

## **Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną i zawierania umów ubezpieczenia na odległość przez Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW”**

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną Towarzystwo ubezpieczeń Wzajemnych „TUW” ustala „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną i zawierania umów ubezpieczenia na odległość przez Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW”” (zwany dalej Regulaminem).

### **§ 1**

#### **Postanowienia ogólne**

1. Podmiotem świadczącym usługi drogą elektroniczną jest Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW” (zwane dalej TUW „TUW”) z siedzibą w Warszawie, przy ul. H. Raabego 13, 02-793 Warszawa i jest wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000033284 o kapitale zakładowym w wysokości 27 821 604 PLN w pełni opłaconym, NIP 5261033426, REGON 012114579, e-mail: tuw@tuw.pl, działający na podstawie zezwoleń: Ministra Finansów z dnia 10 października 1991 r. i 28 listopada 1995 r. oraz Komisji Nadzoru Finansowego z 23 lipca 2013 r.
2. Niniejszy Regulamin określa w szczególności:
  - 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
  - 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną w tym zakaz dostarczania przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym,
  - 3) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się TUW „TUW”,
  - 4) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną,
  - 5) zasady zawierania umów ubezpieczenia i dokonywania płatności przy użyciu kart płatniczych i przelewów elektronicznych,
  - 6) tryb postępowania reklamacyjnego.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, a w szczególności do składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, stosuje się w szczególności przepisy:
  - 1) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny,
  - 2) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - 3) Ustawy z dnia z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
  - 4) Rozporządzenia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych),
  - 5) Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych,
  - 6) Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
  - 7) Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej,
  - 8) Ustawy z dnia 17 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.

## § 2 Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Administrator** – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW”, ul. Raabego 13, 02-793 Warszawa,
- 2) **Agent rozliczeniowy** - dostawca prowadzący działalność w zakresie świadczenia usługi płatniczej, o której mowa w art. 3 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, w tym agent rozliczeniowy w rozumieniu art. 2 pkt 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 z dnia 29 kwietnia 2015 r. w sprawie opłat interchange w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę
- 3) **Bezpieczny protokół SSL** – protokół służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych,
- 4) **Cookies** – niewielkie informacje tekstowe, wysyłane przez Serwis i zapisywane po stronie Użytkownika, które są wykorzystywane do przechowywania informacji o sesji Użytkownika oraz w celach integracji z Serwisem,
- 5) **Członek TUW „TUW”** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoby prawne i jednostki organizacyjne nie będące osobą prawną, które wyraziły wolę wstąpienia w poczet Członków TUW „TUW” poprzez złożenie deklaracji członkowskiej, wpłacenie wpisowego, wykupienie udziałów, zawarcie z TUW „TUW” umowy ubezpieczenia i opłacenia składki członkowskiej,
- 6) **Czynności agencyjne** – czynności wykonywane przez Przedstawicieli TUW „TUW” w imieniu i na rzecz TUW „TUW” w ramach posiadanych pełnomocnictw, polegające na doprowadzeniu do zawarcia umowy ubezpieczenia przez Użytkownika, a w szczególności polegające na wykonywaniu czynności przygotowawczych do zawarcia umowy ubezpieczenia oraz uczestniczeniu w zarządzaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia w zakresie i na zasadach określonych w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń,
- 7) **Dane osobowe** – wszelkie informacje o osobie fizycznej zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania poprzez jeden bądź kilka szczególnych czynników w szczególności określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość, w tym IP urządzenia, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy oraz informacje gromadzone za pośrednictwem plików cookie oraz inne podobnej technologii,
- 8) **Deklaracja członkowska** – dokument składany przez Użytkownika wyrażającego wolę wstąpienia w poczet Członków TUW „TUW”,
- 9) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 10) **Oferta** – informacja o proponowanych warunkach ubezpieczenia, powstała w wyniku zainteresowania Ubezpieczającego, poprzedzona analizą potrzeb, nie stanowiąca oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego,
- 11) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia, stanowiące element umowy ubezpieczenia na podstawie których zawierana jest umowa ubezpieczenia. OWU są udostępniane za pośrednictwem stron transakcyjnych w formie, która umożliwia ich pobranie, przechowywanie przez czas odpowiedni do celów jakim służą, utrwalenie, odtwarzanie w niezmienionej formie i wydrukowanie,
- 12) **Polisa** – dokument utworzony przez TUW „TUW” za pomocą Serwisu, potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia,

- 13) **Przedstawiciel T UW „T UW”** - osoba fizyczna wykonująca czynności agencyjne,
- 14) **Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną i zawierania umów ubezpieczenia na odległość w Towarzystwie Ubezpieczeń Wzajemnych „T UW””,
- 15) **RODO** – Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)
- 16) **Serwis Transakcyjny (zwany dalej Serwisem)** – oznaczone nazwą systemu stron www pod nazwą: e-polisa.tuw.pl, prowadzone przez T UW „T UW”, stanowiące zbiór dokumentów HTML, zawierające pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami, umiejscowione na serwerze internetowym pod wyznaczonymi adresami oraz posiadające bezpośredni dostęp do ogólnokrajowej sieci przesyłu danych, umożliwiające Użytkownikowi korzystanie z mechanizmów informatycznych opracowanych przez T UW „T UW”,
- 17) **Składki wynikające z członkostwa w T UW „T UW”** - świadczenia, o których mowa w art. 23 ust. 2 Statutu T UW „T UW”, obejmujące wpisowe, wykupienie udziałów i zapłatę składki członkowskiej, uiszczane przez Ubezpieczającego deklarującego wolę przystąpienia do T UW „T UW”, których wysokość jest określona w ofercie otrzymywanej przed zawarciem umowy ubezpieczenia,
- 18) **Strony transakcyjne** – strony Serwisu umożliwiające zawieranie umów ubezpieczenia na odległość i bieżące dokonywanie płatności przy użyciu kart płatniczych oraz natychmiastowe wykonywanie przelewów elektronicznych,
- 19) **Terenowa jednostka organizacyjna T UW „T UW”** - Biuro Regionalne; lista jednostek organizacyjnych T UW „T UW” jest dostępna na stronie internetowej pod adresem: [www.tuw.pl](http://www.tuw.pl),
- 20) **Ubezpieczający** - Użytkownik zawierający umowę ubezpieczenia z wykorzystaniem stron transakcyjnych Serwisu,
- 21) **Ubezpieczony** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, na której rachunek jest zawierana umowa ubezpieczenia,
- 22) **Umowa ubezpieczenia zawarta na odległość** - umowa zawarta przez Ubezpieczającego w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wykorzystaniem stron transakcyjnych Serwisu do chwili zawarcia umowy wyłącznie. Treść umowy ubezpieczenia reguluje polisa, OWU oraz odpowiednie przepisy prawa,
- 23) **Usługa** – usługa świadczona za pośrednictwem Serwisu dotycząca czynności agencyjnych w zakresie przygotowania do zawarcia umowy ubezpieczenia, zawarcia umowy ubezpieczenia na odległość i dokonania płatności składki przy użyciu kart płatniczych lub przelewów elektronicznych,
- 24) **Użytkownik** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadającą zdolność prawną, korzystająca z usług udostępnionych w Serwisie.

### **§ 3**

#### **Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną**

1. T UW „T UW” świadczy drogą elektroniczną usługę polegającą na umożliwieniu zawarcia na odległość umów ubezpieczenia udostępnionych przez T UW „T UW” do zawarcia drogą elektroniczną.
2. T UW „T UW” świadczy usługi drogą elektroniczną i zawiera umowy ubezpieczenia na odległość wyłącznie z Członkami T UW „T UW” lub Użytkownikami, którzy wyrażą wolę wstąpienia w poczet Członków T UW „T UW” przed zawarciem umowy ubezpieczenia na odległość.
3. T UW „T UW” świadczy w szczególności drogą elektroniczną następujące usługi:
  - 1) udostępnienie informacji o ofercie ubezpieczenia,
  - 2) wstąpienie w poczet Członków T UW „T UW” i złożenie deklaracji członkowskiej,
  - 3) umożliwienie zawarcia umowy ubezpieczenia, o której mowa w ust. 1,
  - 4) umożliwienie Użytkownikowi dokonania zapłaty składki za zawarte ubezpieczenie,
  - 5) udostępnienie Użytkownikowi bezpłatnego dostępu do dokumentacji takiej jak: Regulamin, OWU, Zestawienie informacji dla konsumentów dotyczące zawierania umów ubezpieczenia na odległość i członkostwie w T UW „T UW”, Dokument zawierający informację o produkcie ubezpieczeniowym, Statut T UW „T UW”, regulamin płatności elektronicznych agenta rozliczeniowego.

### **§ 4**

#### **Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną**

1. T UW „T UW” świadczy usługi drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Z zastrzeżeniem obowiązku uiszczenia składki ubezpieczeniowej z tytułu zawieranej umowy ubezpieczenia, szczegółowo uregulowanego w § 7 Regulaminu, korzystanie z Serwisu jest nieodpłatne. Ewentualne koszty połączenia z Serwisem ponosi Użytkownik zgodnie z cennikiem obsługującego go operatora telekomunikacyjnego.
3. Niniejszy Regulamin jest udostępniony Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu lub na stronie internetowej T UW „T UW” pod adresem: [www.tuw.pl](http://www.tuw.pl) przed zawarciem umowy ubezpieczenia w sposób umożliwiający w dowolnym czasie jego pobranie, utrwalenie, wydrukowanie i odtworzenie w niezmienionej postaci.
4. Jeżeli usługa Serwisu wymaga podania przez Użytkownika określonych danych, powinien on podać dane prawdziwe, dokładne, kompletne i nie wprowadzające w błąd. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia formularzy Serwisu przez Użytkownika, w szczególności polegające na podaniu błędnych lub nieprawdziwych danych.
5. W działaniu Serwisu mogą wystąpić przerwy spowodowane przyczynami technicznymi, w szczególności wynikłe z konieczności napraw, konserwacji Serwisu, jak również związane z koniecznością tworzenia kopii bezpieczeństwa lub przetwarzania zebranych danych.
6. T UW „T UW” nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania Serwisu w razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w Regulaminie. Świadczenie usługi może zostać również przerwane w razie nienależytej jakości połączenia, uszkodzeń lub wad urządzeń telekomunikacyjnych, systemów zasilania, sprzętu komputerowego, awarii sieci telekomunikacyjnej, przerw w dostawie prądu lub jakiegokolwiek działania osób trzecich w trakcie transakcji, z przyczyn niezależnych od T UW „T UW”.

7. TUV „TUV” ma prawo zablokować dostęp do Serwisu w razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Serwisu, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę Użytkownika lub TUV „TUV”.
8. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Serwisu treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także podejmowanie działań sprzecznych z Regulaminem lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
9. TUV „TUV” nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu.
10. Świadczenie usług drogą elektroniczną jest zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych.

## **§ 5**

### **Warunki i wymagania techniczne dla świadczenia usług**

1. W celu prawidłowego korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną, Użytkownik powinien dysponować sprzętem komputerowym i oprogramowaniem spełniającym następujące minimalne wymagania:
  - 1) zainstalowana przeglądarka internetowa Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox, Opera, Safari w najnowszych wersjach,
  - 2) włączona obsługa języka skryptowego Java Script wraz z włączoną obsługą cookies.
2. Połączenie z systemem bankowości elektronicznej odbywa się z wykorzystaniem bezpiecznego protokołu SSL.
3. Usługa z wykorzystaniem Serwisu jest świadczona 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
4. TUV „TUV” nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania Serwisu w razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych, o których mowa w ust. 1.
5. Do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik są wprowadzane cookies.

## **§ 6**

### **Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. Regulamin stanowi integralną część zawieranych przez TUV „TUV” z Użytkownikiem umów o świadczenie usług drogą elektroniczną. Każdy Użytkownik powinien zapoznać się i jest zobowiązany zaakceptować treść niniejszego Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z usługi. Akceptacja Regulaminu oznacza wyrażenie zgody na jego treść i akceptację jego warunków, w tym na zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności zawarcia odrębnej umowy oraz przetwarzanie jego danych osobowych w zakresie i na zasadach określonych w Regulaminie. Akceptacja polega na zaznaczeniu odpowiednich pól na stronach transakcyjnych. Zasady udostępniania Regulaminu wskazane zostały w § 4 ust. 3.
2. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następuje z chwilą upływu ważności złożonej oferty ubezpieczenia.
3. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usługi, czego skutkiem będzie niezawarcie umowy ubezpieczenia na odległość.
4. Z chwilą opuszczenia przez Użytkownika stron Serwisu, umowa o świadczenie usługi rozwiązuje się automatycznie, nieodpłatnie i bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, w ramach których udostępniana jest usługa.

## § 7

### Zawarcie umowy ubezpieczenia na odległość i zapłata składki ubezpieczeniowej

1. Użytkownik wnioskuje o przedstawienie oferty na zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Przedstawiciela T UW „T UW”, będąc jednocześnie Ubezpieczającym i Ubezpieczonym. Może wnioskować również o objęcie ochroną ubezpieczeniową innych osób, o ile taką możliwość dopuszczają warunki ubezpieczenia, na podstawie których zawierana jest umowa ubezpieczenia.
2. Zawarcie umowy ubezpieczenia odbywa się w następujących etapach:
  - 1) wybór ubezpieczenia oraz przekazanie Przedstawicielowi T UW „T UW” wszystkich danych niezbędnych do przygotowania oferty po uprzednim dokonaniu analizy potrzeb przez Przedstawiciela T UW „T UW”, wykonaniem dokumentacji fotograficznej zgodnie z wytycznymi otrzymanymi od Przedstawiciela T UW „T UW”, wyrażeniu zgody na otrzymanie informacji handlowej na wskazany adres poczty elektronicznej, na który powinna być wysłana oferta ubezpieczenia,
  - 2) przesłanie na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej linku do oferty ubezpieczenia ze wskazaną datą jej ważności, oraz pozostałych dokumentów niezbędnych do zawarcia umowy ubezpieczenia, w tym „Zestawienie informacji dla konsumentów dotyczących zawierania umów ubezpieczenia na odległość i członkostwa w T UW „T UW””, z którymi Użytkownik powinien zapoznać się przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz z treścią wymaganych oświadczeń i zgód niezbędnych do zawarcia umowy ubezpieczenia. Datę ważności oferty, ustala się do godz. 23:30 na dzień przypadający najpóźniej przed dniem rozpoczęcia wskazanego w tej umowie okresu ubezpieczenia. Utrata ważności oferty powoduje brak możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia na podstawie przedstawionej oferty,
  - 3) warunkiem udostępnienia oferty jest złożenie przez Użytkownika, który pierwszy raz zawiera umowę ubezpieczenia w T UW „T UW” oświadczenia woli związanego z zamiarem wstąpienia w poczet Członków T UW „T UW”. Szczegóły i warunki uzyskania członkostwa w T UW „T UW” są zawarte w art. 23 - 27 Statutu T UW „T UW”, który jest udostępniony pod adresem: [www.tuw.pl](http://www.tuw.pl),
  - 4) zaakceptowanie przez Użytkownika oferty wybranego ubezpieczenia następuje poprzez wybór pola „Zawieram umowę” (płatność kartą płatniczą lub e-przelewem) lub „Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty” (płatność odroczone przelewem) znajdującego się na Stronie Transakcyjnej Serwisu,
  - 5) rozliczenie transakcji kartą płatniczą i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem systemu płatności agenta rozliczeniowego lub zadeklarowania płatności odroczonej przelewem. Warunkiem niezbędnym do dokonania płatności kartą płatniczą i e-przelewem jest zapoznanie się i akceptacja regulaminu płatności elektronicznej agenta rozliczeniowego. W chwili płatności Użytkownik musi zapewnić środki niezbędne do dokonania wymaganej płatności,
  - 6) po zawarciu umowy ubezpieczenia Użytkownik otrzymuje na wskazany przez siebie adres poczty elektronicznej dokumenty w formacie pdf. tj. polisę zawierającą również treść złożonych przez Użytkownika oświadczeń oraz ewentualne inne dokumenty związane z zawartą umową ubezpieczenia.
  - 7) W przypadku zadeklarowania płatności odroczonej przelewem, dokonanie jej w terminie i na numer konta wskazany w polisie.

3. Użytkownik, który stwierdzi błąd w danych zawartych w ofercie jest zobowiązany przed zawarciem umowy ubezpieczenia do poinformowania Przedstawiciela T UW „T UW” o konieczności dokonania zmian.

## **§ 8**

### **Obsługa reklamacji**

1. W przypadku zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo, Klientowi i spadkobiercy Klienta posiadającemu interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wniesienia reklamacji na działanie lub zaniechanie Towarzystwa związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia.
2. Reklamacja może być złożona przez osobę fizyczną:
  - 1) na piśmie – osobiście, w jednostce Towarzystwa obsługującej Klientów, a także w siedzibie Towarzystwa, ul. Henryka Raabego 13, 02-793 Warszawa, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe,
  - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Towarzystwa, obsługującej Klientów.
3. Reklamacja może być złożona przez osobę prawną lub spółkę nieposiadającą osobowości prawnej:
  - 1) na piśmie – osobiście, w jednostce Towarzystwa obsługującej Klientów, a także w siedzibie Towarzystwa, ul. Henryka Raabego 13, 02-793 Warszawa, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe,
  - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Towarzystwa, obsługującej Klientów,
  - 3) na piśmie na innym trwałym nośniku doręczonym jak w pkt 1, a reklamacje składane pocztą elektroniczną należy przysyłać na adres reklamacje.osobyprawne@tuw.pl.
4. Towarzystwo rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania przez Towarzystwo. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie Klientowi odpowiedzi przed jego upływem.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe w terminie, o którym mowa w ust. 1, odpowiedź zostanie udzielona po dokonaniu ustaleń niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, nie później jednak niż w terminie 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. W takim przypadku Towarzystwo przesyła skarżącemu informację z wyjaśnieniem przyczyn opóźnienia, ze wskazaniem okoliczności wymagających wyjaśnienia i przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
6. Odpowiedź na reklamację osoby fizycznej sporządzana jest na piśmie i przesyłana osobie ją składającej przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe listem poleconym. Na wniosek Klienta, odpowiedź zostanie dostarczona wyłącznie pocztą elektroniczną, pod warunkiem udzielenia zgody na otrzymywanie korespondencji drogą elektroniczną i podania adresu poczty elektronicznej. W uzasadnionych przypadkach odpowiedź przesyłana jest listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
7. Odpowiedź na reklamację złożoną przez osobę prawną lub spółkę nieposiadającą osobowości prawnej przekazuje się Klientowi w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku, tj. m.in. pocztą elektroniczną.

8. Ze szczegółową informacją dotyczącą trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Towarzystwo można zapoznać się na stronie internetowej Towarzystwa lub w każdej jednostce Towarzystwa.
9. W przypadku nieuwzględnienia przez Towarzystwo reklamacji, Klientom będącym osobami fizycznymi, przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego w zakresie zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo. Dodatkowo w przypadku, jeśli ww. osoby są konsumentami w rozumieniu art. 221 Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny mają możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta

## **§ 9**

### **Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych jest Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW” z siedzibą ul. H. Raabego 13, 02 – 793 Warszawa.
2. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych należy kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres IOD@tuw.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
3. Podane dane osobowe będą przetwarzane w celu zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwanego dalej „RODO” oraz rozpatrywania skarg i reklamacji na podstawie art. 6 ust.1 lit. c RODO; ewentualnie dane mogą być przetwarzane również w celu: dochodzenia roszczeń związanych z zawartą umową ubezpieczenia, podejmowania czynności w związku z przeciwdziałaniem przestępstwom ubezpieczeniowym, marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych Administratora, w tym w celach analitycznych - gdzie podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art.6 ust. 1 lit. f RODO), a także w celach archiwalnych – podstawą prawną przetwarzania danych jest konieczność wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, wynikającego z przepisów (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
4. Odbiorcami danych osobowych mogą być inne zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji oraz organy ustawowo upoważnione do dostępu do danych w zakresie i celu określonym w przepisach szczególnych (KNF, UFG itd.) Ponadto dane mogą być przekazywane instytucjom finansowym uczestniczącym w obsłudze płatności, podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Administratora, m. in. dostawcom usług IT, czy też agentom ubezpieczeniowym – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora.
5. Podane dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych, wynikającego z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
6. Użytkownik posiada prawo dostępu do treści danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem - jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody.

7. Użytkownik posiada prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.
8. Podanie numeru telefonu nie jest obowiązkowe. Podanie pozostałych danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia oraz do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie i obsługa umowy ubezpieczenia.

## § 10

### Pliki cookies oraz podobna technologia

1. Administrator, w nawiązaniu do § 5 ust. 5 Regulaminu stosuje następującą politykę cookies i podobnych technologii:
  - 1) Administrator wykorzystuje tzw. cookie serwisowe przede wszystkim w celu dostarczania Użytkownikowi usługi oraz poprawy jakości tych usług. W związku z tym Administrator oraz inne podmioty świadczące na jego rzecz usługi analityczne i statystyczne korzystają z plików cookies, przechowując informacje lub uzyskując dostęp do informacji już przechowywanych w telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym Użytkownika (komputer, telefon, tablet itp.). Pliki cookies wykorzystywane w tym celu obejmują:
    - a) pliki cookies z danymi wprowadzanymi przez Użytkownika (identyfikator sesji) na czas trwania sesji (ang. *user input cookies*),
    - b) uwierzytelniające pliki cookies wykorzystywane do usług wymagających uwierzytelniania na czas trwania sesji (ang. *authentication cookies*),
    - c) pliki cookies służące do zapewnienia bezpieczeństwa, np. wykorzystywane do wykrywania nadużyć w zakresie uwierzytelniania (ang. *user centric security cookies*),
    - d) sesyjne pliki cookies odtwarzaczy multimedialnych (np. pliki cookies odtwarzacza flash), na czas trwania sesji (ang. *multimedia player session cookies*),
    - e) trwałe pliki cookies służące do personalizacji interfejsu Użytkownika na czas trwania sesji lub nieco dłużej (ang. *user interface customization cookies*).
2. Zarządzanie ustawieniami cookies:
  - 1) wykorzystanie plików cookies w celu zbierania za ich pośrednictwem danych, w tym uzyskania dostępu do danych zapisanych na urządzeniu Użytkownika, wymaga uzyskania zgody Użytkownika. Zgoda ta może być w każdym momencie wycofana,
  - 2) zezwolenie nie jest wymagane jedynie w przypadku plików cookies, których stosowanie jest niezbędne do świadczenia usługi telekomunikacyjnej (transmisja danych w celu wyświetlenia treści),
  - 3) wycofanie zgody na wykorzystanie plików cookies możliwe jest za pośrednictwem ustawień przeglądarki. Szczegółowe informacje na ten temat można znaleźć pod poniższymi linkami:
    - a) Internet Explorer: <https://support.microsoft.com/pl-pl/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>,
    - b) Mozilla Firefox: <http://support.mozilla.org/pl/kb/ciasteczka>,
    - c) Google Chrome: <http://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=pl&answer=95647>,
    - d) Opera: <https://help.opera.com/pl/latest/web-preferences/>,
    - e) Safari: <https://support.apple.com/kb/PH5042?locale=en-GB>.
  - 4) Użytkownik może w każdej chwili zweryfikować status swoich aktualnych ustawień prywatności dla wykorzystywanej przeglądarki przy wykorzystaniu narzędzi dostępnych pod poniższymi linkami:
    - a) <http://www.youronlinechoices.com/pl/twojewybory>,

- b) <http://optout.aboutads.info/?c=2&lang=EN>.

## **§ 11**

### **Postanowienia końcowe**

1. W relacjach z Użytkownikiem jest używany język polski.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 15.12.2023 r.