

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną określa w szczególności:
 - 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
 - 2) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
 - 3) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną;
 - 4) tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany Użytkownikowi przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, jak również udostępniany na każde jego żądanie oraz na stronie internetowej www.twojapolisa.pkoubezpieczenia.pl/kupuje/produkt/tak-podrozoje/twoja-podroz – w taki sposób, który umożliwia pozyskanie odtwarzanie i utrwalanie jego treści.

§ 2. Definicje

Ilekcroć w Regulaminie występują poniższe pojęcia, należy je rozumieć w następujący sposób:

- 1) **Dostawca usług płatniczych** – Dotpay spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie przy ul. Wielickiej 72, 30-552 Kraków;
- 2) **PKO Ubezpieczenia** – PKO Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 52, 00-872 Warszawa wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000551487, kapitał zakładowy: 25 000 000 00 złotych w całości wpłacony, NIP: 5272734144, posiadająca zezwolenie na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej przez Komisję Nadzoru Finansowego z dnia 10 marca 2015 r., adres strony internetowej: www.pkoubezpieczenia.pl, numer infolinii: 801 231 500;
- 3) **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy Ubezpieczenia;
- 4) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie;
- 5) **Serwis** – system teleinformatyczny udostępniany Użytkownikom przez PKO Ubezpieczenia pod adresem <https://twojapolisa.pkoubezpieczenia.pl/kupuje/produkt/tak-podrozoje/> służący Użytkownikom do zawierania Umów Ubezpieczenia z PKO Ubezpieczenia;
- 6) **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;
- 7) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana pomiędzy PKO Ubezpieczenia a Użytkownikiem;
- 8) **Umowa Ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana przez PKO Ubezpieczenia z Użytkownikiem;
- 9) **Użytkownik** – osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych korzystająca z usług świadczonych w Serwisie;
- 10) **WU** – Warunki Ubezpieczenia, na podstawie których zawierana zostaje Umowa Ubezpieczenia.

§ 3. Usługi świadczone drogą elektroniczną

Usługa świadczona przez PKO Ubezpieczenia na podstawie niniejszego Regulaminu umożliwia Użytkownikom zawieranie Umów Ubezpieczenia z PKO Ubezpieczenia drogą elektroniczną poprzez Serwis:

1. Przed rozpoczęciem korzystania z usług świadczonych w Serwisie, Użytkownik powinien zapoznać się z treścią Regulaminu i przestrzegać jego postanowień.
2. Rozpoczęcie przez Użytkownika korzystania z usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu oznacza

- zawarcie Umowy, bez konieczności sporządzania odrębnej Umowy.
3. Serwis jest dostępny przez całą dobę z możliwością przerwy technicznej, o której Użytkownik zostanie poinformowany poprzez odpowiedni komunikat dostępny na stronie <https://twojapolisa.pkoubezpieczenia.pl/kupuje/produkt/tak-podrozuje/>
 4. Korzystanie z Serwisu nie wymaga założenia konta przez Użytkownika.
 5. Przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia Użytkownik przekazuje PKO Ubezpieczenia za pośrednictwem Aplikacji informacje dotyczące poszukiwanej ochrony ubezpieczeniowej, w szczególności określa zakres sumy i warianty ubezpieczenia spośród dostępnych w Serwisie.
 6. Minimalny okres, na jaki może zostać zawarta Umowa Ubezpieczenia wynosi 1 dzień.
 7. Przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia Użytkownikowi zostaną udostępnione niezbędne dokumenty w szczególności WU, Karta Produktu, ustandaryzowany dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym, Regulamin i inne dokumenty związane z zawarciem Umowy Ubezpieczenia.
 8. Przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia Użytkownik otrzymuje podsumowanie informacji o proponowanej Umowie Ubezpieczenia.
 9. Przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia Użytkownik może w każdej chwili rozwiązać Umowę poprzez przerwanie procesu zawierania Umowy Ubezpieczenia i opuszczenie Serwisu. Jest to możliwe przed dokonaniem płatności przez Użytkownika.
 10. Umowa Ubezpieczenia zostanie zawarta po uzupełnieniu wszystkich danych wymaganych przez Serwis i opłaceniu składki ubezpieczeniowej zgodnie z zasadami określonymi w WU.
 11. Składka ubezpieczeniowa z tytułu Umowy Ubezpieczenia opłacana jest za pośrednictwem Dostawcy usług płatniczych. W celu zapłaty składki ubezpieczeniowej Użytkownik zostanie przekierowany do serwisu Dostawcy usług płatniczych.
 12. Składka ubezpieczeniowa obliczana jest w oparciu o taryfę składek obowiązującą w dniu zawierania Umowy Ubezpieczenia oraz z uwzględnieniem kryteriów opisanych w WU, a także z uwzględnieniem aktualnych promocji, o których Użytkownik jest informowany w Serwisie.
 13. Informacja o wysokości składki ubezpieczeniowej z tytułu proponowanej Umowy Ubezpieczenia ma charakter wiążący od momentu obliczenia wysokości składki w Serwisie do zakończenia okresu, w którym Użytkownik może dokonać zapłaty składki w serwisie Dostawcy usług płatniczych.
 14. Po zawarciu Umowy Ubezpieczenia PKO Ubezpieczenia prześle Użytkownikowi na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej Polisé oraz inne informacje związane z zawartą Umową Ubezpieczenia.
 15. Szczegółowe informacje zawierające opis przedmiotu wybranego ubezpieczenia, zakres ochrony ubezpieczeniowej, początek i koniec odpowiedzialności oraz opis wyłączeń i ograniczeń odpowiedzialności PKO Ubezpieczenia, a także informacje o prawie oraz sposobie odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia określone są w WU.
 16. Użytkownik może odstąpić od Umowy Ubezpieczenia bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy Ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 25 maja 2014 r o prawach konsumenta, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane. Prawo do odstąpienia nie przysługuje w odniesieniu do Umów Ubezpieczenia, które zostały całkowicie wykonane na żądanie Użytkownika przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia oraz Umów Ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż 30 dni. W przypadku rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia, odstąpienie nie zwalnia Użytkownika z obowiązku zapłaty składki za okres udzielanej ochrony ubezpieczeniowej. W przypadku rozwiązania Umowy Ubezpieczenia (w tym wskutek odstąpienia) przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta, Użytkownikowi przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
 17. Sędem właściwym do rozstrzygania sporów związanych z wykonaniem Umowy Ubezpieczenia jest sąd powszechny według przepisów o właściwości ogólnej albo sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia, albo spadkobiercy ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.

§ 4. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Warunkiem korzystania przez Użytkownika z usług świadczonych za pomocą aplikacji jest dostęp do sieci Internet oraz spełnienie przez system Użytkownika następujących minimalnych wymagań technicznych:
 - 1) używanie systemu operacyjnego: Microsoft Windows XP Vista, Windows 7/8/10.
 - 2) zastosowanie przeglądarek z włączoną obsługą Java Script: Internet Explorer (min wersja 8) Firefox Google Chrome lub Opera. Korzystanie z serwisu przy innych ustawieniach niż wskazane powyżej, może powodować brak dostępności niektórych funkcjonalności.
2. Połączenie z Serwisem jest szyfrowane i odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL służącego do bezpiecznej transmisji strumienia danych.
3. Używana przez Użytkownika przeglądarka powinna umożliwiać obsługę plików cookie, które zawierają informacje umożliwiające identyfikację połączenia, a po zakończeniu korzystania z usługi są usuwane z systemu informatycznego.
4. Użytkownik obowiązany jest podawać prawdziwe, dokładne, kompletne i niewprowadzające w błąd dane dotyczące zarówno jego osoby, jak również osób trzecich, których dane zostały podane przez Użytkownika.
5. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, zawierających wirusy lub treści, które mogą wywołać zakłócenia lub awarie/uszkodzenia systemów informatycznych. PKO Ubezpieczenia zastrzega sobie prawo do niezwłocznego usuwania takich treści, co nie wyłącza uprawnienia PKO Ubezpieczenia do wystąpienia względem Użytkownika z roszczeniem odszkodowawczym stosownie do przepisów kodeksu cywilnego.

§ 5. Prawo własności intelektualnej

1. PKO Ubezpieczenia informuje, że Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim oraz dobra chronione prawem własności intelektualnej, będące własnością PKO Ubezpieczenia lub osób trzecich, które w zakresie zapewnienia dostępu do systemów teleinformatycznych działają na zlecenie PKO Ubezpieczenia.
2. Użytkownik uprawniony jest do używania treści lub dóbr, o których mowa w ust. 1 wyłącznie w ramach korzystania z systemów teleinformatycznych udostępnionych Użytkownikowi na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

§ 6. Zasady odpowiedzialności PKO Ubezpieczenia

PKO Ubezpieczenia ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Użytkownikowi w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu na zasadach wynikających z kodeksu cywilnego ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 7. Postępowanie reklamacyjne

1. Użytkownik może złożyć reklamację dotyczącą usług świadczonych przez PKO Ubezpieczenia.
2. Reklamacje można składać w każdej jednostce PKO Ubezpieczenia:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe;
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w siedzibie PKO Ubezpieczenia;
 - 3) w formie elektronicznej – za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej: www.pkoubezpieczenia.pl.
3. Złożenie reklamacji niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia składającego reklamację, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację powinna zostać udzielona przez PKO Ubezpieczenia bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie przez PKO Ubezpieczenia odpowiedzi przed jego upływem.
5. Jeżeli w terminie określonym w ust. 4 ustalenie okoliczności koniecznych do rozpatrzenia reklamacji okazałoby się niemożliwe, PKO Ubezpieczenia powiadomi składającego reklamację, wyjaśniając przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określając przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie późniejszy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Składający reklamację zostanie powiadomiony o rozpatrzeniu reklamacji w formie wybranej przez siebie

poprzez jej określenie w treści reklamacji lub wskazanie numeru telefonu adresu e-mail lub adresu korespondencyjnego, na który ma zostać przesłane powiadomienie o rozpatrzeniu reklamacji.

7. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą trwałego nośnika informacji (w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych). Odpowiedź, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, PKO Ubezpieczenia może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek składającego reklamację dotyczącą usług świadczonych przez PKO Ubezpieczenia.
8. PKO Ubezpieczenia podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
9. Informacje dotyczące wnoszenia i rozpatrywania reklamacji publikowane są dodatkowo na stronie internetowej www.pkoubezpieczenia.pl.
10. Na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Użytkownik, który wyczerpał drogę postępowania reklamacyjnego przed PKO Ubezpieczenia, może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego (<https://rf.gov.pl/>) o pozasądowe rozwiązanie sporu.
11. Użytkownik będący konsumentem, ma również prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

§ 8. Przetwarzanie danych osobowych

1. PKO Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, przy ul. Chłodnej 52, 00-872 Warszawa jest administratorem danych osobowych („Administrator”) przetwarzanych w związku ze świadczeniem usług na podstawie Regulaminu.
2. We wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych i przysługujących praw z tym związanych, można się skontaktować z wyznaczonym przez Administratora inspektorem ochrony danych osobowych poprzez: email ochrona.danych@pkoubezpieczenia.pl lub formularz kontaktowy pod <http://pkoubezpieczenia.pl/ochrona-danych-osobowych> lub telefonicznie pod numerem +48 225410221, lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
3. PKO Ubezpieczenia może przetwarzać dane osobowe Użytkownika niezbędne do celów nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego między nimi: 1) nazwisko i imiona Użytkownika, 2) numer ewidencyjny PESEL, 3) adresy elektroniczne Użytkownika, 4) nr telefonu Użytkownika, a w celu realizacji umów lub dokonania innej czynności prawnej z Użytkownikiem, PKO Ubezpieczenia może przetwarzać także inne dane niezbędne ze względu na właściwość świadczonej usługi lub sposób jej rozliczenia. Podstawą prawną przetwarzania w tych celach, jest niezbędność przetwarzania danych osobowych do wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną lub do podjęcia działań na żądanie Użytkownika przed zawarciem takiej umowy.
4. PKO Ubezpieczenia wyróżnia i oznacza te spośród danych, o których mowa w ust. 3 pkt. 7, jako dane, których podanie jest niezbędne do świadczenia usługi drogą elektroniczną.
5. PKO Ubezpieczenia może przetwarzać inne dane osobowe za zgodą Użytkownika, jeżeli są niezbędne do celów reklamy, badania rynku oraz zachowań i preferencji Użytkowników z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości usług świadczonych przez PKO Ubezpieczenia. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w tych celach jest zgoda Użytkownika. Zgoda Użytkownika może być odwołana przez niego w każdym czasie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przez jej wycofaniem.
6. PKO Ubezpieczenia może ponadto przetwarzać dane osobowe Użytkownika w celu ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi – podstawą prawną jest uzasadniony interes Administratora, polegający na ochronie jego praw.
7. PKO Ubezpieczenia może ponadto przetwarzać wskazane w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną dane charakteryzujące sposób korzystania przez Użytkownika z usługi świadczonej drogą elektroniczną (dane eksploatacyjne).

8. Rozliczenie usługi świadczonej drogą elektroniczną przedstawione Użytkownikowi nie może ujawniać rodzaju, czasu trwania, częstotliwości i innych parametrów technicznych poszczególnych usług, z których skorzystał Użytkownik, chyba że zażądał on szczegółowych informacji w tym zakresie.
9. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, a po jej zakończeniu będą przechowywane do momentu: przedawnienia roszczeń z tytułu umowy, wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, a w odniesieniu do danych przetwarzanych na podstawie zgody Użytkownika będą przetwarzane nie dłużej niż do momentu wycofania tej zgody.
10. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom, które przetwarzają dane osobowe na zlecenie Administratora na podstawie zawartej z nim umowy, m.in.: dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym dane w celu dochodzenia roszczeń, w tym windykacji należności, agencjom marketingowym.
11. Dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.
12. Użytkownik ma prawo dostępu do danych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, w szczególności prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania, prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od Administratora danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego.
13. W celu skorzystania z praw, o których mowa w ust. 12 należy skontaktować się z Administratorem danych.
14. Użytkownikowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych. W Polsce jest nim Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
15. Podanie danych osobowych w związku z zawieraniem umowy jest konieczne do świadczenia usług na podstawie niniejszego Regulaminu – bez podania danych osobowych nie jest możliwe korzystanie z usług świadczonych na podstawie Regulaminu.

§9. Postanowienia końcowe

1. PKO Ubezpieczenia świadczy usługi drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem, zawartą umową oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. W stosunkach pomiędzy PKO Ubezpieczenia a Użytkownikiem, w tym przed zawarciem umowy na odległość oraz w odniesieniu do zawarcia i wykonania Umowy Ubezpieczenia, zastosowanie ma prawo polskie, a komunikacja prowadzona jest w języku polskim.
3. Użytkownik ponosi koszty wynikające z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość koniecznych do skorzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną. Ich wysokość jest określona przez Operatora oferującego Użytkownikowi usługi umożliwiające porozumienie się na odległość. W przypadku zawarcia Umowy Ubezpieczenia Użytkownik ponosi koszt składki ubezpieczeniowej.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 11.12.2018 r.