

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

I. Postanowienia ogólne

- Niniejszy Regulamin, wydany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, określa:
 - rodzaj, zakres i warunki techniczne świadczenia przez Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. usług drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej www.nn.pl,
 - warunki składania formularza elektronicznego celem zawarcia Umowy dodatkowej,
 - zasady i tryb postępowania reklamacyjnego.
 - Prawem właściwym dla stosowania Regulaminu jest prawo polskie, a w szczególności następujące ustawy:
 - Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny,
 - Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
 - Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, zwana dalej „ustawą o świadczeniu usług”,
 - Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych,
 - Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zwana dalej „ustawą ubezpieczeniową”,
 - Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
 - Regulamin dostępny jest za pośrednictwem strony internetowej www.nn.pl.
 - Językiem stosowanym w relacjach wynikających z Regulaminu jest język polski.
 - Sądem właściwym do rozstrzygania sporów mogących wynikać z Usługi jest sąd właściwy dla siedziby Nationale-Nederlanden lub miejsca zamieszkania Użytkownika.
 - 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.
- ### Definicje
- Nationale-Nederlanden – Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna, ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy; XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000025443, NIP: 527-10-02-574; kapitał zakładowy – 41 000 000 zł, wpłacony w całości, działająca na podstawie zezwolenia wydanego przez Ministerstwo Finansów.
 - Administrator danych osobowych – zgodnie z art. 7 pkt 4 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych – organ, jednostka organizacyjna, podmiot lub osoba, o których mowa w art. 3 ww. ustawy, decydujący o celach i środkach przetwarzania danych osobowych. Administratorem danych osobowych jest Nationale-Nederlanden.
 - Dokument ubezpieczenia – dokument wystawiony przez Nationale-Nederlanden w czasie trwania Umowy dodatkowej, potwierdzający istotne postanowienia tej Umowy.
 - Umowa dodatkowa – umowa ubezpieczenia dotycząca Pobytu w szpitalu oznaczona kodem HRJ1, zawierana przez Ubezpieczającego z Nationale-Nederlanden za pośrednictwem strony internetowej www.nn.pl. Umowa dodatkowa zawierana jest po zaakceptowaniu przez Nationale-Nederlanden Wniosku o zawarcie Umowy dodatkowej.
 - OWU – Ogólne warunki ubezpieczenia Umowy dodatkowej – Pobyt w szpitalu kod: HRJ1.
 - Wniosek – dedykowany elektroniczny formularz zamieszczony na stronie www.nn.pl, wypełniony przez Użytkownika w Serwisie.
 - Oświadczenie woli zawarcia Umowy dodatkowej – oświadczenie woli Użytkownika Serwisu zawarcia Umowy dodatkowej, w którym wyraża on zgodę na objęcie ochroną ubezpieczeniową na warunkach określonych w OWU.
 - Serwis – zorganizowana platforma informatyczna podłączona do sieci Internet, przygotowana i udostępniona przez Nationale-Nederlanden, umożliwiająca Użytkownikom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji opracowanych przez Nationale-Nederlanden, dostępna na stronie internetowej www.nn.pl.
 - Świadczenie usług drogą elektroniczną – wykonywanie czynności polegających na wysyłaniu 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.
 - Użytkownik – każda osoba fizyczna, która w świetle przepisów Kodeksu cywilnego jest zdolna do

korzystania z Serwisu.

11. Usługa – złożenie wniosku za pośrednictwem Serwisu.
12. Umowa – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, do której zawarcia dochodzi poprzez akceptację Regulaminu i rozpoczęcie korzystania z Usługi, na mocy której Nationale-Nederlanden świadczy usługi drogą elektroniczną na rzecz Użytkownika.
13. Prawo telekomunikacyjne – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2016 r., poz. 1489 z późn. zm.).
14. Regulamin – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną” w ramach Serwisu.

Zasady świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Na podstawie Regulaminu, Nationale-Nederlanden świadczy drogą elektroniczną Usługi umożliwiające Użytkownikowi korzystanie z Serwisu w celu złożenia Wniosku na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Operatorem środków porozumiewania się na odległość świadczącym usługi na rzecz Nationale-Nederlanden jest Usabilla B.V. z siedzibą w 1012 KR Amsterdam, Netherlands, Rokin 16, zarejestrowana w Rejestrze Izby Handlowej w Amsterdamie pod numerem 17243797.
3. Użytkownik ma możliwość w każdym czasie zapoznać się z treścią Regulaminu, który dostępny jest na stronie www.nn.pl. Akceptacja Regulaminu w trakcie korzystania z Usługi przy użyciu Serwisu www.nn.pl jest równoznaczna z zawarciem umowy o świadczenie Usługi bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
4. 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.
5. W przypadku opuszczenia przez Użytkownika stron Serwisu Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli.
6. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Serwisu treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także podejmowanie przez Użytkownika w zakresie korzystania z Serwisu działań sprzecznych z Regulaminem lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
7. 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.
8. Koszty połączenia z Serwisem ponosi Użytkownik, zgodnie z cennikiem obsługującego go operatora telekomunikacyjnego.
9. Użytkownik nie ponosi żadnych dodatkowych opłat związanych z realizacją Usługi.

Warunki techniczne świadczenia usług

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu wymagana jest przeglądarka Internet Explorer w wersji 8.0 lub

wyższej, Chrome 34 lub wyższej, FireFox 29 lub wyższej oraz włączenie w przeglądarce internetowej Użytkownika obsługi JavaScript i plików cookies.

2. W Serwisie mogą być wykorzystywane następujące technologie: Java, JavaScript, Macromedia Flash, XML, PHP, DHTML, cookies, HTML, CSS.
3. Strona zawiera dokumenty PDF, których otwarcie wymaga zainstalowania odpowiedniej aplikacji. Do ich podglądu zalecamy darmowy program Adobe® Reader, który można pobrać ze strony www.adobe.com.
4. Usługi drogą elektroniczną są świadczone 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
5. Zamknięcie przeglądarki Użytkownika może spowodować usunięcie danych przesłanych do Serwisu. Wszystkie ustawienia wpływające na podtrzymanie lub anulowanie sesji znajdują się w przeglądarce Użytkownika.

Zawarcie umowy ubezpieczenia

1. W ramach Serwisu www.nn.pl Nationale-Nederlanden udostępnia Użytkownikowi elektroniczny formularz.
2. Zgodnie z OWU zawarcie Umowy dodatkowej następuje następnego dnia po dniu, w którym – po zapoznaniu się z Warunkami Umowy dodatkowej – złożysz oświadczenie woli zawarcia Umowy dodatkowej – i wyrazisz zgodę na objęcie ochroną ubezpieczeniową na warunkach określonych w Warunkach Umowy dodatkowej:
 - i. za pośrednictwem Formularza umieszczonego na stronie www.nn.pl/wsparcie-na-jesien lub
 - ii. telefonicznie pod numerem telefonu (801 20 30 40 lub 22 522 71 24).
3. Zgodnie z OWU ochrona ubezpieczeniowa zaczyna się w dniu zawarcia Umowy dodatkowej.

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika gromadzonych w związku z wnioskiem o zawarcie Umowy dodatkowej jest Nationale-Nederlanden.
2. Dane osobowe będą przetwarzane w celu oceny ryzyka, obsługi i wykonania Umowy dodatkowej ubezpieczenia, w tym wypłaty świadczeń, a także na potrzeby reasekuracji ryzyk.
3. Każda osoba, której dane dotyczą, jest uprawniona do kontroli przetwarzania jej danych osobowych w dowolnym momencie, w tym ma prawo do:
 - 1) dostępu do treści swoich danych i ich poprawiania,
 - 2) uzyskania w oparciu o art. 33 u.o.d.o. informacji na temat przetwarzania jej danych osobowych oraz praw przysługujących jej jako podmiotowi danych,
 - 3) sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych przez Nationale-Nederlanden we własnych celach marketingowych, w tym profilowania.
4. W celu realizacji powyższych praw należy skontaktować się z administratorem danych. Można to zrobić, np. przesyłając stosowny wniosek na adres siedziby administratora danych lub w formie elektronicznej, za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Nationale-Nederlanden (www.nn.pl) bądź kontaktując się z jego przedstawicielem (agentem).
5. Nationale-Nederlanden przetwarza dane osobowe przekazane przez Użytkownika wyłącznie w celu, w jakim zostały przekazane, i zobowiązuje się do

zachowania ich w poufności i nieujawniania ich innym Podmiotom, chyba że ujawnienie to następuje na podstawie wyraźnego upoważnienia przez Użytkownika lub na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

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 albo Ubezpieczającego i jednocześnie Ubezpieczonego – w ramach Umowy dodatkowej.
2. Użytkownik może złożyć Reklamację: w formie pisemnej – osobiście, w punkcie obsługi klienta zlokalizowanym w siedzibie Nationale-Nederlanden lub przesyłką pocztową nadaną na adres siedziby Nationale-Nederlanden; ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty w punkcie obsługi klienta zlokalizowanym w siedzibie Nationale-Nederlanden; 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. 1, 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 udzielana jest Użytkownikowi 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 Użytkownika 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.
7. 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.
8. 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.

9. 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.
10. Nationale-Nederlanden nie ponosi żadnej odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu.

Spory

1. W przypadku wystąpienia sporu z Nationale-Nederlanden Klient 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 łącze elektroniczne do platformy ODR: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.
4. Powództwo o roszczenia wynikające z realizacji Usługi można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Użytkownika. Powód będący Użytkownikiem może wytoczyć powództwo przed sąd właściwy dla swojego miejsca zamieszkania bądź sąd właściwy dla siedziby Nationale-Nederlanden. Nationale-Nederlanden może wytoczyć powództwo jedynie przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby pozwanego, czyli Użytkownika.

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, wymaga każdorazowej zgody Nationale-Nederlanden wyrażonej na piśmie.
3. Nationale-Nederlanden zastrzega sobie prawo do zmiany zawartości Serwisu w dowolnym momencie.

Postanowienia końcowe

1. Nationale-Nederlanden zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w dowolnym terminie. W przypadku zmiany Regulaminu jego udostępnienie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach www.nn.pl.
2. Regulamin obowiązuje od dnia 1 października 2017 r.