

**warta.**

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



## Definicje

Pojęcia użyte w *Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy eKlient* mają poniżej podane znaczenie:

- 1) **Agent** - przedsiębiorca wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej z TUnŻ „WARTA” S.A. i wpisany do rejestru agentów prowadzonego przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego.
- 2) **Aneks** – dokument potwierdzający dokonanie zmian w umowie ubezpieczenia i określający zakres umowy ubezpieczenia po wprowadzeniu modyfikacji.
- 3) **Ankieta adekwatności** – dokument, którego celem jest zbadanie potrzeb wiedzy, doświadczenia w dziedzinie ubezpieczeń i sytuacji finansowej klienta, w celu dokonania oceny, czy umowa ubezpieczenia z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym jest adekwatna dla jego potrzeb.
- 4) **Moja Warta** - serwis informacyjno-transakcyjny, którego celem jest wspieranie Użytkowników w procesie obsługi polis, likwidacji szkód w TUiR „WARTA” S.A. albo obsługi świadczeń w TUnŻ „WARTA” S.A.
- 5) **Centrum Obsługi Klienta** – wsparcie udzielane przez pracowników TUnŻ „WARTA” S.A. <https://www.warta.pl/kontakt-szczegoly>.
- 6) **eDowód** - to dowód osobisty z warstwą elektroniczną, umożliwia m.in. logowanie się do portali administracji publicznej przy użyciu bezpiecznego środka identyfikacji elektronicznej (profil osobisty), elektroniczne podpisywanie dokumentów (dzięki podpisowi osobistemu).
- 7) **eKlient** – platforma informacyjno-transakcyjna udostępniona przez TUnŻ „WARTA” S.A. za pośrednictwem, której TUnŻ WARTA S.A. świadczy Usługi umożliwiające Ubezpieczającemu zawarcie umowy ubezpieczenia lub złożenie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia na odległość.
- 8) **Elektroniczne potwierdzenie danych** - usługa świadczona przez Platformę, która umożliwia weryfikację tożsamości (mojeID, mObywatel).
- 9) **login.gov.pl** – rozwiązanie za pomocą, którego można logować się do usług w różnych serwisach publicznych i potwierdzać tożsamość online.
- 10) **KID (dokument zawierający kluczowe informacje)** - wystandaryzowany dokument zawierający kluczowe informacje o produkcie i spełniający wymagania *rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1286/2014 z dnia 26 listopada 2014 r.*

- 11) **mObywatel** usługa świadczona drogą elektroniczną przy pomocy Aplikacji udostępnionej przez Ministra Cyfryzacji, za pośrednictwem której możliwe jest przeprowadzenie weryfikacji tożsamości Ubezpieczającego.
- 12) **Moje ID** - usługa świadczona drogą elektroniczną przy pomocy usługi świadczonej przez Krajową Izbę Rozliczeniową, za pośrednictwem której możliwe jest przeprowadzenie weryfikacji tożsamości Ubezpieczającego.
- 13) **OWU** – Ogólne Warunki Ubezpieczenia obowiązujące w TUnŻ „WARTA” S.A. na podstawie których zawierana jest Umowa ubezpieczenia, dostępne na platformie eKlient, na stronie internetowej [www.warta.pl](http://www.warta.pl) oraz przesyłane na adres e-mail Ubezpieczającego wskazany w Umowie ubezpieczenia.
- 14) **Polisa**- dokument ubezpieczenia, w rozumieniu art. 809 kodeksu cywilnego, który jest dowodem zawarcia Umowy ubezpieczenia na zasadach określonych w OWU.
- 15) **Polityka prywatności** – definicja znajduje się pod wskazanym adresem: <https://www.warta.pl/polityka-prywatnosci>.
- 16) **Profil zaufany** – środek identyfikacji elektronicznej zawierający zestaw danych identyfikujących i opisujących osobę fizyczną, o którym mowa w art. 3 pkt. 14 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne.
- 17) **Projekt wnioskopolisy / Projekt wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia / Projekt aneksu zmieniającego warunki** – projekt dokumentu zawierający uzgodniony z Ubezpieczającym/Ubezpieczonym zakres ochrony ubezpieczeniowej, warunki, na jakich ma zostać zawarta lub zmieniona Umowa ubezpieczenia, jak również oświadczenia Ubezpieczającego/Ubezpieczonego, w tym wyrażone przez niego zgody niezbędne do prawidłowego zawarcia, zmiany oraz wykonania Umowy ubezpieczenia, niestanowiący oferty w rozumieniu *Kodeksu cywilnego*.
- 18) **Projekt ankiety adekwatności** - projekt dokumentu, którego celem jest zbadanie potrzeb wiedzy, doświadczenia w dziedzinie ubezpieczeń i sytuacji finansowej klienta, w celu dokonania oceny, czy umowa ubezpieczenia z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym jest adekwatna dla jego potrzeb.
- 19) **Przedstawiciel Ubezpieczyciela** - Osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, którą Ubezpieczyciel upoważnił do zawierania umów ubezpieczenia w imieniu i na rzecz tego

Ubezpieczyciela lub do pośredniczenia przy zawieraniu umów ubezpieczeń.

20) **Regulamin** – *Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy eKlient*, dostępny na platformie eKlient oraz na stronie internetowej [www.warta.pl](http://www.warta.pl).

21) **Symulacja** - dokument spełniający dodatkowe regulacyjne wymagania informacyjne w stosunku do klienta, których nie obejmuje KID oraz prezentujący scenariusze produktu w oparciu o parametry wskazane przez klienta (np. wysokość składki ubezpieczeniowej, podział procentowy składki pomiędzy UFK, wybrane umowy dodatkowe itp.).

22) **Usługa** – usługa świadczona przez TUnŻ „WARTA” S.A. drogą elektroniczną z wykorzystaniem platformy eKlient polegająca na:

- a) możliwości zawarcia Umowy ubezpieczenia;
- b) możliwości złożenia Wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia;
- c) możliwości zmiany warunków ubezpieczenia;
- d) możliwości przejścia przez Ubezpieczającego procesu identyfikacji oraz weryfikacji tożsamości za pośrednictwem potwierdzenia danych z wykorzystaniem aplikacji: mObywatel, mojeID;
- e) udostępnieniu informacji Ubezpieczającemu/Ubezpieczonemu o warunkach Umowy ubezpieczenia;
- f) udostępnieniu do pobrania dokumentu potwierdzającego zawarcie lub zmianę Umowy ubezpieczenia (Wnioskopolis/Aneksu), dokumentu potwierdzającego złożenie Wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia oraz załączników, jeśli występują;
- g) umożliwieniu dokonania płatności, w przypadku wyboru przez Ubezpieczającego formy płatności on-line.

23) **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną** – nieodpłatna umowa, do której zawarcia dochodzi po uprzednim zapoznaniu się i akceptacji niniejszego Regulaminu, w chwili rozpoczęcia korzystania z platformy eKlient, bez konieczności zawierania odrębnej umowy.

24) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, Użytkownik zawierający Umowę ubezpieczenia z TUnŻ „WARTA” S.A. z wykorzystaniem platformy eKlient.

25) **Ubezpieczony** – wskazana w Umowie ubezpieczenia osoba fizyczna, której życie lub zdrowie są przedmiotem ubezpieczenia. W Umowie

ubezpieczenia zawieranej za pośrednictwem platformy eKlient Ubezpieczony jest jednocześnie Ubezpieczającym.

- 26) **Ubezpieczyciel** – Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie „WARTA” S.A. (zwany dalej: TUnŻ „WARTA” S.A.); z siedzibą w Warszawie, rondo I. Daszyńskiego 1, działające na podstawie zezwolenia Ministra Finansów nr DU/1705/AU/KK/96 z dnia 21.01.1997 r. z późn. zm., zarejestrowane w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000023648, wysokość kapitału zakładowego 311.592.900 zł - opłacony w całości, NIP 113-15-36-859.
- 27) **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia na życie zawierana na odległość pomiędzy TUnŻ „WARTA” S.A. a Ubezpieczającym z wykorzystaniem platformy eKlient, na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, której stronami są Ubezpieczyciel i Ubezpieczający; zawarta na rachunek własny Ubezpieczającego, na mocy której Ubezpieczyciel zobowiązuje się spełnić określone świadczenie na rzecz uprawnionego w razie zajścia zdarzenia przewidzianego w Umowie ubezpieczenia, a Ubezpieczający zobowiązuje się zapłacić składkę.
- 28) **Użytkownik** – osoba, która wyraziła wolę zawarcia Umowy ubezpieczenia z wykorzystaniem platformy eKlient
- 29) **Wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia** – oświadczenie Ubezpieczającego o woli zawarcia Umowy ubezpieczenia stanowiące jednocześnie zgodę na objęcie Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową, składane na odpowiednim formularzu.
- 30) **Wnioskopolisa** – formularz wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia będący jednocześnie dokumentem potwierdzającą zawarcie Umowy ubezpieczenia, w rozumieniu art. 809 *Kodeksu cywilnego*.

## §1

### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z platformy eKlient opisane w dalszej części Regulaminu.
2. Korzystanie z platformy eKlient nie wiąże się dla Użytkownika z żadnymi dodatkowymi kosztami.

3. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z platformy eKlient. W przypadku opuszczenia przez Użytkownika platformy eKlient przed kliknięciem przycisku „Zawieram” lub „Zawieram i płacę” nie dochodzi do zawarcia Umowy ubezpieczenia / zmiany warunków Umowy ubezpieczenia / złożenia Wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.

## **§2**

### **Warunki korzystania z eKlient**

Z platformy eKlient może skorzystać Użytkownik, który:

- 1) wyraził zgodę na kontakt, w tym na składanie na etapie zawarcia lub zmiany Umowy ubezpieczenia oświadczeń i zawiadomień drogą telefoniczną / przy użyciu środków komunikacji elektronicznej na wskazany nr telefonu/adres e-mail;
- 2) wyraził zgodę na przesłanie drogą elektroniczną dokumentów ubezpieczeniowych i zgodę na przedstawienie oferty drogą elektroniczną;
- 3) poprawnie przeszedł zakończył proces identyfikacji i weryfikacji tożsamości w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, który został opisany w § 3;
- 4) zapoznał się i zaakceptował niniejszy Regulamin;
- 5) został udostępniony Projekt wnioskopolis / Projekt wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia / Projekt aneksu zmieniającego warunki ubezpieczenia, wraz z załącznikami, jeśli występują, przygotowany przez Agenta na podstawie przeprowadzonej rozmowy bezpośredniej / rozmowy telefonicznej / kontaktu przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.

## **§3**

### **Identyfikacja i weryfikacja tożsamości Ubezpieczającego**

1. Identyfikacja i weryfikacja tożsamości Ubezpieczającego podyktowana jest koniecznością wypełnienia wymogów *ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.*

2. Identyfikacja i weryfikacja tożsamości za pośrednictwem platformy eKlient następuje poprzez wybranie z dostępnych form weryfikacji tożsamości za pomocą elektronicznego potwierdzenia danych.
3. W przypadku elektronicznego potwierdzenia danych za pomocą metod potwierdzania tożsamości: mojeID, mObywatel; Ubezpieczający może potwierdzić swoją tożsamość logując się do tych aplikacji. Po zalogowaniu należy postępować zgodnie z instrukcjami zamieszczonymi w danej aplikacji. Udostępnione Towarzystwu Ubezpieczeń na Życie „WARTA” S.A. dane Ubezpieczającego, zostaną wykorzystane w celu weryfikacji tożsamości oraz porównania ich z danymi podanymi przedstawicielowi Ubezpieczyciela na potrzeby przygotowania oferty ubezpieczenia.

#### **§4**

#### **Zawarcie Umowy ubezpieczenia na odległość i zapłata składki ubezpieczeniowej**

1. Umowa ubezpieczenia jest zawierana lub modyfikowana na podstawie OWU , uprzednio doręczonych Ubezpieczającemu na trwałym nośniku oraz Wnioskopolisy / Wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia lub Aneksu zmieniającego warunki (wraz z załącznikami, jeśli występują) złożonej/go, po zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu, a także pod warunkiem przejścia procesów weryfikacji opisanych w §3.
2. Warunkiem zawarcia Umowy ubezpieczenia lub zmiany warunków Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem platformy eKlient jest zapoznanie się i zaakceptowanie przez Ubezpieczającego wszystkich dokumentów odpowiednio doręczonych lub udostępnionych mu za pomocą środków komunikacji elektronicznej przed zawarciem lub modyfikacją Umowy ubezpieczenia:
  - a) OWU oraz dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym;
  - b) Symulacji, KIDów, Ankiety adekwatności, jeśli dotyczą produktu;
  - c) Klauzuli informacyjnej Ubezpieczeń Indywidualnych (wysyłana przy zawarciu Umowy);
  - d) Projektu wnioskopolisy / Projektu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia / Projektu aneksu zmieniającego warunki wraz z załącznikami, jeśli występują;
  - e) Regulaminu.



3. Zawarcie Umowy ubezpieczenia w przypadku Wnioskopoliszy lub złożenie Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia lub potwierdzenie Aneksu zmiany warunków Umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczającego z wykorzystaniem platformy eKlient następuje poprzez użycie przycisku „Zawieram” albo „Zawieram i płacę”.
4. Ubezpieczający zgodnie z wybraną formą płatności dokonuje opłaty składki, w terminie wskazanym w OWU, za pośrednictwem:
  - a) przelewu bankowego tradycyjnego na wskazany we wnioskopolisie / wniosku o zawarcie umowy, nr rachunku bankowego;
  - b) przelewu on-line poprzez przeniesienie do transakcji autoryzowanej przez serwis Przelewy24 lub skorzystanie z linku do płatności online wysłanego za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. W przypadku Wnioskopoliszy TUnŻ „WARTA” S.A. potwierdza zawarcie Umowy ubezpieczenia poprzez udostępnienie Wnioskopoliszy wraz z załącznikami, jeśli występują oraz OWU do pobrania zdalnie przez serwis Moja Warta.
6. W przypadku Wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia TUnŻ „WARTA” S.A. potwierdza złożenie Wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia poprzez udostępnienie Wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia wraz z załącznikami, jeśli występują oraz OWU do pobrania zdalnie przez serwis Moja Warta.
7. W przypadku Aneksu TUnŻ „WARTA” S.A. potwierdza zmianę warunków Umowy ubezpieczenia poprzez udostępnienie Aneksu wraz z załącznikami, jeśli występują oraz OWU do pobrania zdalnie przez serwis Moja Warta.
8. Informacje o prawach i obowiązkach stron Umowy, sądzie właściwym do rozstrzygania sporów związanych z wykonaniem Umowy ubezpieczenia, możliwości pozasądowego rozstrzygania sporów wynikających z Umowy ubezpieczenia oraz sposobie składania reklamacji określone są w OWU, na podstawie których zawierana jest Umowa ubezpieczenia.
9. Zasady zawarcia, modyfikacji oraz rozwiązania Umowy ubezpieczenia, w tym prawo do wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia, przedmiot i zakres Umowy ubezpieczenia, okres, na jaki może zostać zawarta, warunki jej wykonania, w tym opis przysługujących świadczeń i tryb dochodzenia



roszczeń w związku z zajściem zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, a także sposób ustalania wysokości należnego świadczenia określone są w OWU, na podstawie których zawierana jest Umowa ubezpieczenia.

## **§5**

### **Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia**

1. Ubezpieczający ma prawo odstąpić od Umowy ubezpieczenia bez podania przyczyn i bez dodatkowych kosztów, z zastrzeżeniem ust. 3 i 4, składając stosowne oświadczenie, w terminie 30 dni od zawarcia Umowy ubezpieczenia albo od dnia otrzymania dokumentów potwierdzających zawarcie umowy ubezpieczenia, jeżeli jest to termin późniejszy.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia Ubezpieczający może złożyć osobiście u Agenta, wysłać do TUnŻ „WARTA” S.A. na adres pocztowy: skrytka pocztowa nr 61, ul. Pocztowa 1, 41-500 Chorzów 1 lub wypełnić formularz udostępniony na stronie [www.warta.pl](http://www.warta.pl).
3. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 4, w przypadku gdy przed upływem terminów, o których mowa w ust. 1 za zgodą Ubezpieczającego rozpoczął się okres ochrony ubezpieczeniowej, odstąpienie od umowy nie zwalnia od obowiązku opłacenia składki za taki okres. W takim wypadku wysokość należnej składki ustala się dzieląc kwotę składki określonej w polisie przez liczbę dni okresu ubezpieczenia określonego w polisie a otrzymaną kwotę mnoży się przez liczbę dni faktycznie udzielanej ochrony.
4. 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.
5. W przypadku gdy w ramach Umowy ubezpieczenia zawarta została umowa dodatkowego ubezpieczenia z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK), z tytułu odstąpienia od Umowy ubezpieczenia albo od umowy dodatkowego ubezpieczenia z UFK, z umowy dodatkowego ubezpieczenia z UFK wypłacana jest kwota w wysokości wartości wykupu całkowitego, powiększona o pobraną opłatę administracyjną i bez obciążania opłatą transakcyjną za czynności związane z procesem wykupu, zgodnie z ogólnymi warunkami umowy dodatkowego ubezpieczenia z UFK.

## §6

### Warunki techniczne świadczenia usług

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 gdy w przeglądarce internetowej Użytkownika włączona jest obsługa java script i plików cookies.
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 TUnŻ „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 urządzeniu, z którego nawiązywana jest komunikacja z Usługą.
6. Podejrzane sytuacje związane z tzw. phishingiem (podszywanie się pod usługi TUnŻ „WARTA” S.A. lub otrzymywanie komunikacji e-mailowej próbującej wyłudzić dane Ubezpieczającego lub kierującą do innej strony niż usługa eKlient) należy zgłaszać do Centrum Obsługi Klienta.
7. Ubezpieczający ma zakaz udostępniania osobom trzecim danych do logowania.
8. Nieprawidłowości należy zgłaszać do Centrum Obsługi Klienta.

## §7

### Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie „WARTA” S.A. z siedzibą w Warszawie, rondo I. Daszyńskiego 1.
2. TUnŻ „WARTA” S.A. zobowiązuje się do ochrony danych osobowych zgodnie z przepisami *Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych*.
3. TUnŻ „WARTA” S.A. przetwarza dane osobowe w celu z korzystania z Usługi eKlient, o której mowa w niniejszym Regulaminie. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie zawartej umowy świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem eKlient.
4. Ubezpieczający korzystający z eKlient ma prawo do:
  - a. żądania dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia (o ile nie zakłóca to realizacji Umowy ubezpieczenia lub obowiązków TUnŻ „WARTA” S.A. wynikających z przepisów prawa), ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przenoszenia swoich danych,
  - b. wniesienia sprzeciwu z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją wobec przetwarzania danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez TUnŻ „WARTA” S.A., w tym profilowania na tej podstawie oraz do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych na potrzeby marketingu bezpośredniego przez TUnŻ „WARTA” S.A.,
  - c. wniesienia skargi do Organu Nadzorczego 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](mailto:IOD@warta.pl) lub drogą pisemną pod adresem siedziby TUnŻ „WARTA” S.A. podanym powyżej. Dane Inspektora dostępne są na stronie [www.warta.pl](http://www.warta.pl) w zakładce „Kontakt”. Kontakt z Agentem jest możliwy osobiście lub drogą telefoniczną.

7. W przypadku dokonania płatności składki za Umowę ubezpieczenia on-line 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/ta-witryna-uzywa-cookies>.
10. Transmisja podanych przez Ubezpieczającego danych oraz transmisja przekazu związanego z zawarciem Umowy ubezpieczenia lub przekazaniem przygotowanego projektu wnioskopolisowy/wniosku o zawarcie umowy zostanie zaszyfrowana przy pomocy bezpiecznego protokołu HTTPS.

## **§8**

### **Postępowanie reklamacyjne**

1. Reklamacje, skargi i zażalenia dotyczące działania eKlient mogą być składane:
  - a) na piśmie: na adres: skr. pocztowa 1013, 00-950 Warszawa 1;
  - b) na piśmie na adres do doręczeń elektronicznych, od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych;
  - c) w formie elektronicznej za pomocą formularza:  
<https://www.warta.pl/reklamacje>;
  - d) telefonicznie pod numerem infolinii TUnŻ „WARTA” S.A. (502 308 308; koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora);
  - e) w każdej komórce/jednostce organizacyjnej TUnŻ „WARTA” S.A. na piśmie doręczonym osobiście lub w formie ustnej do protokołu.
2. TUnŻ „WARTA” S.A. rozpatrzy skargę, zażalenie lub reklamację w terminie 30 dni od daty wpływu i udzieli odpowiedzi na piśmie 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.

3. Organem właściwym do rozpatrzenia skargi, zażalenia, reklamacji jest jednostka organizacyjna wyznaczona przez Zarząd TUnŻ „WARTA” S.A.
4. 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>
5. Tryb wnoszenia reklamacji, skarg i zażaleń dotyczących zawartej Umowy ubezpieczenia został określony w treści Umowy ubezpieczenia.
6. Podmiotami uprawnionymi do pozasądowego rozwiązywania sporów jest:
  - a) Rzecznik Finansowy (<https://www.rf.gov.pl/>);
  - b) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (<https://www.knf.gov.pl>).

## **§9**

### **Postanowienia końcowe**

1. TUnŻ „WARTA” S.A. zastrzega sobie prawo do dokonania zgodnej z obowiązującymi przepisami prawa zmiany 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. Kodeks cywilny; 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 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń; Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta; Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz innych stosownych aktów prawnych* oraz odpowiednie postanowienia OWU.

3. Ubezpieczyciel oraz Użytkownik/Ubezpieczający nie mogą dostarczać treści o charakterze bezprawnym.
4. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana jest na czas określony, tj. na czas wykonywania Usługi z wykorzystaniem platformy eKlient.
5. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się najpóźniej z chwilą dezaktywacji linku do platformy eKlient.
6. W relacjach z Użytkownikiem/Ubezpieczającym używany jest język polski.
7. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Uchwałą Zarządu TUnŻ „WARTA” S.A. nr 252/2023 z dnia 28.11.2023 roku.