

warta.

**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) **Centrum Obsługi Klienta** – wsparcie udzielane przez pracowników TUIR „WARTA” S.A. <https://www.warta.pl/kontakt>, dostępne pod numerem telefonu +48 502 308 308.
- 3) **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.
- 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) **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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
- 6) **IOD** – Inspektor Ochrony Danych; aktualne dane IOD znajdują się na stronie internetowej <https://warta.pl/kontakt> , zakładka Ochrona danych.
- 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://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) **Regulamin płatności cyklicznych** - regulamin opisujący warunki, zasady i postępowanie związane z wyborem i stosowaniem formy płatności opartej o cykliczne obciążanie karty płatniczej.
- 13) **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 w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer w rejestrze: 0000016432; REGON: 000017265; NIP: 5210420047; kapitał zakładowy: 187 938 580 zł, opłacony w całości.
- 14) **Usługa** - wymieniona w punkcie 3 usługa polegająca na możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia i jej potwierdzenia świadczona przez TUIR „WARTA” S.A. drogą elektroniczną za pośrednictwem eKlient.
- 15) **Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń** – ustawa z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń.
- 16) **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną** – umowa, do której zawarcia dochodzi poprzez akceptację niniejszego Regulaminu i rozpoczęcie korzystania z Usługi eKlient, na mocy której następuje świadczenie usługi drogą elektroniczną na rzecz Ubezpieczającego.
- 17) **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.
- 18) **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.
4. Jeżeli Ubezpieczający wybrał formę płatności "Płatność cykliczna", to Klient jest zobowiązany do przestrzegania Regulaminu płatności cyklicznych.
5. Zakazane jest w szczególności korzystanie z portalu eKlient:
 - a) niezgodnie z Regulaminem lub powszechnie obowiązującym prawem bądź zasadami współżycia społecznego;
 - b) celem rozpowszechniania niemoralnych, w tym obraźliwych lub ksenofobicznych treści;
 - c) celem promocji lub reklamy własnych usług bądź towarów albo rozsyłania informacji handlowych.
6. TUIR „WARTA” S.A. nie odpowiada za zachowanie Ubezpieczającego oraz osób trzecich, niezależnie od innych wyłączeń prawem przewidzianych.

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;

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;
 - 3) obciążenia karty płatniczej kwotą raty zgodnie z Regulaminem płatności cyklicznych.
5. TUiR „Warta” S.A. potwierdza zawarcie Umowy ubezpieczenia poprzez udostępnienie polisy oraz OWU do pobrania w eKlient, wysyła OWU na adres e-mail Ubezpieczającego wskazany w Umowie ubezpieczenia oraz udostępnia polisę i OWU w serwisie Moja Warta.

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. Jeżeli Ubezpieczający wyraził zgodę na świadczenie ochrony ubezpieczeniowej przed upływem terminu z ust.1 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, w przypadku transakcji wykonanej za pośrednictwem serwisu transakcyjnego Przelewy24 - jeżeli będzie to technicznie możliwe - zwrot składki zostanie przekazany 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://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 Ubezpieczającego) oraz zachowanie danych do logowania w poufności.

Ochrona danych osobowych

§ 6

1. Administratorem danych osobowych jest Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „WARTA” S.A. z siedzibą w Warszawie 00-843, rondo I. Daszyńskiego 1. Z administratorem można się kontaktować pisemnie pod podanym adresem siedziby lub w sposób wskazany na stronie <https://warta.pl>
2. TUIR „WARTA” S.A. zobowiązuje się do ochrony danych osobowych zgodnie z przepisami RODO.
3. TUIR „WARTA” S.A. przetwarza dane osobowe, o których mowa w niniejszym Regulaminie, w celu korzystania z Usług portalu. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit b) RODO w związku z zawartą umową o świadczenie 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 danych osobowych na potrzeby marketingu bezpośredniego przez TUiR „WARTA” S.A.,

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

5. Ubezpieczający ma prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych 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 na przetwarzanie danych osobowych lub skorzystania z przysługujących praw należy skontaktować się z IOD lub Agentem. Kontakt z IOD jest możliwy drogą elektroniczną, poprzez IOD@warta.pl lub drogą pisemną pod adresem siedziby TUiR „WARTA” S.A. podanym w ust. 1. Kontakt z Agentem jest możliwy osobiście lub drogą telefoniczną.
7. W przypadku dokonania płatności składki za Umowę ubezpieczenia online poprzez eKlient pozyskane dane osobowe niezbędne w procesie płatności przekazywane są do 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://warta.pl/tawitryna-uzywacookies>
10. Transmisja podanych przez Ubezpieczającego danych oraz transmisja przekaz 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 elektronicznej za pomocą formularza: <https://warta.pl/reklamacje> ;
 - 2) telefonicznie pod numerem infolinii TUiR „WARTA” S.A. (502 308 308; koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora);
 - 3) na piśmie: na adres: skr. pocztowa 1020, 00-950 Warszawa;
 - 4) na piśmie na adres do doręczeń elektronicznych, od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych;
 - 5) w każdej komórce/jednostce organizacyjnej TUiR „WARTA” S.A. na piśmie doręczonym osobiście lub w formie ustnej do protokołu.
2. WARTA 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 WARTY.
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:
 - 1) Rzecznik Finansowy (<https://www.rf.gov.pl>),
 - 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (<https://www.knf.gov.pl>).

Informacje dodatkowe

§ 8

1. W przypadku zmiany adresu poczty elektronicznej lub numeru telefonu Ubezpieczający zobowiązany jest udostępnić TUiR "WARTA" S.A. nowe dane odnośnie do zmienionego adresu poczty elektronicznej lub numeru telefonu.
2. TUiR "WARTA" S.A. nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z błędnego wskazania przez Ubezpieczającego adresu poczty elektronicznej lub numeru telefonu lub zaniechania przez Ubezpieczającego ich aktualizacji.

Postanowienia końcowe

§ 9

1. TUiR „WARTA” S.A. z ważnych przyczyn, w szczególności zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zmiany zakresu oferowanych usług, jest uprawniona do zmiany niniejszego Regulaminu.
2. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z chwilą udostępnienia zmienionego Regulaminu na stronie internetowej <https://warta.pl> i mają zastosowanie do umów świadczonych drogą elektroniczną zawieranych po ogłoszeniu zmienionego Regulaminu.
3. 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 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, Ustawy z dnia 11 września 2015 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.
4. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Uchwałą Zarządu TUiR „Warta” S.A. nr 315/2023 z dnia 28.11.2023 roku.