 1) projekt polisy
 - 2) OWU oraz dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym
 - 3) Klauzula informacyjna Ubezpieczeń Indywidualnych
 - 4) niniejszy Regulamin
3. Zawarcie umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczającego w eKlient następuje poprzez użycie przycisku „Zawieram” lub „Zawieram i płacę”.
4. Ubezpieczający zgodnie z wybraną formą płatności dokonuje opłaty składki za pośrednictwem:
 - 1) przelewu bankowego tradycyjnego na wskazany w polisie nr rachunku bankowego,
 - 2) przelewu online poprzez przeniesienie do transakcji autoryzowanej przez serwis Przelewy24.

5. TUIR „Warta” S.A. potwierdza zawarcie Umowy ubezpieczenia poprzez udostępnienie polisy oraz OWU do pobrania w eKlient oraz wysyła polisę i OWU na adres e-mail Ubezpieczającego wskazany w Umowie ubezpieczenia.

Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia

§ 4

1. Ubezpieczający ma prawo odstąpić od Umowy ubezpieczenia bez podania przyczyn i bez dodatkowych kosztów, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie 30 dni od zawarcia Umowy ubezpieczenia lub od dnia doręczenia potwierdzenia informacji o zawarciu Umowy ubezpieczenia, jeżeli jest to termin późniejszy.
2. Prawo do odstąpienia od Umowy ubezpieczenia o którym mowa w ust.1 nie przysługuje w przypadku Umów ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż 30 dni.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia Ubezpieczający może złożyć osobiście u Agenta, wysłać do TUIR „WARTA” S.A. na adres pocztowy: Rondo I. Daszyńskiego 1, 00-843 Warszawa lub wypełnić formularz udostępniony na stronie www.warta.pl
4. Prawo do odstąpienia od Umowy ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 1, nie przysługuje w wypadku Umów ubezpieczenia, które zawarte zostały na okres krótszy niż trzydzieści dni.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczającego zwracana składka pomniejszona zostanie o składkę za czas udzielania ochrony.
6. Przysługujący zwrot składki przekazywany jest na rachunek bankowy wskazany przez Ubezpieczającego, a w przypadku transakcji wykonanej za pośrednictwem serwisu transakcyjnego Przelewy24 drogą elektroniczną, na rachunek, z którego wykonano płatność.

Warunki techniczne świadczenia usług

§ 5

1. W celu prawidłowego korzystania z aplikacji wymagana jest posiadanie najnowszych wersji przeglądarek oraz przeglądarek w wersjach

wspieranych i rekomendowanych przez producentów w szczególności: Mozilla FireFox, Chrome, Opera, Safari oraz włączenia obsługi java script i plików cookies w przeglądarce internetowej użytkownika

2. W udostępnionej usłudze są wykorzystywane następujące technologie: Java, JavaScript, XML, DHTML, cookies. Udostępniona usługa jest chroniona za pomocą szyfrowanego protokołu HTTPS. Transfer danych osobowych oraz proces autoryzacji odbywa się za pomocą bezpiecznego, zgodnego z najnowszymi standardami rynkowymi protokołu TLS.
3. W działaniu eKlient 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.
4. Ubezpieczający zobowiązany jest do sprawdzania ostrzeżeń TUIR „WARTA” S.A. przed nowymi zagrożeniami i stosować się do zaleceń. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie <https://www.warta.pl/bezpieczenstwo>
5. W celu większego bezpieczeństwa ochrony danych osobowych oraz transakcji wykonywanych przez Ubezpieczającego, należy posiadać zaktualizowane oprogramowanie oraz aktualne oprogramowanie antywirusowe na komputerze z którego nawiązywana jest komunikacja z Usługą.
6. Podejrzane sytuacje związane z tzw. phishingiem (podszywanie się pod usługi TUIR „WARTA” S.A. lub utrzymywanie komunikacji e-mailowej próbującej wyłudzić dane Ubezpieczającego lub kierującą do innej strony niż usługa eKlient) należy zgłaszać przez Centrum Obsługi Klienta.
7. Ubezpieczający ma zakaz udostępniania osobom trzecim danych do uwierzytelnienia (linku do logowania, danej weryfikującej tożsamości klienta) oraz zachowanie danych do logowania w poufności.
8. Ubezpieczający zobowiązany jest weryfikować adres strony Usługi przed każdym uwierzytelnieniem <https://www.eklient.warta.pl>
Nieprawidłowości należy zgłaszać do Centrum Obsługi Klienta.

Ochrona danych osobowych

§ 6

1. Administratorem danych osobowych jest Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „WARTA” S.A. z siedzibą w Warszawie, Rondo I. Daszyńskiego 1.
2. TUiR „WARTA” S.A. zobowiązuje się do ochrony danych osobowych zgodnie z przepisami Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych.
3. TUiR „WARTA” S.A. przetwarza dane osobowe, o których mowa w niniejszym Regulaminie, w celu z korzystania z Usługi eKlient. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie zawartej umowy świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem eKlient.
4. Ubezpieczający korzystający z eKlient ma prawo do:
 - 1) żądania dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia (o ile nie zakłóca to realizacji umowy ubezpieczenia lub obowiązków TUiR „WARTA” S.A. wynikających z przepisów prawa), ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przenoszenia swoich danych,
 - 2) wniesienia sprzeciwu z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją wobec przetwarzania danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez TUiR „WARTA” S.A., w tym profilowania na tej podstawie oraz do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych na potrzeby marketingu bezpośredniego przez TUiR „WARTA” S.A.,
 - 3) wniesienia skargi do Organu Nadzoru w zakresie ochrony danych osobowych (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
5. Ubezpieczający ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, o ile taka została wyrażona. Cofnięcie zgody pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
6. W przypadku jakichkolwiek pytań, w celu cofnięcia zgody lub skorzystania z przysługujących praw należy skontaktować się z inspektorem ochrony danych lub Agentem. Kontakt z inspektorem ochrony danych jest możliwy drogą elektroniczną, poprzez: IOD@warta.pl lub drogą pisemną pod adresem siedziby TUiR „WARTA” S.A. podanym powyżej. Kontakt z Agentem jest możliwy osobiście lub drogą telefoniczną.
7. W przypadku dokonania płatności składki za Umowę ubezpieczenia online poprzez eKlient pozyskane dane osobowe przekazywane są PayPro S.A. z siedzibą przy ul. Kanclerskiej 15, 60-327 Poznań.

8. Informacje zawarte w logach systemowych (np. adres IP) wykorzystywane będą w celach technicznych związanych z administracją serwerów. Adresy IP są wykorzystywane do zbierania ogólnych, statystycznych informacji demograficznych takich jak region, z którego łączy się Ubezpieczający.
9. Polityka cookies dostępna jest pod adresem: <https://www.warta.pl/tawitryna-uzywa-cookies>
10. Transmisja podanych przez Ubezpieczającego danych oraz transmisja przekazu związanego z zawarciem Umowy ubezpieczenia lub przekazaniem przygotowanego projektu polisy zostanie zaszyfrowana przy pomocy bezpiecznego protokołu HTTPS.

Postępowanie reklamacyjne

§ 7

1. Reklamacje, skargi i zażalenia dotyczące działania eKlient mogą być składane przez Ubezpieczającego:
 - 1) w formie pisemnej: na adres: skr. pocztowa 1020, 00-950 Warszawa,
 - 2) w formie elektronicznej za pomocą formularza: <https://www.warta.pl/reklamacje>,
 - 3) telefonicznie pod numerem infolinii TUiR „WARTA” S.A. (502 308 308),
 - 4) w każdej komórce/jednostce organizacyjnej TUiR „WARTA” S.A. na piśmie doręczonym osobiście lub w formie ustnej do protokołu.
2. W przypadku umów zawieranych przez Internet można dodatkowo złożyć wniosek za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR). Platforma ODR może być wykorzystywana, jako źródło informacji i narzędzie do rozstrzygania sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i konsumentami. Do komunikacji z Platformą ODR służy łącze elektroniczne pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>
3. Dodatkowym punktem kontaktowym z TUiR „Warta” S.A. jest formularz dostępny na stronie <https://www.warta.pl/kontakt-szczegoly>.

4. Tryb wnoszenia reklamacji, skarg i zażaleń dotyczących zawartej Umowy ubezpieczenia został określony w treści Umowy ubezpieczenia. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg, zażaleń, reklamacji dostępne są również na stronie internetowej www.warta.pl
5. Podmiotami uprawnionymi do pozasądowego rozwiązywania sporów jest:
 - 1) Rzecznik Finansowy (<https://www.rf.gov.pl/>),
 - 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (<https://www.knf.gov.pl/>).

Postanowienia końcowe

§ 8

1. TUIR „WARTA” S.A. ma prawo do zmiany niniejszego Regulaminu.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, a w szczególności do składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, stosuje się przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r., Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Rozporządzenia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej z dnia 4 maja 2016 r.), Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych, Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, Ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, Ustawy z dnia 17 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń, Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz innych stosownych aktów prawnych.
3. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Uchwałą Zarządu TUIR „Warta” S.A. nr 187/2021z dnia 21.09.2021 roku.