

# Regulamin świadczenia usługi rozpatrywania roszczeń z tytułu Umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną w ramach portalu WWW

Na podstawie art. 8 ust 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 rok o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) zwanej dalej Ustawą, Compensa S.A. Vienna Insurance Group ustala niniejszy Regulamin świadczenia usługi rozpatrywania roszczeń z tytułu Umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną w ramach portalu WWW.

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa:

- a) rodzaje, zakres i warunki świadczenia przez Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group, z siedzibą w Warszawie (02-342) przy Al. Jerozolimskich 162, usług drogą elektroniczną w ramach Portalu internetowego pod adres internetowym [www.compensa.pl](http://www.compensa.pl),
- b) Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem informatycznym, którym posługuje się Compensa
- c) tryb postępowania reklamacyjnego
- d) Politykę prywatności oraz sposób ochrony danych osobowych.

2. Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group, działa na podstawie zezwolenia Ministra Finansów wydanego decyzją nr DHU – 006 – 10 – 90 z dnia 12 lutego 2000 roku oraz nr FI – 2572/AU/BK/2002 z dnia 22 kwietnia 2003 roku, na wykonywania działalności ubezpieczeniowej w Dziale 2 grupy 1 - 4 i 6 – 18 załącznika do ustawy z dnia 22 maja 2003 r. (tekst jednolity: Dz.U. z 2013 r., poz. 950, z późn. zm.).

2. Usługi określone Regulaminem świadczone są bezpłatnie. Compensa świadczy Usługę zgodnie z Regulaminem.

3. Użytkownik może korzystać z Portalu jedynie po zaakceptowaniu Regulaminu świadczenia usługi rozpatrywania roszczeń drogą elektroniczną za pomocą Portalu.

## § 2. Definicje

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

1. **Compensa** – Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie (02-342) przy Al. Jerozolimskich 162, wpisana do Rejestru

Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy – KRS pod numerem 6691, NIP 526-02-14-686, kapitał zakładowy 143.985.157,00 zł opłacony w całości.

2. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usługi rozpatrywania roszczeń drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu, udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem Portalu w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalenie treści Regulaminu.
3. **Portal** – system informatyczny dostępny na stronie [www.compensa.pl](http://www.compensa.pl) za pośrednictwem, którego Compensa świadczy usługi określone Regulaminem, zabezpieczony Protokołem SSL.
4. **Świadczenie usługi 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 przechowywaniem danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity: Dz. U. z 2014 r., poz. 243).
5. **Użytkownik** – podmiot korzystający z Portalu, będący ubezpieczonym w Umowie ubezpieczenia lub uprawnionym do świadczenia z tytułu Umowy ubezpieczenia, który dokonał akceptacji treści Regulaminu.
6. **Sprzęt Użytkownika** – urządzenia teleinformatyczne wraz z oprogramowaniem, za pośrednictwem których Użytkownik może korzystać z Portalu, spełniające wymagania określone w § 4 Regulaminu.
7. **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania zapewniających 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 roku – Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity: Dz. U. z 2014 r., poz. 243)
8. **Protokół SSL** – protokół służący do szyfrowania transmisji danych zapewniający poufność i bezpieczeństwo danych.
9. **Pliki Cookies** – pliki, w szczególności tekstowe, wysyłane przez serwer Compensa i zapisywane w formie informacji na dysku twardym komputera Użytkownika (lub innym urządzeniu końcowym Użytkownika). Pliki Cookies pozwalają na odczytanie zawartych w nich informacji przez serwer Compensa.
10. **Adres E-mail** – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności

poczty elektronicznej, wskazywany przez Użytkownika w formularzu zgłaszania roszczenia za pośrednictwem Portalu.

11. **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia Działu II grupa 1-4 i 6 – 18 załącznika do ustawy z dnia 22 maja 2003 r. (tekst jednolity: Dz.U. z 2013 r. poz. 950, z późn. zm.), zawarta z Compensa.

### **§ 3 Zakres Usług**

Na podstawie Regulaminu Compensa świadczy drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu usługi polegające na zgłaszaniu przez Użytkownika wobec Compensa roszczeń o świadczenie z tytułu Umowy ubezpieczenia Usługa”), z wyłączeniem: zawiadomienia przez Compensa o przyczynach niemożności zaspokojenia roszczenia w całości lub w części w terminie określonym w Umowie ubezpieczenia oraz decyzji Compensa o odmowie wypłaty świadczenia w całości lub w części

### **§ 4 Wymagania techniczne**

1. Do korzystania z Usługi, konieczne jest posiadanie przez Użytkownika dostępu do systemu teleinformatycznego w minimalnej konfiguracji: komputer podłączony do sieci Internet, korzystający z przeglądarek internetowych: Microsoft Internet Explorer w wersji 8.0 lub wyższej, Firefox 3.0 lub wyższej, Google Chrome w wersji 12.0 lub wyższej oraz włączenie w przeglądarce internetowej obsługi JavaScript oraz umożliwienie dopisywania plików Cookies. Użytkownik nadto winien posiadać Adres E – mail oraz możliwość odbioru wiadomości pocztą elektroniczną.

### **§ 5 Korzystanie z Portalu**

1. W celu skorzystania z Usługi, należy wejść na stronę [www.compensa.pl](http://www.compensa.pl), a następnie wejść w zakładkę „zgłoś roszczenie”. Szczegółowe instrukcje określające sposób zgłoszenia roszczenia przez Portal będą zamieszczone na stronie [www.compensa.pl](http://www.compensa.pl)
2. Warunkiem udostępnienia Usługi za pośrednictwem Portalu jest wypełnienie interaktywnego formularza „zgłoszenia roszczenia” danymi, które są identyczne jak dane przekazane przez Użytkownika Compensie w tym przesłanie za jego pośrednictwem dokumentów określonych w Umowie ubezpieczenia niezbędnych do rozpatrzenia roszczenia .
3. Zgłoszone roszczenie przez Użytkownika nie zostanie zrealizowane w przypadku wprowadzenia w Portalu błędnych lub niezgodnych danych osobowych danego ubezpieczonego z danymi osobowymi posiadanymi przez Compensa. Zdarzenie określone w zdaniu poprzednim nie stanowi zgłoszenia roszczenia w rozumieniu Umowy

ubezpieczenia oraz Regulaminu i nie rodzi skutków prawnych co do określonych Umową ubezpieczenia terminów na wypłatę świadczenia.

4. W przypadku zaistnienia sytuacji z ust. 3 powyżej, Użytkownik zostanie poproszony za pośrednictwem Adresu E-mail podanego w formularzu o skontaktowanie się z Compensa.
5. Umowa o świadczenie Usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu zawierana jest z chwilą łącznego spełnienia następujących warunków:
  - 1) zaakceptowania przez Użytkownika Regulaminu,
  - 2) rozpoczęcia procesu zgłoszenia roszczenia o świadczenie z tytułu Umowy ubezpieczenia wraz z dokumentami określonymi w Umowie ubezpieczenia niezbędnymi do rozpatrzenia roszczenia przez Portal.
6. Rozwiązanie umowy o świadczenie Usługi następuje w chwili zakończenia procesu składania roszczenia.
7. Użytkownik może w każdej chwili rozwiązać umowę o świadczenie Usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu poprzez złożenie wypowiedzenia w formie pisemnej na adres: Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie (02-342) przy Al. Jerozolimskich 162, 02-342 Warszawa W takim przypadku umowa o świadczenie Usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu rozwiązuje się w dniu doręczenia wypowiedzenia do Compensa. Rozwiązanie umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

## **§ 6 Tryb postępowania reklamacyjnego**

1. Użytkownik może złożyć reklamację. Reklamacja składana jest pisemnie i przesyłana jest przez Użytkownika na adres Compensa Al. Jerozolimskie 162 Warszawa, 02-342 Warszawa.
2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Użytkownika:
  - a) W przypadku osób fizycznych : imię, nazwisko, PESEL, adres zameldowania i korespondencyjny, numer polisy ubezpieczeniowej, Adres E- mail oraz numer telefonu wraz z opisem zdarzenia będącego podstawą reklamacji.
  - b) W przypadku osób fizycznych i jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej- firmę (nazwę) NIP adres siedziby i korespondencyjny numer polisy ubezpieczeniowej, Adres E- mail oraz numer telefonu, dane osoby uprawnionej do reprezentowania Użytkownika wraz z opisem zdarzenia będącego podstawą reklamacji.
3. Reklamacja rozpatrywana jest w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania przez Compensa, przy czym w sprawach szczególnie skomplikowanych termin ten może

ulec przedłużeniu, o czym Użytkownik zostanie powiadomiony w sposób przez niego wybrany (telefonicznie, elektronicznie lub pisemnie) .

4. Odpowiedź na reklamację przesyłana jest w powyższym terminie na adres korespondencyjny wskazany w reklamacji przez Użytkownika.

## **§ 7 Ochrona danych osobowych**

1. Compensa jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (t.j. Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926, z późn. zm.), pozyskanych od Użytkowników w celu realizacji Usługi.
2. W związku ze świadczeniem usługi rozpatrywania roszczeń drogą elektroniczną dane osobowe przetwarzane są przez Compensa zgodnie z wymaganiami ustawy o ochronie danych osobowych oraz rozporządzeniami do tej ustawy.
3. Przesyłanie danych poprzez Portal następuje przy użyciu Protokołu SSL.
4. Dane osobowe podane poprzez Portal będą przetwarzane w celu wykonania Usługi.

## **§ 6 Inne postanowienia**

1. Compensa udostępnia bezpłatnie treść niniejszego Regulaminu przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, w tym na stronie internetowej [www.compensa.pl](http://www.compensa.pl) a także na żądanie Użytkownika w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik.
2. Użytkownik zobowiązuje się do zapoznania się z treścią i przestrzegania postanowień Regulaminu.
3. Użytkownik ponosi odpowiedzialność i oświadcza, że podane przez niego dane podczas korzystania z Portalu są zgodne ze stanem faktycznym.
4. Compensa nie ponosi odpowiedzialności, w przypadku podania niezgodnych z ust. 2 powyżej, danych wymaganych w formularzu zgłaszania roszczenia przez Portal.
5. Compensa nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia oraz skutki zdarzeń wynikające z niewłaściwego korzystania z Portalu.
6. Compensa zastrzega sobie prawo do skontaktowania się z Użytkownikiem w związku z procesem rozpatrywania roszczenia za pośrednictwem Adresu E-mail lub telefonicznie z uwzględnieniem danych podanych za pośrednictwem Portalu.
7. Compensa zastrzega sobie prawo do żądania przedłożenia oryginałów dokumentów wymaganych na podstawie ogólnych warunków ubezpieczenia odpowiednich dla danego roszczenia.
8. Użytkownik zobowiązuje się do nie przesyłania do Compensa treści bezprawnych.

## **§ 8 Postanowienia końcowe**

1. Compensa ma prawo czasowo zablokować lub wyłączyć dostęp do Portalu wyłącznie w sytuacji zagrożeń bezpieczeństwa lub modernizacji Portalu. W przypadku zdarzeń określonych w zdaniu pierwszym, Użytkownik będzie powiadomiony o zablokowaniu lub wyłączeniu dostępu poprzez komunikat zamieszczony na stronie Portalu.
2. Regulamin wchodzi w życie w dniu 1 września 2014 r.