

Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną przez Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. za pośrednictwem Aplikacji „Mobilna Likwidacja”

(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 nieodpłatnie zgodnie z Regulaminem oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. Regulamin jest udostępniony 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 Mobilna Likwidacja (Aplikacja)** – oprogramowanie umożliwiające świadczenie Usług, za pomocą systemu informatycznego, do którego Użytkownik uzyskuje dostęp za pomocą przesłanego unikatowego linku oraz przeglądarki mobilnej zainstalowanej na urządzeniu mobilnym Użytkownika, którego celem jest wspieranie Użytkowników w procesie likwidacji szkód ubezpieczeniowych.
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, NIP: 525-24-78-761, REGON: 142364870 kapitał zakładowy zarejestrowany i opłacony w całości w wysokości 300 000,00 zł, będąca dostawcą Aplikacji.
3. **DAT** – DAT POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Bobrowieckiej 1, 00-728 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: 0000447522, NIP 108-00-14-251, REGON 146501080, kapitał zakładowy zarejestrowany i opłacony w całości w wysokości 480 000,00 zł będąca dostawcą Aplikacji.
4. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawierana pomiędzy Usługodawcą i Użytkownikiem.
5. **Usługodawca lub TU Europa S.A.** – Towarzystwo Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Gwiaździstej 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, REGON 272324625, 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 BOK@tueuropa.pl.
6. **Usługi** – usługi świadczone nieodpłatnie przez Usługodawcę drogą elektroniczną za pośrednictwem Aplikacji w procesie obsługi szkód ubezpieczeniowych, zgodnie z niniejszym Regulaminem, polegające w szczególności na:
 - a) przesyłaniu do Użytkownika powiadomień SMS związanych z korzystaniem z Aplikacji,
 - b) możliwości wykonania przez Użytkownika dokumentacji zdjęciowej przedmiotu szkody oraz innych dokumentów i informacji dotyczących szkody wraz z ich przesłaniem do Usługodawcy,
 - c) możliwości oznaczania uszkodzeń przedmiotu szkody na udostępnionych zdjęciach w Aplikacji,
 - d) możliwości otrzymania propozycji akceptacji lub odrzucenia kosztorysu szkody wygenerowanego w oparciu o informacje przekazane przez Użytkownika lub zweryfikowanego przez Usługodawcę.
7. **Użytkownik** – osoba fizyczna, która poprzez Aplikację uruchomioną w przeglądarce na urządzeniu mobilnym korzysta z proponowanych przez Aplikację Usług.

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 może zostać zaproponowane przez Usługodawcę podczas procesu obsługi szkody zgłoszonej do Usługodawcy, którego uczestnikiem jest Użytkownik, poprzez przesłanie powiadomienia SMS na urządzenie mobilne Użytkownika zawierającego unikatowy link do Aplikacji.
2. Użytkownik może skorzystać z Aplikacji w czasie ważności unikatowego linku do Aplikacji, przy czym czas ten jest określony w treści powiadomienia SMS przesłanego do Użytkownika.
3. Uruchomienie Aplikacji w przeglądarce mobilnej Użytkownika następuje poprzez kliknięcie przez Użytkownika w unikatowy link do Aplikacji.
4. Warunkiem uzyskania dostępu do Usług jest zaakceptowanie przez Użytkownika Regulaminu poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w Aplikacji.
5. Uruchomienie Aplikacji następuje poprzez kliknięcie przez Użytkownika przycisku „DALEJ” w Aplikacji.
6. Akceptacja Regulaminu przez Użytkownika oraz uruchomienie Aplikacji oznacza zawarcie Umowy.
7. Akceptacja Regulaminu przez Użytkownika jest wiążąca dla wszystkich szkód obsługiwanych przez Użytkownika przy pomocy Aplikacji.
8. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z korzystania z Aplikacji poprzez zmianę zawartości albo opuszczenie okna/karty w przeglądarce mobilnej.
9. Umowa jest zawierana na czas wykonywania Usług i rozwiązuje się z chwilą zakończenia korzystania z Usług.

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.
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 Aplikacji.
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. Użytkownik zobowiązuje się do niedostępniania otrzymanego unikatowego linku do Aplikacji.
6. 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.
7. 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.
8. 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 pod adresem www.tueuropa.pl w zakładce Obsługa 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 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 i DAT przetwarzanie danych osobowych Użytkownika w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Usług udostępnionych przez Aplikację.
5. Informacja na temat celów i zasad przetwarzania danych osobowych przez TU Europa S.A. znajduje się w **Karcie informacyjnej RODO** zamieszczonej na stronie internetowej pod adresem www.tueuropa.pl w zakładce Obsługa Klienta.

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 oraz DAT.
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 pod adresem www.tueuropa.pl w zakładce Obsługa Klienta 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 2019 r. poz. 123), ustawy z dnia 11 września 2015r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. z 2018 r., poz. 999 ze zm.).

Niniejszy Regulamin przyjęty został Uchwałą Zarządu TU Europa S.A. nr 07/02/19.

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 19.02.2019 r.

Informacja na temat celów i zasad przetwarzania danych osobowych przez TU Europa S.A.



Kto jest administratorem Twoich danych osobowych?

Administratorem podanych przez Ciebie danych osobowych jest Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. z siedzibą we Wrocławiu.

Możesz się z nami skontaktować:

- ✦ wysyłając e-mail na adres bok@tueuropa.pl
- ✦ wypełniając formularz kontaktowy na naszej stronie tueuropa.pl
- ✦ dzwoniąc pod numer 801 500 300 lub 71 369 28 87 (opłata wg stawek operatora)
- ✦ pisząc na adres naszej siedziby

W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych możesz skontaktować się również bezpośrednio z naszym inspektorem ochrony danych wysyłając e-mail na adres iod@tueuropa.pl.



W jakim celu i na jakiej podstawie przetwarzamy Twoje dane osobowe?

Twoje dane osobowe przetwarzamy:

- ✦ na podstawie konieczności przetwarzania do wykonania umowy ubezpieczenia, obowiązku prawnego ciążącego na administratorze oraz na podstawie Twojej zgody w celu przeprowadzenia postępowania likwidacyjnego, w tym pozyskania dokumentacji o Twoim stanie zdrowia od podmiotów świadczących usługi medyczne (o ile dotyczy)
- ✦ na podstawie konieczności przetwarzania danych do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora w celu podejmowania ewentualnych czynności w związku z przeciwdziałaniem przestępstwom ubezpieczeniowym.



Kto może być odbiorcą Twoich danych osobowych?

Twoje dane osobowe mogą być przekazane podmiotom przetwarzającym je na nasze zlecenie, m.in. reasekuratorom, asystorom, dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym w celu windykacji należności, podmiotom, którym zlecono prowadzenie czynności w postępowaniu likwidacyjnym – przy czym podmioty te będą przetwarzać dane na podstawie zawartej z nami umowy i wyłącznie w zakresie, w jakim została im udzielona zgoda.

Nie przekazujemy Twoich danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy.



Jak długo będziemy przechowywać Twoje dane osobowe?

Twoje dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych osobowych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia.

Przestaniemy przetwarzać Twoje dane osobowe w momencie, kiedy zgłosisz sprzeciw wobec przetwarzania Twoich danych osobowych w oparciu o prawnie uzasadniony interes administratora



Jakie przysługują Ci prawa w zakresie przetwarzania Twoich danych osobowych?

Zawsze możesz poprosić nas o dostęp do swoich danych osobowych. Możesz również skorzystać z prawa żądania sprostowania swoich danych, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania:

- ✦ w zakresie, w jakim przetwarzamy dane osobowe w oparciu o prawnie uzasadniony interes administratora, przysługuje Ci prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych osobowych
- ✦ w zakresie, w jakim przetwarzamy dane osobowe na podstawie Twojej zgody masz prawo jej wycofania w dowolnym momencie; wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonaliśmy na podstawie zgody przed jej wycofaniem
- ✦ w zakresie, w jakim przetwarzamy dane osobowe w celu wykonania umowy ubezpieczenia lub na podstawie zgody – przysługuje Ci także prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od nas swoich danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego np. w formacie.csv,xml; możesz przesłać te dane osobowe innemu administratorowi danych osobowych
- ✦ przysługuje Ci również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.



W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta lub naszym inspektorem ochrony danych.



Jak przetwarzamy Twoje dane osobowe?

W związku z przetwarzaniem podanych przez Ciebie danych osobowych, decyzje dotyczące Twojej osoby będą podejmowane w sposób zautomatyzowany. Decyzje te będą dotyczyły wysokości składki ubezpieczeniowej. W przypadku tak podjętej decyzji, masz prawo do jej zakwestionowania, do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji naszego pracownika w tym zakresie.



Czy podanie danych osobowych jest obowiązkowe?

Podanie przez Ciebie danych osobowych jest konieczne do wykonania umowy ubezpieczenia i przeprowadzenia postępowania likwidacyjnego.



Bez podania danych osobowych nie jest możliwe rozpatrzenie Twojego zgłoszenia.