



## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 1422 z późn. zm.) PZU Pomoc Spółka Akcyjna (zwana dalej PZU Pomoc SA) ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej Regulaminem).

### DEFINICJE

#### § 1

Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

- 1) **adres elektroniczny lub adres e-mail** – oznaczenie Systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej;
- 2) **Cookies** – pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i zachowywane przez przeglądarkę na dysku twardym komputera Usługobiorcy;
- 3) **Dane identyfikujące umowę lub Usługobiorcę** – unikalne dane identyfikujące Usługobiorcę podczas kontaktu z Usługodawcą za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności nr PESEL Usługobiorcy;
- 4) **Infolinia PZU** – serwis telefoniczny dostępny pod numerem 801 102 102;
- 5) **Klub** – programy lojalnościowe pod nazwą zawierającą element „Klub PZU Pomoc w Życiu”, których organizatorem jest PZU Pomoc SA; zasady działania programów, w tym w szczególności prawa i obowiązki Klubowiczów i organizatora są uregulowane w odpowiednim regulaminie udostępnionym Klubowiczowi przed przystąpieniem do Klubu;
- 6) **Klubowicz** – osoba fizyczna będąca członkiem Klubu;
- 7) **protokół SSL** – bezpieczny protokół, służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;
- 8) **PZU Centrum Operacji SA** – PZU Centrum Operacji Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Konstruktorskiej 13, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 43026, kapitał zakładowy w wysokości 500 000 zł, wpłacony w całości, NIP 526-22-22-336, świadcząca usługi na rzecz PZU Pomoc SA;
- 9) **Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną”, Regulamin stanowi integralną część Umów zawieranych przez PZU Pomoc SA z Usługobiorcami;
- 10) **Serwis** – System Internetowy dostępny na stronie internetowej [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl) lub [www.klubpzupomoc.pl](http://www.klubpzupomoc.pl), lub udostępniany pod adresem internetowym przekazywanym Usługobiorcy, stanowiący część systemu teleinformatycznego m.in. formularze zgłoszeniowe/aktywacyjne;
- 11) **system teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego, w tym Serwis;
- 12) **środki komunikacji elektronicznej** – rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztą elektroniczną;
- 13) **środki porozumiewania się na odległość** – telefon lub Internet;
- 14) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- 15) **Usługa** – usługa świadczona przez PZU Pomoc SA na indywidualne żądanie Użytkownika drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w szczególności korzystanie z Serwisu, poczty elektronicznej;

- 16) **usługa głosowa** – telefoniczna obsługa Usługobiorcy realizowana na indywidualne żądanie Usługobiorcy przez konsultanta Infolinii PZU za pomocą systemu teleinformatycznego i sieci telekomunikacyjnej;
- 17) **usługa internetowa** – obsługa Usługobiorcy realizowana na indywidualne żądanie Usługobiorcy poprzez Serwis lub pocztą elektroniczną;
- 18) **Usługobiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną;
- 19) **Usługodawca lub PZU Pomoc SA** – PZU Pomoc SA, z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy pod nr KRS 326045, o nr REGON: 141749332, NIP: 525-244-97-71, kapitał zakładowy: 4 885 800 zł (wpłacony w całości);
- 20) **Ustawa** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t. j. Dz. U. z 2013 r. poz. 1422 z późn. zm.);
- 21) **zgłoszenie sprawy** – indywidualne żądanie Usługobiorcy, złożone w każdej formie dozwolonej przez obowiązujące przepisy prawa, w tym za pośrednictwem Serwisu, poczty elektronicznej lub Infolinii PZU.

### RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

#### § 2

1. W ramach usług świadczonych drogą elektroniczną, w zakresie „Klubu PZU Pomoc w Życiu” (dalej: Usługi) Usługobiorca ma możliwość:
  - 1) uzyskania informacji o ubezpieczeniu;
  - 2) uzyskania informacji o aktualnej ofercie skierowanej do członków Klubu;
  - 3) skorzystania z oferty kierowanej do członków Klubu;
  - 4) zmiany wybranych danych osobowych;
  - 5) złożenia skargi lub reklamacji;
  - 6) złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia;
  - 7) zgłoszenia prośby o ponowne przesłanie potwierdzenia objęcia ubezpieczenia;
  - 8) odwołania zgody na przetwarzanie danych do celów marketingowych;
  - 9) przystąpienia do ubezpieczenia stanowiącego ofertę Klubu;
2. Usługi, o których mowa w ust. 1 pkt 1-2 i 4 są świadczone przez telefon, Usługi, o których mowa w ust. 1 pkt 3 oraz 5-8 są świadczone przez telefon oraz Internet. Usługa, o której mowa w ust. 1 pkt 9 jest świadczona przez Internet, przy czym sposób zamówienia jest określony w Serwisie przy opisie danej oferty lub Usługi.
3. W przypadku Usług świadczonych zarówno przez telefon jak i Internet o sposobie skorzystania z danej Usługi decyduje Usługobiorca.
4. Realizacja Usług, o których mowa w ust. 1 jest bezpłatna z zastrzeżeniem ust. 5 i 6.
5. Usługa wskazane w § 1 ust. 1 pkt 3 może podlegać opłacie.
6. Usługa wskazana w § 1 ust. 1 pkt 9 podlega opłacie.
7. Przed realizacją Usługi płatnej, Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o wysokości, sposobie oraz terminie zapłaty ceny należnej za Usługę płatną. Usługa zostanie wykonana po zaakceptowaniu ceny przez Usługobiorcę.

## SZCZEGÓLWE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### § 3

1. Usługi świadczone przez telefon realizuje Infolinia PZU. W celu skorzystania z Usługi Usługobiorca kontaktuje się z Infolinią PZU pod numerem telefonu 801 102 102.
2. Infolinia PZU realizuje Usługi po podaniu określonych danych identyfikujących Usługobiorcę lub umożliwiających weryfikację uprawnień do skorzystania z określonej Usługi.
3. W celu dokonania identyfikacji przez Usługodawcę, Usługobiorca zobowiązany jest podać:
  - 1) imię i nazwisko;
  - 2) numer PESEL;
  - 3) numer Karty (jeśli Usługobiorca posiada Kartę).
4. Nie wymaga identyfikacji uzyskanie ogólnych informacji na temat Klubu.

### § 4

1. Usługi świadczone przez Internet realizowane są poprzez Serwis oraz pocztę elektroniczną.
2. Aby skorzystać z usług wskazanych w § 1 ust. 1 pkt 3 oraz 5-8 przez Internet, Usługobiorca zgłasza sprawę za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: pomocwzyciu@pzu.pl lub programypzup@pzu.pl.
3. W przypadku zgłoszenia sprawy za pośrednictwem poczty elektronicznej, Usługodawca po dokonaniu pozytywnej identyfikacji Usługobiorcy, przekazuje na wskazany przez Usługobiorcę adres e-mail informacje lub dokumenty, które były treścią zgłoszenia wraz z informacjami, o których mowa w art. 5 Ustawy oraz z informacją o stronie internetowej, na której Usługobiorca może zapoznać się z Regulaminem i informacjami, o których mowa w art. 6 Ustawy.
4. Aby skorzystać z usług wskazanych w § 1 ust. 1 pkt 9 przez Internet, Usługobiorca wypełnia odpowiedni formularz zamieszczony w Serwisie na stronie [www.klubpzupomoc.pl](http://www.klubpzupomoc.pl). Usługobiorca korzysta z Serwisu nie posiadając Konta.
5. Poprawnie wypełniony formularz, o którym mowa w ust. 4, należy wysłać za pośrednictwem Serwisu do PZU Pomoc SA.
6. Usługodawca po otrzymaniu danych z formularza, realizuje usługę.
7. Opłacenie Usługi, o której mowa w § 1 ust. 9 realizowanych przez Internet następuje poprzez elektroniczny przelew środków za pośrednictwem systemu PayU. Dokonanie płatności wymaga zaakceptowania przez Użytkownika przed jej dokonaniem właściwego regulaminu usługi dostępnego na stronie PayU pod adresem <http://www.payu.pl/pliki-do-pobrania/regulaminy-i-informacje>.
8. W przypadku przystąpienia do ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu, Usługobiorca otrzymuje potwierdzenie objęcia ubezpieczeniem. Potwierdzenie jest przesyłane na adres e-mail wskazany przez Usługobiorcę.

## WYMAGANIA TECHNICZNE NIEZBĘDNE DO WSPÓŁPRACY Z SYSTEMEM TELEINFORMATYCZNYM, KTÓRYM POSŁUGUJE SIĘ USŁUGODAWCA

### § 5

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu wymagane jest zainstalowanie przeglądarki internetowej: Mozilla Firefox w wersji 3.0 lub wyższej, Opera w wersji 9.0 lub wyższej, Google Chrome w wersji 12.0 lub wyższej z dostępem do Internetu.
2. W przeglądarce internetowej wymagane jest włączenie obsługi JavaScript oraz umożliwienie dopisywania plików Cookies.
3. Połączenie z Serwisem odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL (klucz 128 bitów).
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo przerwania sesji połączenia z Usługobiorcą, po upływie 30 minut od ostatniej czynności Usługobiorcy wykonanej w Serwisie.
5. Warunkiem technicznym korzystania przez Usługobiorcę z usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej jest posiadanie przez Usługobiorcę adresu elektronicznego, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej.

## WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW NA USŁUGI INTERNETOWE

### § 6

1. Zgłoszenie sprawy przez Usługobiorcę za pośrednictwem Serwisu jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu oraz z zawarciem Umowy, bez konieczności sporządzania odrębnej umowy.
2. W przypadku zgłoszenia sprawy w inny sposób niż za pośrednictwem Serwisu, Umowa zostaje zawarta z chwilą przesłania przez PZU Pomoc SA żądanych przez Usługobiorcę danych, na wskazany przez Usługobiorcę adres e-mail, bez konieczności sporządzania odrębnej umowy.
3. Usługobiorca może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usługi świadczonej przez PZU Pomoc drogą elektroniczną.
4. Przystąpienie do umowy ubezpieczenia następuje po łącznym spełnieniu warunków:
  - 1) akceptacji OWU i Regulaminu;
  - 2) opłaceniu składki ubezpieczeniowej, lub jej pierwszej raty w wybrany przez Użytkownika sposób oferowany przez operatora płatności;
  - 3) potwierdzenia przynależności do Klubu PZU Pomoc w Życiu.
5. W przypadku Umowy zawartej w sposób opisany w ust. 2, Umowa rozwiązuje się z chwilą otrzymania przez Usługobiorcę na wskazany przez niego adres e-mail danych, o których mowa w Załączniku do niniejszego Regulaminu, bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.
6. Rozwiązanie Umowy może nastąpić poprzez jej wypowiedzenie przez którąkolwiek ze stron w terminie 14 dni od daty doręczenia oświadczenia o wypowiedzeniu. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

## OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

### § 7

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy, udostępnionych i przetwarzanych w związku ze świadczeniem usługi drogą elektroniczną, jest PZU Pomoc SA.
2. Podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do świadczenia przez Usługodawcę usług opisanych w Regulaminie. Usługobiorca ma prawo dostępu do treści swoich danych i ich poprawiania.
3. Dane osobowe będą przetwarzane w celu świadczenia usług drogą elektroniczną.
4. PZU Pomoc SA powierza PZU Centrum Operacji SA przetwarzanie danych osobowych Usługobiorców wyłącznie w zakresie czynności wspomagających obsługę Klubu przez PZU Pomoc SA, prowadzenia komunikacji z Klubowiczami lub klientami PZU Pomoc SA, w celu przyjmowania i wyjaśniania ewentualnych reklamacji związanych z wykonaniem wyżej wymienionych czynności.
5. Usługodawca zobowiązuje się przetwarzać dane osobowe Usługobiorców zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2015 r. poz. 2135 z późn. zm.).
6. Przesyłanie danych osobowych za pośrednictwem Serwisu odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.
7. Usługodawca zapobiega pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione danych osobowych Usługobiorcy przesyłanych drogą elektroniczną poprzez zastosowanie oprogramowania umożliwiającego kontrolę przepływu informacji pomiędzy systemem teleinformatycznym Usługodawcy, a siecią publiczną oraz kontrolę działań inicjowanych z sieci publicznej i systemu teleinformatycznego Usługodawcy.
8. Oferta Usługodawcy, komunikaty promocyjne i informacyjne drogą elektroniczną mogą być przesyłane tym Usługobiorcom, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie takich informacji, w szczególności udostępnili identyfikujący ich adres elektroniczny.
9. Usługobiorca może złożyć sprzeciw na przetwarzanie danych osobowych.
10. Sprzeciw, o którym mowa w ust. 9, powinien zostać złożony na piśmie i przesyłany na adres: PZU Pomoc SA, al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa.

## POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

### § 8

1. Usługobiorcy przysługuje prawo złożenia reklamacji w sprawach związanych z usługami świadczonymi drogą elektroniczną.
2. Reklamację należy złożyć na piśmie, przesyłając na adres: PZU Pomoc Spółka Akcyjna, al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa lub drogą elektroniczną przesyłając na adres: pomocwzyciu@pzu.pl lub programypzup@pzu.pl.
3. Prawdłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane:
  - 1) oznaczenie Usługobiorcy (w przypadku osób fizycznych: imię, nazwisko, nr PESEL, adres korespondencyjny, adres e-mail w przypadku kiedy klient chce otrzymać odpowiedź na reklamację drogą elektroniczną);
  - 2) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
4. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie lub drogą elektroniczną o ile Usługobiorca podał adres e-mail, w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

## ODSTĄPIENIE OD UMOWY

### § 9

1. Usługobiorca ma prawo odstąpienia od Umowy zgodnie z treścią pouczenia, które stanowi Załącznik nr 1.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia Usługobiorca może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, który stanowi Załącznik nr 2.
3. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje, jeżeli Usługodawca rozpoczął świadczenie usługi zamówionej przez Usługobiorcę zgodnie z Regulaminem chyba, że usługa dotyczy przystąpienia do umowy ubezpieczenia.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 10

1. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobrą niematerialną chronioną prawem własności intelektualnej. Żadna z tych treści, w szczególności tekst, grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, programy, prezentowane w Serwisie nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniego zezwolenia Usługodawcy. Usługobiorca zobowiązuje się do wykorzystywania treści Serwisu wyłącznie do użytku własnego, wynikającego z Regulaminu.
2. Usługodawca ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Serwisu lub Infolinii PZU, na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Usługodawcy.
3. PZU Pomoc zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w każdym czasie.
4. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie będzie dokonywane poprzez jego umieszczenie w Serwisie. Korzystanie przez Usługobiorcę z usług świadczonych drogą elektroniczną po dokonaniu zmian w Regulaminie oznacza ich akceptację.
5. W sprawach nieregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie: powszechnie obowiązujące przepisy prawa oraz ogólne warunki umów.
6. Regulamin obowiązuje od dnia 20 czerwca 2016 r.

## Załącznik nr 1

### **Pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy (dotyczy innych usług niż przystąpienie do umowy ubezpieczenia)**

Usługobiorca ma prawo odstąpić od Umowy zawieranej drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od Umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Usługobiorca winien poinformować PZU Pomoc SA z siedzibą przy Al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, nr tel. 801 102 102, adres e-mail: [pomocwzyciu@pzu.pl](mailto:pomocwzyciu@pzu.pl) lub [programypzup@pzu.pl](mailto:programypzup@pzu.pl), o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (np. pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).

Usługobiorca może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, stanowiącego Załącznik nr 2 do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin odstąpienia od umowy, wystarczające jest wysłanie informacji dotyczącej wykonania przysługującego Usługobiorcy prawa odstąpienia od Umowy.

### **Skutki odstąpienia od Umowy**

W przypadku odstąpienia od Umowy PZU Pomoc zwraca Usługobiorcy wszystkie otrzymane płatności (jeśli zostały dokonane przez Usługobiorcę) niezwłocznie, nie później jednak niż 14 dni od dnia, w którym PZU Pomoc zostało poinformowane o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Usługobiorcę w pierwotnej transakcji, chyba że Usługobiorca wyraził zgodę na inne rozwiązanie. Usługobiorca nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje, w przypadku wykonania usługi na rzecz Usługobiorcy.

### **Pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy (dotyczy przystąpienia do umowy ubezpieczenia)**

Usługobiorca ma prawo odstąpić od Umowy zawieranej drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu w terminie 30 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od Umowy wygasa po upływie 30 dni od dnia zawarcia Umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Usługobiorca winien poinformować PZU Pomoc SA z siedzibą przy Al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, nr tel. 801 102 102, adres e-mail: [pomocwzyciu@pzu.pl](mailto:pomocwzyciu@pzu.pl) lub [programypzup@pzu.pl](mailto:programypzup@pzu.pl), o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (np. pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).

Usługobiorca może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, stanowiącego Załącznik nr 2 do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin odstąpienia od umowy, wystarczające jest wysłanie informacji dotyczącej wykonania przysługującego Usługobiorcy prawa odstąpienia od Umowy.

### **Skutki odstąpienia od Umowy**

W przypadku odstąpienia od Umowy PZU Pomoc zwraca Usługobiorcy wszystkie otrzymane płatności (jeśli zostały dokonane przez Usługobiorcę) niezwłocznie, nie później jednak niż 14 dni od dnia, w którym PZU Pomoc zostało poinformowane o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Usługobiorcę w pierwotnej transakcji, chyba że Usługobiorca wyraził zgodę na inne rozwiązanie. Usługobiorca nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem. W przypadku odstąpienia od ubezpieczenia po rozpoczęciu okresu odpowiedzialności ubezpieczyciela PZU Pomoc zwraca składkę pomniejszoną o jej część odpowiadającą okresowi odpowiedzialności ubezpieczyciela, który udzielał ochrony.

## Załącznik nr 2

### Wzór formularza odstąpienia od Umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy)

Imię i nazwisko konsumenta: .....  
PESEL .....  
Adres konsumenta: .....

PZU Pomoc SA  
Al. Jana Pawła II 24  
00 – 133 Warszawa  
Nr faksu: .....  
E-mail: .....

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi: .....  
Data zawarcia umowy: .....

..... (podpis i data)