

**REGULAMIN**  
**świadczenia usług drogą elektroniczną e-Bilet Polska Sp. z o. o.**  
**dotyczący wykonywania czynności agencyjnych w imieniu lub na rzecz PZU SA**

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1219 z późn. zm.) e-Bilet Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (zwana dalej e-Bilet) ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej Regulaminem).

**CZĘŚĆ I**

**WSTĘP**

**Rozdział 1**

**Postanowienia ogólne**

**§ 1**

1. Podmiotem świadczącym usługi za pośrednictwem e-Bilet jest e-Bilet Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 00-841 Warszawa ul. Żelazna 51/53, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000496514, NIP 9512376701, REGON 147085850, o kapitale zakładowym 8 470 000 zł (zwanym dalej Usługodawcą).
2. Usługodawca jest uprawniony do zawierania w imieniu i na rzecz Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, wpisanej do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000009831, kapitał zakładowy 86.352.300 zł, wpłacony w całości, NIP 526-025-10-49, REGON 010001345, (zwanego dalej PZU) umów ubezpieczenia stanowiących uzupełnienie oferty handlowej e-Bilet Polska Sp. z o.o., w tym sprzedaży ubezpieczeń, które proponowane są za pośrednictwem e-Bilet na podstawie art. 3 ust.1 Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. z 2018 r. poz. 2210, 2243).
3. Regulamin określa:
  - 1) rodzaje i zakres usług świadczonych za pośrednictwem e-Bilet;
  - 2) warunki świadczenia usług za pośrednictwem e-Bilet;
  - 3) wymagania techniczne niezbędne do wykonania na rzecz Usługobiorcy usługi za pośrednictwem e-Bilet;
  - 4) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług za pośrednictwem e-Bilet;
  - 5) zasady kalkulacji składki oraz zawierania umów ubezpieczenia;
  - 6) tryb postępowania reklamacyjnego.
4. Regulamin ma zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez PZU za pośrednictwem Usługodawcy drogą elektroniczną i dotyczy wyłącznie tych ubezpieczeń, które proponowane są za pośrednictwem e-Bilet.
5. Przez pojęcia użyte w Regulaminie rozumie się:
  - 1) **adres elektroniczny** – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej; adres elektroniczny zwany jest także adresem e-mail;
  - 2) **ebilet.pl** – podmiot świadczący usługi drogą elektroniczną za pomocą strony internetowej ebilet.pl;
  - 3) **bezpieczny protokół SSL** – elektroniczny system służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;
  - 4) **kalkulacja składki** – obliczenie wysokości składki za ubezpieczenie na podstawie danych podanych przez Usługobiorcę podczas świadczenia usługi za pośrednictwem e-Bilet;
  - 5) **konto** – prowadzone dla Usługobiorcy przez Usługodawcę pod unikalną nazwą (login) konto będące zbiorem zasobów, w którym gromadzone są dane Usługobiorcy oraz inne informacje o jego działaniach w ramach e-Bilet;
  - 7) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia, na podstawie których zawierana jest umowa ubezpieczenia, mające zastosowanie do ubezpieczeń oferowanych za pośrednictwem e-Bilet. OWU są udostępniane nieodpłatnie. Usługobiorca może je swobodnie odczytać, wydrukować lub zapisać ich wersję elektroniczną na własnym komputerze lub innym urządzeniu telekomunikacyjnym;
  - 8) **polisa** – dokument potwierdzający zawarcie z PZU umowy ubezpieczenia;
  - 6) **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 2004 r. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.), w tym aplikacja z której korzysta e-Bilet;
  - 7) **świadczenie usługi drogą elektroniczną** – wykonanie usługi głosowej lub usługi internetowej, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);
  - 8) **transakcja** – zakup albo sprzedaż dóbr lub usług realizowany przez Usługobiorcę dokonywany w e-Bilet, wyłącznie za pośrednictwem strony www.ebilet.pl, zgodnie z Regulaminem;

- 9) **usługa** – w zależności od kontekstu jedna lub wszystkie usługi, o których mowa w § 2 pkt 1) – 9) Regulaminu;
- 10) **Ubezpieczający** – Usługobiorca zawierający umowę ubezpieczenia z PZU za pośrednictwem Usługodawcy w e-Bilet, osoba fizyczna lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą;
- 11) **ubezpieczenia** – produkty ubezpieczeniowe, oferowane przez PZU za pośrednictwem Usługodawcy poprzez e-Bilet;
- 12) **umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- 13) **umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem Usługodawcy (poprzez e-Bilet) pomiędzy PZU a Ubezpieczającym, zgodnie z postanowieniami OWU oraz Regulaminu;
- 14) **Usługobiorca** – pełnoletnia osoba fizyczna, która po zarejestrowaniu lub zalogowaniu się w e-Bilet (w tym akceptacji Regulaminu) ma prawo dostępu do usług oferowanych w e-Bilet, w szczególności może wykonywać transakcje zakupu biletów poprzez e-Bilet;
- 15) **Usługodawca** – e-Bilet Polska Sp. z o.o.;
- 16) **wniosek** – wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia złożony przez Usługobiorcę za pośrednictwem e-Bilet, a następnie utrwalony w systemie teleinformatycznym, ustalający warunki umowy ubezpieczenia oraz stanowiący integralną część umowy ubezpieczenia.

## **Rozdział 2**

### **Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną**

#### **§ 2**

Usługodawca świadczy drogą elektroniczną, za pośrednictwem e-Bilet następujące usługi:

- 1) umożliwia Ubezpieczającemu złożenia oświadczenia woli o zawarcie umowy ubezpieczenia;
- 2) przekazuje informacje o oferowanych przez PZU ubezpieczeniach;
- 3) umożliwia wykonanie przez Usługobiorcę kalkulacji składki;
- 4) umożliwia Ubezpieczającemu złożenie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia;
- 5) umożliwia Ubezpieczającemu zawarcie umowy ubezpieczenia na podstawie aktualnie udostępnionych OWU;
- 6) zdalnie udostępnia dokumenty związane z umową ubezpieczenia oraz zdalną obsługą umów ubezpieczenia umożliwiając ich pobieranie i zapisywanie;
- 7) udostępnia informacje o umowach ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem e-Bilet;
- 8) przyjmuje zamówienia Usługobiorcy na druki lub formularze związanych z zawartą umową ubezpieczenia;
- 9) na żądanie Usługobiorcy pomaga w korzystaniu z e-Bilet.

## **Rozdział 3**

### **Wymagania niezbędne do korzystania z E-Bilet**

#### **§ 3**

1. Świadczenie usług drogą elektroniczną odbywa się za pośrednictwem Internetu.
2. Warunkiem korzystania przez Usługobiorcę z usług jest posiadanie urządzenia z przeglądarką internetową i łączem internetowym umożliwiającym dostęp do e-Bilet.
3. Połączenie z e-Bilet odbywa się z wykorzystaniem bezpiecznego protokołu SSL.

## **CZĘŚĆ II**

## **Rozdział 4**

### **Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną**

#### **§ 4**

1. Usługodawca świadczy nieodpłatnie usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem e-Bilet, zgodnie z Regulaminem.
2. Usługobiorca jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu.
3. Warunkiem korzystania z usług jest zapoznanie się i akceptacja Regulaminu oraz korzystanie z e-Bilet zgodnie z tym regulaminem.
4. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie odpowiednie zastosowanie mają postanowienia regulaminu e-Bilet.
5. Usługobiorca ponosi wyłącznie koszt połączenia internetowego, określonego przez operatora sieci telekomunikacyjnej.
6. Korzystanie z Regulaminu jest bezpłatne. Regulamin jest dostępny na stronie [www.ebilet.pl](http://www.ebilet.pl), a Usługobiorca może go swobodnie odczytać, wydrukować lub zapisać jego wersję elektroniczną na własnym komputerze lub innym urządzeniu końcowym.
7. Rozpoczęcie korzystania z e-Bilet jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu oraz z zawarciem z Usługodawcą umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
8. Umowa o świadczenie usługi drogą elektroniczną jest zawierana także w przypadku, kiedy Usługobiorca zgłosił do Usługodawcy wniosek o przekazanie informacji lub dokumentów na wskazany adres poczty elektronicznej. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się z chwilą otrzymania przez Użytkownika wiadomości e-mail.

9. Usługobiorca może w każdej chwili zakończyć korzystanie z e-Bilet. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem e-Bilet rozwiązuje się z chwilą zakończenia przez Usługobiorcę korzystania z e-Bilet – bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.
10. Świadczenie usług internetowych jest zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.
11. Usługobiorca zobowiązany jest do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację podczas korzystania z usługi internetowej.
12. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Usługobiorcę informacji umożliwiających jego identyfikację podczas korzystania z usługi internetowej.
13. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji za pośrednictwem e-Bilet, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy.
14. Usługobiorca zobowiązuje się do niepodejmowania za pośrednictwem internetu działań o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wprowadzać w błąd, lub wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w e-Bilet.
15. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z e-Bilet drogą elektroniczną w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami Regulaminu.

## **Rozdział 5**

### **Kalkulacja składki oraz zawarcie umowy ubezpieczenia**

#### **§ 5**

1. Kalkulacja składki oraz wszelkie czynności zmierzające do zawarcia umowy ubezpieczenia, w tym przejście do złożenia wniosku, mogą nastąpić wyłącznie w odniesieniu do usług w rozumieniu regulaminu e-Bilet, które spełniają warunki objęcia ubezpieczeniem, zgodnie z postanowieniami odpowiedniego OWU. W przypadku usługi która może zostać objęta ubezpieczeniem, zastosowanie znajdują postanowienia niniejszego § 5 Regulaminu. Usługobiorca jest informowany o możliwości objęcia danej usługi ubezpieczeniem w chwili wyświetlenia oferty.
2. Kalkulacja składki dla Usługobiorcy następuje po wybraniu usługi prezentowanej w ofercie w rozumieniu regulaminu e-Bilet, w ramach której możliwe jest zawarcie umowy ubezpieczenia.
3. Kalkulację składki dla Usługobiorcy można przygotować dla danych niespersonalizowanych lub na podstawie podanych przez niego danych wymaganych do zawarcia umowy ubezpieczenia, na podstawie OWU aktualnie dostępnych adresem elektronicznym [www.ebilet.pl](http://www.ebilet.pl). Wysokość składki wyświetlana jest na stronie oferty i w koszyku.
4. Kalkulacja składki odbywa się na podstawie danych przekazanych przez Usługobiorcę podczas korzystania z usługi internetowej.
5. Kalkulacja składki nie stanowi oferty w rozumieniu prawa cywilnego. Kwota wyliczonej składki może ulec zmianie, stosownie do zmian OWU, taryfy składek lub zmiany danych wprowadzanych przez Usługobiorcę od momentu zapisania kalkulacji do dnia zawarcia umowy ubezpieczenia.
6. Po dokonaniu kalkulacji składki, w ramach realizacji transakcji, może zostać złożony wniosek w sekcji Ubezpieczenia.
  - 1) złożenie wniosku może nastąpić po łącznym dokonaniu następujących czynności:
    - a) dokonaniu kalkulacji składki;
    - b) zapoznaniu się i akceptacji OWU oraz Regulaminu;
    - c) zalogowaniu się lub zarejestrowaniu na koncie użytkownika
    - d) wybraniu opcji "Dalej" i finalizacji transakcji.
7. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym. Podając dane osób trzecich Usługobiorca oświadcza, że poinformował te osoby o tym fakcie i osoby te wyraziły zgodę na podanie ich danych, chyba że wiedza i zgoda taka nie są wymagane przepisami prawa.
8. Dane niezbędne do złożenia wniosku oraz zawarcia umowy ubezpieczenia podawane są przez Usługobiorcę w trakcie dokonywania transakcji, na etapie wypełniania danych dotyczących dostawy i płatności, poprzez wypełnienie formularza dotyczącego umowy ubezpieczenia zgodnie z ust. 6 pkt 4) ppkt e).
9. Jeżeli Ubezpieczający podał do wiadomości Usługodawcy nieprawdziwe dane mające wpływ na wysokość składki, zobowiązany jest do dopłaty składki wynikającej z różnicy pomiędzy składką, jaka należałaby się PZU, gdyby podano dane prawdziwe a składką przyjętą w umowie ubezpieczenia.
10. W celu korzystania z usługi umożliwiającej zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem e-Bilet w formularzu, o którym mowa w ust. 7, 8 i 9 wymagane jest podanie przez Usługobiorcę następujących, niżej wymienionych danych:
  - 1) w przypadku osób fizycznych:
    - a) imię i nazwisko;
    - b) numer telefonu komórkowego;
    - c) adres poczty elektronicznej (e-mail);
  - 2) w przypadku przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą:
    - a) nazwa firmy;
    - b) numer NIP
    - c) adres firmy;

- d) numer telefonu komórkowego;
- e) adres poczty elektronicznej (e-mail).

W przypadku zawierania umowy ubezpieczenia na rzecz osoby trzeciej, Usługobiorca podaje wymienione wyżej dane także w odniesieniu do osoby, na rzecz której zawierana jest umowa ubezpieczenia.

11. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za prawdziwość podanych przez niego danych, o których mowa w ust. 8 i 10.

## **§ 6**

1. Zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem e-Bilet następuje po łącznym spełnieniu warunków:
  - 1) akceptacji OWU i Regulaminu przez Usługobiorcę;
  - 2) zapoznaniu się z Informacją Administratora danych osobowych, dokumentem zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz dokumentem zawierającym informacje o dystrybutorze ubezpieczeń;
  - 3) dokonania kalkulacji składki;
  - 4) potwierdzeniu, że OWU, dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym, Informacja Administratora danych osobowych oraz dokument zawierający informacje o dystrybutorze zostały Usługobiorcy doręczone przed zawarciem umowy ubezpieczenia i zaakceptował on ich treść, a dodatkowo zostały udostępnione pod adresem elektronicznym [www.ebilet.pl](http://www.ebilet.pl);
  - 5) potwierdzeniu, że umowa ubezpieczenia spełnia wymagania i potrzeby przy uwzględnieniu wysokości składki jaką Ubezpieczający skłonny jest zapłacić, oraz że Ubezpieczający zawarł ją w wyniku swojej świadomej decyzji;
  - 6) złożeniu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia i przyjęcia go przez Usługodawcę;
  - 7) potwierdzeniu wybranych przez Usługobiorcę opcji (wariantów) oferowanych w ramach danego ubezpieczenia – jeżeli dotyczy danego ubezpieczenia;
  - 8) opłaceniu składki z zastrzeżeniem ust. 7.
2. Akceptacja OWU i Regulaminu, potwierdzenie zapoznania się z Informacją Administratora danych osobowych, dokumentem zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz dokumentem zawierającym informacje o dystrybutorze następuje poprzez zaznaczenie odpowiednich pól wyboru w trakcie dokonywania transakcji.
3. Akceptacja OWU i Regulaminu, potwierdzenie zapoznania się z Informacją Administratora danych osobowych, dokumentem zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz dokumentem zawierającym informacje o dystrybutorze przez Usługobiorcę może nastąpić wyłącznie po złożeniu przez Usługobiorcę oświadczenia, że zapoznał się z treścią danego dokumentu, oraz że wyraża zgodę na zawarcie umowy ubezpieczenia poprzez zaznaczenie odpowiednich pól wyboru w trakcie dokonywania transakcji.
4. Złożenie wniosku następuje zgodnie z § 5 ust. 6 Regulaminu. Przyjęcie wniosku następuje przez wyświetlenie komunikatu dotyczącego pomyślnego dokonania transakcji, po wybraniu opcji kupuję i płacę w sekcji podsumowanie.
5. Odpowiedzialność PZU rozpoczyna się po zapłaceniu składki w terminie i na zasadach określonych w umowie ubezpieczenia.
6. Zapłata składki, za umowę ubezpieczenia zawartą za pośrednictwem e-Bilet następuje najpóźniej przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej w wysokości i formie określonej w umowie ubezpieczenia.
7. Umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem e-Bilet może być zawarta na własny rachunek Ubezpieczającego (tzn. Ubezpieczający musi być jednocześnie Ubezpieczonym) albo na rzecz osób trzecich będących Ubezpieczonymi.
8. Po zawarciu umowy ubezpieczenia Ubezpieczającemu na adres e-mail podany przez Ubezpieczającego w procesie zawierania umowy wysyłane są: dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia, OWU, dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym, dokument zawierający informacje o dystrybutorze ubezpieczeń, Informacja Administratora danych osobowych oraz Regulamin.

## **CZĘŚĆ III**

### **Rozdział 6**

#### **Odstąpienie, wypowiedzenie umowy ubezpieczenia oraz zgłoszenie szkody**

### **§ 7**

1. Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia od umowy ubezpieczenia albo wypowiedzenia umowy ubezpieczenia. W tym celu jest zobowiązany złożyć oświadczenie:
  - 1) telefonicznie na infolinii PZU pod numerem (22) 505 11 75,
  - 2) elektronicznie, na adres kontakt@pzu.pl,
  - 3) pisemnie, na adres korespondencyjny PZU ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa.
2. Ubezpieczający występujący z roszczeniem może dokonać zgłoszenia szkody w następujący sposób:
  - 1) telefonicznie pod numerem telefonu: 22 505 11 75
  - 2) e-mail na adres: kontakt@pzu.pl,
  - 3) na elektronicznym formularzu zgłoszenia szkody na stronie [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl).
3. Ubezpieczający występujący z roszczeniem ma obowiązek bezwzględnie przekazać następujące informacje i dokumenty:

- 1) Imię i nazwisko Ubezpieczonego;
- 2) Kopię lub numer Polisy;
- 3) oryginał Biletu lub Karnetu (chyba że Bilet lub Karnet nie mógł być odebrany lub został utracony);
- 4) Dowód zakupu;
- 5) Nr telefonu pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Ubezpieczonym;

## **Rozdział 7**

### **Ochrona danych osobowych**

#### **§ 8**

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy uzyskiwanych przy świadczeniu usług, o których mowa w § 2 jest Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjnej z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa.
2. PZU powierzył przetwarzanie danych osobowych e-Bilet jest e-Bilet Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 00-841 Warszawa ul. Żelazna 51/53, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000496514, NIP 9512376701, REGON 147085850, o kapitale zakładowym 8 470 000 zł.
3. Dane osobowe Usługobiorcy będą przetwarzane w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego wynikającego z umowy ubezpieczenia oraz wykonywaniem czynności związanych z obsługą zawartej przez Usługobiorcę umowy ubezpieczenia.
4. Dane osobowe Usługobiorcy przetwarzane są zgodnie z przepisami 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 oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych dla celów związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia.
5. Podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia. Usługobiorca ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania.
6. Podanie danych osobowych wskazanych w § 5 ust. 10 Regulaminu, jest niezbędne do świadczenia usług wymienionych w § 2 pkt 3 – 7 Regulaminu, ze względu na ich rodzaj.
7. W przypadku nieudostępnienia przez Usługobiorcę danych, o których mowa w § 5 ust. 10 Regulaminu, Usługodawca odmówi świadczenia usług, o których mowa w § 2 pkt 3 – 7 Regulaminu.
8. Przesyłanie danych osobowych w systemie teleinformatycznym oraz proces autoryzacji odbywają się za pomocą bezpiecznego protokołu SSL.
9. Oferty PZU, komunikaty promocyjne PZU i informacyjne PZU mogą być przesyłane drogą elektroniczną przez Usługodawcę tym Usługobiorcom, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie takich informacji, w szczególności udostępnili identyfikujący ich adres elektroniczny, oraz wyrazili zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych.
10. Usługobiorca może wycofać zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
11. Sprzeciw, o którym mowa w ust. 10, powinien zostać złożony na piśmie i przesłany na adres: PZU SA, ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa.

## **Rozdział 8**

### **Postępowanie reklamacyjne**

#### **§ 9**

1. Usługobiorcy przysługuje prawo złożenia reklamacji tj. skierowania wystąpienia do PZU, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę w imieniu PZU.
2. Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU obsługującej klienta.
3. Reklamacja, skarga lub zażalenie 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 Prawo pocztowe;
  - 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 rozpatruje reklamację, skargę lub zażalenie i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU przekazuje osobie, która złożyła reklamację, skargę lub zażalenie, informację, w której:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia.

6. Odpowiedź PZU na reklamację, skargę lub zażalenie zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.
7. W przypadku umowy zawieranej za pośrednictwem Internetu, konsument ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. adresu: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu z PZU jest następujący: reklamacje@pzu.pl.
8. Reklamacje dotyczące umowy ubezpieczenia należy składać zgodnie z postanowieniami odpowiedniego OWU, dotyczącego danego rodzaju Ubezpieczenia. Reklamacje dotyczące korzystania z oraz funkcjonowania e-Bilet będą rozpatrywane przez Usługodawcę, zgodnie z postanowieniami regulaminu e-Bilet.

#### **Postanowienia końcowe**

##### **§ 10**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w każdym czasie, w szczególności w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zmiany zakresu oferowanych Usług, z zastrzeżeniem, że Usługodawca nie może modyfikować dokumentów, które zostały doręczone zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
2. W przypadku zmiany Regulaminu jego doręczenie będzie dokonywane poprzez jego umieszczenie w e-Bilet. Korzystanie przez Usługobiorcę z e-Bilet po dokonaniu zmian w Regulaminie oznacza ich akceptację.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie ma język oraz prawo polskie.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 01.10.2022 r.