

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy Regulamin, wydany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez UNIQA TU.
2. Niniejszy Regulamin jest udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej w domenie uniqa.pl w formie, która umożliwia jego uzyskanie (pobranie), utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie.
3. Prawem właściwym dla stosowania niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.

Przedmiot regulacji

§ 2

1. Regulamin określa rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez UNIQA TU, za pośrednictwem telefonu, wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich Usług, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że zakazane jest dostarczanie do UNIQA TU treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści mogących wprowadzić w błąd oraz treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych. W przypadku przesłania takich treści UNIQA TU ma prawo zablokować Użytkownikowi dostęp do Usług oraz wystąpić na drogę prawną z roszczeniem odszkodowawczym, zgodnie z zasadami Kodeksu cywilnego.

Definicje pojęć użytych w Regulaminie

§ 3

1. **UNIQA TU** – UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (00-867), ul. Chłodna 51, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS0000271543, NIP 1070006155, REGON 140806789, kapitał zakładowy w wysokości 141 730 747 zł – opłacony w całości, będąca Ubezpieczycielem.
2. **Baza UFG** – baza danych prowadzona przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny, obejmująca rejestr umów ubezpieczenia działu II grupy 3 i 10 załącznika do ustawy ubezpieczeniowej, informacje dotyczące uczestników zdarzenia powodującego odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz informacje dotyczące zdarzenia powodującego odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia, określonego w grupie 3 działu II załącznika do ustawy ubezpieczeniowej.
3. **Doradca** – pracownik Działu Sprzedaży Partnerskiej UNIQA TU dostępny pod numerem telefonu 22 558 80 00.
4. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
5. **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia samochodu dla Klientów mBank (OWU), które mają zastosowanie do Umów ubezpieczenia zawieranych przez UNIQA TU w zakresie ubezpieczeń dobrowolnych.
6. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie obsługi telefonicznej”.
7. **Twoje wyliczenie składki** – wstępne wyliczenie wysokości składki ubezpieczeniowej na podstawie informacji podanych przez Użytkownika, zgodnie z wybranym zakresem ubezpieczenia.

8. **Ubezpieczający** – osoba, która zawarła Umowę ubezpieczenia z UNIQA TU.
9. **Ubezpieczony** – osoba, na rzecz której zawarto Umowę ubezpieczenia w UNIQA TU.
10. **Ubezpieczenie komunikacyjne** – obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych lub dobrowolne ubezpieczenia pojazdu mechanicznego.
11. **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy UNIQA TU a Ubezpieczającym, w zakresie obowiązkowych lub dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych.
12. **Usługa/Usługi** – usługa/usługi świadczone przez UNIQA TU drogą elektroniczną, szczegółowo opisane w § 4 niniejszego Regulaminu.
13. **Ustawa o ochronie danych osobowych** – ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
14. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
15. **Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych** – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.
16. **Użytkownik** – osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta z usług świadczonych przez UNIQA TU drogą elektroniczną.

Rodzaje i zakres usług

§ 4

1. UNIQA TU świadczy przez telefon usługi umożliwiające Użytkownikowi dostęp do informacji na tematy związane z przedmiotem działalności UNIQA TU, zawarcie Umowy ubezpieczenia lub zmianę danych.
2. Przy zawieraniu umowy ubezpieczenia przez telefon Doradca wprowadza do systemu informatycznego dane potrzebne do wyliczenia składki, podane w rozmowie telefonicznej przez Użytkownika. Na podstawie podanych informacji Doradca przedstawi składkę zgodnie z obowiązującą taryfą składek i z uwzględnieniem aktualnych promocji (Twoje wyliczenie składki), wskazując zakres poszczególnych wariantów zakresu ochrony ubezpieczeniowej.
3. Po dokonaniu wyliczenia Doradca przedstawia Użytkownikowi możliwe formy płatności składki ubezpieczeniowej: płatność jednorazowa, w dwóch, w czterech lub w dwunastu ratach.
4. Po dokonaniu wyliczenia składki i podaniu danych niezbędnych do zawarcia Umowy ubezpieczenia, na kolejnym etapie procesu zmierzającego do zawarcia umowy ubezpieczenia, Użytkownik składa niezbędne oświadczenia oraz dokonuje płatności składki lub jej pierwszej raty.
5. W celu dokonania zmiany danych dotyczących Umowy ubezpieczenia Użytkownik kontaktuje się telefonicznie z Doradcą, który na podstawie informacji przekazanych w rozmowie telefonicznej od Użytkownika wprowadza do systemu informatycznego zmiany w danych.

Warunki techniczne świadczenia Usług, wymagania techniczne dla Usług objętych Regulaminem

§ 5

W celu prawidłowego korzystania z Usług świadczonych przez telefon wymagane jest posiadanie aparatu telefonicznego z funkcją tonowego wybierania numerów.

Warunki zawierania i rozwiązywania Umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

§ 6

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część zawieranych przez UNIQA TU z Użytkownikiem Umów o świadczenie usług drogą elektroniczną. Rozpoczęcie korzystania z Usług objętych Regulaminem jest równoznaczne z zawarciem Umowy o świadczeniu tych Usług bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
2. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. W przypadku zakończenia przez Użytkownika korzystania z Usług, Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się z chwilą zakończenia połączenia telefonicznego, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.

Dane osobowe oraz zasady bezpieczeństwa

§ 7

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest UNIQA TU. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych dostępne są na stronie internetowej uniqa.pl w zakładce „Dane Osobowe” w sekcji „Informacja o zasadach przetwarzania danych osobowych przez UNIQA TU S.A. dla Klientów mBank.”
2. UNIQA TU nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania przez Użytkownika z usług w sposób sprzeczny z Regulaminem.
3. UNIQA TU nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z podania przez Użytkownika nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji, jak również za skutki podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy. Za skutki wynikające z podania nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji lub podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.

Reklamacje

§ 8

1. Użytkownik ma prawo składać reklamacje w sprawach dotyczących Usług świadczonych przez UNIQA TU. Reklamacje można składać w następujący sposób:
 - 1) w formie elektronicznej poprzez formularz na stronie uniqa.pl/reklamacje;
 - 2) pisemnie:
 - a) osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie,
 - b) przesyłką pocztową na adres: 00-867 Warszawa, ul. Chłodna 51;
 - 3) ustnie:
 - a) telefonicznie pod numerem naszej infolinii +48 22 444 70 00,
 - b) osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie.
2. Reklamacje można składać w każdej jednostce UNIQA TU obsługującej klientów.

3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane:
 - 1) oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, adres e-mail lub adres zamieszkania);
 - 2) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji oraz roszczenie z niego wynikające.
4. Odpowiedź na reklamację UNIQA TU udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, UNIQA TU w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
6. Odpowiedź UNIQA TU na reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na wniosek osoby składającej reklamację UNIQA TU potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
7. Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, że podmiotem uprawnionym dla UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl).
8. Platforma umożliwi dochodzenie roszczeń wynikających z umów zawieranych przez Internet (zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE) między konsumentami mieszkającymi w UE a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE.
9. Ponadto informujemy, że istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami, drogą elektroniczną, za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej. Platforma znajduje się na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
10. Reklamacje zawierające zastrzeżenia dotyczące umów ubezpieczenia rozpatrywane będą w trybie określonym w OWU mających zastosowanie do tych umów. Opis postępowania reklamacyjnego dostępny jest również na stronie uniqa.pl/reklamacje.

Postanowienia końcowe

§ 9

1. Ze względów bezpieczeństwa UNIQA TU ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Usługi na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.
2. W przypadku zmiany Regulaminu jego udostępnienie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronie wskazanej w § 1 ust. 2.
3. Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu nr 3/22/12/2020 z 22 grudnia 2020 r.

Informacja wskazana w art. 23 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń

1. Dystrybutorem ubezpieczeń jest zakład ubezpieczeń UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Chłodnej 51 (00-867).
2. W związku z proponowanym Klientowi zawarciem umowy ubezpieczenia osoba wykonująca czynności dystrybucyjne UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.:
 - 1) otrzymuje wynagrodzenie zasadnicze wynikające z umowy o pracę;
 - 2) może otrzymać dodatkowe wynagrodzenie wynikające z obowiązującego systemu premiowego, którego otrzymanie uzależnione jest między innymi od liczby sprzedanych umów ubezpieczenia oraz jakości sprzedaży.
3. Klient ma prawo złożenia reklamacji, wniesienia skargi oraz możliwość złożenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w sposób określony właściwymi przepisami prawa lub w sposób wskazany przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. w umowie ubezpieczenia zawieranej z Klientem.