

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1.

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 <https://pkoubezpieczenia.pl/strefa-klienta/dokumenty-do-pobrania/ubezpieczenia-majatkowe> - w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.

## DEFINICJE

### § 2.

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

1. **Aplikacja** – Aplikacja „Sprawdź status szkody” – rozwiązanie webowe, którego właścicielem jest PKO Ubezpieczenia, umożliwiające Użytkownikowi sprawdzenie statusu zgłoszonej przez siebie szkody drogą elektroniczną.
2. **Dostęp** – dostęp do aplikacji wymaga rejestracji, która realizowana jest dwuetapowo. Użytkownik dostaje w wiadomości SMS wysłanej na numer telefonu podany w procesie zgłoszenia szkody, link do rejestracji, poprzez który inicjowany jest proces weryfikacji tożsamości Użytkownika/ Klienta. Po autoryzacji numerem telefonu i numerem PESEL Użytkownik otrzymuje SMS-em kod weryfikacyjny, po wprowadzeniu, którego może nadać sobie PIN do logowania.
3. **PIN** – czterocyfrowy numer, który użytkownik definiuje samodzielnie w procesie rejestracji, służący do identyfikacji Użytkownika każdorazowo podczas logowania w Aplikacji.
4. **PKO Ubezpieczenia** – PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, 00-872 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000551487, NIP 527-273-41-44, REGON 361272718, kapitał zakładowy (kapitał wpłacony) 25.000.000,00 zł, adres strony internetowej: [www.pkoubezpieczenia.pl](http://www.pkoubezpieczenia.pl), numer infolinii: 48 81 535 67 66
5. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie;
6. **Użytkownik** – osoba fizyczna, która poprzez Aplikację uruchomioną w przeglądarce na urządzeniu elektronicznym korzysta z proponowanych przez Aplikację funkcjonalności w procesie likwidacji szkód ubezpieczeniowych, tj.:
  - Udostępnienie informacji na temat statusu szkody zaraz po jego zmianie;
  - Przesyłanie powiadomień o procesie likwidacji szkody;
  - Uzupełnienia wymaganych informacji i załączania brakującej dokumentacji;
  - Umożliwienie pobrania z aplikacji elektronicznych obrazów dokumentów udostępnionych przez PKO Ubezpieczenia
  - Korespondencji z Opiekunem Szkody poprzez funkcjonalność „Wiadomości”.

## RODZAJE USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### § 3.

Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez udostępnienie za pośrednictwem Internetu Aplikacji służącej do śledzenia statusu zgłoszonej szkody i komunikacji z Opiekunem Klienta. PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. wysyła SMS-a na podany w zgłoszeniu szkody numer telefonu, z linkiem do rejestracji w Aplikacji „Sprawdź status szkody”. Aplikacja umożliwia Użytkownikowi śledzenie aktualnego statusu zgłoszonej szkody, przesłanie dodatkowej dokumentacji szkodowej, zapoznanie się z dokumentami udostępnionymi przez PKO Ubezpieczenia a także komunikację z Opiekunem Szkody.

## WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### § 4.

1. Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną określonych w Regulaminie jest możliwe jedynie przez uzyskanie dostępu i akceptację Regulaminu. Korzystanie przez Użytkownika z Aplikacji i akceptacja Regulaminu stanowi o zawarciu umowy, bez konieczności jej zawierania w formie pisemnej.
2. Świadczenie usług drogą elektroniczną odbywać się będzie przy użyciu Aplikacji, której celem jest wsparcie Użytkownika w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych przez PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

3. Dostęp do Aplikacji nadawany jest Użytkownikowi na podstawie analizy informacji przekazanych w procesie zgłaszania szkody. Przekazywany jest na podany w procesie numer telefonu w wiadomości SMS zawierającej link do rejestracji.
4. Wraz z nadaniem dostępu do Aplikacji wszelkie dokumenty, wiadomości oraz informacje wysyłane do PKO Ubezpieczenia za pomocą Aplikacji są traktowane, jako informacje przekazywane bezpośrednio przez Użytkownika.
5. Aplikacja jest nieodpłatna dla Użytkownika z tym zastrzeżeniem, że do korzystania z Aplikacji niezbędne jest posiadanie urządzenia elektronicznego, jak również połączenie z Internetem, Koszty połączenia z Internetem obciążają Użytkownika, stosownie do umów zawartych przez Użytkownika z Dostawcą usługi internetowej.
6. Uzyskanie pełnej funkcjonalności do usług świadczonych na podstawie Regulaminu jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system Użytkownika następujących minimalnych wymagań technicznych:
  - 1) Połączenia do sieci GSM oraz Internet z minimalnym transferem 3G lub LTE;
  - 2) Zastosowania przeglądarek z włączoną obsługą Java Script: Internet Explorer (min. Wersja 11), Firefox, Google Chrome, Opera, Edge lub Safari w wersjach nie starszych niż 3 wersje wstecz, licząc od wersji aktualnie najnowszej danego producenta. Korzystanie z serwisu przy innych ustawieniach niż poniżej, może powodować brak dostępności niektórych funkcjonalności.
7. Użytkownik zobowiązuje się do przekazania dokładnych, kompletnych i niewprowadzających w błąd informacji oraz dokumentów dotyczących uszkodzonego pojazdu i zgłaszanej szkody. Zdjęcia przesłane przez Użytkownika powinny być czytelne.
8. 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 uprawnień PKO Ubezpieczenia do wystąpienia względem Użytkownika z roszczeniem odszkodowawczym, stosownie do przepisów kodeksu cywilnego.
9. Umowa o świadczenie usług jest zawierana na czas korzystania z Aplikacji.

## **PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ**

### **§ 5.**

1. PKO Ubezpieczenia informuje, że systemy teleinformatyczne udostępnione Użytkownikowi w celu świadczenia usług drogą elektroniczną zawierają treści chronione prawem autorskim oraz inne dobra będące przedmiotem ochrony prawa 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.

## **ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI**

### **§ 6.**

1. PKO Ubezpieczenia nie odpowiada za korzystanie z Aplikacji niezgodnie z wymaganiami technicznymi określonymi w § 4 ust. 6 Regulaminu.
2. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za zabezpieczenie urządzenia za pomocą, którego korzysta z Aplikacji przed dostępem dla osób trzecich.
3. PKO Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Aplikacji niezgodnie z Regulaminem.
4. Skorzystanie z Aplikacji nie oznacza, że PKOU przyjmuje odpowiedzialność za zgłoszone roszczenia. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że PKO Ubezpieczenia przeprowadza czynności likwidacyjne mające na celu ustalenie odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń za zgłaszaną szkodę.

## **POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

### **§ 7.**

1. Informujemy o przysługującym prawie do złożenia reklamacji w przypadku zastrzeżeń do usług albo działalności PKO Ubezpieczenia. Reklamacje mogą być kierowane:
  - osobiście,
  - pisemnie na adres Towarzystwa (PKO Ubezpieczenia, ul. Chłodna 52, 00-872 Warszawa),
  - telefonicznie pod numerem Infolinii + 48 81 535 67 66 lub
  - za pośrednictwem formularza reklamacyjnego zamieszczonego na stronie internetowej: [www.pkoubezpieczenia.pl](http://www.pkoubezpieczenia.pl).
2. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni liczonych od dnia jej otrzymania. W szczególnych przypadkach, jeżeli w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji ustalenie okoliczności koniecznych do rozpatrzenia reklamacji okazałoby się niemożliwe, PKO TU S.A. powiadamia zgłaszającego o przyczynach braku możliwości dotrzymania terminu wskazując okoliczności, które powinny zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, jednak nie późniejszy niż 60 dni liczonych od dnia otrzymania reklamacji.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi na reklamację w tej formie.

## PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

### § 8.

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](mailto: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 lub gdy ten numer nie został podany, numer paszportu, dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość, 3) adres zameldowania na pobyt stały, 4) adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zameldowania, 5) dane służące do weryfikacji podpisu elektronicznego Użytkownika, 6) adresy elektroniczne Użytkownika, 7) numer rachunku bankowego, 8) numer VIN pojazdu, 9) numer rejestracyjny pojazdu. 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 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.
6. 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).
7. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu.
8. Dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.
9. 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.
10. W celu skorzystania z praw, o których mowa w ust. 12 należy skontaktować się z Administratorem danych.
11. 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.
12. Podanie danych osobowych w związku z zawieraniem umów jest konieczne do świadczenia usług na podstawie niniejszego Regulaminu – bez podania danych osobowych nie jest możliwe korzystanie z usług świadczonych na podstawie Regulaminu.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 9.

1. Każdy Użytkownik powinien zapoznać się z postanowieniami Regulaminu i je zaakceptować przed rozpoczęciem korzystania z usług świadczonych na podstawie Regulaminu. Każdy Użytkownik obowiązany jest przestrzegać postanowień Regulaminu.
2. PKO Ubezpieczenia świadczy usługi drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem, zawartą umową oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 30 czerwca 2020 roku.