

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PZU ŻYCIE SA



Załącznik do uchwały nr UZ/160/2012 Zarządu PZU Życie SA z dnia 2 lipca 2012 r.

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2016 r. poz. 1030), Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna (zwana dalej „PZU Życie SA”) określa Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA.

## ROZDZIAŁ 1

### Postanowienia ogólne

#### § 1

1. Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

- 1) **adres elektroniczny lub adres e-mail** – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej;
- 2) **Czat/Czat video** – usługa rozmowy internetowej z przedstawicielem PZU Życie SA;
- 3) **Cookies** – pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i zachowywane przez przeglądarkę na dysku twardym komputera lub innym elektronicznym urządzeniu końcowym Usługobiorcy;
- 4) **Dane identyfikujące umowę lub Klienta** – unikalne dane identyfikujące Usługobiorcę podczas składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu;
- 5) **elektroniczny kanał dostępu** – udostępniane przez lub w uzgodnieniu z PZU Życie SA systemy teleinformatyczne i rozwiązania techniczne, które umożliwiają korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym składanie przez Usługobiorcę dyspozycji dotyczących umów ubezpieczenia oraz obsługi świadczeń za pomocą urządzeń operujących w sieci Internet lub telefonicznej;
- 6) **fundusz** – ubezpieczeniowy fundusz kapitałowy stanowiący wydzieloną rachunkowo oraz odrębnie inwestowaną część aktywów PZU Życie SA tworzoną z alokowanych części składek, zarządzany według określonej strategii inwestycyjnej;
- 7) **Hasło** – ciąg znaków używany do identyfikacji Usługobiorcy oraz uzyskania autoryzowanego dostępu do konta Usługobiorcy w Serwisie lub do sprawy;
- 8) **hasła jednorazowe/kod autoryzacji** – hasła jednorazowego użycia potwierdzające poszczególne zlecenia i dyspozycje składane za pośrednictwem Internetu;
- 9) **hasło standardowe** – ciąg znaków potwierdzający tożsamość Usługobiorcy podczas logowania się do systemu teleinformatycznego;
- 10) **IKE PZU Życie** – Indywidualne Konto Emerytalne;
- 11) **kod PIN** – ciąg co najmniej czterech znaków numerycznych, identyfikujący i potwierdzający tożsamość Usługobiorcy;
- 12) **konto** – indywidualne i autoryzowane konto Usługobiorcy;
- 13) **Login/identyfikator Klienta** – unikalny numer lub ciąg znaków jednoznacznie identyfikujący Usługobiorcę lub zgłoszenie sprawy – w przypadku odwołania do pojedynczego zgłoszenia sprawy;
- 14) **Momentum** – Momentum Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Warszawie przy ul. Cybernetyki 21, 02-677 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000042197, NIP 527-10-33-787, o kapitale zakładowym w wysokości 4 060 400 zł, świadcząca usługi na rzecz PZU Życie SA;
- 15) **protokół SSL** – bezpieczny protokół, służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;
- 16) **PZU Centrum Operacji SA** – PZU Centrum Operacji Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Konstruktorskiej 13, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 43026, kapitał zakładowy w wysokości 500 000 zł, wpłacony w całości, NIP 526-22-22-336, świadcząca usługi na rzecz PZU Życie SA;
- 17) **rachunek** – indywidualny rachunek Usługobiorcy, na którym prowadzona jest ewidencja udziałów jednostkowych;
- 18) **rachunek dodatkowy** – służy do ewidencji udziałów jednostkowych nabytych ze składki dodatkowej. W przypadku IKE PZU Życie są to środki nabyte z inwestycyjnej części składki przekraczającej limit przewidziany w ustawie o IKE;
- 19) **rachunek IKE** – służy do ewidencji udziałów jednostkowych, prowadzonej dla oszczędzającego, nabytych z inwestycyjnej części składki do wysokości limitu przewidzianego w ustawie o IKE, rachunek IKE stanowi indywidualne konto emerytalne oszczędzającego w rozumieniu ustawy o IKE;
- 20) **Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA”;
- 21) **Serwis** – system Internetowy dostępny na stronie internetowej www.pzu.pl, lub udostępniany pod adresem internetowym przekazywanym Usługobiorcy, stanowiący część systemu teleinformatycznego m.in. czat;
- 22) **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 urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2016 r. poz. 1489, z późn. zm.), w tym Serwis;
- 23) **środki porozumiewania się na odległość** – telefon lub Internet;
- 24) **świadczenie usług drogą elektroniczną** – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Usługobiorcy, 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 – Prawo telekomunikacyjne;

- 25) **udziały jednostkowe** – jednostki, na które został podzielony fundusz, służące do ustalenia wartości rachunku Usługobiorcy oraz udziału Usługobiorcy w danym funduszu w ramach posiadanej przez Usługobiorcę umowy ubezpieczenia lub rachunku;
- 26) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- 27) **umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta z PZU Życie SA; treść umowy ubezpieczenia reguluje dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia oraz ogólne warunki ubezpieczenia;
- 28) **Usługobiorca lub Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną;
- 29) **Usługodawca lub PZU Życie SA** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 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 KRS 30211, kapitał zakładowy w wysokości 295 000 000 zł wpłacony w całości, NIP: 527-02-06-056, prowadząca działalność zgodnie z zezwoleniem Ministra Finansów z dn. 20.12.1991 r. – numer decyzji BS/4851/91 oraz z dn. 20.08.1996 r. – numer decyzji DU/1098/AU/CG/96/A;
- 30) **ustawa** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2016 r. poz. 1030 z późn. zm.);
- 31) **Wniosek** – wniosek o założenie konta w Serwisie;
- 32) **Załącznik** – dokument zawierający szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w określonym zakresie, stanowiący integralną część Regulaminu, na który – w zależności od usług – składa się:
  - a) Załącznik nr 1 do Regulaminu Świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA – Szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w zakresie obsługi Klienta PZU Życie SA, lub
  - b) Załącznik nr 2 do Regulaminu Świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA – Szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w zakresie likwidacji szkód i świadczeń, lub
  - c) Załącznik nr 3 do Regulaminu Świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA – Szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w zakresie IKE, lub
  - d) Załącznik nr 4 do Regulaminu Świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA – Szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w zakresie Strefy Zysku, lub
  - e) Załącznik nr 5 do Regulaminu Świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA – Szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w zakresie produktów bancassurance, lub
  - f) Załącznik nr 6 do Regulaminu Świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA – Szczegółowe

warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w zakresie Planu na Życie, lub

- g) Załącznik nr 7 do Regulaminu Świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA – Szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w zakresie PZU Cel na Przyszłość, lub
  - h) Załącznik nr 8 do Regulaminu Świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA – Szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w zakresie grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Pogodna Przyszłość, lub
  - i) Załącznik nr 9 do Regulaminu Świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA – Szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w zakresie indywidualnego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Multi Kapitał;
- 33) **zgłoszenie sprawy** – indywidualne żądanie Usługobiorcy, złożone w każdej formie dozwolonej przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym za pośrednictwem Serwisu, poczty elektronicznej lub infolinii Usługodawcy, przekazane przez PZU Życie SA na wskazany adres e-mail Usługobiorcy. Zakres spraw możliwych do zgłoszenia został określony w odpowiednim Załączniku.
2. Regulamin określa:
- 1) warunki zawierania i rozwiązywania Umów;
  - 2) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
  - 3) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca;
  - 4) sposób ochrony danych osobowych;
  - 5) tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Regulamin stanowi integralną część Umów zawieranych przez PZU Życie SA z Usługobiorcami.

## ROZDZIAŁ 2

### Warunki zawierania i rozwiązywania Umów

#### § 2

1. Usługobiorca jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu. Regulamin udostępniony jest Usługobiorcy nieodpłatnie na stronie internetowej [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl) przed zawarciem Umowy, w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca. Na stronie internetowej [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl) zamieszczone są również informacje, o których mowa w art. 5 ust. 2 i 3 i art. 6 ustawy.
2. Usługobiorca może w ramach powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz z zastosowaniem postanowień Regulaminu wraz z odpowiednim Załącznikiem składać zlecenia i dyspozycje związane z umową ubezpieczenia.
3. Przyjęcie przez PZU Życie SA oświadczenia Usługobiorcy o wyrażeniu zgody na składanie zleceń i dyspozycji za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, zgodnie z Regulaminem, jest równoznaczne z zawarciem z PZU Życie SA Umowy, w tym z udzieleniem PZU Życie SA pełnomocnictwa do wystawiania pisemnych zleceń na podstawie otrzymanych od Usługobiorcy dyspozycji, z prawem udzielania dalszych pełnomocnictw pracownikom

- PZU Życie SA lub podmiotowi prowadzącemu obsługę umowy ubezpieczenia.
4. W przypadku zgłoszenia sprawy w inny sposób niż za pośrednictwem Serwisu, Umowa zostaje zawarta z chwilą przesłania przez PZU Życie SA żądanych przez Usługobiorcę danych, o których mowa w odpowiednim Załączniku, na wskazany przez Usługobiorcę adres e-mail, bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
  5. Usługobiorca może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usługi świadczonej przez PZU Życie SA drogą elektroniczną.
  6. W przypadku świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem poczty elektronicznej, przekazana przez PZU Życie SA na wskazany adres e-mail Usługobiorcy umowa, rozwiązuje się z chwilą otrzymania przez Usługobiorcę na wskazany przez niego adres e-mail danych, o których mowa w odpowiednim Załączniku, bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.
  7. Rozwiązanie Umowy może nastąpić poprzez jej wypowiedzenie przez którąkolwiek ze stron w terminie 14 dni od daty doręczenia oświadczenia o wypowiedzeniu. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
  8. Umowa wygasa w przypadku:
    - 1) zmiany zapisów w ogólnych warunkach ubezpieczenia uniemożliwiających świadczenie usług drogą elektroniczną;
    - 2) rozwiązania umowy ubezpieczenia.
  9. Dostęp do składania zleceń i dyspozycji przez telefon lub sieć Internet może zostać ograniczony, jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa lub inne okoliczności niezależne od PZU Życie SA. Ograniczenie zostanie zniesione natychmiast po usunięciu przyczyny niedostępności.

## ROZDZIAŁ 3

### Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

#### § 3

Usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną wymienione w Załącznikach.

## ROZDZIAŁ 4

### Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

#### § 4

1. Usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną nieodpłatnie, zgodnie z Regulaminem.
2. W przypadku zgłoszenia sprawy przez Usługobiorcę za pośrednictwem Serwisu, świadczenie usługi drogą elektroniczną może nastąpić jedynie po zaakceptowaniu przez Usługobiorcę Regulaminu w Serwisie.
3. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Serwisu i usług świadczonych przez Usługodawcę drogą elektroniczną w sposób sprzeczny z przepisami obowiązującego prawa i postanowieniami Regulaminu oraz Załączników.
5. Zakazane jest dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym a także podejmowania działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
6. Usługobiorca zobowiązany jest do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację w elektronicznych kanałach dostępu, w tym nieudostępniania Loginu/

identyfikatora Klienta, Hasła, hasła standardowego i kodu PIN osobom nieupoważnionym.

7. Hasło lub kod PIN powinno być przechowywane w sposób bezpieczny. Jeżeli Usługobiorca zapisuje je na urządzeniu elektronicznym, powinno być chronione przed odczytem lub przejściem na przykład przez zastosowanie rozwiązań kryptograficznych (szyfrowanie). Urządzenie elektroniczne wykorzystywane przez Usługobiorcę, w tym również mobilne, powinno być zabezpieczone hasłem lub kodem PIN oraz systemem ochrony przed złośliwym oprogramowaniem.
8. Hasło lub kod PIN powinno być okresowo zmieniane przez Usługobiorcę. Szczegółowe zasady bezpieczeństwa informatycznego udostępnione są na stronie [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl).
9. PZU Życie SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Usługobiorcę informacji umożliwiających jego identyfikację w Serwisie osobom nieupoważnionym.
10. W przypadku podejrzenia, że Login/identyfikator Klienta, hasło standardowe, kod PIN lub Hasło zostały przejęte przez osoby nieupoważnione, Usługobiorca jest zobowiązany do niezwłocznej zmiany Hasła lub kodu PIN albo skontaktowania się z PZU Życie SA na adres [kontakt@pzu.pl](mailto:kontakt@pzu.pl) w celu blokady konta w Serwisie lub zmiany danych dostępowych.
11. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną dla Usługobiorców zostały odpowiednio określone w poszczególnych Załącznikach.
12. Złożone zlecenie lub dyspozycja nie zostaną zrealizowane w przypadku:
  - 1) gdy podane dane nie są zgodne z aktualnymi danymi Usługobiorcy posiadanymi przez PZU Życie SA;
  - 2) gdy złożona dyspozycja lub zlecenie budzą wątpliwości co do ich treści lub autentyczności;
  - 3) przerw w łączności, przerw w dostawie prądu; uszkodzeń i wad urządzeń telekomunikacyjnych oraz systemów zasilania lub sprzętu komputerowego;
  - 4) działań siły wyższej, przez które rozumie się zdarzenia nadzwyczajne zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia, a w przypadku ich przewidzenia – niemożliwe do zapobieżenia.

## ROZDZIAŁ 5

### Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca

#### § 5

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu wymagane jest zainstalowanie przeglądarki internetowej: Microsoft Internet Explorer w wersji 8.0 lub wyższej, Mozilla Firefox w wersji 3.0 lub wyższej, z dostępem do sieci Internet.
2. W przeglądarce internetowej wymagane jest włączenie obsługi JavaScript oraz umożliwienie dopisywania plików Cookies.
3. Połączenie z Serwisem odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL (klucz 2048 bitów).
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo przerwania sesji połączenia z Usługobiorcą po upływie 15 minut od ostatniej czynności Usługobiorcy wykonanej w Serwisie.
5. Warunkiem technicznym korzystania przez Usługobiorcę z usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej jest posiadanie przez Usługobiorcę adresu elektronicznego, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej.

## ROZDZIAŁ 6

### Ochrona danych osobowych

#### § 6

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy, przetwarzanych w związku ze świadczeniem usługi drogą elektroniczną, jest PZU Życie SA.
2. Dane osobowe będą przetwarzane w celu wykonywania czynności związanych z obsługą zawartej przez Usługobiorcę umowy ubezpieczenia.
3. PZU Życie SA powierza PZU Centrum Operacji SA przetwarzanie danych osobowych Klientów wyłącznie w zakresie czynności wspomagających działalność ubezpieczeniową PZU Życie SA, prowadzenia komunikacji z Klientami PZU Życie SA, dla których PZU Życie SA świadczy usługi ubezpieczeniowe oraz w celu wyjaśniania ewentualnych reklamacji związanych z wykonaniem wyżej wymienionych czynności. W przypadku usług w zakresie indywidualnego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Multi Kapitał, PZU Życie SA powierza przetwarzanie danych Mowentum.
4. Dane osobowe przetwarzane będą zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2016 r. poz. 992, z późn. zm.).
5. Przesyłanie danych osobowych za pośrednictwem Serwisu odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.
6. Usługodawca zapobiega pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione danych osobowych Usługobiorcy przesyłanych drogą elektroniczną poprzez zastosowanie oprogramowania umożliwiającego kontrolę przepływu informacji pomiędzy systemem teleinformatycznym Usługodawcy, a siecią publiczną oraz kontrolę działań inicjowanych z sieci publicznej i systemu teleinformatycznego Usługodawcy.

## ROZDZIAŁ 7

### Reklamacje, skargi i zażalenia

#### § 7

1. Usługobiorcy przysługuje prawo złożenia reklamacji tj. skierowania wystąpienia do PZU Życie SA, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną przez PZU Życie SA.
2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU Życie SA obsługującej klienta.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
  - 1) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl);
  - 2) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. z 2016 r. poz. 1113);
  - 3) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty osoby, o której mowa w ust. 1, w jednostce, o której mowa w ust. 2.
4. PZU Życie SA rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU Życie SA przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Odpowiedź PZU Życie SA na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 1572, z późn. zm.) lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.
7. Skargę lub zażalenie, niebędące reklamacją, o której mowa w ust. 1, składa się w formie pisemnej do każdej jednostki PZU Życie SA obsługującej klienta, na infolinię PZU Życie SA albo poprzez formularz na stronie [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl), w sposób umożliwiający identyfikację osoby wnoszącej i przedmiotu skargi lub zażalenia.
8. PZU Życie SA rozpatruje skargę lub zażalenie niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania, i udziela pisemnej odpowiedzi, a w przypadku niemożności ich rozpatrzenia w powyższym terminie zawiadoma pisemnie wnoszącego z podaniem przyczyny zwłoki i nowego terminu rozpatrzenia.
9. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o posadadowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla PZU Życie SA do posadadowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

## ROZDZIAŁ 8

### Postanowienia końcowe

#### § 8

1. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Żadna z tych treści, w szczególności tekst, grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, programy, prezentowane w Serwisie nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniego zezwolenia. Usługobiorca zobowiązuje się do wykorzystywania treści Serwisu wyłącznie do użytku własnego, wynikającego z Regulaminu.
2. Usługodawca ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Serwisu, na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Usługodawcy.
3. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie będzie dokonywane poprzez jego umieszczenie w Serwisie. W przypadku, gdy Usługobiorca wyraził wolę złożenia zlecenia i dyspozycji wyłączenie za pośrednictwem telefonu, będzie informowany o zmianach postanowień Regulaminu telefonicznie, w formie poczty elektronicznej lub korespondencji przesłanej listem.
4. Korzystanie przez Usługobiorcę z Serwisu po dokonaniu zmian w Regulaminie oznacza ich akceptację.
5. W sprawach nierogulowanych w Regulaminie mają zastosowanie ogólne warunki ubezpieczenia oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 16 marca 2017 r. i ma zastosowanie do Umów zawieranych od tego dnia lub Umów zawartych wcześniej, dla których został zaakceptowany niniejszy Regulamin lub Usługobiorca nie zgłosił sprzeciwu.

# SZCZEGÓŁOWE WARUNKI USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W ZAKRESIE LIKWIDACJI SZKÓD I ŚWIADCZEŃ



Załącznik nr 2 do Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA

## WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW

### § 1

Rozpoczęcie przez Usługobiorcę korzystania z Serwisu jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu oraz z zawarciem Umowy, bez konieczności sporządzania odrębnej umowy.

## WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### § 2

1. Usługobiorca, który jest uprawniony do świadczenia z tytułu umowy ubezpieczenia, podczas zgłaszania sprawy w Serwisie, ustanawia samodzielnie Hasło, a Usługodawca przekazuje Usługobiorcy Login w postaci numeru sprawy na wskazany przez Usługobiorcę, na formularzu zgłoszenia sprawy, adres e-mail.
2. Usługobiorca zobowiązany jest do przechowywania w bezpiecznym miejscu Loginu oraz Hasła i nie udostępniania ich osobom trzecim.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Usługobiorcę Loginu lub Hasła lub innych danych, które go osobiście dotyczą, a są związane z wykonywaniem Umowy, choćby wynikały z winy nieumyślnej Usługobiorcy.
4. W przypadku, gdy Usługobiorca utracił lub zapomniał Login lub Hasło, Usługodawca zapewnia możliwość przypomnienia Loginu lub nadania nowego Hasła.
5. Nadanie nowego Hasła (reset Hasła) Usługobiorca może wykonać w Serwisie samodzielnie. Usługodawca po otrzymaniu informacji o potrzebie resetu Hasła, przekazuje nowe Hasło w formie wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego wskazany przez Usługobiorcę podczas zgłoszenia sprawy.
6. W przypadku, gdy Usługobiorca nie wskazał numeru telefonu komórkowego w sposób określony w ust. 5 lub podał numer telefonu niezarejestrowany w sieciach telefonii komórkowej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, wówczas w celu uzyskania nowego Hasła, powinien skontaktować się z Infolinią Usługodawcy.

7. W przypadku zgłoszenia sprawy, Usługodawca po dokonaniu pozytywnej identyfikacji Usługobiorcy, przekazuje na wskazany przez Usługobiorcę adres e-mail informacje lub dokumenty, o których mowa w § 4 wraz z informacjami, o których mowa w art. 5 Ustawy oraz z informacją o stronie internetowej, na której Usługobiorca może zapoznać się z Regulaminem i informacjami, o których mowa w art. 6 Ustawy.

## WYMAGANIA TECHNICZNE NIEZBĘDNE DO WSPÓŁPRACY Z SYSTEMEM TELEINFORMATYCZNYM, KTÓRYM POSŁUGUJE SIĘ USŁUGODAWCA

### § 3

W celu prawidłowego korzystania z Serwisu wymagane jest zainstalowanie przeglądarki internetowej wymienionej w § 5 Regulaminu lub Google Chrome w wersji 12.0 lub wyższej, Opera w wersji 9.0 lub wyższej z dostępem do Internetu.

## RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### § 4

| Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną                                       | Zakres umów ubezpieczenia |
|---|---------------------------|
| Dokonanie zgłoszenia roszczenia   | Wszystkie                 |
| Sprawdzenie postępów w likwidowanym świadczeniu   | Wszystkie                 |
| Załączenie dokumentacji do zgłaszanego roszczenia, pobranie dokumentacji załączonej do sprawy | Wszystkie                 |
| Informacja o hasle do zgłoszonej sprawie  | Wszystkie                 |
| Wiadomości e-mail z załączoną dokumentacją z procesu likwidacji                               | Wszystkie                 |

PZUŻ 8193/1