

Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. za pośrednictwem Aplikacji Inspekcji Zdalnej Videoinspektor

(zwany dalej Regulaminem)

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę w procesie obsługi szkód ubezpieczeniowych za pośrednictwem Aplikacji, w tym warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, warunki zawierania i rozwiązywania umów 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 Aplikacji oraz na stronie internetowej pod adresem www.tueuropa.pl w sposób umożliwiający pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie jego treści.
4. Warunkiem skorzystania z Usług objętych Regulaminem jest akceptacja niniejszego Regulaminu, który stanowi integralną część zawieranej przez Usługodawcę z Użytkownikiem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

II. Definicje

1. **Aplikacja Inspekcji Zdalnej Videoinspektor (Aplikacja)** – oprogramowanie umożliwiające utworzenie Zdalnej Inspekcji, za pomocą systemu informatycznego umieszczonego na stronie www.videoinspektor.com oraz przeglądarki mobilnej zainstalowanej na urządzeniu mobilnym Użytkownika.
2. **APREEL** – APREEL Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Niegolewskiego 17/1, 01-570 Warszawa, 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: 0000355737, REGON: 14236487000000, NIP: 525-24-78-761, kapitał zakładowy zarejestrowany i opłacony w całości w wysokości 300 000,00 zł, będąca dostawcą Aplikacji.
3. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawierana pomiędzy Usługodawcą i Użytkownikiem.
4. **Usługodawca lub TU Europa S.A.** – Towarzystwo Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Gwiaździsta 62, 53-413 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 w wysokości 37 800 000 zł; posiadające zezwolenie Ministra Finansów z dnia 07.11.1994 r. na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej, adres elektroniczny: sekretariat@tueuropa.pl.
5. **Usługi** – usługi świadczone przez Usługodawcę drogą elektroniczną za pośrednictwem Aplikacji w procesie obsługi szkód ubezpieczeniowych, zgodnie z niniejszym Regulaminem, polegające na przeprowadzeniu Zdalnej Inspekcji.
6. **Użytkownik** – osoba fizyczna, która poprzez Aplikację uruchomioną w przeglądarce na urządzeniu mobilnym korzysta z proponowanych przez Aplikację Usług.
7. **Zdalna Inspekcja** – kanał komunikacji zdalnej audio-video między Użytkownikiem a Usługodawcą utworzony za pomocą Aplikacji oraz systemu dostępnego na stronie www.videoinspektor.com, umożliwiający przeprowadzenie oględzin miejsca i przedmiotu szkody, wykonanie i przesłanie do Usługodawcy dokumentacji zdjęciowej w procesie obsługi szkody prowadzonym przez Usługodawcę.

III. REGULAMIN

1. Rodzaje i zakres usług.

1. Użytkownik, który zawarł Umowę, uzyskuje dostęp do Usług.

2. Warunki zawierania i rozwiązywania umowy.

1. Nadanie dostępu Użytkownikowi do Aplikacji jest proponowane przez Usługodawcę podczas procesu obsługi szkody zgłoszonej do Usługodawcy, którego uczestnikiem jest Użytkownik, poprzez przesłanie za uprzednią zgodą Użytkownika wiadomości sms na urządzenie mobilne Użytkownika zawierającej unikatowy link do Aplikacji.
2. Uruchomienie Aplikacji w przeglądarce mobilnej Użytkownika następuje poprzez kliknięcie przez Użytkownika w unikatowy link do Aplikacji.

3. Warunkiem uzyskania dostępu do Usług jest zaakceptowanie przez Użytkownika Regulaminu poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w Aplikacji.
4. Uruchomienie sesji Zdalnej Inspekcji następuje poprzez kliknięcie przez Użytkownika zielonego przycisku w Aplikacji.
5. Akceptacja Regulaminu przez Użytkownika oraz uruchomienie sesji Zdalnej Inspekcji oznacza zawarcie Umowy.
6. Akceptacja Regulaminu przez Użytkownika jest wiążąca dla wszystkich szkód obsługiwanych przez Użytkownika przy pomocy Aplikacji.
7. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z korzystania z Aplikacji poprzez rozłączenie sesji Zdalnej Inspekcji (kliknięcie czerwonego przycisku w Aplikacji).
8. Rozwiązanie Umowy następuje poprzez rozłączenie przez Użytkownika lub Usługodawcę sesji Zdalnej Inspekcji.

3. Warunki świadczenia oraz korzystania z usług.

1. Do korzystania z Aplikacji niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika:
 - a) urządzenia mobilnego,
 - b) dostępu do Internetu,
 - c) przeglądarki Safari na urządzenia mobilne z systemami iOS w wersji 11 lub nowszej, przeglądarki Chrome w wersji 60 lub nowszej alternatywnie FireFox w wersji 52 lub nowszej na urządzenia mobilne z systemami Android w wersji 4.2 lub nowszej wraz z odblokowanym dostępem do kamery i/lub mikrofonu.
2. Koszty połączenia z Internetem obciążają Użytkownika, stosownie do umów zawartych przez Użytkownika z operatorem telekomunikacyjnym.
3. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za treści przekazywane za pośrednictwem Zdalnej Inspekcji.
4. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Usługodawcy informacji i treści obraźliwych, o charakterze bezprawnym, mogących wprowadzić w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych. W przypadku wysyłania takich treści Usługodawca zaprzestanie świadczenia Usług i będzie mógł wystąpić na drogę prawną, zgodnie z zasadami określonymi w Kodeksie cywilnym (roszczenia odszkodowawcze w stosunku do Użytkownika).
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności:
 - a) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi Użytkownik ma zawarte umowy,
 - b) za korzystanie przez Użytkownika z Aplikacji na urządzeniu mobilnym, mającym nieoficjalne oprogramowanie czy posiadającym zmodyfikowane przez Użytkownika pliki systemowe pomimo blokady ze strony producenta urządzenia,
 - c) za korzystanie z Aplikacji przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem,
 - d) za brak dostępu do Aplikacji z przyczyn niezależnych od Usługodawcy,
 - e) w przypadku czasowego zawieszenia dostępu do Aplikacji, wynikającego w szczególności z potrzeb technicznych związanych z modyfikacją systemu, usunięciem awarii lub nieprawidłowości w systemie na czas niezbędny do ich dokonania.
6. System informatyczny, którym posługuje się Usługodawca wykorzystuje mechanizmy mające na celu zapewnienie Użytkownikowi korzystanie z Aplikacji w sposób uniemożliwiający dostęp osobom nieuprawnionym do treści przekazu realizowanego za pomocą Aplikacji.

Korzystanie z Aplikacji jest związane z typowymi zagrożeniami dotyczącymi przekazywania danych i komunikacji w sieci internet. Do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem z usług w sieci internet, w tym Usług świadczonych za pomocą Aplikacji należą: złośliwe oprogramowanie (ang. malware), wyłudzenie poufnych informacji osobistych (ang. phishing) oraz niechciane wiadomości elektroniczne (ang. spam). Użytkownik powinien stosować właściwe środki techniczne na swoim urządzeniu mobilnym, mające na celu zminimalizowanie powyższych zagrożeń (oprogramowanie antywirusowe, aktualizacja oprogramowania).

4. Tryb postępowania reklamacyjnego.

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące funkcjonowania Aplikacji, do Departamentu Obsługi Reklamacji Usługodawcy:
 - a) w formie pisemnej osobiście w centrali Usługodawcy lub w każdej jednostce Usługodawcy obsługującej klientów albo drogą pocztową na adres centrali Usługodawcy,
 - b) ustnie – telefonicznie pod numerem infolinii Usługodawcy 801 500 300 albo osobiście z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji dostępnego w centrali Usługodawcy lub każdej jednostce Usługodawcy obsługującej klientów,
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem aplikacji zamieszczonej na stronie internetowej: www.tueuropa.pl w zakładce Centrum Obsługi Klienta.
2. Reklamacja powinna zawierać w treści: imię, nazwisko, adres korespondencyjny, dane urządzenia mobilnego na którym uruchomiono Aplikację, opis zgłaszanych zastrzeżeń.
3. Aktualne dane teled adresowe Usługodawcy znajdują się na stronie internetowej pod adresem: www.tueuropa.pl.
4. Reklamacje rozpatrywane są przez Usługodawcę bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Użytkownik zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia dla rozpatrzenia sprawy oraz o spodziewanej dacie rozpatrzenia reklamacji i uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu.
6. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek Użytkownika.

5. Dane osobowe.

1. Usługodawca jest administratorem danych osobowych Użytkownika.
2. Dane osobowe Użytkownika są przetwarzane w celu realizacji Usług udostępnianych przez Aplikację.

3. Usługodawca zobowiązuje się do ochrony danych osobowych Użytkownika. Usługodawca będzie przetwarzał powierzone przez Użytkownika dane osobowe zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 1997 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.), a od dnia 25 maja 2018 roku zgodnie z Rozporządzeniem 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, jak również innymi obowiązującymi przepisami prawa.
4. Usługodawca powierza APREEL przetwarzanie danych osobowych Użytkownika w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Usług udostępnionych przez Aplikację.

IV. Postanowienia końcowe

1. Aplikacja zawiera informacje i dokumenty chronione prawami autorskimi, znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne, stanowiące przedmiot ochrony prawa własności intelektualnej, należące do APREEL.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym terminie, w tym również do dokonania zmiany lub wycofania określonych Usług.
3. Zmieniony Regulamin będzie udostępniony nieodpłatnie w Aplikacji oraz na stronie internetowej www.tueuropa.pl w sposób umożliwiający pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie jego treści.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym: ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. z 2015 r., poz. 1844, ze zm.).

Niniejszy Regulamin przyjęty został Uchwałą Zarządu TU Europa S.A. nr 12/04/18.

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 17.04.2018 r.