

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W PROCESIE LIKWIDACJI SZKÓD UBEZPIECZENIOWYCH PRZY POMOCY OPROGRAMOWANIA SYSTEMU MOBILNEJ LIKWIDACJI

I. Postanowienia ogólne i definicje

I.1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie ustala niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w procesie likwidacji szkód ubezpieczeniowych przy pomocy oprogramowania Systemu Mobilnej Likwidacji.

I.2. Użyte w niniejszym Regulaminie definicje oznaczają:

- **Aplikacja** – oprogramowanie Systemu Mobilnej Likwidacji;
- **Compensa** – Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000006691, NIP: 526-02-14-686, kapitał zakładowy: 219.851.960,40 zł – opłacony w całości;
- **Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w procesie likwidacji szkód ubezpieczeniowych przy pomocy oprogramowania Systemu Mobilnej Likwidacji”;
- **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Compensy przez Użytkownika, w którym Użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Compensę, w tym problemy techniczne związane z działaniem Aplikacji;
- **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;
- **Świadczenie usług drogą elektroniczną** – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Użytkownika, 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;
- **Ustawa** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- **Użytkownik** – osoba fizyczna, która poprzez Aplikację uruchomioną w przeglądarce na urządzeniu mobilnym korzysta z proponowanych w Aplikacji funkcjonalności w procesie likwidacji szkód ubezpieczeniowych.

I.3. Regulamin określa rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym niezbędnym do świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie tych usług, tryb postępowania reklamacyjnego, postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych.

I.4. Świadczenie usług drogą elektroniczną przez Compensę odbywa się zgodnie z Regulaminem przy użyciu Aplikacji pod indywidualnie generowanym adresem strony Aplikacji przesyłanym na urządzenie

mobilne Użytkownika.

I.5. Regulamin udostępniany jest Użytkownikowi nieodpłatnie w formacie PDF na stronie internetowej www.compensa.pl przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, a także na żądanie Użytkownika, w sposób umożliwiający pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą Systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik.

I.6. Regulamin stanowi integralną część zawieranych przez Compensę umów o świadczenie usług drogą elektroniczną w Aplikacji.

I.7. Compensa prowadzi działalność ubezpieczeniową na podstawie zezwolenia Ministra Finansów z dnia 12 lutego 1990 roku, nr DMU-006-10-90.

2. Rodzaj, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

2.1. Świadczenie usług drogą elektroniczną odbywać się będzie przy użyciu Aplikacji, której celem jest wsparcie Użytkownika w procesie likwidacji szkód ubezpieczeniowych przez Compensę, w zakresie określonym w pkt 2.3. poniżej.

2.2. Aplikacja jest nieodpłatna dla Użytkownika z tym zastrzeżeniem, że do korzystania z Aplikacji niezbędne jest posiadanie urządzenia mobilnego, jak również połączenie urządzenia mobilnego z Internetem. Koszty połączenia z Internetem urządzenia mobilnego Użytkownika obciążają Użytkownika, stosownie do umów zawartych przez Użytkownika z operatorem telekomunikacyjnym.

2.3. Aplikacja umożliwia Użytkownikowi:

- otrzymywanie powiadomień o procesie likwidacji szkody (SMS),
- wykonanie materiału zdjęciowego,
- uzupełnienie wymaganych informacji w procesie likwidacji szkody,
- zaznaczenie uszkodzeń pojazdu,
- przesłanie materiału zdjęciowego do Compensy w celu kontynuacji procesu likwidacji szkody,
- akceptację lub odrzucenie otrzymanej od Compensa wyceny szkody.

2.4. Nadanie dostępu Użytkownikowi do Aplikacji jest proponowane przez Compensę w procesie likwidacji szkody zgłoszonej przez Użytkownika. Compensa może zaproponować Użytkownikowi przeprowadzenie likwidacji szkody przy użyciu Aplikacji przesyłając na urządzenie mobilne Użytkownika SMS z indywidualnie wygenerowanym adresem do strony Aplikacji.

2.5. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania z usługi przez Użytkownika i po zapoznaniu się, i zaakceptowaniu Regulaminu przez Użytkownika, w określonym miejscu w Aplikacji. Kontynuowanie procesu likwidacji szkody przy użyciu Aplikacji przez Użytkownika jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią i akceptacją postanowień Regulaminu przez Użytkownika.

2.6. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następuje z chwilą akceptacji lub odrzucenia wyceny szkody przez Użytkownika lub przerwania procesu likwidacji szkody przy użyciu Aplikacji.

2.7. Akceptacja Regulaminu przez Użytkownika jest wiążąca dla



wszystkich szkód obsługiwanych przez Użytkownika przy pomocy Aplikacji.

2.8. W trakcie likwidacji szkody przy pomocy Aplikacji Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z korzystania z Aplikacji informując o tym likwidatora Compensy lub przerywając proces likwidacji szkody przy użyciu Aplikacji.

2.9. Compensa jest uprawniona do przerywania procesu likwidacji szkody przy pomocy Aplikacji w przypadku, gdy przesłane przez Użytkownika informacje lub materiały, o których mowa w punkcie 2.3 powyżej, uniemożliwiają przygotowanie wyceny szkody. W takim przypadku Użytkownik zostanie powiadomiony w Aplikacji o braku możliwości przeprowadzenia procesu likwidacji szkody przez Compensę przy pomocy Aplikacji.

3. Wymagania techniczne

3.1. Urządzenie mobilne działające pod kontrolą systemów operacyjnych Android lub iOS.

3.2. Zainstalowany system operacyjny, odpowiednio: Android w wersji 4.2. lub nowszej lub iOS w wersji 8.0 lub nowszej.

3.3. Aplikacja wymaga połączenia do sieci Internet z minimalnym transferem 3G lub LTE.

3.4. Compensa nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi Użytkownik ma zawarte umowy.

3.5. Compensa wykonując obowiązek z Ustawy informuje Użytkownika 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 Compensę i inne podmioty realizujące prace na jej rzecz środków zabezpieczających infrastrukturę informatyczną odpowiadającą za działanie Aplikacji. Do podstawowych zagrożeń należy zaliczyć: złośliwe oprogramowanie, programy szpiegujące, włamanie do systemu informatycznego Użytkownika oraz kradzież sprzętu. W celu minimalizacji wystąpienia ww. ryzyk Użytkownik powinien należycie zabezpieczyć swój sprzęt komputerowy (mobilny), w szczególności:

- instalując i używając jedynie legalne oprogramowanie, co do którego otrzymuje aktualizacje przynajmniej w zakresie poprawek bezpieczeństwa;
- instalując aktualne poprawki producentów sprzętu i oprogramowania,
- instalując aktualne programy antywirusowe oraz zapory sieciowe,
- stosując szyfrowanie dysków i innych nośników danych,
- stosując odpowiednio długie i skomplikowane hasła, regularnie je zmieniać i nigdy ich nie udostępniać innym osobom.

4. Tryb postępowania reklamacyjnego

4.1. Użytkownikowi:

- będącemu osobą fizyczną ubezpieczającemu, ubezpieczonemu lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, spadkobiercy posiadającemu interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia, oraz
- będącemu osobą prawną albo spółką nieposiadającą osobowości prawnej ubezpieczającemu, ubezpieczonemu z umowy ubezpieczenia oraz poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej, przysługuje prawo do wniesienia Reklamacji.

4.2. Reklamacja może być złożona:

- na piśmie – osobiście w jednostce Compensy 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;

- ustnie – telefonicznie pod numerem 22 501 61 00;
- ustnie – osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w jednostce Compensy obsługującej klientów – tylko jeśli Reklamację składa osoba fizyczna;
- w postaci elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@compensa.pl – tylko jeśli Reklamację składa osoba fizyczna.

4.3. Compensa odpowiada na Reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Termin wskazany w zdaniu pierwszym uważa się za dotrzymany, jeżeli odpowiedź została wysłana przed jego upływem. Jeśli Compensa w szczególnie skomplikowanych przypadkach nie może udzielić odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji, w informacji przekazanej Użytkownikowi wnoszącemu Reklamację wyjaśni przyczynę opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone do rozpoznania sprawy, określi przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

4.4. Odpowiedzi na Reklamacje Compensa udziela w postaci papierowej lub:

- w przypadku Użytkownika będącego osobą fizyczną ubezpieczającego, ubezpiezonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, spadkobiercy posiadającego interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia – 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;
- w przypadku Użytkownika będącego osobą prawną albo spółką nieposiadającą osobowości prawnej ubezpieczającego, ubezpiezonego z umowy ubezpieczenia oraz poszukującego ochrony ubezpieczeniowej – na innym trwałym nośniku w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.

4.5. Podmioty nieposiadające prawa do złożenia Reklamacji mogą złożyć skargę dotyczącą usług świadczonych przez Compensę. 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.

4.6. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji Użytkownik (będący osobą fizyczną ubezpieczający, ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia) może złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.

4.7. Użytkownik (będący osobą fizyczną ubezpieczający, ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia), który złożył Reklamację może:

- złożyć wniosek o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego (szczegółowe informacje w tym zakresie są dostępne na stronie internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>),
- wystąpić z powództwem do sądu powszechnego właściwego



według przepisów o właściwości ogólnej albo właściwości dla miejsca zamieszkania lub siedziby Użytkownika, gdzie pozwanym winna być Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group, Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa.

4.8. Compensa informuje 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 dnia 21 maja 2013 roku w sprawie internetowego systemu rozstrzygania 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/. Adres e-mail: centrala@compensa.pl.

5. Inne postanowienia

5.1. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania ze Świadczonej usług drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami Regulaminu i przepisami prawa polskiego.

5.2. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za treści przekazywane za pośrednictwem Aplikacji.

5.3. Świadczenie usług drogą elektroniczną jest zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych.

5.4. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Aplikacji informacji i treści obraźliwych, o charakterze bezprawnym, mogących wprowadzić w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia Systemu teleinformatycznego.

5.5. W przypadku wysłania do Aplikacji treści określonych w punkcie 5.4. powyżej Compensa może wystąpić z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w przepisach prawa polskiego.

5.6. Compensa nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Aplikacji na urządzeniu mobilnym, mającym nieoficjalne oprogramowanie czy posiadającym zmodyfikowane przez Użytkownika pliki systemowe pomimo blokady ze strony producenta urządzenia.

5.7. Compensa nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Aplikacji niezgodnie z Regulaminem oraz nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Aplikacji z przyczyn niezależnych od Compensy. Compensa nie ponosi odpowiedzialności w przypadku czasowego zawieszenia dostępu do Aplikacji wynikającego w szczególności z potrzeb technicznych związanych z modyfikacją Systemu teleinformatycznego, usunięciem awarii lub nieprawidłowości w Systemie teleinformatycznym na czas niezbędny do ich dokonania.

5.8. Aplikacja wykorzystuje pliki cookies, które umożliwiają i ułatwiają korzystanie z jej zasobów. Użytkownik wyraża zgodę na wykorzystanie plików cookies.

6. Ochrona danych osobowych

6.1. Administrator danych osobowych: Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Aleje Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa), (dalej jako „Administrator”). Dane kontaktowe Administratora: Z Administratorem można skontaktować się poprzez adres email centrala@compensa.pl, telefonicznie pod numerem 22 501 61 00 lub pisemnie na adres Administratora (tj. Warszawa, ul. Aleje Jerozolimskie

162, 02-342). Z Inspektorem Ochrony Danych można się skontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych poprzez email iod@vig-polska.pl lub pisemnie na adres Administratora (tj. Warszawa, ul. Aleje Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa).

6.2. Compensa przetwarza dane osobowe Użytkownika wyłącznie w celu świadczenia usług opisanych w Regulaminie.

6.3. Dane osobowe niezbędne do Świadczenia usług drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu na rzecz Użytkownika, będącego osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej obejmują następujące kategorie: nr telefonu, dane identyfikacyjne pojazdu: nr rejestracyjny, marka, model, nr VIN, dokumentacja zdjęciowa wykonana za pośrednictwem Aplikacji. Podanie danych wskazanych w niniejszym ustępie jest niezbędne do Świadczenia usług drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem. **CEL PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH:** likwidacja szkody z umowy ubezpieczenia (podstawa prawna: wykonanie umowy oraz prawnie uzasadniony interes Administratora tj. konieczność przetwarzania do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. b) i f) RODO).

6.4. Podanie Compensie danych osobowych przez Użytkownika ma charakter dobrowolny. Compensa zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych uzyskanych od Użytkownika zgodnie z postanowieniami Regulaminu oraz z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku nieudostępnienia przez Użytkownika danych niezbędnych do zrealizowania usługi, Compensa odmówi świadczenia usług, do których świadczenia są one niezbędne. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do jego danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych Użytkownika jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Compensy, przysługuje Użytkownikowi prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych. Użytkownikowi przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem lub z Inspektorem Ochrony Danych. Dane kontaktowe Administratora oraz Inspektora Ochrony Danych wskazano powyżej.

6.5. Dane osobowe Użytkownika będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń wynikających ze szkody będącej przedmiotem prowadzonego postępowania likwidacyjnego lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia.

6.6. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom upoważnionym do pozyskania danych osobowych na podstawie szczególnych przepisów prawa, zakładom reasekuracji, a także podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Administratora, m.in. dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym dane w celu dochodzenia należności, agentom ubezpieczeniowym, podmiotom świadczącym usługi w zakresie likwidacji szkód, podmiotom archiwizującym lub usuwającym dane, podmiotom świadczącym usługi personalizacji, kopertowania oraz dystrybucji druku – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora. Compensa powierza przetwarzanie danych osobowych Użytkownika, o których mowa w pkt 6.3. powyżej w związku ze Świadczeniem usług drogą elektroniczną określonych Regulaminem APREEL Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Hajoty 28,



01-821 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000355737, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego (dalej „APREEL”) oraz DAT POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Bobrowieckiej 1, 00-728 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000447522, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego(dalej „DAT”).

7. Postanowienia końcowe

7.1. Operatorem środków porozumiewania się na odległość, który umożliwia Świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Aplikacji są APREEL oraz DAT.

7.2. Aplikacja zawiera informacje i dokumenty chronione prawami autorskimi, znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne, stanowiące przedmiot ochrony prawa własności intelektualnej, należące do APREEL oraz DAT.

7.3. Compensa zastrzega sobie prawo do zmian w Regulaminie. Doręczenie Użytkownikowi zmienionego Regulaminu będzie się odbywać poprzez umieszczenie na stronie www.compensa.pl.

7.4. W sprawach nieregulowanych Regulaminem stosuje się obowiązujące przepisy prawa polskiego.

7.5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 29.03.2023 r.