

**Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dla usługi umożliwiającej złożenie drogą elektroniczną oświadczenia woli o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych na koniec okresu ochrony (art. 28 ust.1 Ustawy) w Towarzystwie Ubezpieczeń Wzajemnych TUW „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 dla usługi umożliwiającej złożenie drogą elektroniczną oświadczenia woli o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych na koniec okresu ochrony (art. 28 ust.1 Ustawy) w Towarzystwie Ubezpieczeń Wzajemnych TUW „TUW” (zwany dalej Regulaminem)”.

**§ 1**

**Postanowienia ogólne**

1. Podmiotem świadczącym usługi drogą elektroniczną jest Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW” (zwane dalej TUW „TUW” lub Towarzystwem) z siedzibą w Warszawie przy ul. H. Raabego 13, 02-793 Warszawa, które wpisane jest do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000033284, posiada kapitał zakładowy w wysokości 27 821 604 PLN w pełni opłacony, posiada numery NIP 5261033426, REGON 012114579, e-mail: [tuw@tuw.pl](mailto:tuw@tuw.pl) i działa 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. Świadczenie usług odbywa się za pośrednictwem „Formularza wypowiedzenia umowy ubezpieczenia OC p.p.m. na koniec okresu ochrony” [zwanego dalej „Formularzem”], udostępnionego na stronie internetowej TUW „TUW” pod adresem: [www.tuw.pl/strefa-klienta](http://www.tuw.pl/strefa-klienta).
3. 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 rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną,
  - 5) tryb postępowania reklamacyjnego.

4. 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 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczeń Komunikacyjnych, zwanej dalej „Ustawą”
  - 2) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny,
  - 3) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - 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.

## **§ 2** **Definicje**

Na potrzeby niniejszego Regulaminu przyjmuje się następujące znaczenie pojęć:

- 1) **Administrator** – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW”, ul. Raabego 13, 02-793 Warszawa,
- 2) **Adres e-mail** (adres poczty elektronicznej) – unikalny identyfikator Użytkownika w sieci składający się z nazwy Użytkownika, znaku „@” oraz nazwy domenowej serwera,
- 3) **Bezpieczny protokół SSL** – protokół służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych,
- 4) **Cookies** – niewielkie pliki tekstowe zapisywane w urządzeniu końcowym Użytkownika, wykorzystywane do prawidłowego działania serwisu,
- 5) **Dane Osobowe** – informacje o osobie fizycznej zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania poprzez jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość, w tym, identyfikator internetowy oraz informacje gromadzone za pośrednictwem plików cookie oraz inne podobnej technologii,
- 6) **Formularz** – Formularz wypowiedzenia umowy OC p.p.m. na koniec okresu ochrony,
- 7) **Kod weryfikacyjny SMS** – unikalny ciąg cyfr generowany przez usługę i wysyłany na telefon Użytkownika celem jego weryfikacji i potwierdzenia Usługi,
- 8) **Numer polisy** – numer umowy ubezpieczenia OC p.p.m. widniejący na polisie lub wniosko-polisie, który w procesie korzystania z Usługi służy identyfikacji umowy ubezpieczenia zawartej w TUW „TUW”,

- 9) Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dla usługi umożliwiającej złożenie drogą elektroniczną oświadczenia woli o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych na koniec okresu ochrony (art. 28 ust.1 Ustawy) w Towarzystwie Ubezpieczeń Wzajemnych T UW „T UW””,
- 10) RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. dotyczące 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),
- 11) Serwis** - oznaczone nazwą systemu stron www pod nazwą: „Formularz wypowiedzenia umowy OC p.p.m. na koniec okresu ochrony”, 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 posiadające bezpośredni dostęp do ogólnokrajowej sieci przesyłu danych, umożliwiające Użytkownikowi korzystanie z mechanizmów informatycznych opracowanych przez T UW „T UW”,
- 12) Ubezpieczający/Ubezpieczony** – Użytkownik wypowiadający umowę ubezpieczenia za pośrednictwem Formularza, z wykorzystaniem stron Serwisu,
- 13) Usługa** – świadczona drogą elektroniczną usługa umożliwiająca złożenie drogą elektroniczną oświadczenia woli o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych na koniec okresu ochrony (art. 28 ust. 1 Ustawy) w Towarzystwie Ubezpieczeń Wzajemnych T UW „T UW” z wykorzystaniem Formularza udostępnionego przez T UW „T UW” na stronie internetowej [www.tuw.pl/strefa-klienta](http://www.tuw.pl/strefa-klienta), z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w szczególności korzystanie z Serwisu, poczty elektronicznej lub wiadomości SMS;
- 14) Ustawa** – ustawa z dnia 22.05.2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych,
- 15) Użytkownik** – osoba występująca na umowie ubezpieczenia w roli Ubezpieczający lub Ubezpieczony korzystająca z Usługi.

### §3

#### Zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Usługa polega na umożliwieniu Użytkownikowi złożenia na odległość, za pomocą Formularza, oświadczenia o wypowiedzeniu wskazanej umowy ubezpieczenia OC p.p.m. w trybie art. 28 ust. 1 Ustawy, tj. wypowiedzenia jej nie później niż na jeden dzień przed upływem okresu 12 miesięcy, na który została zawarta. Skuteczne złożenie oświadczenia o wypowiedzeniu powoduje rozwiązanie umowy z upływem okresu, na który została zawarta.

2. T UW „T UW” świadczy usługi drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie.
3. Usługa z wykorzystaniem Serwisu jest świadczona 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
4. Usługa ma charakter nieodpłatny. Ewentualne koszty połączenia z Usługą ponosi Użytkownik zgodnie z cennikiem obsługującego go operatora telekomunikacyjnego.
5. Niniejszy Regulamin jest udostępniony Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu lub na stronie internetowej T UW „T UW” pod adresem: [www.tuw.pl/strefa-klienta](http://www.tuw.pl/strefa-klienta) przed rozpoczęciem złożenia wypowiedzenia, w sposób umożliwiający w dowolnym czasie jego pobranie, utrwalenie, wydrukowanie i odtworzenie w niezmienionej postaci.
6. 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.
7. 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.
8. 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 korzystania z Usługi, z przyczyn niezależnych od T UW „T UW”.
9. T UW „T UW” 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 T UW „T UW”.
10. 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.
11. T UW „T UW” nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu.
12. Świadczenie usług drogą elektroniczną jest zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych.

## **§4**

### **Warunki i wymagania techniczne**

1. W celu prawidłowego korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną, Użytkownik powinien dysponować sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, z dostępem do internetu spełniającym następujące minimalne wymagania:
  - 1) zainstalowana przeglądarka internetowa Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox, Opera,
  - 2) Safari w najnowszych wersjach, włączona obsługa języka skryptowego Java Script wraz z włączoną obsługą Cookies.
2. W celu prawidłowego korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną z wykorzystaniem opcji weryfikacji tożsamości za pomocą Kodu weryfikacyjnego SMS, Użytkownik powinien posiadać polski numer telefonu komórkowego, za pomocą którego można odbierać wiadomości SMS.
3. Użytkownik powinien posiadać Adres e-mail, za pomocą którego można odbierać wiadomości poczty elektronicznej.
4. T UW „T UW” 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 i 2.
5. Do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik są wprowadzane Cookies.

## **§5**

### **Warunki zawarcia i rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. Regulamin stanowi integralną część zawartej przez T UW „T UW” z Użytkownikiem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Umowa jest zawierana na czas wykonywania Usługi i rozwiązuje się z chwilą zakończenia korzystania z tej Usługi przez Użytkownika z zastrzeżeniem ust. 3.
2. 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 Formularza. Zasady udostępniania Regulaminu wskazane zostały w § 3 ust. 5.
3. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi, czego skutkiem będzie brak zgłoszenia przedmiotowego wypowiedzenia. Jeśli Użytkownik zakończy korzystanie, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.

## §6

### Złożenie wypowiedzenia umowy OC p.p.m. w trybie art. 28 ust. 1 Ustawy

1. Za pomocą Formularza Użytkownik ma możliwość złożenia wypowiedzenia umowy ubezpieczenia OC p.p.m. poprzez wypełnienie poprawnych danych takich jak:
  - 1) numer polisy,
  - 2) numer PESEL lub REGON,
  - 3) numer telefonu,
  - 4) adres e-mail.
2. Użytkownik powinien podać wszystkie wymagane dane zawarte na Formularzu, o których jest informowany stosownymi komunikatami.
3. Po zgłoszeniu wypowiedzenia umowy i wskazaniu poprawnego numeru telefonu Użytkownik otrzymuje Kod weryfikacyjny SMS celem weryfikacji i potwierdzenia Usługi.
4. Serwis umożliwia także przesłanie skanu podpisanego dokumentu wypowiedzenia umowy OC p.p.m., jeśli weryfikacja numeru telefonu lub Kodu weryfikacyjnego SMS zakończyła się niepowodzeniem.
5. Po zgłoszeniu wypowiedzenia Użytkownik na wskazany przez niego adres e-mail otrzymuje potwierdzenie przyjęcia oświadczenia o wypowiedzeniu z informacją o przekazaniu oświadczenia do dalszej obsługi.
6. Pozytywna weryfikacja przez Serwis wszystkich danych w tym skuteczności wypowiedzenia powoduje uznanie przez T UW „T UW” złożenie wypowiedzenia umowy OC p.p.m. dla wskazanego numeru polisy.

## §7

### Ochrona Danych Osobowych

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z obsługą formularza jest T UW „T UW”.
2. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych należy kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [iod@tuw.pl](mailto:iod@tuw.pl) lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
3. Podane dane osobowe będą przetwarzane w celu:
  - wypowiedzenia umowy ubezpieczenia OC p.p.m. na koniec okresu ubezpieczeniowego – podstawą prawną jest niezbędność wykonania umowy, której stroną jest Użytkownik (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - przyjęcia zgłoszenia, identyfikacji zgłaszającego oraz obsługi przesłanego wniosku, w tym udzielenia odpowiedzi – podstawą prawną jest realizacja prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Uzasadnionym interesem Administratora jest przyjęcie i obsługa wniosku oraz identyfikacja zgłaszającego;
  - archiwalnym – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);

- ewentualnie w celu dochodzenia lub obrony przed roszczeniami związanymi z zawartą umową ubezpieczenia – podstawą prawną jest realizacja prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Uzasadnionym interesem Administratora jest dochodzenie lub obrona przed roszczeniami.
4. Odbiorcami danych osobowych mogą być podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie Administratora, m.in. dostawcy usług IT, czy też agenci ubezpieczeniowi – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora. Ponadto, dane mogą być przekazywane innym zakładom ubezpieczeń i zakładom reasekuracji oraz organom ustawowo upoważnionym do dostępu do danych w zakresie i celu określonym w przepisach szczególnych (KNF, UFG itd.).
  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.
  7. Użytkownik posiada prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.
  8. Dane będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany bez stosowania profilowania. Zgodnie z art. 21 ust. 4 RODO Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych. Sprzeciw należy złożyć inspektorowi ochrony danych, którego dane kontaktowe wskazane są w ust. 2. Zgodnie z art. 21 ust. 1 RODO, składając sprzeciw, należy wskazać jego przyczyny związane ze szczególną sytuacją Użytkownika.

## **§8 Reklamacje**

1. W przypadku zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo drogą elektroniczną, Użytkownikowi przysługuje prawo do wniesienia reklamacji na działanie lub zaniechanie Towarzystwa związane ze świadczeniem usługi drogą elektroniczną.
2. Reklamacja może być złożona przez osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną:
  - 1) na piśmie w postaci papierowej:
    - a) osobiście w terenowej jednostce Towarzystwa [wykaz tych jednostek jest dostępny na stronie internetowej: [www.tuw.pl](http://www.tuw.pl) w zakładce Kontakt w sekcji „znajdź na mapie”] lub u agenta Towarzystwa, lub w Centrali Towarzystwa, (ul. Henryka Raabego 13, 02-793 Warszawa), albo

- b) wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 *Ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe* albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej - na adresy jednostek wskazanych w lit. a) powyżej, albo
  - 2) na piśmie w postaci elektronicznej:
    - a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, w tym na adres poczty elektronicznej [polisa@tuw.pl](mailto:polisa@tuw.pl),
    - b) wysłana na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa wpisany do bazy adresów elektronicznych, zgodnie z *Ustawą z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych*, tj. na adres AE:PL-13946-64818-BTVAU-33, albo
  - 3) ustnie:
    - a) telefonicznie na numer telefonu Towarzystwa +48 22 545 39 50, albo
    - b) osobiście do protokołu podczas wizyty w terenowej jednostce Towarzystwa [wykaz tych jednostek jest dostępny na stronie internetowej: [www.tuw.pl](http://www.tuw.pl) ” w zakładce Kontakt] w sekcji „znajdź na mapie”.
- 3. Towarzystwo rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania przez Towarzystwo. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie Użytkownikowi odpowiedzi przed jego upływem.
- 4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe w terminie, o którym mowa w ust. 3, 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.
- 5. Odpowiedź na reklamację osoby fizycznej sporządzana jest na piśmie i przesyłana osobie ją składającej w poniższy sposób:
  - 1) w postaci elektronicznej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Użytkownika na piśmie w postaci elektronicznej,
  - 2) w postaci papierowej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Użytkownika na piśmie w postaci papierowej, chyba że Użytkownik wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,
  - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Użytkownika – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Użytkownika ustnie.
- 6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt. 1 odpowiedź jest udzielana:
  - 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Użytkownik złożył reklamację, albo innego wskazanego przez Użytkownika środka komunikacji elektronicznej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Użytkownika z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej,

- 2) na adres Użytkownika do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy - w przypadku, gdy reklamacja została wysłana przez Użytkownika na adres do doręczeń elektronicznych.
7. Odpowiedź na reklamację złożoną przez osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej przekazuje się Użytkownikowi 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, Użytkownikom 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 1964r. Kodeks cywilny. mają możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
  10. Towarzystwo przewiduje możliwość oraz wyraża wolę pozasądowego rozwiązywania sporów.
  11. Spór z Towarzystwem może być na wniosek Użytkownika będącego osobą fizyczną, poddany pozasądowemu postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów pomiędzy Użytkownikiem a podmiotem rynku finansowego, które przeprowadza Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje zamieszczone zostały na stronie internetowej Rzecznika Finansowego <https://rf.gov.pl>.
  12. Rozstrzygnięcie sporu pomiędzy TUW "TUW" a Użytkownikiem będącym uczestnikiem rynku finansowego w rozumieniu ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym – może być poddane postępowaniu przed sądem polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, a szczegółowe informacje zamieszczone zostały na stronie internetowej KNF [https://www.knf.gov.pl/dla\\_ryнку/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF).
  13. Użytkownikowi przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uprawnionego z umowy ubezpieczenia, spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
  14. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## §9

### Polityka cookies oraz podobna technologia

1. Administrator, w nawiązaniu do § 4 ust. 5 Regulaminu, stosuje następującą politykę cookies i podobnych technologii:
  - 1) Administrator wykorzystuje tzw. cookies 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-internetexplorer-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>.

## **§10**

### **Postanowienia końcowe**

1. W relacjach z Użytkownikiem jest używany język polski.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Regulamin obowiązuje od 31.03.2026 r.