

Regulamin korzystania z serwisu internetowego www.wiener.pl

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania przez Użytkowników z Serwisu oraz warunki świadczenia Usług udostępnianych przez Wiener w ramach serwisu internetowego <http://www.wiener.pl>.
2. Regulamin nie ma zastosowania do Usługi Czat i Usługi Direct, których warunki określają odrębne regulaminy.
3. Niniejszy Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie na stronie <http://www.wiener.pl>, w formie umożliwiającej jego pobranie, odtwarzanie, utrwalenie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego Użytkownika oraz jego wydrukowanie. Każdy może zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu.

§ 2 Definicje

Przez użyte w niniejszym pojęcia Regulaminie rozumie się:

1. **Serwis** – zorganizowana platforma informatyczna podłączona do sieci Internet, dostępna pod adresem internetowym [wiener.pl](http://www.wiener.pl), umożliwiająca Użytkownikom korzystanie z usług świadczonych za pomocą Serwisu, w tym z usługi Czat;
2. **Użytkownik** – każda osoba korzystająca z Usługi;
3. **Usługa Czat** – usługa udostępniana przez Wiener za pośrednictwem Serwisu, polegająca na udzielaniu informacji Użytkownikowi przez Konsultanta, przy wykorzystaniu komunikatora tekstowego dostępnego na stronie internetowej [wiener.pl](http://www.wiener.pl);
4. **Usługa Direct** – usługa udostępniana przez Wiener za pośrednictwem Serwisu, polegająca na udzielaniu możliwości zawarcia pomiędzy Wiener a Użytkownikiem jako Ubezpieczającym umowy ubezpieczenia;
5. **Wiener** – Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie, ul. Wołoska 22 A, 02-675 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000033882, o kapitale zakładowym 123 630 876,00 zł w całości opłaconym, REGON: 010594552, NIP: 524-030-23-93;
6. **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
7. **Usługa** – usługi elektroniczne udostępniane przez Administratora za pośrednictwem Serwisu;
8. **Regulamin** – niniejszy dokument, określający zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Wiener w ramach Serwisu;
9. **RODO** – 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).

§ 3 Warunki korzystania z Serwisu

1. Rozpoczęcie przez Użytkownika korzystania z Serwisu jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu.
2. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń z chwilą zaprzestania korzystania z Serwisu.
3. Każdy z Użytkowników Serwisu zobowiązany jest do korzystania z Usług w sposób zgodny z prawem, niniejszym Regulaminem i specyfiką danej Usługi oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.
4. Użytkownik zobowiązany jest do niedostarczania treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści mogących prowadzić w błąd oraz treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia w funkcjonowaniu Usług.

§ 4 Zakres Usług

1. Wiener za pośrednictwem Serwisu świadczy nieodpłatnie następujące Usługi:
 - a) **udostępnia materiały oraz informacje zawarte w Serwisie, w tym w szczególności informacje handlowe** - realizacja Usługi następuje poprzez wpisanie przez Użytkownika adresu strony internetowej Serwisu w przeglądarce internetowej;
 - b) **zapewnia dostęp do ogólnych warunków ubezpieczenia i innych dokumentów zawierających informacje o produkcie ubezpieczeniowym wraz z możliwością ich zapisania w wersji elektronicznej lub wydrukowania** – realizacja Usługi następuje poprzez wpisanie przez Użytkownika stosownego adresu strony internetowej Serwisu w przeglądarce internetowej, przejście do odpowiedniej sekcji na stronie, a następnie pobranie odpowiednich dokumentów;
 - c) **możliwość przesłania zgłoszenia aplikacji w procesie rekrutacji prowadzonej przez Wiener, a także przesłania aplikacji poza procesem rekrutacji** – realizacja Usługi następuje poprzez wpisanie przez Użytkownika stosownego adresu strony internetowej Serwisu w przeglądarce internetowej, przejście do odpowiedniej sekcji na stronie, a następnie wypełnienie stosownego formularza i dołączenie aplikacji. Przed wysłaniem aplikacji konieczne jest wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika w celu realizacji tej Usługi;
 - d) **możliwość przesłania formularza kontaktowego w celu uzyskania informacji o ofercie** – realizacja Usługi następuje poprzez wpisanie przez Użytkownika stosownego adresu strony internetowej Serwisu w przeglądarce internetowej, przejście do odpowiedniej sekcji na stronie, a następnie wypełnienie stosownego formularza wraz z podaniem danych osobowych. Przed wysłaniem formularza konieczne jest wyrażenie zgody na kontakt przez Użytkownika;
 - e) **możliwość zgłoszenia szkody za pośrednictwem formularzy szkodowych** – realizacja Usługi następuje poprzez wpisanie przez Użytkownika stosownego adresu strony internetowej Serwisu w przeglądarce internetowej, przejście do odpowiedniej sekcji na stronie, a następnie wypełnienie stosownego formularza z podaniem wymaganych informacji lub dołączenie dokumentów. Przed wysłaniem zgłoszenia konieczne jest wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika w celu realizacji tej Usługi;
 - f) **możliwość zgłoszenia zmian związanych z zawartą umową ubezpieczenia za pośrednictwem formularzy obsługowych** – realizacja Usługi następuje poprzez wpisanie przez Użytkownika stosownego adresu strony internetowej Serwisu w przeglądarce internetowej, przejście do odpowiedniej sekcji na stronie, a następnie wypełnienie stosownego formularza z podaniem wymaganych informacji lub dołączenie dokumentów. Przed wysłaniem zgłoszenia konieczne jest wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika w celu realizacji tej Usługi;
 - g) **możliwość złożenia reklamacji za pośrednictwem formularza reklamacyjnego** – realizacja Usługi następuje poprzez wpisanie przez Użytkownika stosownego adresu strony internetowej Serwisu w przeglądarce internetowej, przejście do odpowiedniej sekcji na stronie, a następnie wypełnienie stosownego formularza z podaniem wymaganych informacji lub dołączenie dokumentów.
2. W przypadku Usług, o których mowa w ust. 1 lit. c-g powyżej, Wiener udzieli Użytkownikowi odpowiedzi na wskazany przez Użytkownika numer telefonu, adres poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny, w zależności od wskazania Użytkownika dokonanego w treści formularza.
3. Wiener zastrzega możliwość zmiany w każdej chwili zakresu Usług udostępnianych w Serwisie, w szczególności poprzez dodanie nowego rodzaju Usług. Każda zmiana zakresu Usług będzie wprowadzana zgodnie z zasadami wprowadzania zmian do Regulaminu.

§ 5 Wymagania techniczne

1. W celu prawidłowego korzystania z Usługi, wymagane jest korzystanie z przeglądarek:
 - Microsoft Edge od wersji 40.0
 - Firefox (Mozilla) od wersji 57.0
 - Opera od wersji 50.0
 - Safari od wersji 10.1
 - Chrome od wersji 62.0.

2. Wiener nie gwarantuje poprawności i skuteczności świadczonej Usługi w przypadku, gdy nie zostaną spełnione minimalne wymogi oraz zalecenia określone w ust. 1.
3. Wiener informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną. Z uwagi na publiczny charakter sieci Internet, świadczenie Usługi może wiązać się z ryzykiem, które Użytkownik akceptuje, godząc się na korzystanie z publicznych kanałów teleinformatycznych. Użytkownik powinien we własnym zakresie, na własny koszt i ryzyko, upewnić się czy środowisko informatyczne Klienta jest odpowiednio zabezpieczone przed złośliwym oprogramowaniem.

§ 6 Postępowanie reklamacyjne

1. Użytkownik ma prawo do złożenia reklamacji w sprawach dotyczących usług świadczonych przez Wiener.
2. Reklamację można złożyć:
 - w formie pisemnej – na adres wybranej jednostki Wiener lub osobiście;
 - w formie elektronicznej – poprzez formularz reklamacyjny na stronie internetowej Wiener;
 - ustnie (osobiście do protokołu lub telefonicznie).
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię, nazwisko (nazwę), adres i numer telefonu kontaktowego zgłaszającego reklamację;
 - numer zgłoszenia szkody lub numer polisy – jeśli Użytkownik takie posiada;
 - przedmiot reklamacji;
 - uzasadnienie reklamacji, z podaniem ewentualnych dowodów.
4. Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli z uwagi na szczególne skomplikowanie sprawy nie jest możliwe udzielenie odpowiedzi we wskazanym wyżej terminie, termin ten zostaje wydłużony do nie więcej niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Zgłaszający reklamację zostaje poinformowany o:
 - przyczynie opóźnienia;
 - okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Wiener powiadamia zgłaszającego reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy czym udzielenie przez Wiener odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną jest możliwe wyłącznie na wniosek klienta.
6. W zakresie w jakim reklamacja związana jest z działalnością Wiener jako podmiotem rynku finansowego, zgłaszający reklamację może wystąpić do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy.
7. Spór może zostać rozstrzygnięty w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, prowadzonego przez Rzecznika Finansowego (adres strony internetowej: www.rf.gov.pl), albo postępowania przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego (adres strony internetowej: knf.gov.pl).
8. Zgłaszającemu reklamację przysługuje prawo dochodzenia swoich roszczeń przed sądem. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uprawnionego z umowy ubezpieczenia bądź przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
9. Wiener podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 7 Dane osobowe i polityka prywatności

1. Wiener jest administratorem danych osobowych Użytkownika będącego osobą fizyczną w rozumieniu RODO.
2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, zgodnie z wymogami RODO zamieszczone znajdują się na stronie <http://www.wiener.pl> w sekcji Polityka Prywatności.

§ 8 Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym stanowiącym podstawę stosunków między Wiener i Użytkownikiem jest prawo polskie.
2. Regulamin Serwisu wchodzi w życie z dniem jego opublikowania w Serwisie.
3. Regulamin Serwisu może zostać zmieniony przez Wiener. W przypadku zmian Regulaminu Serwisu zostanie on opublikowany w Serwisie w stopce strony. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu po wprowadzeniu zmian Regulaminu Serwisu jest równoznaczne z wyrażeniem akceptacji dla tych zmian.
4. Serwis zawiera treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności utwory chronione prawem autorskim i materiały opatrzone znakami towarowymi. Użytkownik zobowiązany jest przestrzegać przepisów prawa własności intelektualnej.
5. Wiener zastrzega sobie prawo do decydowania o treści informacji umieszczonych w Serwisie, w tym do usunięcia lub modyfikacji treści oraz funkcji Serwisu.
6. Serwis wykorzystuje pliki Cookies, które umożliwiają i ułatwiają Użytkownikowi korzystanie z jego zasobów. Informacje na temat wykorzystywania plików Cookies znajdują się w sekcji Polityka Prywatności.
7. Wiener nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane działaniem lub zaniechaniem Użytkownika, w szczególności za szkody spowodowane niezgodnym z prawem lub Regulaminem Serwisu korzystaniem z Usług.