



## **Szczegółowe warunki świadczenia drogą elektroniczną usług w zakresie rejestracji szkód.**

Niniejszy regulamin określa zasady i warunki świadczenia drogą elektroniczną usług w zakresie rejestracji szkód z umów ubezpieczenia.

### **DEFINICJE**

1. Przez użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

- a) Europ Assistance - Europ Assistance Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Wołoska 5, budynek Taurus, 02-675 Warszawa, wpisana do przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000034499, kapitał zakładowy 5 000 000 złotych, opłacony w całości, NIP 525-10-32-299, świadcząca usługi na rzecz Klientów w imieniu Ubezpieczycieli;
- b) Klient – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z usługi świadczonej drogą elektroniczną;
- c) Protokół SSL – bezpieczny protokół, służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;
- d) Ubezpieczyciel – zakład ubezpieczeń, który udziela ochrony ubezpieczeniowej od ryzyka wystąpienia zdarzenia, z którym Klient wiąże odpowiedzialność tego zakładu ubezpieczeń za wypadek ubezpieczeniowy;
- e) Regulamin – Niniejsze Szczegółowe Warunki Świadczonych Drogą Elektroniczną Usług Rejestracji Szkód;
- f) Serwis – serwis internetowy dostępny na stronie internetowej [www.sos.europassistance.pl](http://www.sos.europassistance.pl), stanowiący część systemu teleinformatycznego;

- g) System teleinformatyczny – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie, przechowywanie oraz wysyłanie i odbieranie danych przez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity – Dz.U. z 2014 roku, poz. 243);
- h) Świadczenie usług drogą elektroniczną – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Klienta, przesłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywanie danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity – Dz.U. z 2014 roku, poz. 243);
- i) Umowa – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- j) Ustawa – ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity - Dz.U. z 2013 roku, poz. 1422);
- k) Zgłoszenie – indywidualne żądanie zgłoszone przez Klienta w każdy prawnie dopuszczalny sposób, w tym pocztą elektroniczną.
- l) Adres E-mail — oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej, wskazywany przez Użytkownika w formularzu zgłaszania roszczenia za pośrednictwem Portalu.

## **WARUNKI ZAWARCIA UMOWY**

1. Rozpoczęcie przez Klienta korzystania z Systemu jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu i zawarciem Umowy, bez konieczności sporządzania odrębnej umowy.

## **RODZAJE USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

1. Europ Assistance zobowiązuje się umożliwić Klientom dokonanie za pośrednictwem Serwisu:

- a) Zgłoszenia Wypadku ubezpieczeniowego,
- b) Załączenie dokumentacji,
- c) Otrzymanie wiadomości pocztą elektroniczną z załączoną dokumentacją z procesu likwidacji szkody,

## **POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. W przypadku jakichkolwiek problemów związanych z możliwością korzystania z Serwisu Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji na adres mailowy: [refundacje@eap.pl](mailto:refundacje@eap.pl)
2. Prawidłowo złożona reklamacja winna zawierać:
  - a) Oznaczenie klienta (osoby fizyczne: imię i nazwisko, adres zamieszkania, adres poczty elektronicznej; osoby prawne: nazwa, adres siedziby, adres poczty elektronicznej oraz dane osoby upoważnionej do reprezentacji w postępowaniu reklamacyjnym);
  - b) Opis problemu będącego podstawą reklamacji.
3. Europ Assistance udzieli odpowiedzi na reklamację na piśmie lub pocztą elektroniczną nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

## **POLITYKA BEZPIECZEŃSTWA ORAZ WYMOGI DOTYCZĄCE OPROGRAMOWANIA**

1. **EUROP ASSISTANCE POLSKA SP. z o.o.** stosuje przepisy dotyczące ochrony danych osobowych (Dz.U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 z późn. zm.) przekazywanych do Ubezpieczyciela i gromadzonych w trakcie korzystania z serwisu internetowego, zapewniając wysoki standard bezpieczeństwa gromadzonych i przechowywanych danych.
2. Z chwilą dokonania rejestracji w serwisie dane Klienta umieszczane są w bazie danych osobowych operatora serwisu, który jest ich administratorem. Dane są przetwarzane w celu realizacji usług świadczonych na podstawie regulaminu. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże stanowi warunek korzystania z niektórych funkcjonalności oferowanych przez operatora serwisu w serwisie. Operator serwisu oznacza w Serwisie dane, których podanie jest niezbędne dla świadczenia danych usług.
3. Wszelkie dane przekazane przez Użytkownika Operatorowi podlegają ochronie przed ich ujawnieniem osobom nieupoważnionym zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych.

4. Dane osobowe Użytkownika mogą być przetwarzane przez operatora serwisu także dla celów marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług administratora danych, w szczególności dotyczących ofert specjalnych i promocji. Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych w celach marketingowych
5. Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich poprawienia. W przypadku niedokonania aktualizacji danych osobowych lub w przypadku, gdy uległy one zmianie, operator serwisu może wstrzymać świadczenie usług do czasu aktualizacji danych.
6. Szczegółowe zasady ochrony danych osobowych określone zostały w zakładce polityka prywatności.
7. W celu zawarcia Umowy muszą zostać spełnione następujące wymogi techniczne:
  - a. komputer posiadający połączenie z siecią internetową;
  - b. internetowe konto pocztowe.
8. Do poprawnego działania Serwisu konieczne jest zastosowanie jednej z poniższych przeglądarek internetowych Internet Explorer 7.0, Firefox 1.5, Safari 3.2.1, Opera 9, Google Chrome 5.0 lub w ich nowszych wersjach.

## **OBOWIĄZYWANIE REGULAMINU**

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2016 roku. W przypadku zmiany regulaminu nowy regulamin zostanie umieszczony na niniejszej stronie internetowej.

## **INNE POSTANOWIENIA**

1. Europ Assistance udostępnia bezpłatnie treść niniejszego Regulaminu przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, w tym na stronie internetowej a także na żądanie Użytkownika w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik.
2. Użytkownik zobowiązuje się do zapoznania się z treścią i przestrzegania postanowień Regulaminu.

3. Użytkownik ponosi odpowiedzialność i oświadcza, że podane przez niego dane podczas korzystania z Portalu są zgodne ze stanem faktycznym.
4. Europ Assistance nie ponosi odpowiedzialności, w przypadku podania niezgodnych z ust. 3 powyżej, danych wymaganych w formularzu zgłaszania roszczenia przez Portal.
5. Europ Assistance nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia oraz skutki zdarzeń wynikające z niewłaściwego korzystania z Portalu.
6. Europ Assistance zastrzega sobie prawo do skontaktowania się z Użytkownikiem w związku z procesem rozpatrywania roszczenia za pośrednictwem Adresu E-mail lub telefonicznie z uwzględnieniem danych podanych za pośrednictwem Portalu.
7. Europ Assistance zastrzega sobie prawo do żądania przedłożenia oryginałów dokumentów wymaganych na podstawie ogólnych warunków ubezpieczenia odpowiednich dla danego roszczenia.