



## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Podmiotami świadczącym usługi drogą elektroniczną na podstawie niniejszego Regulaminu są:
  - a) Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie, adres: Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000006691, NIP: 526-02-14-686, kapitał zakładowy: 219.851.960,40 zł – opłacony w całości,
  - b) Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie, adres: Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 43309, NIP: 527-20-52-806, kapitał zakładowy: 224.263.746,00 zł – opłacony w całości,zwane dalej łącznie „Towarzystwami” a pojedynczo „Towarzystwem”.
2. Niniejszy Regulamin określa rodzaje, zakres i warunki Świadczenia usług drogą elektroniczną, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich usług, tryb postępowania reklamacyjnego, postanowienia dotyczące danych osobowych.
3. Towarzystwa świadczą usługi drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem.
4. Klient nie ponosi kosztów korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną innych niż koszty połączenia internetowego z Formularzem, zgodnych ze stawkami operatora, z usług którego Klient korzysta.

### § 2 DEFINICJE

Przez użyte w Regulaminie określenia, także pisane małą literą, należy rozumieć:

1. FORMULARZ – udostępnione przez Towarzystwa narzędzie informatyczne umożliwiające Klientowi złożenie Reklamacji,
2. KLIENT – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną, o której mowa w Regulaminie.
3. REGULAMIN - niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną uchwalony przez każde z Towarzystw,
4. REKLAMACJA – wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego,
5. 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 w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,

6. ŚWIADCZENIE USŁUGI DROGĄ ELEKTRONICZNĄ - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Klienta, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne.

### **§ 3**

#### **ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

1. Towarzystwa drogą elektroniczną świadczą usługę polegającą na umożliwieniu złożenia Reklamacji za pomocą Formularza. Usługi są świadczone w ten sposób, że każde z Towarzystw ma dostęp tylko do danych, do których posiadania jest uprawnione.
2. Skorzystanie z usługi polega na wypełnieniu wszelkich wymaganych pól w Formularzu, zaznaczeniu wymaganych zgód lub oświadczeń i wysyłce wypełnionego Formularza.
3. Klient składa oświadczenie o zapoznaniu się z treścią Regulaminu i akceptacji jego zapisów.

### **§ 4**

#### **ZAWIERANIE I ROZWIĄZYWANIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania z usługi, o której mowa w § 3 ust.1.
2. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następuje z chwilą wysłania wypełnionego Formularza i opuszczenia strony www, na której Formularz został umieszczony, lub przerwania wypełniania Formularza i opuszczenia strony www, na której Formularz został umieszczony.
3. Klient ma także nieodpłatną możliwość zakończenia w każdej chwili korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną składając pisemną rezygnację przesyłaną na adres Towarzystw: Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa. Forma pisemna obowiązuje także Towarzystwa.

### **§ 5**

#### **WYMAGANIA TECHNICZNE NIEZBĘDNE W CELU SKORZYSTANIA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ ZA POŚREDNICTWEM SERWISU**

Do korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną, konieczne jest posiadanie przez Klienta dostępu do Systemu teleinformatycznego w minimalnej konfiguracji: komputer podłączony do sieci Internet, korzystający z przeglądarek internetowych: Chrome od wersji 49, Firefox od wersji 68, Edge od wersji 17, Opera od wersji 63, Safari od wersji 5.1, posiadanie adresu elektronicznego.

### **§ 6**

#### **DANE OSOBOWE**

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników przetwarzanych w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną są Towarzystwa, w zależności od tego, do którego Towarzystwa kierowana jest reklamacja. Dane osobowe Klienta przetwarzane są



zgodnie z przepisami prawa, w szczególności 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.

2. Towarzystwa przetwarzają dane osobowe Klientów wyłącznie w celu świadczenia usług opisanych w par. 3 ust. 1 Regulaminu.
3. W celu, o którym mowa w ust. 2 Towarzystwa będą przetwarzać następujące dane osobowe Klientów, w szczególności:
  - a) imię i nazwisko,
  - b) numer telefonu,
  - c) adres e-mail,
  - d) dane adresowe,
  - e) PESEL,
  - f) REGON,
  - g) nr szkody/roszczenia/typ i nr polisy

Podanie danych wskazanych w niniejszym ustępie jest niezbędne do świadczenia usługi drogą elektroniczną zgodnie z niniejszym Regulaminem.

4. Podanie Towarzystwom danych osobowych przez Klienta ma charakter dobrowolny. Towarzystwa zobowiązują się do przetwarzania danych osobowych uzyskanych od Klienta zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku nieudostępnienia przez Klienta danych niezbędnych do zrealizowania usługi, Towarzystwa odmówią świadczenia usług, do których świadczenia są one niezbędne.
5. Towarzystwa zobowiązują się do zachowania poufności przekazanych danych osobowych oraz nieudostępniania ich osobom i podmiotom nieupoważnionym. Udostępnienie danych osobowych Klienta tym osobom lub podmiotom, może nastąpić wyłącznie na podstawie wyraźnej zgody Klienta lub na podstawie obowiązującego przepisu prawa.
6. Klient ma prawo wglądu do swoich danych osobowych, a także może w każdym czasie je zmieniać lub poprawić.
7. Towarzystwa oświadczają, iż stosują środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę danych osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności zabezpieczają dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem obowiązującego prawa oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

## § 7

### TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu oraz uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną oraz ubezpieczającemu, ubezpieczonemu oraz poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej, będącemu osobą prawną albo spółką nieposiadającą osobowości prawnej, przysługuje prawo do wniesienia reklamacji.
2. Reklamacja może być złożona:
  - a) na piśmie – osobiście w jednostce Towarzystwa obsługującej klientów albo wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, albo wysłana na adres 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;

- b) ustnie – telefonicznie pod numerem 22 501 61 00 – dla Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group i pod numerem 22 867 66 67 – dla Compensa TU na Życie S.A. Vienna Insurance Group;
  - c) ustnie – osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce Towarzystwa obsługującej klientów – tylko jeśli reklamację składa osoba fizyczna;
  - d) w postaci elektronicznej za pomocą Formularza lub na adres e-mail: reklamacje@compensa.pl – dla Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group i reklamacje@compensazycie.com.pl – dla Compensa TU na Życie S.A. Vienna Insurance Group – tylko jeśli reklamację składa osoba fizyczna.
3. Towarzystwo odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Jeśli Towarzystwo z uzasadnionej przyczyny nie może udzielić odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, poinformuje osobę wnoszącą reklamację o przyczynach braku możliwości jego dotrzymania, możliwości dotrzymania terminu, okolicznościach, które muszą zostać ustalone, przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi (nowy termin nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji).
4. Towarzystwo odpowiada na reklamacje w postaci papierowej lub:
- a) w przypadku ubezpieczających, ubezpieczonych i uprawnionych z Umowy Ubezpieczenia będących osobami fizycznymi – za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy z 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych; odpowiedź może zostać dostarczona osobie składającej reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na jej wniosek;
  - b) w przypadku poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczającego oraz ubezpieczonego będących osobami prawnymi albo spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej – na innym trwałym nośniku informacji w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.
5. Podmioty nieposiadające prawa do złożenia reklamacji mogą złożyć skargę dotyczącą usług świadczonych przez Towarzystwo. Do skargi stosuje się powyższe postanowienia dotyczące reklamacji, z wyłączeniem postanowień dotyczących formy odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na skargę udzielana jest w formie pisemnej, chyba że ze skarżącym uzgodniono inną formę odpowiedzi. Jeśli skarżący wyraził chęć otrzymania odpowiedzi drogą elektroniczną, odpowiedź na skargę jest wysyłana na wskazany adres e-mail.
6. Ubezpieczający, ubezpieczony oraz uprawniony z umowy ubezpieczenia będący osobą fizyczną mogą złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego, zwłaszcza w przypadku nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji, niewykonania w terminie czynności, wynikających z reklamacji, rozpatrzonej zgodnie z oczekiwaniem klienta.
7. Na wniosek ubezpieczającego, ubezpieczonego oraz uprawnionego z umowy ubezpieczenia, będącego osobą fizyczną, spór z Towarzystwem można poddać pozasądowemu postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, przeprowadzonemu przez Rzecznika Finansowego (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl>).
8. Informujemy o możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej. Platforma umożliwia dochodzenie roszczeń wynikających z umów oferowanych przez Internet lub za pośrednictwem innych środków elektronicznych (zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z 21



maja 2013 roku w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE), zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Platforma jest dostępna na stronie internetowej [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/). Adres e-mail: [centrala@compensa.pl](mailto:centrala@compensa.pl).

## **§ 8 POZOSTAŁE POSTANOWIENIA**

1. Świadczenie usług drogą elektroniczną jest zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych.
2. Klient zobowiązany jest do niedostarczania treści o charakterze bezprawnym.
3. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, a także - na jego żądanie - w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą Systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.
4. Towarzystwa, wykonując obowiązek z art. 6 pkt 1) ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.), informują o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną. Ryzyko wystąpienia ww. zagrożeń należy traktować jako potencjalne, jednakże może ono wystąpić pomimo zastosowania przez Towarzystwa i inne podmioty realizujące prace na jej rzecz środków zabezpieczających infrastrukturę informatyczną odpowiadającą za działanie Portalu Klienta. Do podstawowych zagrożeń należy zaliczyć: złośliwe oprogramowanie, programy szpiegujące, włamanie do systemu informatycznego Klienta oraz kradzież sprzętu. W celu minimalizacji wystąpienia ww. ryzyk Klient powinien należycie zabezpieczyć swój sprzęt komputerowy, w szczególności:
  - a) instalując i używając jedynie legalne oprogramowanie, co do którego ma zapewnione wsparcie producenta i co do którego otrzymuje aktualizacje przynajmniej w zakresie poprawek bezpieczeństwa;
  - b) instalując aktualne poprawki producentów sprzętu i oprogramowania,
  - c) instalując aktualne programy antywirusowe oraz zapory sieciowe,
  - d) stosując szyfrowanie dysków i innych nośników danych,
  - e) stosować odpowiednio długie i skomplikowane hasła, regularnie je zmieniać i nigdy ich nie udostępniać innym osobom.
5. O zmianach Regulaminu Klient jest informowany pocztą elektroniczną. Na adres elektroniczny przesyłana jest nowa treść Regulaminu. W przypadku, gdy Klient nie akceptuje wprowadzonych zmian, w ciągu 30 dni ma możliwość rozwiązania umowy o świadczenie usług elektronicznych. W takim przypadku konieczne jest wysłanie przez Klienta e-maila na następujący adres poczty elektronicznej:  
[reklamacje@compensa.pl](mailto:reklamacje@compensa.pl) – dla Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group i  
[reklamacje@compensazycie.com.pl](mailto:reklamacje@compensazycie.com.pl) – dla Compensa TU na Życie S.A. Vienna Insurance Group
6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie w dniu 1 września 2022 r.