

## Regulamin Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie Europa S.A. Sprzedaż ubezpieczeń przez telefon

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.) Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A. z siedzibą we Wrocławiu (zwana dalej **TU na Życie Europa S.A.**) ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem kanału sprzedaży telefonicznej (zwany dalej **Regulaminem**).

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### §1

1. Niniejszy Regulamin określa:
  - a) rodzaje i zakres usług wykonywanych za pośrednictwem kanału sprzedaży telefonicznej (dalej: Telesprzedaż TU na Życie Europa S.A.);
  - b) warunki świadczenia usług w ramach Telesprzedaży TU na Życie Europa S.A.;
  - c) wymagania techniczne niezbędne do wykonywania na rzecz Usługobiorcy usługi w ramach Telesprzedaży TU na Życie Europa S.A.;
  - d) warunki zawierania i rozwiązywania umów ubezpieczeń na podstawie ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
  - e) zasady przedstawienia oferty ubezpieczenia i akceptacji takiej oferty;
  - f) zasady zawierania umów ubezpieczenia;
  - g) tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin jest udostępniony w Serwisie internetowym na stronie <https://portal.tueuropa.pl/frontend/login.html> w formie umożliwiającej pobranie, utrwalenie oraz wydrukowanie. Regulamin może być wysłany Usługobiorcy na podany przez niego adres e-mail.
3. Regulamin ma zastosowanie do umów ubezpieczenia oferowanych przez TU na Życie Europa S.A. z siedzibą we Wrocławiu, zawieranych drogą elektroniczną w ramach Telesprzedaży TU na Życie Europa S.A. i dotyczy wyłącznie ubezpieczeń oferowanych w ramach Telesprzedaży TU na Życie Europa S.A.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
5. Przez pojęcia użyte w Regulaminie rozumie się:
  - a) **Konsultant** – osoba obsługująca Telesprzedaż TU na Życie Europa S.A.;
  - b) **Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU)** – ogólne warunki ubezpieczenia stosowane w Umowach Ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem telefonu, mające zastosowanie do ubezpieczeń oferowanych w ramach Telesprzedaży TU na Życie Europa S.A.; OWU są dostępne w Serwisie internetowym, w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie ich treści;
  - c) **Serwis internetowy** (zwany dalej również **Serwisem**) – udostępniany nieodpłatnie przez Usługodawcę serwis internetowy o charakterze informacyjno-transakcyjnym, dostępny pod adresem internetowym: <https://portal.tueuropa.pl/frontend/login.html> i <http://www.tutum.pl/>, umożliwiający Usługobiorcy korzystanie z Usług;
  - d) **Świadczenie usług drogą elektroniczną** – wykonanie usługi głosowej, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów informatycznych, na indywidualne żądanie Usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Ustawy z dnia 21 lipca 2000 roku – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2002 roku Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.);

- e) **Telesprzedaż Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A.** – serwis telefoniczny TU na Życie Europa S.A. w ramach, którego TU na Życie Europa S.A. oferuje Usługobiorcom zawieranie umów ubezpieczenia;
- f) **Ubezpieczający** – Usługobiorca zawierający z TU na Życie Europa S.A. umowę ubezpieczenia na własny lub cudzy rachunek, posiadający numer PESEL albo numer paszportu (dla obcokrajowców);
- g) **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana pomiędzy TU na Życie Europa S.A. a Ubezpieczającym, zgodnie z postanowieniami OWU lub WU oraz Regulaminu;
- h) **Usługi** – usługi świadczone przez Usługodawcę drogą elektroniczną za pośrednictwem Telesprzedaży TU na Życie Europa S.A., zgodnie z niniejszym Regulaminem, w tym usługi polegająca na możliwości zawierania umów ubezpieczenia;
- i) **Usługobiorca** – osoba korzystająca z Telesprzedaży TU na Życie Europa S.A. zgodnie z Regulaminem;
- j) **Usługodawca** (zwany dalej również **TU na Życie Europa S.A.** lub **Ubezpieczycielem**) – Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Gwiaździstej 62, wpisane do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000092396, REGON 932716961, NIP 895 17 65 137, kapitał zakładowy zarejestrowany i opłacony 307 200 000 zł; posiadające zezwolenie Ministra Finansów z dnia 17.01.2002 r. na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej, adres elektroniczny: sekretariat@tueuropa.pl;
- k) **Warunki Ubezpieczenia (WU)** – warunki ubezpieczenia stosowane w Umowach Ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem telefonu, mające zastosowanie do ubezpieczeń oferowanych w ramach Telesprzedaży TU na Życie Europa S.A.; WU są dostępne w Serwisie internetowym, w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie ich treści;
- l) **Wniosek** – wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia złożony przez Usługobiorcę ustnie podczas rozmowy telefonicznej z Konsultantem Telesprzedaży TU na Życie Europa S.A., a następnie utrwalony w systemie teleinformatycznym, ustalający warunki ubezpieczenia oraz stanowiący integralną część umowy ubezpieczenia.

## PODMIOT ŚWIADCZĄCY USŁUGI. RODZAJE I ZAKRES USŁUG

### §2

1. Podmiotem świadczącym usługi w ramach Telesprzedaży jest Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Gwiaździstej 62 (dalej: TU na Życie Europa S.A.), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000002736, kapitał zakładowy w wysokości 37.800.000zł zł, wpłacony w całości, NIP 8951007276, REGON 272324625. TU na Życie Europa S.A. uzyskało zezwolenie na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej decyzją Ministra Finansów z dnia 7 listopada 1994 roku.
2. TU na Życie Europa S.A. w zakresie ubezpieczeń świadczy drogą elektroniczną następujące usługi głosowe:
  - a) udzielanie informacji o oferowanych ubezpieczeniach;
  - b) umożliwienie złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia;

- c) przeprowadzenie kalkulacji składki ubezpieczenia;
- d) umożliwienie zawarcia umowy ubezpieczenia.

## **WYMAGANIA TECHNICZNE**

### **§3**

1. Świadczenie usług drogą elektroniczną w ramach Telesprzedaży TU na Życie Europa S.A. odbywa się za pośrednictwem telefonu.
2. W celu prawidłowego korzystania z usługi głosowej wymagane jest posiadanie aparatu telefonicznego z funkcją tonowego wybierania numerów.

## **WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

### **§4**

1. Usługodawca świadczy nieodpłatnie usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem Telesprzedaży TU na Życie Europa S.A. na podstawie Regulaminu.
2. Regulamin jest udostępniony Usługobiorcy nieodpłatnie przed zawarciem umowy ubezpieczenia w ramach Telesprzedaży TU na Życie Europa S.A., w Serwisie internetowym, w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
3. W celu korzystania z usługi umożliwiającej zawarcie umowy ubezpieczenia, na podstawie danego OWU lub WU, za pośrednictwem Telesprzedaży TU na Życie Europa S.A. wymagane jest podanie Konsultantowi przez Usługobiorcę m.in. następujących danych osobowych:
  - a) imię i nazwisko;
  - b) numer PESEL;
  - c) data urodzenia;
  - d) adres zameldowania na pobyt stały;
  - e) adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały;
  - f) seria i numer dowodu osobistego;
  - g) numer telefonu komórkowego lub numer telefonu stacjonarnego;
  - h) adres poczty elektronicznej (e-mail).W zależności od rodzaju ubezpieczenia zakres powyższych danych osobowych może ulec zmianie.
4. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za prawidłowość podanych przez niego danych.
5. Świadczenie Usług jest zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.
6. Zakazane jest przekazywanie podczas rozmowy telefonicznej z Konsultantem treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd.
7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji Konsultantowi, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich bez ich wiedzy lub zgody.
8. Za wszystkie skutki wynikające z podania Konsultantowi błędnych, nieprawdziwych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd danych odpowiedzialność ponosi Usługobiorca korzystający z Telesprzedaży TU na Życie Europa S.A.
9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Usługobiorcę z usług w sposób sprzeczny z Regulaminem.

## **WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

### **§5**

1. Wyrażenie zgody Usługobiorcy na przedstawienie przez Konsultanta propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności sporządzania odrębnej umowy.
2. Usługobiorca może w każdej chwili zakończyć połączenie z Konsultantem Telesprzedaży TU na Życie Europa S.A.

## **ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA**

### **§6**

1. Zawarcie Umowy ubezpieczenia realizowane jest pod następującymi warunkami:
  - a) wyrażenia zgody Usługobiorcy na przedstawienie przez Konsultanta propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia;
  - b) zapoznania się z postanowieniami Regulaminu i akceptacji jego treści;
  - c) potwierdzenia, że oferta ubezpieczenia na podstawie OWU lub WU zostały Usługobiorcy udostępnione przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz akceptacja ich treści;
  - d) dokonania kalkulacji składki;
  - e) podania przez Usługobiorcę danych niezbędnych do wystawienia Wniosku;
  - f) przesłanie na podany przez Usługobiorcę adres e-mail lub adres korespondencyjny wiadomości zawierającej wniosek i dane do dokonania płatności składki;
  - g) dokonania płatności wyliczonej składki lub pierwszej raty składki;
  - h) wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych Usługobiorcy;
  - i) wyrażenia zgody Usługobiorcy na oświadczenia ubezpieczeniowe zawarte we Wniosku.
2. Zawarcie Umowy ubezpieczenia następuje na warunkach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.
3. Konsultant przedstawia Usługobiorcy ofertę ubezpieczenia, w tym kalkulację składki, po podaniu podczas rozmowy telefonicznej koniecznych do przedstawienia oferty danych. Wysokość należnej z tytułu umowy ubezpieczenia składki ubezpieczeniowej zostaje ustalona na podstawie taryfy Ubezpieczyciela obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
4. Po dokonaniu kalkulacji składki może być złożony wniosek. Informacja o przejściu z etapu kalkulacji do złożenia wniosku jest przekazywana Usługobiorcy przez Konsultanta.
5. Dane niezbędne do złożenia wniosku oraz zawarcia umowy ubezpieczenia podawane są Konsultantowi przez Usługobiorcę.
6. Zawarcie Umowy ubezpieczenia następuje poprzez wyrażenie zgody przez Usługobiorcę w trakcie rozmowy telefonicznej z Konsultantem.
7. Po zawarciu Umowy ubezpieczenia, na adres elektroniczny lub korespondencyjny Usługobiorcy podany Konsultantowi, wysyłane są w formie elektronicznej w formacie pliku PDF lub w formie papierowej wnioski, OWU lub WU oraz dane do przelewu składki (numer konta, dane odbiorcy, kwota).
8. Na wskazany przez Usługobiorcę adres korespondencyjny, wysłana zostaje polisa potwierdzająca objęcie ochroną ubezpieczeniową przez Ubezpieczyciela. Po zapłaceniu składki przez Ubezpieczającego polisa jest aktywna.

9. Okres ubezpieczenia i odpowiedzialności Ubezpieczyciela określają OWU lub WU. Okres ubezpieczenia i odpowiedzialności wskazany jest na polisie.
10. Jeżeli Usługobiorca podał Konsultantowi nieprawdziwe dane mające wpływ na wysokość składki, zobowiązany jest do dopłaty składki wynikającej z różnicy pomiędzy składką, jaka by się należała Ubezpieczycielowi, gdyby podano dane prawdziwe a składką przyjętą w umowie ubezpieczenia.

## ZMIANA DANYCH

### §7

1. Ubezpieczający, który zawarł umowę ubezpieczenia za pośrednictwem Telesprzedazy TU na Życie Europa S.A., zobowiązany jest zgłosić zmiany dotyczące przedmiotu ubezpieczenia oraz zmiany danych osobowych w dowolnej jednostce organizacyjnej TU na Życie Europa S.A.

## OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

### §8

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy uzyskiwanych przy świadczeniu usługi jest TU na Życie Europa S.A.
2. Dane osobowe Usługobiorcy będą przetwarzane w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego wynikającego z umowy ubezpieczenia oraz wykonywaniem czynności związanych z obsługą zawartej przez Usługobiorcę umowy ubezpieczenia.
3. Dane osobowe przetwarzane będą zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności z Ustawą z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 roku, Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.) oraz Ustawą z dnia 29 lipca 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 roku, Nr 101, poz 926 z późn. zm.).
4. Podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest dobrowolne. Usługobiorca ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania.
5. Podanie danych osobowych wskazanych w § 4 ust. 3 Regulaminu jest niezbędne do świadczenia usług wskazanych w § 2 ust. 3 Regulaminu.
6. W przypadku niedostępności przez Usługobiorcę danych, o których mowa w § 4 ust. 3 Regulaminu, Usługodawca odmówi świadczenia usług, o których mowa w § 2 ust. 3 Regulaminu.
7. Usługodawca przetwarza dane osobowe powierzone przez Usługobiorcę wyłącznie w celu, w jakim zostały udostępnione i zobowiązuje się do zachowania ich w poufności i nieujawniania ich innym podmiotom, chyba że ujawnienie to następuje na podstawie wyraźnego upoważnienia przez Usługobiorcę lub na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
8. Usługobiorca może złożyć sprzeciw na przetwarzanie danych osobowych. Sprzeciw taki powinien zostać złożony na piśmie i przesłany na adres: [bok@tueuropa.pl](mailto:bok@tueuropa.pl).

## POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

### §9

1. Usługobiorcy przysługuje prawo do złożenia reklamacji w sprawach związanych z usługami świadczonymi za pośrednictwem Telesprzedazy TU na Życie Europa S.A.
2. Reklamacje należy składać na piśmie i przesać na adres: [bok@tueuropa.pl](mailto:bok@tueuropa.pl).
3. Reklamacja zawierać powinna co najmniej: oznaczenie Usługobiorcy, adres korespondencyjny oraz opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
4. Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni od jej otrzymania. Jeśli reklamacja nie może być w tym terminie rozpoznana, Usługodawca powiadomi składającego reklamację o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
5. Odpowiedź w sprawie reklamacji jest wysyłana na wskazany przez Usługobiorcę adres e-mail lub korespondencyjny, o ile tego zażądał składając reklamację.
6. Reklamacje w sprawach dotyczących umów ubezpieczenia rozpatrywane będą w trybie określonym w OWU lub WU.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### §10

1. Zgodnie z art. 16c ust. 2 Ustawy o ochronie niektórych praw konsumenckich oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 roku, Nr 22 poz. 271 z późn. zm.) Ubezpieczający będący konsumentem może odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni kalendarzowych od poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od daty potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 16b ust. 3 powołanej ustawy, jeżeli jest to termin późniejszy.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w każdym czasie.
3. Zmieniony Regulamin będzie udostępniony nieodpłatnie w Serwisie internetowym na stronie <https://portal.tueuropa.pl/frontend/login.html> w sposób umożliwiający pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie jego treści. Zmieniony Regulamin wchodzi w życie z chwilą udostępnienia w Serwisie internetowym na stronie <https://portal.tueuropa.pl/frontend/login.html>.