

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa w szczególności:
 - 1) rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia przez nas usług drogą elektroniczną, za pośrednictwem serwisu;
 - 2) wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usług;
 - 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług;
 - 4) tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie przed zawarciem umowy o świadczenie usług za pośrednictwem serwisu, w formie, która umożliwia jego pobranie, odtwarzanie i utrwalenie.
3. Użytkownik nie może w serwisie przekazywać treści i informacji o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wprowadzić w błąd. Nie może też udostępniać treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych.
4. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za skutki niewłaściwego wypełniania danych w serwisie, w tym podania danych błędnych, nieprawdziwych lub przekazania treści wskazanych w ust. 3.
5. Nie ponosimy odpowiedzialności za korzystanie z serwisu przez użytkownika w sposób sprzeczny z tym regulaminem.

II. DEFINICJE

Definicje pojęć użytych w regulaminie:

- 1) **cookies** – to pliki tworzone i zapisywane na urządzeniu końcowym użytkownika podczas odwiedzania stron w Internecie; pliki zawierają informację pozwalającą zidentyfikować urządzenie użytkownika w celu prawidłowego wyświetlenia strony; pliki najczęściej zawierają informację odnośnie do pochodzenia (nazwa strony internetowej), czas (długość życia) ciasteczka, identyfikator przeglądarki, ewentualnie unikatowy numer tworzony na potrzeby sesji użytkownika;
- 2) **landing page** – pierwsza strona serwisu, na którą przenoszony zostaje użytkownik po kliknięciu w link zamieszczony w przestrzeni Partnera UNIQA;
- 3) **link** – odnośnik do wniosku elektronicznego; jest to adres strony internetowej serwisu wygenerowany przez nas i umieszczony w przestrzeni Partnera UNIQA, prowadzący do strony landing page;
- 4) **my** lub **UNIQA** – UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą przy ulicy Chłodnej 51, 00-867 Warszawa; nazwa organu rejestrowego: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS, KRS 271543, NIP 107-000-61-55, kapitał zakładowy 141 730 747 PLN – opłacony w całości;
- 5) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia Bezpieczne Mieszkanie, na podstawie których zawieramy umowę ubezpieczenia;
- 6) **Partner UNIQA** – podmiot współpracujący z UNIQA w zakresie świadczenia usług marketingowych i administracyjnych w obszarze indywidualnych umów ubezpieczenia, zawieranych przez klientów związanych z Partnerem UNIQA, który jest właścicielem przestrzeni, w której zamieszczamy link, za pośrednictwem którego użytkownik zostaje przekierowany do serwisu umożliwiającego złożenie wniosku elektronicznego;
- 7) **polisa** – dokument wystawiony przez nas, potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia;
- 8) **potwierdzenie wniosku** – informacja zawierająca potwierdzenie złożenia wniosku elektronicznego przesłana przez nas po jego złożeniu; wysyłamy ją na adres mejlowy, który użytkownik wskazał w formularzu wniosku; wraz z nią wysyłamy też informację o dalszych krokach mających na celu zawarcie umowy ubezpieczenia;
- 9) **przestrzeń Partnera UNIQA** – miejsce w zasobach Partnera UNIQA, w którym zamieszczony jest nasz link do wniosku elektronicznego (m.in. strona internetowa, baner, kod QR); po kliknięciu w link użytkownik przejdzie do serwisu na landing page, gdzie może zapoznać się ze szczegółami dotyczącymi indywidualnego ubezpieczenia Bezpieczne Mieszkanie oraz złożyć wniosek elektroniczny;
- 10) **regulamin** – ten regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną – ubezpieczenie Bezpieczne Mieszkanie;
- 11) **serwis** – zorganizowana platforma informatyczno-informacyjna, system stron internetowych udostępnionych w domenie <https://mieszkania.uniqa24.pl>, służących użytkownikowi do korzystania z usług zgodnie z regulaminem;
- 12) **SWU** – szczególne warunki ubezpieczenia Assistance Bezpieczne Mieszkanie, na podstawie których zawieramy umowę ubezpieczenia;
- 13) **system teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, który zapewnia 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;
- 14) **ubezpieczający** – osoba, która zawarła z nami umowę ubezpieczenia i zobowiązana jest do zapłaty składki ubezpieczeniowej;
- 15) **ubezpieczony** – osoba, na rzecz której została zawarta umowa ubezpieczenia;
- 16) **umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, zawierana na podstawie postanowień regulaminu;

- 17) **umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy nami a ubezpieczającym w zakresie indywidualnego ubezpieczenia na podstawie OWU i SWU;
- 18) **usługi** – usługi świadczone przez nas drogą elektroniczną, które realizujemy na podstawie regulaminu;
- 19) **użytkownik** – każda osoba fizyczna, która korzysta z serwisu;
- 20) **wniosek** lub **wniosek elektroniczny** – wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia; jest to system stron internetowych udostępnionych w serwisie umożliwiający użytkownikowi złożenie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia na podstawie OWU i SWU.

III. RODZAJE I ZAKRES USŁUG

Za pośrednictwem serwisu świadczymy drogą elektroniczną następujące usługi:

- 1) zapewniamy dostęp do informacji na temat ubezpieczenia Bezpieczne Mieszkanie;
- 2) przekazujemy użytkownikowi na wskazany przez niego adres e-mail przed zawarciem umowy ubezpieczenia komplet dokumentów, tj. OWU, SWU, IPID, dokumenty: Przetwarzanie danych osobowych, Obowiązki informacyjne UNIQA, Informację o agencji ubezpieczeniowej (w sytuacji gdy umowa zawierana jest przy udziale agenta), Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną – ubezpieczenie Bezpieczne Mieszkanie;
- 3) umożliwiamy korzystanie z serwisu, który pozwala użytkownikowi na wybór zaprezentowanego po odpowiedzi na zadane pytania zakresu ubezpieczenia, na wybór opcji (wariantów) ubezpieczenia oraz przeprowadzenie kalkulacji składki zgodnie z potrzebami użytkownika;
- 4) dajemy możliwość złożenia wniosku elektronicznego o zawarcie umowy ubezpieczenia;
- 5) przekazujemy informację zawierającą potwierdzenie złożenia wniosku elektronicznego oraz informację dotyczącą wysyłki polisy potwierdzającej zawarcie umowy ubezpieczenia.

IV. WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUG, WYMAGANIA TECHNICZNE DLA SERWISU

1. Korzystanie z serwisu możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika następujących minimalnych wymagań technicznych:
 - 1) kolorowy ekran o minimalnej rozdzielczości 320x200 pikseli;
 - 2) zainstalowane oprogramowania służące otwieraniu i wyświetlaniu plików w formacie PDF;
 - 3) łącze internetowe;
 - 4) zainstalowana aktualna przeglądarka internetowa;
 - 5) włączona obsługa JavaScript i cookies.
2. Świadczenie usług wymienionych w części III odbywa się z wykorzystaniem protokołu HTTPS.
3. Wyłączenie obsługi cookies zazwyczaj nie blokuje możliwości korzystania z usług, ale może w szczególnych przypadkach powodować utrudnienia w połączeniu z serwisem. W takim przypadku nie ponosimy odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku aktywnej obsługi cookies przez użytkownika.

V. WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Niniejszy regulamin stanowi integralną część zawieranych przez nas z użytkownikiem umów o świadczenie usług drogą elektroniczną. Rozpoczęcie korzystania z usług za pośrednictwem serwisu jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczeniu usług objętych regulaminem bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
2. Umowa o świadczenie tych usług jest zawierana na czas wykonywania usług i rozwiązuje się z chwilą zakończenia korzystania z tych usług przez użytkownika. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usług. W przypadku zakończenia przez użytkownika korzystania z usług dostępnych w serwisie umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się z chwilą opuszczenia stron serwisu, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.

VI. SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

1. Wyliczenie składki w ramach serwisu wymaga od użytkownika podania danych zgodnych ze stanem faktycznym.
2. Zaprezentowana propozycja zawiera skalkulowaną składkę uwzględniającą zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz sumy ubezpieczenia.
3. Wysokość składki należnej z tytułu umowy ubezpieczenia ustalamy na podstawie taryfy, która u nas obowiązuje. Składkę tę zawsze ustalamy w polskich złotych.

VII. ZŁOŻENIE WNIOSKU ELEKTRONICZNEGO I ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Użytkownik przechodzi do serwisu poprzez kliknięcie w link umieszczony w przestrzeni Partnera UNIQA. Zostaje wtedy przekierowany do landing page.
2. Użytkownik rozpocznie proces złożenia wniosku poprzez wybór przycisku „złóż wniosek” na landing page.
3. Użytkownik udziela odpowiedzi na pytania i podaje informacje niezbędne do złożenia wniosku elektronicznego o zawarcie umowy ubezpieczenia.
4. W trakcie wypełniania wniosku elektronicznego dane podlegają walidacji. Użytkownik jest na bieżąco informowany o nieprawidłowościach, które są możliwe do zidentyfikowania przez system podczas wypełniania pól wniosku, przez wyświetlanie stosownych komunikatów.

5. Złożenie wniosku przebiega w poniższych krokach:
 - 1) krok 1: analiza potrzeb klienta – użytkownik udziela informacji niezbędnych do przeprowadzenia analizy potrzeb klienta i odpowiada na pytania, które umożliwią wskazanie zakresu ubezpieczenia; użytkownik podaje adres mejlowy, na który przed zawarciem umowy ubezpieczenia otrzymuje komplet dokumentów, a także podaje numer telefonu, za pośrednictwem którego nasz pracownik skontaktuje się z użytkownikiem w celu i terminie wskazanym w ust. 6;
 - 2) krok 2: wybór składki i podanie danych do wniosku – użytkownik wybiera składkę i sumy ubezpieczenia w ramach przedstawionych wariantów, następnie wprowadza dane niezbędne do złożenia wniosku;
 - 3) krok 3: weryfikacja danych we wniosku – przed złożeniem wniosku użytkownikowi wyświetlana jest informacja zawierająca podsumowanie treści wypełnionego wniosku, a następnie użytkownik potwierdza wprowadzone dane, składa wymagane oświadczenia oraz, jeśli wyraża taką wolę, udziela dobrowolnych zgód marketingowych;
 - 4) krok 4: potwierdzenie złożenia wniosku – po złożeniu wniosku, na adres e-mail wskazany przez użytkownika, wysyłana jest informacja potwierdzająca złożenie wniosku.
6. Najpóźniej w kolejnym dniu roboczym od złożenia wniosku nasz pracownik skontaktuje się telefonicznie z użytkownikiem w celu potwierdzenia zgodności wybranego zakresu ubezpieczenia z potrzebami i wymaganiami użytkownika oraz w celu weryfikacji poprawności danych podanych we wniosku.
7. Na każdym etapie składania wniosku użytkownik ma prawo:
 - 1) powrócić do poprzedniego kroku i zmienić podane informacje;
 - 2) zrezygnować ze złożenia wniosku poprzez zamknięcie okna przeglądarki.
8. Jeśli użytkownik zrezygnuje po kroku 1 lub 2, opisanych w ust. 5 pkt 1 lub 2), ze złożenia wniosku, to jego dane osobowe podane we wniosku podlegają jedynie tymczasowej rejestracji. Wnioski niedokończone (tzn. takie dla których użytkownik nie otrzyma potwierdzenia złożenia wniosku) w ciągu 24 godzin są w całości usuwane z serwisu wraz z danymi osobowymi.
9. Użytkownik może zrezygnować ze złożonego wniosku po zakończeniu jego rejestracji. Aby to zrobić, powinien wysłać informację o rezygnacji na adres e-mail: centrala@uniqa.pl. W mejlu powinien podać dane identyfikacyjne.
10. Po zawarciu umowy ubezpieczenia ubezpieczający ma prawo odstąpienia od niej, zgodnie z postanowieniami OWU.
11. Złożenie wniosku nie jest równoznaczne z rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej. Zawarcie umowy ubezpieczenia i rozpoczęcie świadczenia ochrony ubezpieczeniowej potwierdzone jest wystawieniem przez UNIQA polisy ubezpieczeniowej, która wysyłana jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail podany przez użytkownika przy składaniu wniosku elektronicznego.
12. Umowa ubezpieczenia jest zawierana i rozwiązuje się na zasadach określonych w OWU.
13. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za skutki podania nieaktualnych lub nieprawdziwych danych. Użytkownik powinien drogą elektroniczną lub na piśmie zgłosić do nas wszelkie niezgodności danych zawartych w polisie ze stanem faktycznym oraz podać prawidłowe dane.

VIII. REKLAMACJE

1. Użytkownik ma prawo składać reklamacje w sprawach dotyczących usług przez nas świadczonych. Reklamacje można składać w następujący sposób:
 - 1) elektronicznie poprzez formularz na stronie www.uniqa.pl/reklamacje;
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie pod numerem infolinii +48 22 599 95 22,
 - b) osobiście w jednostce UNIQA obsługującej klientów lub siedzibie;
 - 3) na piśmie:
 - a) osobiście w jednostce UNIQA obsługującej klientów lub siedzibie,
 - b) przesyłką pocztową na adres UNIQA, ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa,
 - c) na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych jako rejestru publicznego prowadzonego przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, tj. AE:PL-71235-46013-CSHSF-26.
2. Reklamacja powinna zawierać następujące dane:
 - 1) oznaczenie użytkownika (imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail – jeśli użytkownik chce uzyskać odpowiedź na reklamację pocztą elektroniczną);
 - 2) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji oraz roszczenie z niego wynikające.
3. Reklamacja rozpatrywana jest bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania przez UNIQA.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, UNIQA w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
5. Odpowiedź UNIQA na reklamację zostanie udzielona na piśmie albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo, na wniosek osoby składającej reklamację, UNIQA potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
6. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji użytkownik może:
 - 1) odwołać się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania, w sposób określony w ust. 1;

- 2) zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta w przypadku posiadania przez użytkownika statusu konsumenta;
 - 3) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, w przypadku użytkowników będących osobami fizycznymi;
 - 4) wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu; w przypadku użytkowników będących osobami fizycznymi, podmiotami uprawnionymi do prowadzenia takich postępowań jest Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl);
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.
7. Użytkownik ma także prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/ WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) dostępnej pod adresem – adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska.
- Platforma umożliwia dochodzenie roszczeń wynikających z umów zawieranych przez Internet pomiędzy konsumentami mieszkającymi w UE a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE. Adres poczty elektronicznej do kontaktu ze spółkami grupy UNIQA jest następujący: reklamacje@uniqa.pl.

IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Mamy prawo zablokować dostęp do serwisu, jeśli stwierdzimy nieprawidłowości w korzystaniu z serwisu, w szczególności wystąpienie okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę interesy użytkowników lub nasze.
2. Nie ponosimy odpowiedzialności z tytułu zablokowania dostępu do systemu, o którym mowa powyżej.
3. Nie ponosimy odpowiedzialności z tytułu czasowego zawieszenia dostępu do serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości, powstałych z przyczyn niezależnych od nas. Mogą to być zagrożenia lub nieprawidłowości polegające w szczególności na niewłaściwym działaniu, występujących błędach, zakłóceniach, opóźnieniach w przekazie.

X. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Informacje o sposobie przetwarzania danych osobowych za pośrednictwem serwisu dostępne są w Polityce prywatności.
2. Informacje o sposobie przetwarzania danych w związku z zawarciem i wykonaniem umowy ubezpieczenia zawarte są w klauzuli informacyjnej dokumentu Przetwarzanie danych osobowych, załączonej do OWU.

XI. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

1. Informujemy, że serwis zawiera dokumenty chronione prawem autorskim, znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony prawa własności intelektualnej.
2. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania wszelkich prezentowanych w serwisie treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku. Wszelkie wykorzystanie prezentowanych w serwisie treści w zakresie wykraczającym poza własny osobisty użytek wymaga naszej pisemnej zgody.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Ze względów bezpieczeństwa mamy prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.
2. W przypadku zmiany regulaminu jego udostępnienie użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie w serwisie, a zamiany będą obowiązywać od chwili udostępnienia zmienionego regulaminu.
3. W relacjach pomiędzy użytkownikiem a UNIQA mają zastosowanie język oraz prawo polskie.
4. Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu UNIQA z 3 grudnia 2024 r.