

Regulamin świadczenia usług samodzielnej likwidacji szkody drogą elektroniczną

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin, wydany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, określa:
 - a. rodzaj, zakres i warunki techniczne świadczenia przez Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. usług drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej <https://nn.samolikwidacja.pl>,
 - b. warunki składania i wypełniania Formularza elektronicznego celem wyliczenia wysokości świadczenia z tytułu poniesionej Szkody za pośrednictwem Serwisu,
 - c. zasady i tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Prawem właściwym dla stosowania niniejszego Regulaminu jest prawo polskie, a w szczególności następujące ustawy:
 - a. Ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.,
 - b. Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
 - c. Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, zwana dalej Ustawą o świadczeniu usług,
 - d. Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zwana dalej ustawą ubezpieczeniową,
 - e. Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
 - f. 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”).
3. Niniejszy Regulamin dostępny jest za pośrednictwem strony internetowej <https://nn.samolikwidacja.pl>.
4. Językiem stosowanym w relacjach wynikających z niniejszego Regulaminu jest język polski.
5. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów mogących wynikać z Usługi jest sąd właściwy dla siedziby Nationale-Nederlanden lub miejsca zamieszkania Użytkownika.
6. Nationale-Nederlanden przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

II. Definicje

1. **Nationale-Nederlanden** – Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (00-342), przy ul. Topiel 12, 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 0000647311, NIP: 5252685595; kapitał zakładowy w wysokości 39 000 000,00 zł, wpłacony w całości, działającej na podstawie zezwolenia wydanego przez Ministerstwo Finansów.
2. **Administrator danych osobowych** – zgodnie z art. 4 pkt 7) Rozporządzenia 2016/679 jest to podmiot, który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby przetwarzania danych osobowych.

Administratorem danych osobowych w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną jest Nationale-Nederlanden. Administratorem danych osobowych jest Nationale-Nederlanden.

3. **Wniosek** – elektroniczny formularz dostępny w Serwisie wypełniony przez Użytkownika, zawierający informacje, o które Nationale-Nederlanden zapytało w celu wyliczenia wysokości świadczenia.
4. **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2016 r., poz. 1489 z późn. zm.)
5. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług samodzielnej likwidacji szkody drogą elektroniczną” w ramach Serwisu.
6. **Serwis** – zorganizowana platforma informatyczna podłączona do sieci Internet, udostępniona przez Nationale-Nederlanden, umożliwiająca Użytkownikom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji, w celu przedstawienia Użytkownikowi wyliczenia wysokości świadczenia w związku z poniesioną szkodą. Serwis umożliwia przekazywanie na wskazany adres poczty elektronicznej informacji i dokumentów związanych z procesem likwidacji szkody i wypłaty świadczenia w ramach zawartej Umowy ubezpieczenia.
7. **Świadczenie usług drogą elektroniczną** – wykonywanie czynności polegających na wysłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pomocą sieci telekomunikacyjnych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
8. **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana przez Użytkownika lub na jego rzecz z Nationale-Nederlanden.
9. **Użytkownik** – osoba korzystająca z Serwisu posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.
10. **Usługa** – funkcjonalność Serwisu umożliwiająca Użytkownikowi wyliczenie wartości świadczenia w związku z poniesioną Szkodą oraz przekazanie dokumentacji i danych pozwalających na rozpatrzenie i realizację świadczenia należnego w związku z zawartą Umową ubezpieczenia.
11. **Szkoda** - uszkodzenie, utrata, zniszczenie mienia w wyniku zdarzenia losowego objęte ochroną ubezpieczeniową w ramach umów ubezpieczenia oferowanych przez Nationale-Nederlanden.

III. Zasady świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Na podstawie niniejszego Regulaminu, Nationale-Nederlanden świadczy drogą elektroniczną Usługi umożliwiające Użytkownikowi korzystanie z Serwisu internetowego Nationale-Nederlanden w celu złożenia Wniosku na zasadach określonych w Regulaminie. Użytkownik ma możliwość w każdym czasie zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu, który dostępny jest na stronie www.nn.pl. Akceptacja Regulaminu w trakcie korzystania z Usługi przy użyciu Serwisu jest równoznaczna z zawarciem umowy o świadczenie Usługi bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Jeżeli po zapoznaniu się z Regulaminem Użytkownik kontynuuje korzystanie z Serwisu, to akceptacja regulaminu może być wyrażona w sposób wyraźny poprzez potwierdzenie przez Użytkownika tego faktu za pomocą zaznaczenia odpowiedniego pola wyboru zamieszczonego na Wniosku.
2. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu.
3. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. Skutki prawne zakończenia korzystania z Usługi określają bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, właściwe ze względu na charakter prawny świadczonej Usługi, a także okoliczności faktyczne.
4. W przypadku opuszczenia przez Użytkownika stron Serwisu umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną rozwiązuje się bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli.
5. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Serwisu treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także podejmowanie przez Użytkownika w zakresie korzystania z Serwisu i działań sprzecznych z Regulaminem lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.

6. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z usług drogą elektroniczną to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z Usług oferowanych z wykorzystaniem Serwisu.
7. Koszty połączenia z Serwisem ponosi Użytkownik, zgodnie z cennikiem obsługującego go operatora telekomunikacyjnego.
8. Użytkownik nie ponosi żadnych dodatkowych opłat związanych z realizacją Usługi.

IV. Warunki techniczne świadczenia Usług

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu wymagana jest przeglądarka Chrome od wersji 91 lub wyższej, Microsoft Edge od wersji 91 lub wyższej, FireFox 78 lub wyższej.
2. W Serwisie mogą być wykorzystywane następujące technologie - podczas korzystania z przeglądarki internetowej należy włączyć obsługę Javascript.
3. Usługi drogą elektroniczną są świadczone 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
4. Dane przesyłane przy użyciu formularza są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL).
5. W celu zapisania danych z ekranu na którym Użytkownik wypełnił wymagane pola należy przycisnąć przycisk "Dalej". Zamknięcie przeglądarki Użytkownika w dowolnym momencie może spowodować utratę danych nie zatwierdzonych przyciskiem "Dalej". Wszystkie ustawienia wpływające na podtrzymanie lub anulowanie sesji znajdują się w przeglądarce Użytkownika.

V. Wyliczenie wysokości świadczenia

1. W ramach Serwisu Nationale-Nederlanden udostępnia Użytkownikowi elektroniczny formularz, pozwalający na wyliczenie wysokości świadczenia.
2. Wyliczenie wysokości świadczenia odbywa się poprzez wprowadzenie wymaganych danych na elektronicznym formularzu w Serwisie. Wysokość świadczenia obliczana jest na podstawie danych podanych przez Użytkownika oraz stawek nakładów potrzebnych do przywrócenia przedmiotu Szkody do stanu z przed jej zajścia obowiązujących w dniu wysyłania Wniosku..
3. Na podstawie danych podanych przez Użytkownika, Nationale-Nederlanden za pośrednictwem Serwisu, zgodnie z zapisami umowy Ubezpieczenia i OWU wylicza wysokość świadczenia.
4. Użytkownik może zaakceptować przedstawione przez Nationale-Nederlanden wyliczenie wysokości świadczenia poprzez wyrażenie swojej woli w Serwisie.
5. Jeżeli na podstawie przekazanych przez Użytkownika w elektronicznym formularzu informacji nie jest możliwe wyliczenie wysokości świadczenia w Serwisie, Nationale-Nederlanden powiadomi o tym Użytkownika w Serwisie.
6. Użytkownik zobowiązany jest do podania danych oznaczonych jako wymagane. Dane podawane przez Użytkownika powinny być aktualne i zgodne z prawdą.

VI. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika oraz ubezpieczonego, przetwarzanych w związku ze świadczeniem usługi drogą elektroniczną jest Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (00-342), przy ul. Topiel 12.
2. Dane osobowe będą przetwarzane w celu wykonania Umowy ubezpieczenia, likwidacji zgłoszonej szkody oraz dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z zawartą Umową ubezpieczenia. Informacja o

sposobie przetwarzania danych osobowych w znajduje się w OWU w Rozdziale Informacja o przetwarzaniu danych osobowych a także w ramach wniosku o wypłatę odszkodowania.

VII. Reklamacje

1. Na potrzeby postępowania reklamacyjnego jako Reklamację należy rozumieć – wystąpienie skierowane do Nationale-Nederlanden przez jego Użytkownika, w którym Użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Nationale-Nederlanden, natomiast jako Użytkownik traktowana jest osoba fizyczna będąca w roli ubezpieczającego lub ubezpieczonego, poszkodowanego lub jego pełnomocnika.
2. Użytkownik może złożyć Reklamację:
 - a. w formie pisemnej – osobiście, w punkcie obsługi klienta zlokalizowanym w siedzibie Nationale-Nederlanden, lub przesyłką pocztową nadaną na adres siedziby Nationale-Nederlanden;
 - b. ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty w punkcie obsługi klienta zlokalizowanym w siedzibie Nationale-Nederlanden;
 - c. w formie elektronicznej, za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Nationale-Nederlanden.
3. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji przez podmiot rozpatrujący Reklamację.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, podmiot rozpatrujący Reklamację w informacji przekazywanej Użytkownikowi, który wystąpił z Reklamacją, określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
5. Odpowiedź na Reklamację Użytkownikowi udzielana jest w postaci papierowej lub w postaci innego trwałego nośnika informacji i przekazywana przesyłką pocztową wysłaną na aktualny adres korespondencyjny Użytkownika, a w przypadku, gdy adres Użytkownik nie jest zarejestrowany w odpowiedniej bazie danych – na adres wskazany w Reklamacji.
6. Jeśli Użytkownik wnioskował o udzielenie odpowiedzi pocztą elektroniczną, odpowiedź przekazywana jest na aktualny adres poczty elektronicznej Użytkownika.

VII. Spory

1. W przypadku wystąpienia sporu z Nationale-Nederlanden Użytkownik może zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów lub Rzecznika Finansowego.
2. W rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozpatrywania sporów jest Rzecznik Finansowy, który prowadzi stronę internetową: www.rf.gov.pl
3. Zgodnie z dyspozycją Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. poniżej udostępniamy łącznie elektroniczne do platformy ODR: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/> która jest punktem dostępu dla konsumentów zainteresowanych pozasądowym rozstrzygnięciem sporów objętych powyższym rozporządzeniem.
4. W przypadku sporu dotyczącego zawartej umowy ubezpieczenia, powództwo o roszczenie wynikające z umowy można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby właściciela polisy, ubezpieczonego lub osoby uprawnionej z umowy ubezpieczenia. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy osoby uprawnionej z umowy ubezpieczenia. Nationale-Nederlanden może wytoczyć powództwo jedynie przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby pozwanego, czyli właściciela polisy, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy.

VIII. Ochrona praw własności intelektualnej

1. W związku z tym, że Serwis zawiera treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony prawa autorskiego, Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa własności intelektualnej.
2. Korzystanie z treści chronionych prawem własności intelektualnej i rozporządzanie nimi, jeżeli nie jest związane z dozwolonym dla Użytkownika użytkowaniem osobistym nie jest dozwolone.
3. Nationale-Nederlanden zastrzega sobie prawo do zmiany zawartości Serwisu w dowolnym momencie.

IX. Postanowienia końcowe

1. Nationale-Nederlanden zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym terminie. W przypadku zmiany Regulaminu jego udostępnienie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronie www.nn.pl.
2. Nationale-Nederlanden nie ponosi odpowiedzialności za 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.
3. Nationale-Nederlanden nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisu z przyczyn niezależnych od Nationale-Nederlanden. Ze względów bezpieczeństwa Nationale-Nederlanden ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.
4. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa Nationale-Nederlanden nie odpowiada za szkody powstałe w związku z Serwisem lub jego użytkowaniem bądź niemożnością użytkowania Serwisu przez Użytkownika lub w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub transmisji danych, wirusami komputerowymi, awarią linii lub systemu informatycznego.
5. Nationale-Nederlanden nie ponosi żadnej odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
6. Niniejszy Regulamin zatwierdzony przez Zarząd Nationale-Nederlanden Towarzystwa Ubezpieczeń S.A. uchwałą nr 6/2022 z dnia 13 stycznia 2022r, wchodzi w życie z dniem 13 stycznia 2022 r.