



Regulamin korzystania
z aplikacji mobilnej app2U

Spis treści

Postanowienia ogólne	3
Definicje	3
Zakres usług świadczonych za pośrednictwem aplikacji	3
Warunki korzystania z aplikacji	4
Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną	5
Ochrona własności intelektualnej	5
Przetwarzanie danych osobowych	5
Reklamacje	6
Zmiany Regulaminu	7
Postanowienia końcowe	7

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin aplikacji (dalej Regulamin) wprowadzamy zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Określamy w nim zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną z wykorzystaniem naszej aplikacji.
2. Regulamin udostępniamy nieodpłatnie w aplikacji oraz za pośrednictwem strony internetowej www.tueuropa.pl, w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
3. Aby móc korzystać z aplikacji, należy wcześniej zapoznać się z Regulaminem oraz zaakceptować jego treść. Oznacza to zawarcie pomiędzy użytkownikiem a nami umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

Definicje

§ 2

Poniżej prezentujemy wyjaśnienia pojęć, które stosujemy w Regulaminie:

1. **aplikacja** – oprogramowanie app2U, które pozwala na korzystanie z usług ubezpieczeniowych świadczonych przez nas za pomocą urządzenia, dostępna do pobrania nieodpłatnie w sklepach:
 - 1) Google Play (dla systemu Android),
 - 2) AppStore (dla systemu iOS)lub w innych wskazanych przez nas kanałach dystrybucji.
2. **dzień roboczy** – każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. **konto** – zakładany przez użytkownika profil w aplikacji; użytkownik może mieć tylko jedno konto.
4. **my** – Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A., z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Gwiaździstej 62, Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, KRS 0000002736, NIP 895-10-07-276, kapitał zakładowy zarejestrowany i opłacony 37 800 000 zł posiadające zezwolenie Ministra Finansów nr DU/2849/A/CG/94 z dnia 7 listopada 1994 r. na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej, zwane także: TU Europa S.A.
5. **OWU** – ogólne warunki ubezpieczeń app2U, na podstawie których zawieramy z ubezpieczającym umowy ubezpieczenia.
6. **PIN** – numeryczny ciąg 4 (czterech) cyfr, który użytkownik określa w procesie zakładania konta i służy on do uwierzytelnienia użytkownika w aplikacji.
7. **polisa** – dokument potwierdzający zawarcie z użytkownikiem umowy ubezpieczenia.
8. **urządzenie** – smartfon lub tablet z systemem operacyjnym Android (w wersji 5.0 lub nowszej) lub IOS (w wersji 9.0 lub nowszej).
9. **użytkownik** – osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która po pobraniu aplikacji i zalogowaniu się do swojego konta zawiera z nami umowę ubezpieczenia i staje się jednocześnie ubezpieczającym.

Zakres usług świadczonych za pośrednictwem aplikacji

§ 3

1. W aplikacji użytkownik może skorzystać z następujących usług:
 - 1) zapoznać się z produktami ubezpieczeniowymi oferowanymi przez TU Europa S.A. przez aplikację,
 - 2) zapoznać się, pobierać i otrzymywać (na adres e-mail wskazany w aplikacji) OWU, dokumenty o produkcie ubezpieczeniowym (IPID), informacje na temat celów i zasad przetwarzania danych przez TU Europa S.A (Karta informacyjna RODO),
 - 3) zawierać umowy ubezpieczenia na podstawie OWU,
 - 4) przeglądać i pobierać polisy na trwałym nośniku (w formacie.pdf).
2. W przypadku udostępnienia przez nas nowych usług świadczonych w aplikacji, informacje o nich użytkownik znajdzie po zalogowaniu się do konta.
3. Zawarcie umowy ubezpieczenia przez aplikację wymaga podania przez użytkownika danych osobowych takich jak: imię, nazwisko, data urodzenia, płeć, adres zamieszkania, kraj, adres e-mail, numer telefonu kontaktowego. Dane podane przy rejestracji konta będą automatycznie zczytywane do formularza wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia w przypadku, gdy użytkownik podejmie decyzję o zawarciu umowy ubezpieczenia. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za prawidłowość i aktualność podanych przez siebie danych. Podanie powyższych danych jest dobrowolne, ale niezbędne dla zawarcia umowy ubezpieczenia.
4. Aby użytkownik mógł zawrzeć umowę ubezpieczenia za pośrednictwem aplikacji, powinien:
 - 1) utworzyć i aktywować konto,

- 2) zapoznać się z OWU i pozostałą dokumentacją ubezpieczeniową,
 - 3) po zalogowaniu do konta złożyć wnioski o zawarcie umowy ubezpieczenia – uzupełnienie wymaganych informacji i danych w udostępnionym w aplikacji formularzu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia pozwoli na dopasowanie ubezpieczenia do potrzeb użytkownika,
 - 4) wykonać zdjęcia ubezpieczonego przedmiotu (o ile jest to wymagane do zawarcia umowy ubezpieczenia),
 - 5) wyrazić niezbędne zgody i złożyć wymagane oświadczenia,
 - 6) zapłacić składkę ubezpieczeniową.
5. Rejestrując konto użytkownik wyraża zgodę na geolokalizację, co jest nam niezbędne do określenia lokalizacji przedmiotu ubezpieczenia, np. roweru.
6. Polisę udostępniamy w aplikacji oraz wysyłamy na wskazany adres e-mail.
7. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z aplikacji w sposób zgodny z obowiązującym prawem, normami społecznymi i obyczajowymi oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu.

Warunki korzystania z aplikacji

§ 4

1. Użytkownik nie ma prawa umieszczać w aplikacji treści:
 - 1) o charakterze bezprawnym lub obraźliwym,
 - 2) nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd,
 - 3) zawierających szkodliwy kod (np. wirusy) lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia aplikacji,
 - 4) podejmować działań sprzecznych z Regulaminem.
2. Aby skorzystać z usług dostępnych w aplikacji, należy posiadać:
 - 1) adres e-mail i odpowiadającą mu elektroniczną skrzynkę pocztową w dowolnym serwisie, zabezpieczoną hasłem;
 - 2) dostęp do urządzenia połączonego z Internetem, np. komputer, telefon, tablet który posiada pamięć pozwalającą na przechowywanie dokumentów w postaci elektronicznej;
 - 3) dostęp do programu, który umożliwia otwieranie i odczytanie dokumentów w formacie.pdf, np. Adobe Reader oraz otwieranie zdjęć w formacie.jpg;
3. Aby móc korzystać z aplikacji, należy ją pobrać i zainstalować na urządzeniu.
4. Pobranie aplikacji odbywa się zgodnie z zasadami określonymi odpowiednio przez sklepy: Google Play (dla systemu Android), AppStore (dla systemu iOS) lub innego kanału dystrybucji aplikacji.
5. Koszty transmisji danych wymaganych do pobrania i korzystania z aplikacji użytkownik ponosi we własnym zakresie na podstawie umów zawartych z operatorami telekomunikacyjnymi lub dostawcami Internetu. Nie ponosimy odpowiedzialności za wysokość opłat naliczanych z tytułu wykorzystania transmisji danych niezbędnych do pobrania i korzystania z aplikacji.
6. Do skorzystania z usług wskazanych w §3 ust. 1 pkt 2)-4), oraz ust. 3 i 4 4 wymagamy założenia konta w aplikacji.
7. Użytkownik, po wypełnieniu formularza rejestracji konta w aplikacji, otrzymuje na wskazany podczas rejestracji adres e-mail link aktywacyjny. Po kliknięciu w link aktywacyjny, użytkownik zostanie przekierowany na stronę z informacją o pomyślnym aktywowaniu konta. Użytkownik powinien przejść do aplikacji w celu zalogowania się do nowo utworzonego i aktywowanego konta za pomocą loginu i hasła podanych podczas rejestracji.
8. Jeśli użytkownik korzysta ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełniają wymogów technicznych aplikacji, nie możemy zagwarantować prawidłowości funkcjonowania usług i informujemy, że może mieć to negatywny wpływ na ich jakość.
9. Poza przypadkami przewidzianymi w obowiązujących przepisach prawa, nie ponosimy odpowiedzialności za szkody spowodowane:
 - 1) nieodpowiednią jakością połączenia, działaniem szkodliwego oprogramowania na urządzeniu, uszkodzeniem lub wadą urządzeń telekomunikacyjnych, systemów zasilania, systemów operacyjnych, awarią sieci telekomunikacyjnej lub przerwą w dostawie prądu, przerwaniem połączenia w trakcie korzystania z aplikacji, oraz wszelkimi innymi przerwami w działaniu aplikacji, spowodowanymi z przyczyn niezależnych od nas,
 - 2) niedostarczeniem lub nieprawidłowym dostarczeniem wiadomości SMS lub poczty elektronicznej przez obsługujących je operatorów,
 - 3) działaniami siły wyższej, przez które rozumiemy zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, stanowiące przeszkodę do wykonania lub należytego wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną,
 - 4) zmianą ustawień w urządzeniu mobilnym lub w jego oprogramowaniu, poczynioną w celu korzystania z aplikacji w wyniku nieprawidłowego korzystania z aplikacji,
 - 5) udostępnieniem PIN osobom trzecim,
 - 6) przez osoby trzecie, wskutek udostępnienia im przez użytkownika urządzenia lub w przypadku utraty karty SIM lub urządzenia.

Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną

§ 5

1. Zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następuje z chwilą akceptacji postanowień Regulaminu.
2. Akceptując Regulamin, użytkownik wyraża zgodę na przekazywanie przez nas drogą elektroniczną, na wskazany przez siebie adres e-mail, wszelkiej korespondencji dotyczącej umów ubezpieczenia zawartych w aplikacji. W przypadku przestania dokumentów, o których mowa powyżej, użytkownik upoważnia nas do udostępniania tych dokumentów w aplikacji. Użytkownikowi przysługuje prawo przeniesienia tych dokumentów na własny nośnik informacji.
3. Użytkownik może odstąpić od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez podania przyczyn, składając oświadczenie w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.
4. Umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną może wypowiedzieć każda ze stron, poprzez złożenie w dowolnym momencie oświadczenia na piśmie pod rygorem nieważności, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. Umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną może wypowiedzieć każda ze stron, bez zachowania okresu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 4, z ważnych przyczyn, za które uważa się w szczególności naruszenie postanowień Regulaminu.
6. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie w przypadku usunięcia konta przez użytkownika.

Ochrona własności intelektualnej

§ 6

1. Aplikacja zawiera treści, które są chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony.
2. Zawierając umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, udzielamy użytkownikowi licencji na korzystanie z aplikacji. Licencja ma charakter niewyłączny, nieprzenaszalny, bez prawa do udzielania dalszej licencji i nie jest ograniczona terytorialnie. Licencji udzielamy nieodpłatnie na czas obowiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
3. Licencja umożliwia korzystanie z aplikacji w zakresie, w jakim jest to niezbędne do prawidłowego, tj. zgodnego z Regulaminem, korzystania z aplikacji.
4. Licencja upoważnia do korzystania z aplikacji w następującym zakresie: wprowadzanie informacji do pamięci urządzenia, utrwalanie informacji w pamięci urządzenia, wyświetlanie w urządzeniu mobilnym, zwielokrotnianie w pamięci urządzenia, niezbędnym do korzystania z aplikacji.
5. Użytkownik nie jest uprawniony do korzystania z aplikacji w szerszym zakresie niż wynikającym z Regulaminu i przepisów prawa.
6. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z aplikacji wyłącznie do własnego użytku.
7. W przypadku naruszenia przez użytkownika warunków licencji, jesteśmy uprawnieni do rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, w trybie natychmiastowym.

Przetwarzanie danych osobowych

§ 7

1. Administratorem danych osobowych użytkownika jest Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. z siedzibą przy ul. Gwiaździstej 62, 53-413 Wrocław. Jeśli użytkownik wyrazi dobrowolne zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych przez Europa Ubezpieczenia, współadministratorem jego danych oprócz Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A., będzie dodatkowo Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A. z siedzibą we Wrocławiu. W każdym przypadku użytkownik może się z nami skontaktować:
 - 1) wysyłając e-mail na adres bok@tueuropa.pl,
 - 2) wypełniając formularz kontaktowy na naszej stronie tueuropa.pl,
 - 3) dzwoniąc pod numer 801 500 300 lub 71 369 28 87 (opłata wg stawek operatora),
 - 4) pisząc na adres naszej siedziby.

W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych, użytkownik może skontaktować się również bezpośrednio z naszym Inspektorem ochrony danych, wysyłając e-mail na adres: iod@tueuropa.pl

2. Dane użytkownika pozyskane za pośrednictwem aplikacji, będą przetwarzane na podstawie niezbędności ich przetwarzania w celu zawarcia i wykonania umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz w dalszej kolejności w celu zawarcia i wykonania poszczególnych umów ubezpieczenia. Dane będą również przetwarzane na podstawie konieczności ich przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora w celu dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z zawartą umową oraz w celu marketingu dla potrzeb analitycznych i profilowania dla określenia preferencji lub domniemanych potrzeb w zakresie produktów ubezpieczeniowych, a także w celu prowadzenia marketingu innego niż przesyłanie informacji handlowej drogą elektroniczną lub marketing telefoniczny, których możemy dokonywać wyłącznie na podstawie dobrowolnej zgody użytkownika. Jeżeli użytkownik wyrazi dobrowolne zgody, możemy przysyłać na jego adres e-mail informacje handlowe oraz kontaktować się telefonicznie w celu oferowania produktów ubezpieczeniowych.
3. Dane osobowe osoby, która nie zarejestrowała konta ale wprowadziła je do aplikacji, np. w celu kalkulacji składki, przechowujemy przez okres 10 lat, po czym je automatycznie usuwamy.
4. Pełna informacja na temat przetwarzania danych osobowych dotycząca zawarcia i wykonania umów ubezpieczenia, znajduje się w Karcie informacyjnej RODO, dostarczanej użytkownikowi na etapie rejestracji w aplikacji.
5. Aplikacja korzysta z opcji pozwalających na wyświetlanie dodatkowych komunikatów marketingowych (PUSH) na urządzeniu, na którym zainstalowana jest aplikacja. Aplikacja przed jej zainstalowaniem prosi użytkownika o zgodę na wyświetlanie komunikatów PUSH. Usługa PUSH może zostać w każdej chwili wyłączona przez użytkownika poprzez ustawienia systemowa telefonu.
6. Dane osobowe będą przetwarzane do czasu rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych osobowych w związku z zawartymi umowami ubezpieczenia. Przystaniemy przetwarzać dane osobowe użytkownika w celach marketingu bezpośredniego, w tym profilowania i w celach analitycznych w momencie, kiedy zgłosi on sprzeciw wobec przetwarzania w tym zakresie.
7. Dane osobowe użytkownika mogą być przekazane podmiotom i organom upoważnionym do przetwarzania tych danych na podstawie obowiązujących przepisów prawa, a także podmiotom przetwarzającym dane na nasze zlecenie, m.in. dostawcom usług IT – przy czym podmioty te będą przetwarzać dane na podstawie zawartej z nami umowy i wyłącznie w zakresie, w jakim zostanie wydane im polecenie. W zakresie korzystania z aplikacji, nie przekazujemy danych użytkownika poza Europejski Obszar Gospodarczy.
8. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych, żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. W zakresie, w jakim przetwarzamy dane użytkownika w oparciu o prawnie uzasadniony interes administratora, użytkownikowi przysługuje prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w ten sposób. W zakresie, w jakim przetwarzamy dane osobowe na podstawie zgody, użytkownik ma 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 zawarcia i wykonania umowy – użytkownikowi przysługuje także prawo do przenoszenia danych osobowych. Użytkownik prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, w Polsce jest nim Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Reklamacje

§ 8

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji dotyczących świadczonych przez nas usług do TU Europa S.A.:
 - 1) elektronicznie – przez aplikację na stronie www.tueuropa.pl,
 - 2) telefonicznie – pod numerami: 801 500 300 lub 71 36 92 887,
 - 3) osobiście – ustnie lub pisemnie, składając wypełniony formularz zgłoszenia reklamacji, który udostępniamy na stronie internetowej www.tueuropa.pl, w naszej centrali lub każdej jednostce biura regionalnego,
 - 4) listownie – na adres naszej centrali.
2. Nasze dane teleadresowe znajdują się na stronie: www.tueuropa.pl oraz w aplikacji, w zakładce Kontakt.
3. Jeśli nie uwzględnimy roszczenia zgłoszonego przez użytkownika w trybie rozpatrywania reklamacji lub nie wykonamy czynności, które wynikają z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji we wskazanym terminie, użytkownik może zwrócić się do Rzecznika Finansowego, aby:
 - 1) rozpatrzył sprawę lub
 - 2) przeprowadził tzw. pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporu między użytkownikiem a podmiotem rynku finansowego. Aktualne dane o podmiocie uprawnionym do przeprowadzenia ww. postępowania dostępne są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.rf.gov.pl>.
4. Użytkownik będący konsumentem i mieszkający w kraju Unii Europejskiej (także: Norwegia, Islandia, Liechtenstein), może też złożyć skargę do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pośrednictwem europejskiej platformy rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, oraz może skorzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

5. Reklamacje rozpatrujemy najszybciej jak to możliwe, jednak najpóźniej do 30 dni od ich otrzymania. Za datę odpowiedzi uznajemy datę jej wysłania, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia wpływu reklamacji, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed upływem terminu na udzielenie odpowiedzi.
6. Jeśli – w szczególnie złożonych przypadkach – nie będziemy mogli odpowiedzieć na reklamację w ciągu 30 dni, poinformujemy osobę składającą reklamację:
 - 1) jakie są przyczyny opóźnienia,
 - 2) jakie okoliczności musimy jeszcze poznać, aby rozpatrzyć sprawę,
 - 3) jaki jest nowy termin naszej odpowiedzi. Nie może on być dłuższy niż 60 dni od otrzymania reklamacji.
7. Odpowiadamy na reklamację w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Elektronicznie odpowiadamy na reklamację tylko na wniosek osoby, która ją składała.

Zmiany Regulaminu

§ 9

1. Regulamin może ulec zmianie, jeśli zmienią się obowiązujące przepisy prawa, zmieni się zakres świadczonych usług, w wyniku realizacji obowiązku wynikającego z prawomocnego orzeczenia sądu lub decyzji organów administracji, a także z innych ważnych przyczyn.
2. Zmieniony Regulamin udostępnimy w aplikacji, w koncie użytkownika, co najmniej na 7 dni przed jego wejściem w życie. O zmianach Regulaminu możemy też informować użytkownika mailowo.
3. Jeśli użytkownik nie wyrazi zgody na zmianę Regulaminu, może w terminie 7 dni od dnia otrzymania informacji o zmianach, złożyć oświadczenie o niewyrażeniu zgody na zmianę Regulaminu. Oświadczenie to jest równoznaczne z rezygnacją z korzystania z aplikacji i rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Brak oświadczenia o niewyrażeniu zgody na zmianę Regulaminu w terminie, o którym pisaliśmy w poprzednim zdaniu, jest jednoznaczny z akceptacją przez użytkownika zmian w treści Regulaminu.

Postanowienia końcowe

§ 10

1. Prawem właściwym jest prawo polskie.
2. Sądem właściwym do rozpatrywania sporów jest sąd właściwości ogólnej lub sąd właściwy dla miejsca zamieszkania użytkownika, jak też każdy inny sąd, którego właściwość wynika ze stosunku prawnego łączącego użytkownika z nami.
3. W relacjach z użytkownikiem używamy języka polskiego.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 27.05.2021 r.