

# Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną



## Spis treści

### Rozdział 1.

Słownik – jakich pojęć używamy w Regulaminie? .....3

### Rozdział 2.

Zasady świadczenia usług drogą elektroniczną .....3

### Rozdział 3.

Warunki techniczne świadczenia Usług .....3

### Rozdział 4.

Zawarcie umowy ubezpieczenia .....3

### Rozdział 5.

Ochrona danych osobowych .....4

### Rozdział 6.

Reklamacje .....4

### Rozdział 7.

Spory .....5

### Rozdział 8.

Ochrona praw własności intelektualnej .....5

### Rozdział 9.

Postanowienia końcowe .....5

### Rozdział 10.

Akty prawne.....5

## Rozdział 1. Słownik – jakich pojęć używamy w Regulaminie?

Wszystkie zdefiniowane pojęcia oznaczyliśmy w tekście wielką literą.

1. **My** – czyli Nationale-Nederlanden. Nasze pełne dane: Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Nasz adres to ulica Topiel 12, 00-342 Warszawa. Jesteśmy wpisani do Rejestru Przedsiębiorców, który prowadzony jest przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000647311. Nasz NIP to: 525-26-85-595, a Kapitał zakładowy wynosi 39 000 000 zł i został wpłacony w całości.
2. **Administrator danych osobowych** – to My, czyli Nationale-Nederlanden;
3. **Polisa** – dokument, który potwierdza zawarcie z nami umowy;
4. **OWU** – Ogólne warunki ubezpieczenia na podstawie których zawierasz z nami umowę;
5. **Wniosek** – elektroniczny formularz, który My udostępniamy na Stronie, a Ty go wypełniasz. We wniosku pytamy o informacje, które są niezbędne do zawarcia umowy;
6. **Propozycja** – dokument, który przedstawimy Ci przed zawarciem umowy. Zawiera on informacje o proponowanych warunkach. Propozycję przygotowujemy w oparciu o podane przez Ciebie informacje;
7. **Regulamin** – to dokument, który właśnie czytasz. Opisujemy tu zasady na jakich sprzedajemy nasze ubezpieczenia. Regulamin jest częścią umowy sprzedaży ubezpieczeń przez naszą Stronę;
8. **Strona** – przygotowana i udostępniona przez nas strona internetowa [www.nn.pl](http://www.nn.pl) przez którą możesz kupić nasze ubezpieczenia;
9. **Użytkownik** – to Ty, czyli osoba, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych i kupuje ubezpieczenie przez naszą Stronę;
10. **Usługa** – funkcjonalność Strony, która pozwala Tobie zapoznać się z naszą ofertą i złożyć Wniosek. Pozwala też nam przesłać na wskazany przez Ciebie adres e-mail Propozycję, Polisę, OWU i inne dokumenty związane z umową.

## Rozdział 2. Zasady świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług drogą elektroniczną i jest dostępny na naszej Stronie.
2. Jeśli chcesz kupić nasze ubezpieczenia on-line lub korzystać z innych funkcjonalności naszej Strony przeczytaj, zaakceptuj i przestrzegaj Regulaminu.
3. Zagrożenia związane z korzystaniem z naszej Strony to możliwość uzyskania przez osoby trzecie dostępu do danych:
  - a) przesyłanych przez sieć lub
  - b) przechowywanych na komputerach.Może to spowodować utratę danych, ich zmianę lub brak możliwości skorzystania z naszych Usług.

## Rozdział 3. Warunki techniczne świadczenia Usług

1. Nasza Strona działa prawidłowo, jeśli:
  - a) używasz przeglądarki Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Safari lub Opera w najnowszej wersji;
  - b) masz włączoną w przeglądarce obsługę języka Javascript;
  - c) masz włączoną w przeglądarce obsługę niezbędnych ciasteczek.
2. Nasze Usługi świadczymy 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
3. Nasza Strona zabezpieczona jest certyfikatem Secure Socket Layer (SSL).

## Rozdział 4. Zawarcie umowy ubezpieczenia

1. Na naszej Stronie znajdziesz Wniosek, który pozwoli Ci zawrzeć umowę.
2. Żeby kupić nasze ubezpieczenie:
  - a) przeczytaj o nim informacje na naszej Stronie;
  - b) zapoznaj się z OWU, które Ci prześlemy przed zawarciem umowy na Twój adres e-mail (OWU są też na naszej Stronie);
  - c) uzupełnij niezbędne dane na Wniosku, aby poznać cenę;
  - d) wprowadź pozostałe dane;
  - e) sprawdź podsumowanie i zapoznaj się z Propozycją;
  - f) zapłać składkę;
  - g) zapoznaj się z Polisą.
3. Składkę wyliczamy na podstawie:
  - a) danych, które podajesz we Wniosku oraz;
  - b) taryfy składek obowiązującej w danym dniu;
  - c) przysługujących Ci zniżek/zwyżek i kodów rabatowych.
4. Na podstawie tych samych danych przygotujemy Propozycję zawarcia umowy, którą wyślemy na podany przez Ciebie adres e-mail.
5. Jeśli:
  - a) zaakceptujesz OWU i Regulamin oraz;
  - b) podasz dane niezbędne do zawarcia umowy i wyrazisz niezbędne zgody i;
  - c) opłacisz składkę przez wygenerowany do tego celu link (pay-by-link) umożliwiający dokonanie płatności przelewem, za pomocą karty płatniczej lub innego rodzaju usług płatniczych;to zakończysz proces zawierania umowy.
6. Zawarcie umowy następuje z chwilą opłacenia składki, ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w momencie wskazanym w OWU i Polisie.
7. Umowę zawieramy pod warunkiem, że ani Ty ani Twój pełnomocnik, nie znajdujecie się na jakiegokolwiek liście osób objętych sankcjami finansowymi lub podejrzanych o terroryzm, terrorystów lub członków organizacji terrorystycznych (listy sankcyjne). Jeśli dowiemy się, że Ty lub Twój pełnomocnik znajdujecie się na liście sankcyjnej, poinformujemy Ciebie w ciągu 10 dni od wystawienia Polisy o tym, że nie zawarliśmy umowy a wystawiona Polisa jest nieważna. Jeżeli w czasie trwania umowy okaże się, że Ty lub Twój pełnomocnik zostaliście wpisani na listę sankcyjną, podejmiemy działania, które wynikają z przepisów prawa.
8. Polisę wraz z pozostałymi dokumentami otrzymasz na podany przez Ciebie adres e-mail.
9. Jeżeli na podstawie przekazanych przez Ciebie danych we Wniosku nie jest możliwe przedstawienie Propozycji lub zawarcie umowy, otrzymasz od nas taką informację.
10. Szczegóły zawartej umowy znajdziesz w OWU i Polisie.
11. Wypełniając wniosek jesteś zobowiązany do podania danych oznaczonych jako wymagane. Dane muszą być aktualne i zgodne z prawdą.

## Rozdział 5. Ochrona danych osobowych

1. Twoje dane osobowe będziemy przetwarzać w celu zawarcia i wykonania umowy oraz dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z zawartą umową ubezpieczenia. Pełne informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w OWU w Rozdziale „Informacja o przetwarzaniu danych osobowych”.
2. Zapobiegamy pozyskiwaniu i modyfikowaniu przesyłanych drogą elektroniczną Twoich danych osobowych oraz wskazanych przez Ciebie osób, które są objęte ochroną ubezpieczeniową, przez osoby nieuprawnione poprzez zastosowanie bezpiecznego algorytmu kryptograficznego pomiędzy siecią publiczną a naszą siecią informatyczną.
3. Na podstawie art. 28 ust. 1 RODO możemy przekazywać Twoje dane innym podmiotom (tzw. odbiorcom), aby w sposób prawidłowy realizować umowę i zapewnić odpowiednią organizację naszego przedsiębiorstwa. Odbiorcami tymi są głównie dostawcy rozwiązań informatycznych, firmy które wspierają nas w procesie likwidacji szkód oraz windykacji należności, agenci ubezpieczeniowi, zakłady reasekuracji, call center, agencje i firmy marketingowe. Z każdą z tych firm mamy umowę, w której nakładamy na nie szczegółowe obowiązki związane z przetwarzaniem Twoich danych – tak, aby były one bezpieczne.
4. Część z tych firm może mieć siedzibę w kraju położonym poza Europejskim Obszarem Gospodarczym. Przekazujemy wtedy dane na podstawie decyzji Komisji Europejskiej, która stwierdza odpowiedni poziom ochrony w tych krajach, a w przypadku jej braku – zawieramy tzw. standardowe klauzule umowne, również zaakceptowane przez Komisję Europejską. Masz prawo do otrzymania kopii zawartych klauzul – możesz je uzyskać mailowo pisząc pod adres: [iod@nn.pl](mailto:iod@nn.pl).

## Rozdział 6. Reklamacje

1. Reklamację, która dotyczy naszych usług możesz złożyć Ty, Właściciel polisy lub uposażony.
2. Reklamację możesz złożyć:
  - a) elektronicznie – za pomocą formularza, który jest dostępny na naszej stronie internetowej [www.nn.pl](http://www.nn.pl);
  - b) pisemnie – osobiście w punkcie obsługi klienta w naszej siedzibie lub listownie na nasz adres ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa;
  - c) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu 801 20 30 40 lub 22 522 71 24 albo osobiście w punkcie obsługi klienta w naszej siedzibie.
3. Odpowiedzi na reklamację udzielamy najszybciej jak to możliwe. Najpóźniej do 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeśli nie będziemy mogli odpowiedzieć na reklamację do 30 dni, poinformujemy osobę, która ją złożyła:
  - a) jakie są przyczyny opóźnienia;
  - b) jakie okoliczności musimy jeszcze poznać, aby rozpatrzyć sprawę;
  - c) jaki jest nowy termin naszej odpowiedzi. Nie może on być dłuższy niż 60 dni od otrzymania reklamacji.
5. Na reklamację odpowiemy na piśmie. Odpowiedź prześlemy listownie na wskazany adres osoby, która ją składała.
6. Na wniosek osoby, która składała reklamację odpowiedź na nią wyślemy elektronicznie na podany przez tę osobę adres email.

## Rozdział 7. Spory

1. W przypadku wystąpienia sporu z nami – Ty, Właściciel polisy lub uposażony możecie zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów lub Rzecznika Finansowego ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
2. Do pozasądowego rozpatrywania sporów ma prawo Rzecznik Finansowy, który prowadzi stronę internetową: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
3. Możesz również złożyć skargę do podmiotu, który ma prawo do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez europejską platformę rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution). Platformę znajdziesz pod adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.
4. Pozew w sprawach, które wynikają ze stosowania Regulaminu, możesz złożyć do sądu:
  - a) według właściwości ogólnej – zgodnie z Kodeksem postępowania cywilnego;
  - b) właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby: Twojej, Właściciela polisy, uposażonego.
5. W tym Regulaminie i innych kontaktach między nami stosujemy język polski.

## Rozdział 8. Ochrona praw własności intelektualnej

1. Strona zawiera treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony prawa autorskiego. Jesteś zobowiązany do przestrzegania przepisów prawa własności intelektualnej.
2. Korzystanie z treści chronionych prawem własności intelektualnej i rozporządzanie nimi, jeżeli nie jest związane z dozwolonym dla Ciebie użytkowaniem osobistym nie jest dozwolone.
3. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany zawartości Strony w dowolnym momencie.

## Rozdział 9. Postanowienia końcowe

1. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie. Aktualny Regulamin zawsze znajdziesz na Stronie [www.nn.pl](http://www.nn.pl).
2. Nie ponosimy odpowiedzialności za:
  - a) błędy w transmisji danych, w szczególności spowodowane awarią systemów teleinformatycznych, systemów telekomunikacyjnych lub systemów zasilania, ani za błędy w transmisji danych wynikające z opóźnień w działaniu zewnętrznego operatora zapewniającego transmisję danych;
  - b) brak dostępu do Strony z przyczyn od nas niezależnych – ze względów bezpieczeństwa mamy prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Strony na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości;
  - c) korzystanie ze Strony w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu.
3. Oprócz ograniczeń wynikających z przepisów prawa nie odpowiadamy za szkody powstałe w związku z:
  - a) użytkowaniem Strony;
  - b) brakiem możliwości użytkowania Strony;
  - c) z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub transmisji danych, wirusami komputerowymi, awarią linii lub systemu informatycznego.

## Rozdział 10. Akty prawne

1. Do Regulaminu mają zastosowanie:
  - a) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
  - b) Prawo telekomunikacyjne – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2016 r., poz. 1489 z późn. zm.);
  - c) Ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.;
  - d) Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
  - e) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
  - f) Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
  - g) Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
  - h) Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) („RODO”).

Regulamin obowiązuje od dnia 19 sierpnia 2022 r.