

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie składania roszczeń o wypłatę świadczeń z umów ubezpieczenia poprzez zestaw formularzy elektronicznych „eSzkody”

§ 1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 Ustawy z dnia 12 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. oraz SIGNAL IDUNA Życie Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ustalają regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie składania roszczeń o wypłatę świadczeń z umów ubezpieczenia poprzez zestaw formularzy elektronicznych „eSzkody”.
2. Terminy pisane w dalszej części niniejszego regulaminu wielką literą mają znaczenie nadane im w §2 poniżej.
3. Regulamin określa:
 - 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną
 - 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną
 - 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną
 - 4) tryb postępowania reklamacyjnego.
4. Integralną częścią Regulaminu jest informacja o Administratorze Danych Osobowych znajdująca się pod adresem: <https://www.signal-iduna.pl/o-nas/przetwarzanie-danych-osobowych/> w części odnoszącej się do Towarzystwa.
5. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie pod adresem: <https://szkody.signal-iduna.pl/regulamin/> w formie umożliwiającej pobranie, utrwalenie, odtworzenie i wydrukowanie.
6. Usługi świadczone drogą elektroniczną są nieodpłatne z zastrzeżeniem ewentualnych kosztów połączenia internetowego z eSzkody, które obciążają Użytkownika zgodnie z cennikiem dostawców usług dostępu do Internetu.

§ 2.

DEFINICJE

1. **eSzkody** – zestaw formularzy elektronicznych udostępnionych przez Towarzystwo, służących złożeniu roszczenia z Umowy Ubezpieczenia przez ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia bądź osobę umocowaną do występowania w imieniu ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia. eSzkody dostępny jest pod adresem: <https://szkody.signal-iduna.pl>
2. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
3. **OWU/SWU** – ogólne warunki ubezpieczenia/szczególne warunki ubezpieczenia, na których podstawie została zawarta Umowa Ubezpieczenia.
4. **Regulamin** – niniejszy Regulamin określający warunki świadczenia usług drogą elektroniczną.
5. **Reklamacja** – skarga lub każde inne wystąpienie Klienta skierowane do Towarzystwa zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo, w tym jakiegokolwiek, niekoniecznie finansowe roszczenie, które może polegać również na samym oczekiwaniu ustosunkowania się do stawianych zarzutów.
6. **Towarzystwo** – SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (z siedzibą w Warszawie (01-204) przy ul. Siedmiogrodzkiej 9, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000042793, NIP 583-27-58-112, o kapitale zakładowym w wysokości 43 950 000,00 zł opłaconym w całości, działająca na podstawie zezwolenia wydanego przez Ministra Finansów na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej numer FI/1848a/AU/BK/2000) lub SIGNAL IDUNA Życie Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (z siedzibą w Warszawie (01-204) przy ul. Siedmiogrodzkiej 9, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000041619, NIP 583-27-56-024, o kapitale zakładowym w wysokości 29 780 000,00 zł opłaconym w całości, działająca na podstawie zezwolenia wydanego przez Ministra Finansów na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej numer FI/1847a/AU/BK/2000).
7. **Ubezpieczający** – osoba fizyczna lub podmiot prawa, który zawarł z Towarzystwem Umowę Ubezpieczenia.
8. **Umowa Ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia, zawarta między SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. a Ubezpieczającym lub umowa ubezpieczenia oraz umowa dodatkowa, zawarte między SIGNAL IDUNA Życie Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. a Ubezpieczającym.

9. **Uprawniony Użytkownik** – Użytkownik, który jest ubezpieczonym lub uprawnionym z Umowy Ubezpieczenia bądź osobą umocowaną do występowania w imieniu ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.
10. **Użytkownik** – każda osoba, która korzysta z eSzkody (w tym Uprawniony Użytkownik).

§ 3.

RODZAJE I ZAKRES USŁUG

1. Towarzystwo udostępniając eSzkody świadczy usługi drogą elektroniczną, przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004r. – Prawo telekomunikacyjne.
2. Towarzystwo z wykorzystaniem eSzkody świadczy usługę elektroniczną polegającą na umożliwieniu Uprawnionemu Użytkownikowi złożenia roszczenia z Umowy Ubezpieczenia poprzez przesłanie do Towarzystwa zgłoszenia roszczenia wraz z niezbędnymi szczegółami i załącznikami dotyczącego zdarzenia, przy użyciu eSzkody.

§ 4.

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ I ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Towarzystwo świadczy usługi drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Użytkownik poprzez skorzystanie z eSzkody, to jest podjęcie jakichkolwiek działań innych niż opuszczenie strony lub zamknięcie przeglądarki, oświadcza, że zapoznał się i akceptuje treść Regulaminu i wyraża zgodę na korzystanie z eSzkody. Za zgodą Użytkownika Towarzystwo może przysyłać na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej korespondencję w związku ze złożonym przy użyciu eSzkody roszczeniem z Umowy Ubezpieczenia.
3. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu Towarzystwo i Użytkownik rozumieją jako jednoczesne zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli.
4. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną, poprzez zaprzestanie korzystania z eSzkody (opuszczenie strony) i/lub zamknięcie przeglądarki. W takim przypadku umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli.
5. Użytkownikowi nie wolno dostarczać treści o charakterze bezprawnym.
6. SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. i SIGNAL IDUNA Życie Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. mają dostęp tylko do danych, w zakresie wynikającym z zawartej przez daną spółkę Umowy Ubezpieczenia i roszczeń do danej Umowy Ubezpieczenia.

§ 5.

WYMAGANIA TECHNICZNE DO KORZYSTANIA Z USŁUGI

1. W celu skorzystania z eSzkody należy spełnić następujące wymagania techniczne:
 - a) mieć dostęp do Internetu;
 - b) korzystać ze wspieranych wersji przeglądarek internetowych: Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Edge. W przypadku, gdy dana wersja przeglądarki nie jest wspierana, Użytkownik zostanie o tym fakcie powiadomiony;
 - c) posiadać z ekranu o minimalnej rozdzielczości 800x600 px;
 - d) posiadać włączoną obsługę JavaScript;
2. Korzystając z eSzkody, należy przestrzegać zasad bezpiecznego korzystania z Internetu oraz używać aktualnych programów antywirusowych.
3. Towarzystwo nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania eSzkody ze sprzętu/ oprogramowania niespełniającego wymogów technicznych

§ 6.

ZASADY DOSTĘPU DO ESZKODY

1. Towarzystwo, za pośrednictwem eSzkody, daje Uprawnionemu Użytkownikowi możliwość złożenia roszczenia do Umowy Ubezpieczenia, podania danych teleadresowych oraz informacji o stanie zdrowia, o ile są wymagane.

2. Szczegółne 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 przez eSzkody. W przypadku, w którym Uprawniony Użytkownik nie wyraża chęci korzystania z eSzkody, Towarzystwo zapewnia alternatywny proces zgłaszania roszczeń oparty o papierowe formularze.
3. Towarzystwo świadczy usługi dostępu do eSzkody 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
4. W działaniu eSzkody mogą wystąpić przerwy spowodowane przyczynami technicznymi, w szczególności wynikłe z konieczności naprawy, konserwacji, wprowadzania zmian, jak też związane z koniecznością tworzenia kopii bezpieczeństwa lub przetwarzania zebranych danych. Informacje o planowanych pracach będą zamieszczane niezwłocznie na stronie internetowej Towarzystwa. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czasowego zawieszenia dostępu do eSzkody z powodu wskazanego w zdaniu poprzednim.
5. Z przyczyn wskazanych w ust. 6 Towarzystwo ma prawo czasowo zawiesić dostęp do eSzkody, dla wszystkich lub dla części Użytkowników, na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.
6. W razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z eSzkody, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę interesy Użytkownika lub Towarzystwa, Towarzystwo ma prawo zablokować dostęp do eSzkody na czas określony.
7. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa Towarzystwo nie odpowiada za szkody powstałe w związku z eSzkody lub jego użytkowaniem bądź niemożnością użytkowania. Towarzystwo nie odpowiada również za szkody powstałe w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub przekazie, wirusem komputerowym, awarią systemu teleinformatycznego czy telekomunikacyjnego, bądź awarią systemów zasilania.
8. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z korzystaniem przez Użytkownika z eSzkody w sposób niezgodny z Regulaminem.
9. W eSzkody stosowany jest język polski.

§ 7. BEZPIECZEŃSTWO

1. Wszystkie dane przekazywane za pośrednictwem eSzkody objęte są tajemnicą ubezpieczeniową określoną w Ustawie z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej reasekuracyjnej oraz w zakresie, w jakim stanowią dane osobowe, chronione są zgodnie z Przepisami o ochronie danych osobowych.
2. Konfiguracja aplikacji i infrastruktury serwisu internetowego opiera się na spełnianiu dobrych praktyk związanych z bezpieczeństwem.
3. W eSzkody stosowany jest protokół https (Secure Socket Layer – SSL, oparty o algorytm RSA z kluczem asymetrycznym o długości 2048 bitów), dzięki czemu żadne dane nie są transmitowane jawnie.
4. eSzkody posiada certyfikat USERTrust RSA Certification Authority wystawiony przez DOMENY.PL Sp. z o.o.
5. Sesja Użytkownika wygasa po 10 minutach braku aktywności.
6. Korzystając z eSzkody, należy zachować środki ostrożności, unikać niezabezpieczonych lub publicznie dostępnych sieci internetowych, współdzielonych komputerów (np. w kawiarenkach internetowych) oraz do czasu zakończenia wypełniania eSzkody nie pozostawiać zalogowanego komputera bez kontroli.

§ 8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ UŻYTKOWNIKA

1. Użytkownikowi nie wolno dostarczać treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, treści zawierających wirusy lub treści, które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych, a także podejmować działań sprzecznych z Regulaminem lub mogących wywołać zakłócenia działania lub uszkodzenia eSzkody.
2. W przypadku dostarczenia przez Użytkownika treści i danych, o których mowa powyżej, Towarzystwo ma prawo do wystąpienia z roszczeniem o odszkodowanie.
3. W przypadku, w którym wypełnienie eSzkody wymaga podania przez Użytkownika określonych danych, Użytkownik zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, dokładnych, kompletnych i niewprowadzających w błąd. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia eSzkody przez Użytkownika, w szczególności polegającego na podaniu przez Użytkownika błędnych lub nieprawdziwych danych, odpowiedzialność ponosi Użytkownik.

§ 9. REKLAMACJE

1. Użytkownik może składać zażalenia i Reklamacje zawierające zastrzeżenia dotyczące eSzkody.
2. Reklamacje można zgłaszać w następujący sposób:

- 1) w formie pisemnej – osobiście w jednostce obsługującej klientów lub wysłane na adres tej jednostki: SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa/ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa lub na adres Regionalnego Centrum Obsługi Ubezpieczeń (dane adresowe Regionalnych Centrów Obsługi Ubezpieczeń SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. podane są na stronie internetowej spółki pod adresem: <http://www.signal-iduna.pl/signaliduna/kontakt>);
- 2) ustnie – osobiście do protokołu w jednostce obsługującej klientów tj. w SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. (adres ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa)/ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. (adres ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa) lub w Regionalnym Centrum Obsługi Ubezpieczeń (dane adresowe Regionalnych Centrów Obsługi Ubezpieczeń SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. podane są na stronie internetowej spółki pod adresem: <http://www.signal-iduna.pl/signaliduna/kontakt>) albo telefonicznie dzwoniąc na numer 0 801 120 120 lub 22 50 56 506;
- 3) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej przesyłając wiadomość na adres: reklamacje@signal-iduna.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać dane kontaktowe Użytkownika, umożliwiające identyfikację i kontakt w celu udzielenia odpowiedzi.
4. Towarzystwo rozpatruje Reklamację i udziela na nią odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie. W takiej sytuacji Towarzystwo poinformuje Użytkownika, który złożył Reklamację, o przyczynach opóźnienia i okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
5. Odpowiedź na Reklamację jest udzielana w na piśmie, a na wniosek Użytkownika może być również dostarczona pocztą elektroniczną.
6. Użytkownik może też składać skargi i zażalenia na działalność Towarzystwa do Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.
7. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Rzecznik Finansowy – strona internetowa: <https://rf.gov.pl/>.
8. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
9. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 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), istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Rozstrzygnięcie ww. sporów odbywa się za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod następującym adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>. Adres poczty elektronicznej Towarzystwa do kontaktu: info@signal-iduna.pl.
10. Powództwo o roszczenia wynikające z korzystania z eSzkody można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej.
11. 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.
12. 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 uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.

§ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednio postanowienia OWU/SWU oraz przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Prawem właściwym dla usług świadczonych drogą elektroniczną jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów mogących wynikać z usług objętych Regulaminem jest sąd właściwy dla siedziby Towarzystwa.
4. W relacjach pomiędzy Użytkownikiem a Towarzystwem ma zastosowanie język polski.
5. Towarzystwo zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie.
6. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem a OWU/SWU pierwszeństwo mają zapisy OWU/SWU.
7. Niniejszy Regulamin został przyjęty uchwałą nr 61/Z/2023 Zarządu SIGNAL IDUNA Życie Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z dnia 16.10.2023 r. oraz uchwałą nr 71/Z/2023 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z dnia 16.10.2023 r.