

## REGULAMIN ZGŁOSZENIA SZKODY PRZEZ FORMULARZ ZGŁOSZENIA INTERNETOWEGO ORAZ FACEBOOK MESSENGER

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204 ze zm.), TUIR WARTA SA ustala niniejszym Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną określający zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną.

W sprawach, nieregulowanych niniejszym Regulaminem, stosuje się przepisy obowiązującego prawa w tym w szczególności Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 ze zm.), Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204 ze zm.), 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), ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. 2015 poz. 1844 ze zm.), ustawy z 22 maja 2003r o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. 2003 nr 124 poz. 1152 ze zm.).

Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do TUIR WARTA SA informacji i treści obraźliwych, o charakterze bezprawnym, mogących wprowadzić w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych.

### 1. Postanowienia wspólne

#### 1.1. Słownik

- **WARTA** - Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „WARTA” S.A., Jednostka Organizacyjna ul. Chmielna 85/87, 00-805 Warszawa, Spółka zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000016432, NIP 521-04-20-047. Wysokość kapitału zakładowego: 187 938 580,00 zł, opłacony w całości



- **Serwis** – platforma informatyczno-informacyjna zapewniająca Użytkownikowi dostęp Usług oraz informacji przygotowanych przez WARTĘ
- **Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych korzystająca z usług Serwisu WARTY na stronie [www.warta.pl](http://www.warta.pl) oraz [www.hdi-ubezpieczenia.pl](http://www.hdi-ubezpieczenia.pl)
- **Usługi** – usługi świadczone przez WARTĘ drogą elektroniczną, opisane w niniejszym regulaminie
- **FZI** – formularz zgłoszenia internetowego dostępny na stronie [www.warta.pl](http://www.warta.pl) oraz [www.hdi-ubezpieczenia.pl](http://www.hdi-ubezpieczenia.pl)
- **Messenger** – komunikator internetowy portalu społecznościowego Facebook, umożliwiający kontakt z WARTĄ
- **AZTEC** - matrycowy kod kreskowy zawierający określone informacje
- **WARTA Mobile** – aplikacja WARTY wspierająca proces likwidacji szkody
- **Konsultant** – pracownik Departamentu Contact Center WARTY zajmujący się obsługą klientów
- **ChatBot** – wirtualny asystent prowadzący rozmowę z Użytkownikiem

1.2. W ramach świadczenia usług drogą elektroniczną WARTA umożliwia zgłoszenie szkody przez formularz zgłoszenia internetowego (FZI) dostępny pod linkiem Zgłoś szkodę oraz przez oficjalny portal społecznościowy WARTY na Facebooku (Warta - Facebook) korzystając z aplikacji Messenger.

1.3. Za pomocą FZI oraz Facebook Messenger Użytkownik ma możliwość zgłoszenia szkody dotyczącej pojazdu, majątku, obrażeń chorobowych, kosztów leczenia. Serwis umożliwia także przesłanie dokumentów na etapie zgłaszania szkody.

1.4. W celu usprawnienia procesu likwidacji szkody Użytkownik powinien podawać pełne dane kontaktowe; w tym adres e-mail oraz numer telefonu polskiego operatora telekomunikacyjnego. Podanie wymaganych danych jest niezbędne celem podjęcia dalszego procesu likwidacji szkody. Jakość i ilość danych ma znaczący wpływ na sprawność procesu likwidacji.

1.5. Po zgłoszeniu szkody Użytkownik na wskazany adres mailowy otrzymuje podsumowanie zgłoszenia. Następnie po zarejestrowaniu sprawy szkodowej Użytkownik otrzymuje informację zwrotną z numerem sprawy – poprzez SMS, informację w Messenger i/lub w skierowanej korespondencji – w zależności od kanału zgłoszenia i zakresu podanych informacji.

- 1.6. Po zarejestrowaniu szkody Użytkownik może uzyskać dostęp aplikacji WARTA Mobile, umożliwiającej sprawdzenie statusu zarejestrowanej sprawy, dostania dokumentów oraz innych funkcjonalności. Aplikacja jest dostępna w sklepie Google Play oraz App Store. Ponadto Użytkownik otrzymuje link do pobrania aplikacji na podany polski numer telefonu komórkowego.
- 1.7. Dostępne na portalu WARTY treści mogą być przez Klienta wykorzystywane tylko na osobisty użytek własny.

## **2. FZI**

### **2.1. Zgłoszenie szkody.**

Podczas zgłoszenia szkody za pomocą FZI Użytkownik może być proszony o podanie danych takich jak:

- dane polisowe (nr polisy, dane właściciela polisy,
- dane zdarzenia (m. in. data i godzina zdarzenia, opis szkody, przyczyna powstania szkody, miejsce powstania szkody)
- dane poszkodowanego oraz pozostałych właścicieli w przypadku szkód majątkowych (dane osobowe i kontaktowe)
- dane zgłaszającego, osoby kontaktowej, odbiorcy odszkodowania wraz z numerem konta bankowego, kierującego pojazdem poszkodowanym
- dane przedmiotu szkody (dane pojazdu, uszkodzonej ruchomości lub nieruchomości)
- dane obrażeń osobowych
- dane sprawcy (właściciela pojazdu sprawcy, osoby kierującej pojazdem sprawcy)
- sposób rozliczenia szkody – w tym informacja o ewentualnym rozliczeniu warsztatowym.

## **3. Messenger**

W ramach kontaktu z WARTĄ przez aplikację Messenger Użytkownik ma możliwość rozmowy z ChatBotem oraz z konsultantem WARTY w godzinach pracy konsultantów. W przypadku braku możliwości natychmiastowego przekierowania rozmowy do konsultanta informacja w tym zakresie wraz z godzinami dostępności wyświetlana jest dla Użytkownika w oknie rozmowy.

### **3.1. Zgłoszenie szkody.**

Proces zgłoszenia odbywa się poprzez wywołanie przez Użytkownika opcji zgłoszenia szkody w treści konwersacji oraz podawanie danych i informacji potrzebnych do przeprowadzenia procesu likwidacji szkody. W ramach powyższego Użytkownik udziela odpowiedzi na pytania, podaje określone informacje, ma możliwość przesłania zdjęć dokumentów oraz zeskanowania kodu AZTEC z dowodu rejestracyjnego pojazdu.

### 3.2. Obsługa ogólna

W ramach aplikacji Messenger Klient może również uzyskać odpowiedzi dotyczące działalności WARTY, rodzaju i zakresu ubezpieczeń ogólnej obsługi szkód, wyszukania agenta, wyszukania warsztatu, rozmowy z konsultantem WARTY oraz innych dostępnych funkcjonalności.

## 4. Bezpieczeństwo informacji i ochrona danych osobowych

W związku z obowiązkiem zachowania tajemnicy ubezpieczeniowej i ochroną danych osobowych oraz w trosce o własne bezpieczeństwo należy podawać te dane, jak również przysyłać zdjęcia i dokumenty jedynie w dedykowanych do uzupełnienia oknach - z logo WARTY, które nie są udostępniane serwisowi Facebook. Instrukcja w tym zakresie udostępniana jest Klientowi przed rozpoczęciem procesu zgłoszenia szkody.

Ponadto WARTA przez aplikację Messenger nie podaje szczegółów odnośnie statusu zarejestrowanych spraw - w tym celu należy nawiązać kontakt telefoniczny z infolinią WARTY lub przez aplikację WARTA Mobile.

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „WARTA” S. A. z siedzibą w Warszawie, ul. Chmielna 85/87.

Pani/Pana dane osobowe przetwarzamy w celu w celu korzystania z usług serwisu, o których mowa w niniejszym Regulaminie. Dane osobowe będą przetwarzane w serwisie na podstawie zawartej umowy - akceptacji niniejszego Regulaminu, przez okres przedawnienia roszczeń.

Przysługuje Pani/Panu prawo do: a) żądania dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia (o ile nie zakłóca to realizacji umowy lub obowiązków Warty wynikających z przepisów prawa), ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przenoszenia swoich danych; b) wniesienia sprzeciwu z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Wartę, w tym profilowania na tej podstawie oraz do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych na potrzeby marketingu bezpośredniego przez Wartę; c) wniesienia skargi do Organu Nadzoru w zakresie danych osobowych (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych).

Jeżeli wyraziła Pani/Pan jakąkolwiek zgodę, ma Pani/Pan prawo do jej cofnięcia w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

W przypadku jakichkolwiek pytań, w celu cofnięcia zgody lub skorzystania z przysługujących praw należy skontaktować się z inspektorem danych osobowych lub agentem. Kontakt z inspektorem danych osobowych jest możliwy drogą elektroniczną, poprzez: IOD@warta.pl lub drogą pisemną pod adresem siedziby Warty podanym powyżej. Dane inspektora dostępne są na stronie internetowej: [www.warta.pl](http://www.warta.pl) w zakładce Kontakt. Kontakt z agentem jest możliwy osobiście lub drogą telefoniczną.

Pani/Pana dane są przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora, tj. spółce APREEL Sp. z o.o., Niegolewskiego 17 lok. 1, 01-570 Warszawa oraz K2 Internet S.A., Domaniewska 44a, 02-672 Warszawa – przy czym podmioty te przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.

Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do założenia konta i korzystania z usługi serwisu.

## **5. Wymagania techniczne**

5.1. Do poprawnego działania FZI wymagana jest jedna z przeglądarek:

- Internet Explorer 9 i nowsze
- Google Chrome 30 i nowsze

5.2. Aplikacja jest nieodpłatna dla Użytkownika z poniższymi zastrzeżeniami. Do korzystania z FZI niezbędne jest posiadanie połączenie z Internetem. Koszty połączenia z Internetem obciążają Użytkownika, stosownie do umów zawartych przez Użytkownika z operatorem telekomunikacyjnym. TUIR WARTA SA nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi Użytkownik ma zawarte umowy.

## **6. Bezpieczeństwo**

6.1. Szczegółowe informacje dotyczące technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego udostępnione są za pośrednictwem strony internetowej <https://www.warta.pl/bezpieczenstwo>

## **7. Tryb postępowania reklamacyjnego**

7.1. Skargi, zażalenia, w tym reklamacje mogą być składane do TUIR WARTA SA:

- na piśmie na adres: skr. pocztowa 1020, 00-950 Warszawa,

- w postaci elektronicznej za pomocą formularza <https://www.warta.pl/reklamacje> ,lub za pomocą Aplikacji,
- ustnie - telefonicznie pod nr 502 308 308 oraz w każdej jednostce TUiR WARTA SA na piśmie doręczonym osobiście lub w formie ustnej do protokołu.

7.2. WARTA rozpatrzy skargę, zażalenie lub reklamację w terminie 30 dni od daty wpływu i udzieli odpowiedzi w formie pisemnej przesyłką listową lub w formie elektronicznej na wniosek składającego skargę, zażalenie, reklamację. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin na udzielenie odpowiedzi może zostać przedłużony do 60 dni, o czym wnoszący skargę, zażalenie, reklamację zostanie uprzednio powiadomiony.

Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozpatrywania sporów jest:

- Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (strona [www: https://www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)),
- Rzecznik Finansowy (strona [www: https://www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)),

W przypadku umów zawieranych przez Internet skargę można złożyć dodatkowo za pośrednictwem platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) – adres:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>

Organem właściwym do rozpatrzenia skargi, zażalenia, reklamacji jest jednostka organizacyjna wyznaczona przez Zarząd WARTY.

Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg, zażaleń, reklamacji udostępniane są za pośrednictwem strony internetowej [www.warta.pl](http://www.warta.pl).

## **8. Postanowienia końcowe**

- 8.1. TUiR WARTA SA informuje, że aplikacje zawierają informacje i dokumenty chronione prawami autorskimi, znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne, stanowiące przedmiot ochrony prawa własności intelektualnej, należące do TUiR WARTA SA. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania prezentowanych treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku.
- 8.2. Warta jest uprawniona do zmiany postanowień Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z chwilą udostępnienia zmienionego tekstu Regulaminu w Serwisie

Internetowym i mają zastosowanie do zgłoszeń świadczonych drogą elektroniczną zawieranych po ogłoszeniu zmienionego Regulaminu

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

8.4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa oraz postanowienia ogólnych warunków ubezpieczenia dla poszczególnych umów ubezpieczenia.

8.5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 08.06.2021