

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną zawierania umów ubezpieczenia na odległość przez Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW”

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW” ustala „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną zawierania umów ubezpieczenia na odległość przez Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW”” (zwany dalej Regulaminem).

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Podmiotem świadczącym usługi drogą elektroniczną jest Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW” z siedzibą w Warszawie, przy ul. H. Raabego 13, 02-793 Warszawa, wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000033284 o kapitale zakładowym w wysokości 27 821 604 PLN w pełni opłaconym, NIP 5261033426, REGON 012114579, e-mail: tuw@tuw.pl, działający na podstawie zezwoleń: Ministra Finansów z dnia 10 października 1991 r. i 28 listopada 1995 r. oraz Komisji Nadzoru Finansowego z 23 lipca 2013 r.
2. Niniejszy Regulamin określa w szczególności:
 - 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
 - 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną w tym zakaz dostarczania przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym,
 - 3) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca,
 - 4) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną,
 - 5) zasady zawierania umów ubezpieczenia i dokonywania płatności przy użyciu kart płatniczych i przelewów elektronicznych,
 - 6) tryb postępowania reklamacyjnego.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, a w szczególności do składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, stosuje się w szczególności przepisy:
 - 1) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny,
 - 2) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - 3) Ustawy z dnia z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
 - 4) Rozporządzenia 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, Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej z dnia 4 maja 2016 r.),
 - 5) Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych,

- 6) Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
- 7) Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej,
- 8) Ustawy z dnia 17 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.

§ 2 Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Administrator, Usługodawca** – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW”, ul. Raabego 13, 02-793 Warszawa,
- 2) **Adres elektroniczny (adres e-mail)** - adres e-mail podany przez Użytkownika przy zawieraniu Umowy ubezpieczenia, na który Administrator prześle Polisę wraz z dokumentami dotyczącymi zawarcia danej Umowy ubezpieczenia,
- 3) **Agent rozliczeniowy** - dostawca prowadzący działalność w zakresie świadczenia usługi płatniczej, o której mowa w art. 3 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, w tym Agent rozliczeniowy w rozumieniu art. 2 pkt 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 z dnia 29 kwietnia 2015 r. w sprawie opłat interchange w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę (Dz. Urz. UE L 123 z 19.05.2015),
- 4) **Bezpieczny protokół SSL** – protokół służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych,
- 5) **Cookies** – pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i zachowywane przez przeglądarkę internetową na dysku twardym komputera lub innym końcowym urządzeniu telekomunikacyjnym Użytkownika i przeznaczone do korzystania ze stron internetowych Serwisu. Mogą zawierać nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer,
- 6) **Czynności agencyjne** – czynności wykonywane przez Przedstawicieli TUW „TUW” w imieniu i na rzecz Usługodawcy w ramach posiadanych pełnomocnictw, polegające na wykonywaniu czynności przygotowawczych do zawarcia Umowy ubezpieczenia oraz uczestniczeniu w zarządzaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia w zakresie i na zasadach określonych w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń,
- 7) **Dane osobowe** – informacje o osobie fizycznej zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania poprzez jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość, w tym IP urządzenia, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy oraz informacje gromadzone za pośrednictwem plików cookie oraz inne podobnej technologii,
- 8) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 9) **Oferta** – informacja o proponowanych warunkach ubezpieczenia, nie stanowiąca oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego,
- 10) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia „Bezpieczna Szkoła”, stanowiące integralną część Umowy ubezpieczenia, na podstawie których zawierana jest Umowa ubezpieczenia. OWU są udostępniane za pośrednictwem Serwisu w formie, która umożliwia ich pobranie, przechowywanie przez czas odpowiedni do celów jakim służą, utrwalenie, odtwarzanie w niezmienionej formie i wydrukowanie,

- 11) **Polisa** – dokument dostarczany Ubezpieczającemu przez Usługodawcę za pomocą Serwisu, potwierdzający zawarcie Umowy ubezpieczenia i określający szczegółowe warunki zawartej Umowy ubezpieczenia, takie jak strony umowy, okres ubezpieczenia oraz zakres ubezpieczenia oraz składka ubezpieczeniowa,
- 12) **Przedstawiciel T UW „T UW”** - współpracujący z Usługodawcą agent ubezpieczeniowy, osoba wykonująca Czynności agencyjne i pracownik wykonujący czynności dystrybucyjne,
- 13) **Regulamin** – „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną zawierania umów ubezpieczenia na odległość w Towarzystwie Ubezpieczeń Wzajemnych „T UW””,
- 14) **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,
- 15) **Serwis** – oznaczone nazwą systemy stron www pod nazwą: „E-Szkoła”, prowadzone przez Usługodawcę, stanowiące zbiór dokumentów HTML, zawierające pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami, umiejscowione na serwerze internetowym pod wyznaczonymi adresami oraz posiadające bezpośredni dostęp do ogólnokrajowej sieci przesyłu danych, umożliwiające Użytkownikowi korzystanie z mechanizmów informatycznych opracowanych przez Usługodawcę,
- 16) **Strony transakcyjne** – strony prowadzone przez PayU (PAYU S.A. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Grunwaldzkiej 182, 60 -166 Poznań, KRS 0000274399, REGON 300523444), umożliwiające zawieranie umów ubezpieczenia na odległość poprzez bieżące dokonywanie płatności przy użyciu kart płatniczych oraz natychmiastowe wykonywanie przelewów elektronicznych,
- 17) **Terenowa jednostka organizacyjna T UW „T UW”** - Biuro Regionalne oraz podległe oddziały i Usługodawcy. Lista tych jednostek jest dostępna na stronie internetowej Usługodawcy pod adresem: www.tuw.pl w zakładce „znajdź na mapie”,
- 18) **Ubezpieczający** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawarła umowę ubezpieczenia na podstawie OWU i zobowiązana jest do zapłaty składki ubezpieczeniowej,
- 19) **Ubezpieczony** - osoba fizyczna, na rachunek której zawarto umowę ubezpieczenia na podstawie OWU, która nie ukończyła 67 roku, będąca:
 - a) uczniem, studentem słuchaczem w placówce oświatowo – wychowawczej,
 - b) dzieckiem własnym lub przysposobionym, które ukończyło 6 miesięcy, a nie ukończyło 18 lat, osobą do ukończenia 25 roku życia, uczącą się, w tym nie uczęszczającą do szkoły z powodów zdrowotnych lub mającą indywidualny tok nauczania,
 - c) pracownikiem placówki oświatowo-wychowawczej, zatrudnionym na podstawie umowy o pracę, powołania, mianowania lub wyboru lub z którą Ubezpieczający zawarł umowę zlecenia lub umowę o dzieło
- 20) **Umowa ubezpieczenia zawarta na odległość** - umowa zawarta przez Ubezpieczającego w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wykorzystaniem Serwisu oraz Stron transakcyjnych do chwili zawarcia umowy wyłącznie. Treść Umowy ubezpieczenia regulują m.in. przepisy ustawy Kodeks cywilny, OWU,
- 21) **Usługa** – świadczona drogą elektroniczną usługa umożliwiająca Ubezpieczającemu dokończenie procesu zawierania umowy ubezpieczenia Bezpieczna Szkoła w

- Towarzystwie Ubezpieczeń Wzajemnych T UW „T UW” poprzez złożenie drogą elektroniczną (na odległość) oświadczenia woli o zawarciu umowy ubezpieczenia z wykorzystaniem Serwisu, a także dokonania płatności składki przy użyciu kart płatniczych lub przelewów elektronicznych za pośrednictwem Stron transakcyjnych,
- 22) **Użytkownik, Usługobiorca**- osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadającą zdolność prawną, korzystająca z Usług udostępnionych w Serwisie, która zaakceptowała Regulamin.

§ 3

Rodzaje i zakres Usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Usługodawca świadczy drogą elektroniczną Usługę, polegającą na umożliwieniu Ubezpieczającemu dokończenie procesu zawierania umowy ubezpieczenia Bezpieczna Szkoła w Towarzystwie Ubezpieczeń Wzajemnych T UW „T UW” poprzez złożenie drogą elektroniczną (na odległość) oświadczenia woli o zawarciu umowy ubezpieczenia z wykorzystaniem Serwisu, a także dokonania płatności składki przy użyciu kart płatniczych lub przelewów elektronicznych za pośrednictwem Stron transakcyjnych. Umowa ubezpieczenia, o której mowa w zdaniu pierwszym, obejmuje ubezpieczenia wskazane w dziale II Załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 r. w zakresie następujących grup: 1, 2 produktów ubezpieczeń osobowych oferowanych przez Usługodawcę.
2. Usługodawca świadczy Usługi drogą elektroniczną i zawiera Umowy ubezpieczenia na odległość z Ubezpieczającymi.
3. Usługa obejmuje:
 - 1) Wyświetlenie w Serwisie i zapoznanie się z ofertą ubezpieczenia, przygotowana uprzednio przez Przedstawiciela T UW „T UW” w kontakcie z Ubezpieczającym. Wyświetlenie oferty następuje po kliknięciu w otrzymanym od Przedstawiciela T UW „T UW” link,
 - 2) umożliwienie Użytkownikowi wybranie wariantu i spersonalizowanie Oferty pod kątem zakresu ubezpieczenia,
 - 3) umożliwienie zawarcia Umowy ubezpieczenia, o której mowa w ust. 1,
 - 4) umożliwienie Użytkownikowi dokonania zapłaty składki ubezpieczeniowej za pośrednictwem Agenta rozliczeniowego na Stronach transakcyjnych,
 - 5) udostępnienie Użytkownikowi bezpłatnego dostępu do dokumentacji związanej z zawieraną umową, a także umożliwienie pobranie i zapisanie na trwałym nośniku dokumentów takich jak: Regulamin, OWU, Zestawienie informacji dla konsumentów dotyczące zawierania umów ubezpieczenia na odległość, Dokument zawierający informację o produkcie ubezpieczeniowym.

§ 4

Warunki świadczenia Usług drogą elektroniczną

1. Usługodawca świadczy Usługi drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie.

2. Z zastrzeżeniem obowiązku uiszczenia składki ubezpieczeniowej z tytułu zawieranej Umowy ubezpieczenia, szczególnie uregulowanego w § 7 Regulaminu, korzystanie z Serwisu jest nieodpłatne. Ewentualne koszty połączenia z Serwisem ponosi Użytkownik zgodnie z cennikiem obsługującego go operatora telekomunikacyjnego.
3. Niniejszy Regulamin jest udostępniony Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu lub na stronie internetowej Usługodawcy pod adresem: <https://tuw.pl/oferta/osoby-fizyczne/nnw/nnw-szkolne/> przed zawarciem Umowy ubezpieczenia w sposób umożliwiający w dowolnym czasie jego pobranie, utrwalenie, wydrukowanie i odtworzenie w niezmienionej postaci.
4. Jeżeli Usługa Serwisu wymaga podania przez Użytkownika określonych danych, powinien on podać dane prawdziwe, dokładne, kompletne i nie wprowadzające w błąd. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia formularzy Serwisu przez Użytkownika, w szczególności polegające na podaniu błędnych lub nieprawdziwych danych.
5. W działaniu Serwisu mogą wystąpić przerwy spowodowane przyczynami technicznymi, w szczególności wynikłe z konieczności napraw, konserwacji Serwisu, jak również związane z koniecznością tworzenia kopii bezpieczeństwa lub przetwarzania zebranych danych.
6. Usługodawca nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania Serwisu w razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w Regulaminie. Świadczenie Usługi może zostać również przerwane w razie nienależytej jakości połączenia, uszkodzeń lub wad urządzeń telekomunikacyjnych, systemów zasilania, sprzętu komputerowego, awarii sieci telekomunikacyjnej, przerw w dostawie prądu lub jakiegokolwiek działania osób trzecich w trakcie transakcji, z przyczyn niezależnych od Usługodawcy.
7. Usługodawca ma prawo zablokować dostęp do Serwisu w razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Serwisu, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę Użytkownika lub Usługodawcę.
8. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Serwisu treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także podejmowanie działań sprzecznych z Regulaminem lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu.
10. Świadczenie Usług drogą elektroniczną jest zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych.

§ 5

Warunki i wymagania techniczne dla świadczenia Usług

1. W celu prawidłowego korzystania z Usługi, Użytkownik powinien dysponować sprzętem komputerowym i oprogramowaniem spełniającym następujące, minimalne wymagania:
 - 1) zainstalowana przeglądarka internetowa Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox, Opera, Safari w najnowszych wersjach,
 - 2) włączona obsługa języka skryptowego Java Script wraz z włączoną obsługą Cookies.
2. Połączenie z systemem bankowości elektronicznej odbywa się z wykorzystaniem Bezpiecznego protokołu SSL.
3. Usługa z wykorzystaniem Serwisu jest świadczona 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

4. Usługodawca nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania Serwisu w razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych, o których mowa w ust. 1.
5. Do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik są wprowadzane Cookies.
6. Warunkiem korzystania z Serwisu jest przekazanie do Usługodawcy adresu e-mail.

§ 6

Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie Usługi

1. Regulamin stanowi integralną część zawieranych przez Usługodawcę z Użytkownikiem umów o świadczenie Usługi. Każdy Użytkownik powinien zapoznać się i jest zobowiązany zaakceptować treść niniejszego Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Usługi. Akceptacja Regulaminu oznacza wyrażenie zgody na jego treść i akceptację jego warunków, w tym na zawarcie umowy o świadczenie Usługi, bez konieczności zawarcia odrębnej umowy oraz przetwarzanie jego danych osobowych w zakresie i na zasadach określonych w Regulaminie. Akceptacja polega na zaznaczeniu odpowiednich pól na stronach Serwisu. Zasady udostępniania Regulaminu wskazane zostały w § 4 ust. 3.
2. Zawarcie umowy o świadczenie Usługi następuje z chwilą wejścia Użytkownika na stronę Serwisu, bez konieczności sporządzania odrębnej umowy.
3. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi, czego skutkiem będzie nie zawarcie Umowy ubezpieczenia na odległość.
4. Rozwiązanie umowy o świadczenie Usługi następuje automatycznie z chwilą opuszczenia przez Użytkownika stron Serwisu. Następuje to nieodpłatnie i bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, w ramach których udostępniana jest Usługa. Aby zawrzeć umowę ubezpieczenia, korzystając z udostępnionego przez Przedstawiciela T UW „T UW” linku do Oferty prezentowanej w Serwisie, Użytkownik może do upływu ważności złożonej Oferty, ponownie skorzystać z Serwisu..
5. Z chwilą opuszczenia przez Użytkownika stron Serwisu, umowa o świadczenie Usługi rozwiązuje się automatycznie, nieodpłatnie i bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, w ramach których udostępniana jest Usługa.

§ 7

Zawarcie Umowy ubezpieczenia na odległość i zapłata składki ubezpieczeniowej

1. Użytkownik zawiera Umowę ubezpieczenia w oparciu o przygotowaną wcześniej przez Przedstawiciela T UW „T UW” Ofertę. Dostęp do Oferty Użytkownik uzyskuje otwierając otrzymany link, który przekierowuje Użytkownika na stronę Serwisu, na której bezpośrednio zawiera Umowę ubezpieczenia i opłaca składkę ubezpieczeniową korzystając ze Strony transakcyjnej PayU.
2. Zawarcie Umowy ubezpieczenia, po zapoznaniu się w Serwisie z Ofertą, odbywa się w następujących etapach:
 - 1) wybór wariantu ubezpieczenia przez Użytkownika, po uprzednim dokonaniu analizy potrzeb klienta na stronie Serwisu,
 - 2) podanie przez Użytkownika danych niezbędnych do zawarcia Umowy ubezpieczenia,
 - 3) złożenie wymaganych oświadczeń i zgód niezbędnych do zawarcia Umowy ubezpieczenia oraz wyrażenie zgody na otrzymywanie dokumentacji ubezpieczeniowej na wskazany adres poczty elektronicznej,

- 4) data ważności Oferty, stanowi jednocześnie termin płatności składki, który ustala się do godz. 23:59 na dzień przypadający najpóźniej przed dniem rozpoczęcia wskazanego w tej Umowie okresu ubezpieczenia. Utrata ważności Oferty powoduje brak możliwości zawarcia Umowy ubezpieczenia na podstawie przedstawionej Oferty,
 - 5) zaakceptowanie przez Użytkownika Oferty wybranego ubezpieczenia następuje poprzez wybór pola „Kupuję i płacę” znajdującego się w Serwisie i dokonaniu płatności składki ubezpieczeniowej z wykorzystaniem Stron transakcyjnych. Zapłata składki ubezpieczeniowej zgodnej z przedstawioną Ofertą, po przeprowadzonych wyżej czynnościach, oznacza zawarcie Umowy ubezpieczenia,
 - 6) rozliczenie transakcji kartą płatniczą i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem Strony transakcyjnej PayU systemu płatności Agenta rozliczeniowego. Warunkiem niezbędnym do dokonania płatności jest zapoznanie się i akceptacja regulaminu płatności elektronicznej Agenta rozliczeniowego na Stronie transakcyjnej, na którą Użytkownik zostaje przekierowany ze strony Serwisu. W chwili płatności Użytkownik musi zapewnić środki niezbędne do dokonania wymaganej płatności,
 - 7) po zawarciu Umowy ubezpieczenia Użytkownik otrzymuje w formacie pdf. na wskazany przez siebie adres poczty elektronicznej dokumenty ubezpieczeniowe, tj. Polisę, potwierdzającą również treść złożonych przez Użytkownika uprzednio oświadczeń, zgód oraz ewentualne inne dokumenty związane z zawartą Umową ubezpieczenia.
3. Użytkownik, który po zawarciu Umowy ubezpieczenia stwierdzi błąd w danych w otrzymanej Polisie, zobowiązany jest do poinformowania Przedstawiciela TUW „TUW” o konieczności dokonania zmian. Dane Przedstawiciela TUW „TUW” znajdują się w na stronie Serwisu.
 4. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z procesu zawarcia Umowy ubezpieczenia poprzez zakończenie korzystania z Serwisu.

§ 8

Obsługa reklamacji

1. W przypadku zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo drogą elektroniczną, Usługobiorcy przysługuje prawo do wniesienia reklamacji na działanie lub zaniechanie Towarzystwa związane ze świadczeniem usługi drogą elektroniczną.
2. Reklamacja może być złożona przez osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną:
 - 1) na piśmie w postaci papierowej: osobiście w terenowej jednostce Towarzystwa [wykaz tych jednostek jest dostępny na stronie internetowej: www.tuw.pl w zakładce Kontakt w sekcji „znajdź na mapie”] lub u agenta Towarzystwa, lub w Centrali Towarzystwa, (ul. Henryka Raabego 13, 02-793 Warszawa), albo wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 *Ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe* albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej - na adresy jednostek wskazanych w lit. a) powyżej, albo
 - 2) na piśmie w postaci elektronicznej: z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, w tym na adres poczty elektronicznej skargi@tuw.pl wysłana na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa wpisany do bazy adresów elektronicznych, zgodnie z *Ustawą z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych*, tj. na adres AE:PL-13946-64818-BTVAU-33, albo
 - 3) ustnie: telefonicznie na numer telefonu Towarzystwa +48 22 545 39 50, albo osobiście do protokołu podczas wizyty w terenowej jednostce Towarzystwa [wykaz tych jednostek jest

dostępny na stronie internetowej: www.tuw.pl ” w zakładce Kontakt] w sekcji „znajdź na mapie”.

3. Towarzystwo rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania przez Towarzystwo. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie Usługobiorcy odpowiedzi przed jego upływem.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe w terminie, o którym mowa w ust. 3, odpowiedź zostanie udzielona po dokonaniu ustaleń niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, nie później jednak niż w terminie 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. W takim przypadku Towarzystwo przesyła Skarżącemu informację z wyjaśnieniem przyczyn opóźnienia, ze wskazaniem okoliczności wymagających wyjaśnienia i przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
5. Odpowiedź na reklamację osoby fizycznej sporządzana jest na piśmie i przesyłana osobie ją składającej w poniższy sposób:
 - 1) w postaci elektronicznej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Usługobiorcę na piśmie w postaci elektronicznej,
 - 2) w postaci papierowej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Usługobiorcę na piśmie w postaci papierowej, chyba że Usługobiorca wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Usługobiorcy – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Usługobiorcę ustnie.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt. 1 odpowiedź jest udzielana:
 - 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Usługobiorca złożył reklamację, albo innego wskazanego przez Usługobiorcę środka komunikacji elektronicznej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Usługobiorcę z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
 - 2) na adres Usługobiorcy do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy - w przypadku, gdy reklamacja została wysłana przez Usługobiorcę na adres do doręczeń elektronicznych.
7. Odpowiedź na reklamację złożoną przez osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej przekazuje się Usługobiorcy w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku, tj. m.in. pocztą elektroniczną.
8. Ze szczegółową informacją dotyczącą trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Towarzystwo można zapoznać się na stronie internetowej Towarzystwa lub w każdej jednostce Towarzystwa.
9. W przypadku nieuwzględnienia przez Towarzystwo reklamacji, Usługobiorcom będącym osobami fizycznymi, przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego w zakresie zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo. Dodatkowo, w przypadku, jeśli ww. osoby są konsumentami w rozumieniu art. 221 Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny. mają możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
10. Towarzystwo przewiduje możliwość oraz wyraża wolę pozasądowego rozwiązywania sporów.
11. Spór z Towarzystwem może być na wniosek Usługobiorcy będącego osobą fizyczną, poddany pozasądowemu postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów pomiędzy Usługobiorcą a podmiotem rynku finansowego, które przeprowadza Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje zamieszczone zostały na stronie internetowej Rzecznika Finansowego <https://rf.gov.pl>.

12. Rozstrzygnięcie sporu pomiędzy TUW "TUW" a Usługobiorcą będącym uczestnikiem rynku finansowego w rozumieniu ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym – może być poddane postępowaniu przed sądem polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, a szczegółowe informacje zamieszczone zostały na stronie internetowej KNF https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF.
13. Usługobiorcy przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego. 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, Uprawnionego z umowy ubezpieczenia, spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
14. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 9

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW” z siedzibą ul. H. Raabego 13, 02 – 793 Warszawa.
2. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych należy kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres IOD@tuw.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
3. Podane Dane osobowe będą przetwarzane w celu zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia 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), zwanego dalej „RODO” oraz rozpatrywania skarg i reklamacji na podstawie art. 6 ust.1 lit. c RODO ewentualnie dane mogą być przetwarzane również w celu: dochodzenia roszczeń związanych z zawartą Umową ubezpieczenia, podejmowania czynności w związku z przeciwdziałaniem przestępstwom ubezpieczeniowym, marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych Administratora, w tym w celach analitycznych - gdzie podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art.6 ust. 1 lit. f RODO), a także w celach archiwalnych – podstawą prawną przetwarzania danych jest konieczność wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, wynikającego z przepisów (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
4. Odbiorcami Danych osobowych mogą być inne zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji oraz organy ustawowo upoważnione do dostępu do danych w zakresie i celu określonym w przepisach szczególnych (KNF, UFG itd.). Ponadto dane mogą być przekazywane instytucjom finansowym uczestniczącym w obsłudze płatności, podmiotom przetwarzającym Dane osobowe na zlecenie Administratora, m. in. dostawcom usług IT, czy też agentom ubezpieczeniowym – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora.
5. Podane Dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu Umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych, wynikającego z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
6. Użytkownik posiada prawo dostępu do treści danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z

prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem - jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody.

7. Użytkownik posiada prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, uzna, iż przetwarzanie Danych osobowych narusza przepisy RODO.
8. Podanie numeru telefonu nie jest obowiązkowe. Podanie pozostałych Danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do zawarcia i wykonywania Umowy ubezpieczenia oraz do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego – bez podania Danych osobowych nie jest możliwe zawarcie i obsługa Umowy ubezpieczenia.

§ 10

Pliki Cookies oraz podobna technologia

1. Administrator, w nawiązaniu do § 5 ust. 5 Regulaminu stosuje następującą politykę Cookies i podobnych technologii:
Administrator wykorzystuje tzw. cookie Serwisowe przede wszystkim w celu dostarczania Użytkownikowi Usługi oraz poprawy jakości tych Usług. W związku z tym Administrator oraz inne podmioty świadczące na jego rzecz Usługi analityczne i statystyczne korzystają z plików Cookies, przechowując informacje lub uzyskując dostęp do informacji już przechowywanych w telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym Użytkownika (komputer, telefon, tablet itp.). Pliki Cookies wykorzystywane w tym celu obejmują a) pliki Cookies służące do zapewnienia bezpieczeństwa, np. wykorzystywane do wykrywania nadużyć w zakresie uwierzytelniania (ang. user centric security Cookies).

Niezbędne			
Niezbędne pliki cookies przyczyniają się do użyteczności strony poprzez umożliwianie podstawowych funkcji takich jak nawigacja na stronie i dostęp do bezpiecznych obszarów strony internetowej. Strona internetowa nie może funkcjonować poprawnie bez tych ciasteczek			
Nazwa	Dostawca	Cel	Data ważności
offerid	ASC	Rejestruje unikatowy numer oferty służący do oczekiwania na odpowiedź z SPSa przy powrocie z PayU	sesja
token	ASC	Przechowuje klucz autoryzujący, aby inny użytkownik nie mógł podłączyć się pod sesję	sesja
Statystyczne			
Nazwa	Dostawca	Cel	Data ważności
Statystyczne pliki cookie pomagają właścicielom stron internetowych zrozumieć, w jaki sposób różni użytkownicy zachowują się na stronie, gromadząc i zgłaszając anonimowe informacje.			
_TAG_ASSISTANT	Google	Używany przez Google Tag Manager do kontrolowania ładowania znacznika skryptu Google Analytics.	stałe
_ga	Google	Rejestruje unikatowy identyfikator używany do generowania danych	1 rok

		statystycznych dotyczących sposobu korzystania przez odwiedzającego z witryny internetowej.	
--	--	---	--

2. Zarządzanie ustawieniami Cookies:

- 1) wykorzystanie plików Cookies w celu uzyskania dostępu do danych zapisanych na urządzeniu Użytkownika, wymaga uzyskania zgody Użytkownika. Zgoda ta może być w każdym momencie wycofana,
- 2) zezwolenie nie jest wymagane jedynie w przypadku plików Cookies, których stosowanie jest niezbędne do świadczenia usługi telekomunikacyjnej (transmisja danych w celu wyświetlenia treści),
- 3) wycofanie zgody na wykorzystanie plików Cookies możliwe jest za pośrednictwem ustawień przeglądarki. Szczegółowe informacje na ten temat można znaleźć pod poniższymi linkami:
 - a) Internet Explorer: <https://support.microsoft.com/pl-pl/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>,
 - b) Mozilla Firefox: <http://support.mozilla.org/pl/kb/ciasteczka>,
 - c) Google Chrome: <http://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=pl&answer=95647>,
 - d) Opera: <https://help.opera.com/pl/latest/web-preferences/>,
 - e) Safari: <https://support.apple.com/kb/PH5042?locale=en-GB>.
- 4) Użytkownik może w każdej chwili zweryfikować status swoich aktualnych ustawień prywatności dla wykorzystywanej przeglądarki przy wykorzystaniu narzędzi dostępnych pod poniższymi linkami:
 - a) <http://www.youronlinechoices.com/pl/twojewybory>,
 - b) <http://optout.aboutads.info/?c=2&lang=EN>

§ 11

Postanowienia końcowe

1. W relacjach z Użytkownikiem językiem obowiązującym jest język polski.
2. Prawem właściwym dla stosowania niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.04.2026. r.