

**Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną  
przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.  
za pośrednictwem Serwisu Internetowego Grupy Europa**

(zwany dalej Regulaminem)

## **I POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy Regulamin określa rodzaje i zakres usług świadczonych przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu Internetowego Grupy Europa, w tym warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie w ramach Serwisu oraz pod adresem <https://portal.tueuropa.pl/frontend/login.html> w sposób umożliwiający pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie jego treści.
4. Korzystanie z usług objętych Regulaminem jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu, który stanowi integralną część zawieranej przez Usługodawcę z Użytkownikiem Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

## **II Definicje**

1. **Autoryzacja** - funkcja bezpieczeństwa, która potwierdza, czy Ubezpieczony/Ubezpieczający jest uprawniony do korzystania z Usług; W celu autoryzacji należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta.
2. **Biuro Obsługi Klienta** –serwis teleinformatyczny prowadzący obsługę Klienta udostępniany przez Usługodawcę, z którym możliwy jest kontakt pod numerem telefonu 801 500 300 (dla telefonów stacjonarnych) lub +48 (71) 36 92 887 (dla telefonów komórkowych) oraz poprzez adres e-mail: [BOK@tueuropa.pl](mailto:BOK@tueuropa.pl). Koszt połączenia zgodny jest z taryfą operatora;
3. **Dyspozycja**- zlecenie lub inna czynność dokonana przez Użytkownika za pośrednictwem Serwisu, w zakresie dostępnym dla danego rodzaju Usługi;
4. **Formularz Rejestracyjny** – elektroniczny formularz wypełniany przez Użytkownika w trakcie zakładania Konta w Serwisie; jego wypełnienie i elektroniczna akceptacja jest konieczna do zawarcia z Usługodawcą Umowy;
5. **Grupa Ubezpieczeniowa Europa (zwana również Grupa Europa)** – Towarzystwo Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Gwiaździsta 62, 53-3322 Wrocław, wpisane 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, REGON 272324625, NIP 895-10-07-276, kapitał zakładowy zarejestrowany i opłacony w całości 37 800 000 zł; posiadające zezwolenie Ministra Finansów z dnia 07.11.1994 r. na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej; adres elektroniczny: [sekretariat@tueuropa.pl](mailto:sekretariat@tueuropa.pl)

i

Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Gwiaździsta 62, 53-332 Wrocław wpisaną 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](mailto:sekretariat@tueuropa.pl);

**6. Hasło** – ustalany przez Użytkownika ciąg składający się z 8 do 20 znaków, w tym przynajmniej 2 cyfr, jednej małej i jednej dużej litery, bez znaków specjalnych i spacji, służący do weryfikacji uprawnień Użytkownika w Serwisie, współistniejący z Loginem, zapewniający Użytkownikowi wyłączność dostępu do Konta;

**7. Konto w Serwisie Internetowym Grupy Europa (zwane dalej Kontem)** – indywidualne Konto o charakterze informacyjno – transakcyjnym, chronione Hasłem i Loginem przed dostępem osób trzecich, zakładane i aktywowane przez Użytkownika w Serwisie;

**8. Login** – oznaczenie identyfikacyjne Użytkownika, za pomocą, którego Użytkownik loguje się do Konta; Login nadawany jest systemowo przez Usługodawcę, składa się z 8 cyfr i jest unikalny w ramach Serwisu; Użytkownik otrzymuje Login podczas wypełniania formularza rejestracyjnego; Login jest wysyłany do Użytkownika wraz z linkiem aktywacyjnym do Konta, na podany przez niego w Formularzu Rejestracyjnym adres e-mail;

**9. Serwis Internetowy Grupy Europa (zwany Serwisem)** – udostępniany nieodpłatnie przez Usługodawcę serwis internetowy o charakterze informacyjno-transakcyjnym, dostępny pod adresem internetowym: <https://portal.tueuropa.pl/frontend/login.html>, umożliwiającą Użytkownikowi korzystanie z Usług;

**10. Telekod** – numer niezbędny do samodzielnej Autoryzacji, Blokady oraz Odblokowania Konta

w serwisie telefonicznej obsługi poprzez Usługę IVR. Składa się z 6 cyfr w dowolnej konfiguracji;

**11. Ubezpieczający** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej zawierająca Umowę ubezpieczenia i zobowiązana do opłacenia składki;

**12. Ubezpieczony** – Klient objęty ochroną ubezpieczeniową na warunkach określonych w Umowie;

**13. Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, zawierana pomiędzy Usługodawcą i Użytkownikiem;

**14. Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta poprzez Serwis pomiędzy Ubezpieczającym a Usługodawcą;

**15. Usługa IVR-** automatyczny serwis telefoniczny do obsługi Użytkowników Serwisu, zakres usługi ujęty został w załączniku nr 3 do Regulaminu;

**16. Usługodawca** - Towarzystwo Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Gwiaździsta 62, 53-332 Wrocław, wpisane 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, REGON 272324625, NIP 895-10-07-276, kapitał zakładowy

zarejestrowany i opłacony w całości 37 800 000 zł; posiadające zezwolenie Ministra Finansów z dnia 07.11.1994 r. na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej, adres elektroniczny: [sekretariat@tueuropa.pl](mailto:sekretariat@tueuropa.pl);

**17. Usługi** – usługi świadczone przez Usługodawcę drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu, zgodnie z niniejszym Regulaminem, w tym usługi polegające na możliwości zawierania umów ubezpieczenia;

**18. Użytkownik** – osoba fizyczna, która korzysta z Serwisu zgodnie z Regulaminem;

**19. Warunki Ubezpieczenia** – warunki, na podstawie, których zawierana jest Umowa ubezpieczenia;

**20. Zablokowanie dostępu do Konta** – uniemożliwienie dostępu do Usług; W celu zablokowania dostępu do Konta należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta lub skorzystać z Usługi IVR;

**21. Odblokowanie dostępu do Konta** – dopuszczenie Użytkownika do Usług; W celu odblokowania dostępu do Konta należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta lub skorzystać z Usługi IVR;

**22. Zakładanie Konta w Serwisie** – proces polegający na poprawnym wypełnieniu przez osobę fizyczną Formularza Rejestracyjnego, akceptacji Regulaminu i aktywacji Konta poprzez kliknięcie na link aktywacyjny przesłany po wypełnieniu Formularza Rejestracyjnego na wskazany przez Użytkownika adres e-mail, a w konsekwencji proces polegający na zawarciu z Usługodawcą Umowy.

### III REGULAMIN

#### 1. Rodzaje i zakres usług.

1. Użytkownik, który zawarł Umowę za pośrednictwem Serwisu, uzyskuje dostęp do Usług zgodnie z Wykazem funkcjonalności Serwisu, stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu. W szczególności do informacji związanych z zawartymi przez Użytkownika lub na jego rzecz ubezpieczeniami i z przystąpieniem Użytkownika do grupowych umów ubezpieczenia oraz zawarciem indywidualnych umów ubezpieczenia, co, do których Usługodawca umożliwił ich prezentację w Serwisie a Użytkownik wyraził zgodę na ich prezentację w Serwisie.

2. Użytkownik, który zawarł Umowę, ale nie założył Konta, uzyskuje dostęp jedynie do Usługi zawarcia umowy ubezpieczenia zgodnie z § 6 niniejszego Regulaminu. Użytkownik, który nie założy Konta, pozbawiony jest możliwości dostępu do Usług opisanych w Załączniku nr 1 do Regulaminu.

#### 2. Warunki zawierania i rozwiązywania Umów.

1. Warunkiem uzyskania dostępu do Usług jest zawarcie z Usługodawcą Umowy, co następuje poprzez:

1) wypełnienie Formularza Rejestracyjnego, akceptację Regulaminu i aktywację Konta w przypadku osób korzystających z Serwisu za pośrednictwem Konta  
lub

2) akceptację Regulaminu przy procedurze zawarcia umowy ubezpieczenia przez Internet w przypadku osób korzystających z Serwisu bez Konta. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.

2. Użytkownik zobowiązany jest do aktualizacji danych podanych w Formularzu Rejestracyjnym niezwłocznie po każdej zmianie tych danych. Użytkownik będzie miał możliwość dokonania zmiany swoich danych do Konta poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta lub samodzielnie po przez złożenie Dyspozycji zmiany danych w zakładce „Moje dane”.

3. Użytkownik może w dowolnym czasie zrezygnować z korzystania z Usług i rozwiązać Umowę poprzez złożenie Usługodawcy oświadczenia w tym zakresie. Przedmiotowe oświadczenie może zostać złożone w formie elektronicznej na adres e-mail: [BOK@tueuropa.pl](mailto:BOK@tueuropa.pl), poprzez kontakt telefoniczny z Biurem Obsługi Klienta lub w formie pisemnej na adres: Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A., ul. Gwiaździsta 62, 53-332 Wrocław. Zaprzeszanie świadczenia Usług następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez Usługodawcę przedmiotowego oświadczenia od Użytkownika .

4. Usługodawca może rozwiązać Umowę z Użytkownikiem tylko z istotnych powodów takich jak:

- 1) awaria Serwisu,
- 2) nieprzestrzeganie przez Użytkownika postanowień Regulaminu,
- 3) nieprzestrzeganie przez Użytkownika przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

5. Rozwiązanie Umowy przez Usługodawcę następuje poprzez złożenie Użytkownikowi w formie elektronicznej za pośrednictwem Serwisu w zakładce Komunikaty lub na wskazany przez Użytkownika adres e-mail oświadczenia w tym zakresie. Umowę uważa się za rozwiązana z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie zostało złożone Użytkownikowi .

6. W przypadku stwierdzenia łamania postanowień niniejszego Regulaminu lub przepisów powszechnie obowiązującego prawa , jak również w każdym przypadku, gdy Usługodawca uzna, że dalsze korzystanie z Serwisu przez Użytkownika może zagrażać bezpieczeństwu Serwisu lub interesom innych Użytkowników lub Usługodawcy, Usługodawca zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do Konta oraz do rozwiązania Umowy z Użytkownikiem ze skutkiem natychmiastowym.

7. Rozwiązanie Umowy nie powoduje rozwiązania stosunków ubezpieczenia zawartych pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą.

### **3. Warunki świadczenia oraz korzystania z Usług.**

1. Do korzystania z Usług Serwisu niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika:

- 1) dostępu do Internetu,
- 2) przeglądarki internetowej obsługującej CSS2 (ang. Cascading Style Sheets) - Internet Explorer w wersji 7 i wyższych lub Firefox wersja 10.0 lub wyższej, Opera wersja 11, Chrome wersja 17 lub wyższa.
- 3) Włączonej obsługi JavaScript i Cookies,
- 4) Minimalnej rozdzielczości: 800x600, zalecana rozdzielczość 1024x768 lub wyższa.
- 5) włączonej obsługi plików cookies, które ułatwiają korzystanie z zasobów Serwisu, w szczególności pozwalają na dostosowanie zawartości do indywidualnych preferencji

i potrzeb Użytkownika; wyłączenie obsługi plików cookies uniemożliwia korzystanie z Usług za pośrednictwem Serwisu.

2. Korzystając z Usług należy przestrzegać zasad bezpiecznego użytkowania Internetu oraz używać programów antywirusowych, zapór sieciowych (firewall) i na bieżąco je aktualizować.

3. Świadczenie Usług odbywa się z wykorzystaniem protokołu https.

4. Dostęp do Usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu może odbywać się:

- 1) Bez konieczności założenia Konta,
- 2) Z identyfikacją Użytkownika i zalogowaniem do Konta poprzez wprowadzenie prawidłowego Loginu i Hasła,
- 3) Za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.

5. Czynności, które zostały dokonane po zalogowaniu do Konta (np. zmiana danych osobowych, nadanie Telekodu, zmiana Hasła dostępu do Konta), uważa się za zleczone przez Użytkownika.

6. Składanie dyspozycji przez Użytkownika możliwe jest zgodnie z załącznikiem nr 2 do Regulaminu.

7. Usługodawca i Użytkownik zobowiązani są do nieudostępniania Hasła i Loginu osobom trzecim.

8. Trzykrotne wpisanie błędnego Loginu lub Hasła w trakcie logowania do Konta powoduje Zablokowanie dostępu do Konta. W celu Odblokowania dostępu do Konta, Użytkownik powinien skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta.

9. Hasło może zostać zmienione przez Użytkownika po zalogowaniu do Konta, w zakładce Moje Dane po wybraniu opcji Zmień hasło lub poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta.

10. Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby informacje udostępnione w Serwisie były zgodne ze stanem faktycznym, jednakże nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie opóźnienia lub brak informacji, spowodowane siłą wyższą lub działaniem (zaniechaniem) osób trzecich, za których działania Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.

11. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Usługodawcy lub innych Użytkowników treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, mogących wprowadzać w błąd. Zakazane jest również przesyłanie przez Użytkownika do Usługodawcy lub innych Użytkowników treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych. W przypadku wysyłania takich treści Usługodawca może wystąpić na drogę prawną, zgodnie z zasadami Kodeksu cywilnego (roszczenia odszkodowawcze od Użytkownika ).

12. Zamieszczone w Serwisie materiały lub informacje nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, o ile nie stwierdzono inaczej.

13. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania wszelkich prezentowanych w Serwisie materiałów chronionych prawem autorskim, prawem własności przemysłowej lub innymi przepisami prawa wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku. Korzystanie i rozporządzenie tymi materiałami, wykraczające poza ramy dozwolonego użytku osobistego wymaga uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy.

14. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z:

- 1) brakiem dostępu do Serwisu z przyczyn niezależnych od Usługodawcy,
- 2) dostępem osób trzecich do Konta przy użyciu Loginu i Hasła, ujawnionych przez Użytkownika świadomie lub nieświadomie, w szczególności przez niewłaściwe ich zabezpieczenie.

15. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem.

#### **4. Aspekty prawne zawierania Umowy ubezpieczenia.**

1. Zasady zawarcia Umowy ubezpieczenia, okres na jaki może zostać zawarta Umowa ubezpieczenia oraz warunki jej wykonywania, w tym prawa i obowiązki stron i podmiotów stosunku ubezpieczenia, opis świadczeń przysługujących z tytułu Umowy ubezpieczenia i tryb dochodzenia roszczeń w związku z zajściem zdarzenia objętego ubezpieczeniem, określone są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, które są dostępne w Serwisie.

2. Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta na podstawie polskich przepisów prawa, które mają zastosowanie do relacji pomiędzy usługodawcą a Użytkownikiem przed zawarciem Umowy ubezpieczenia, jak również mają zastosowanie do jej wykonania.

3. Przed zawarciem Umowy ubezpieczenia Użytkownik powinien zapoznać się z ofertą ubezpieczenia oraz z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia

4. Po wyliczeniu składki oferta Usługodawcy stanowi ofertę w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, która wiąże Ubezpieczyciela pod warunkiem, że zostanie niezwłocznie przyjęta przez Użytkownika. Przyjęcie oferty następuje poprzez przesłanie wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia.

5. Użytkownik jest zobowiązany przedstawić we wniosku prawidłowe dane. Za niewłaściwe, błędne, nieprawdziwe bądź niekompletne wypełnienie danych odpowiedzialność ponosi Użytkownik.

6. Rozwiązanie Umowy ubezpieczenia oraz tryb dochodzenia roszczeń.

7. Informacje o prawie i sposobie odstąpienia od Umowy ubezpieczenia lub rozwiązania Umowy ubezpieczenia, sądzie właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z Umowy ubezpieczenia oraz sposobie składania skarg i zażaleń, zawarte są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.

#### **5. Proces zawierania Umowy ubezpieczenia.**

1. Do zawarcia Umowy ubezpieczenia konieczne jest wygenerowanie numeru polisy i wysłanie stosownego potwierdzenia pocztą elektroniczną na adres Klienta.

2. Wygenerowanie numeru polisy następuje, jeśli wprowadzenie przez Użytkownika danych do kalkulatora składki, złożenie oferty przez Usługodawcę oraz przyjęcie oferty przez Użytkownika zostaną dokonane w trakcie jednej transmisji.

3. Informacje o wysokości składki i innych kosztach związanych z Umową ubezpieczenia ustalane i podawane są w następujący sposób

1) Wysokość należnej z tytułu Umowy ubezpieczenia składki ubezpieczeniowej zostaje ustalona na podstawie taryfy obowiązującej w dniu wypełnienia wniosku, w oparciu o kalkulator składki dostępny na stronie internetowej, po wprowadzeniu do kalkulatora niezbędnych danych.

2) Koszty i opłaty obciążające Ubezpieczającego, wynikające z zawartej Umowy ubezpieczenia zostały określone we wniosku zakupowym oraz Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.

3) W celu dokonania płatności składki w formie przelewu elektronicznego lub płatności przy użyciu karty kredytowej, należy wybrać opcję „Przejdź do płatności”.

## **6. Tryb postępowania reklamacyjnego.**

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji w sprawach dotyczących Usług oraz działania Serwisu.

2. Reklamacje należy składać w formie elektronicznej na adres e-mail: [BOK@tueuropa.pl](mailto:BOK@tueuropa.pl), lub w formie pisemnej na adres: Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A., ul. Gwiazdzysta 62, 53-332 Wrocław. Reklamacja powinna zawierać w treści: imię, nazwisko, dokładny adres korespondencyjny, numer telefonu, opis zgłaszanych zastrzeżeń, podpis Użytkownika składającego reklamację.

3. Reklamacje rozpatrywane są przez Zarząd Usługodawcy w terminie 30 dni od dnia ich złożenia. W sytuacji, gdy podane w reklamacji dane lub opis zgłaszanych zastrzeżeń wymagają uzupełnienia, Usługodawca zwraca się przed rozpatrzeniem reklamacji do Użytkownika składającego reklamację o jej uzupełnienie.

4. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie, Użytkownik zostanie poinformowany przez Usługodawcę o przyczynie opóźnienia oraz o spodziewanej dacie uzyskania odpowiedzi.

5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Usługodawca informowany jest listem poleconym wysyłanym na adres korespondencyjny wskazany w reklamacji lub drogą elektroniczną na podany adres email.

## **7. Polityka bezpieczeństwa.**

1. Usługodawca stosuje nowoczesne zabezpieczenia, gwarantujące bezpieczeństwo w trakcie korzystania z Usług za pośrednictwem Serwisu, w szczególności stosuje szyfrowany protokół transmisji SSL.
2. Zagadnienia bezpieczeństwa są wielopoziomowe, w szczególności obejmują ochronę danych osobowych przekazywanych Usługodawcy i gromadzonych podczas korzystania z Serwisu.
3. Elementami bezpiecznej polityki są:
  - 1) szyfrowanie transmisji pomiędzy Użytkownikiem i Usługodawcą za pomocą protokołu transmisji SSL o długości klucza 256 bit.,
  - 2) ochrona danych osobowych zgodnie z obowiązującą ustawą z dnia 27 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
4. Dane gromadzone w Serwisie mają postać danych osobowych i kontaktowych wprowadzonych przez Użytkownika poprzez gotowe formularze, jak również w postaci wpisów w logach na serwerze, adresów IP, plików cookies itp.
5. Ze względów bezpieczeństwa zaleca się wyświetlenie kolejnego/poprzedniego okna przy użyciu przycisków funkcyjnych w Serwisie. W przypadku próby wyświetlenia kolejnego/poprzedniego okna przy pomocy funkcji przeglądarki internetowej może nastąpić automatyczne wygaśnięcie sesji.

## **8. Polityka prywatności.**

1. Celem Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A. jest zapewnienie Użytkownikowi dostępu do jak największej ilości informacji i usług uzyskiwanych za pośrednictwem Serwisu przy możliwie najmniejszej ingerencji w sferę prywatności Użytkownika. W przypadku korzystania z niektórych usług oferowanych w Serwisie Użytkownicy proszeni będą o podanie określonych danych osobowych, które będą przetwarzane przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.
2. Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. zobowiązuje się do ochrony danych osobowych Użytkownika. Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. będzie przetwarzało powierzone przez Użytkownika dane osobowe zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych, z Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz innymi obowiązującymi przepisami prawa. Powierzenie jakichkolwiek danych osobowych przez Użytkownika ma charakter dobrowolny. Na warunkach opisanych poniżej Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. może przetwarzać powierzone mu dane osobowe w związku z czynnościami poprzedzającymi zawarcie Umowy ubezpieczenia oraz wykonywaniem czynności związanych z obsługą zawartej Umowy ubezpieczenia. Użytkownik ma w każdej chwili prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
3. Jeżeli przetwarzanie danych osobowych, do którego konieczna jest zgoda Użytkownika, jest niezbędne do świadczenia danej Usługi, a Użytkownik odmówił wyrażenia takiej zgody, wówczas Użytkownik zostanie pozbawiony dostępu do tej Usługi. Towarzystwo



Ubezpieczeń Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności w przypadku pozbawienia Użytkownika możliwości dostępu do Usług z powodu okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzednim.

4. Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. będzie przetwarzało dane osobowe powierzone przez Użytkownika 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 Użytkownika lub na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zobowiązanie niniejsze pozostaje w mocy również po ustaniu stosunku prawnego łączącego Użytkownika z Towarzystwem Ubezpieczeń Europa S.A.

5. W celu ustalenia danych statystycznych o ruchu Użytkowników oraz ułatwienia Użytkownikom korzystania z Serwisu, Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. używa technologii Cookies.

## **9. Odpowiedzialność.**

1. W wypadku, w którym Usługa wymaga podania przez Użytkownika określonych danych, Użytkownik zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, dokładnych, kompletnych i niewprowadzających w błąd. Za skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia formularzy Serwisu przez Użytkownika w szczególności polegającego na podaniu przez Użytkownika błędnych lub nieprawdziwych danych, całkowitą odpowiedzialność ponosi Użytkownik.

2. Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisu z przyczyn niezależnych od Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A. Ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A., Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. ma prawo czasowo zawiesić dostęp do Serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości. Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czasowego zawieszenia dostępu do Serwisu, o którym mowa powyżej.

3. Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. udostępnia na stronach Serwisu łącza do stron internetowych osób trzecich. Korzystając z takich łączy Użytkownik opuszcza strony Serwisu. Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za zawartość stron internetowych osób trzecich, dostępne tam oprogramowanie, produkty i materiały oraz nie odpowiada za skutki ich użycia. Użytkownik, podejmując próbę uzyskania dostępu do stron internetowych osób trzecich połączonych z Serwisem, czyni to na własną odpowiedzialność.

4. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. nie odpowiada za szkody powstałe w związku z Serwisem lub jego użytkowaniem bądź niemożnością użytkowania przez którąkolwiek ze stron lub w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub przekazie, wirusem komputerowym, awarią linii lub systemu.

5. W razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Serwisu, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę interesy Użytkownika lub

Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A., Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. ma prawo zablokować dostęp do Serwisu na czas określony przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności z tytułu zablokowania dostępu do Serwisu, o którym mowa powyżej.

6. Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

## **10. Prawa własności intelektualnej.**

1. Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. informuje, że Serwis zawiera dokumenty chronione prawem autorskim, znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony prawa własności intelektualnej. Przyjęty w Serwisie wybór i układ prezentowanych w nim treści stanowi samoistny przedmiot ochrony prawnego-autorskiej.

2. Prawa autorskie do informacji i materiałów znajdujących się na stronach internetowych Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A. lub znaki towarowe należą do Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie Europa S.A. lub Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. posiada odpowiednie prawo pozwalające na korzystanie z takich materiałów, informacji lub znaków. Opublikowane na stronach internetowych materiały lub informacje, o ile wyraźnie nie jest stwierdzone inaczej, nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

3. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania wszelkich prezentowanych w Serwisie treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku. W celu uniknięcia wszelkich wątpliwości stanowi się, że korzystanie i rozporządzenie tymi treściami, wykraczające poza ramy dozwolonego użytku osobistego wymaga uprzedniej pisemnej zgody Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A. lub innego podmiotu uprawnionego.

4. Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. zastrzega sobie prawo do zmiany zawartości Serwisu.

## **IV POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym terminie, w tym również do dokonania zmiany lub wycofania określonych Usług.

2. Zmieniony Regulamin będzie udostępniony nieodpłatnie w Serwisie w sposób umożliwiający pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie jego treści. Zmieniony Regulamin wchodzi w życie z chwilą udostępnienia w Serwisie. Użytkownik powinien zaakceptować zmianę Regulaminu przy kolejnym logowaniu. Brak akceptacji jest równoznaczny z rozwiązaniem Umowy.

3. Administratorem danych osobowych zbieranych i przetwarzanych poprzez Serwis jest Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Gwiaździsta 62. Administrator danych przetwarza dane osobowe Użytkownika z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, w szczególności ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r. Nr 101, poz. 926

z późn. zm.) oraz Ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), przy zastosowaniu wymaganych prawem zabezpieczeń.

4. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są przez administratora danych w celu wykonania Umowy oraz w celu zapewnienia sprawnego funkcjonowania Serwisu, jak również – pod warunkiem wyrażenia przez Użytkownika zgody – w celach marketingowych.

5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, w szczególności do składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, stosuje się przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz innych ustaw, w tym: Ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.), Ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o działalności, ubezpieczeniowej (Dz. U. z 2003 r. Nr 124, poz. 1151 z późn. zm.).

Niniejszy Regulamin przyjęty został Uchwałą Zarządu TU Europa S.A. nr 2/10/2012 i zmieniony Uchwałą Zarządu TU na Życie Europa S.A. nr 13/03/13

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 26.03.2013 r.

## V Załącznik nr 1 Wykaz funkcjonalności Serwisu

Poprzez Serwis Użytkownik może:

1. Założyć konto w Serwisie.
2. Przeglądać szczegóły przypisanych do Konta Certyfikatów/Polis, w zakładce „Moje ubezpieczenia”, w których Użytkownik jest Ubezpieczonym i/lub Ubezpieczającym.
3. Zobaczyć swoje najbardziej aktualne dane, w zakładce „Dane osobowe”- „Dane podstawowe” ( te, które zostały wprowadzone, jako ostatnie do serwisu- dane podane przy założeniu Konta, dane podane przy zakupie ubezpieczenia, dane wprowadzone dyspozycją zmiany danych). Użytkownik nie będzie widział danych kontaktowych, jeśli nie ma przypisanej do Konta żadnej Polisy/ Certyfikatu.
4. Wydrukować Warunki Ubezpieczenia/Ogólne Warunki Ubezpieczenia, jeśli są zdefiniowane w prezentowanym produkcie.
5. Zmienić swoje dane osobowe oraz kontaktowe widoczne w zakładce „Dane osobowe”- Wprowadzone dane zostaną zaktualizowane na koncie Użytkownika oraz na wszystkich przypisanych do niego Certyfikatach/Polisach po naciśnięciu przycisku „Zapisz zmiany”
6. Zmienić Hasło w zakładce „Dane do profilu” po naciśnięciu przycisku „Zapisz zmiany”,
7. Nadać oraz zmienić numer telefonu do autoryzacji dyspozycji w zakładce „Dane do profilu”.
8. Zmienić adres e-mail w zakładce „Dane do profilu”.
9. Złożyć dostępne dyspozycje w zakładce Dane do Profilu i Dane Osobowe.

## **VI Załącznik nr 2 Składanie dyspozycji w Serwisie.**

1. Złożenie dyspozycji (wymienionych w pkt.8 załącznika nr 1 do Regulaminu) w Serwisie, będzie możliwe dla Usługobiorcy dopiero po dokonaniu uwierzytelnienia.
2. Uwierzytelnienie będzie dokonywane po przez wprowadzenie w Serwisie przez Usługobiorcę kodu autoryzacyjnego.
3. Kod autoryzacyjny przesyłany jest w wiadomości SMS przez Usługodawcę, Usługobiorcy na podany przez Usługobiorcę numer telefonu komórkowego.
4. Numer telefonu Usługobiorca musi podać przed rozpoczęciem składania dyspozycji w zakładce „Dane do profilu” następnie powinien postępować zgodnie z komunikatami.
5. Realizacja dyspozycji następuje wg. kolejności złożenia:
  - 1) Dyspozycje złożone pomiędzy godziną 2<sup>00</sup> a 11<sup>00</sup> zostaną zrealizowane po godzinie 11<sup>00</sup>
  - 2) Dyspozycje złożone pomiędzy godziną 11<sup>00</sup> a 13<sup>00</sup> zostaną zrealizowane po godzinie 13<sup>00</sup>
  - 2) Dyspozycje złożone pomiędzy godziną 13<sup>00</sup> a 2<sup>00</sup> zostaną zrealizowane po godzinie 2<sup>00</sup>

## VII Załącznik nr 3 Usługa IVR

1. Z Usługi IVR można skorzystać dzwoniąc na dwa numery telefonów:

1) 801 500 300 – dla dzwoniących z telefonów stacjonarnych – opłata jak za jeden impuls połączenia lokalnego według taryfy operatora osoby dzwoniącej

oraz

2) (71) 36 92 887 - dla dzwoniących z zagranicy oraz telefonów komórkowych – opłata zgodna z taryfa operatora.

2. Korzystanie z tej Usługi jest uwarunkowane posiadaniem urządzenia telefonicznego pracującego w trybie wybierania tonowego oraz nawiązaniem połączenia z numerem telefonicznym wskazanym pkt 1.

3. Korzystanie przez Usługobiorcę z Usługi IVR wymaga wcześniejszego ustanowienia a Telekodu.

4. Usługobiorca może ustanowić Telekod po zalogowaniu w Serwisie w zakładce „Dane do Profilu” lub telefonicznie w Biurze Obsługi Klienta.

5. Postępując zgodnie z komunikatem Usługobiorca może:

1) Zablokować swoje konto w Serwisie

2) Odblokować swoje konto w Serwisie

3) ustanowić tymczasowe Hasło do Serwisu

8. Korzystanie z Usługi IVR jest możliwe jest całą dobę.

9. Dla własnego bezpieczeństwa Usługobiorca nie powinien udostępniać Telekodu osobom trzecim.