

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ ZA POŚREDNICTWEM STRONY INTERNETOWEJ [HTTPS://TURYSTYKA.COMPENSA.PL](https://turystyka.compensa.pl)

§ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group (Compensa), z siedzibą w Warszawie (02-342) przy Al. Jerozolimskich 162 wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem 000006691, NIP: 526 02 14 686, kapitał zakładowy 179.851.957,00 zł – opłacony w całości, prowadząca działalność ubezpieczeniową w Dziale II załącznika do ustawy z dnia 15 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej na podstawie zezwolenia wydanego przez Ministra Finansów z dnia 12 grudnia 1990 roku ustala niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu <https://turystyka.compensa.pl> („Regulamin”). Strona internetowa, którą posługuje się Compensa: www.compensa.pl, adres elektroniczny: centrala@compensa.pl.

2. Usługizwiązanezkorzystaniemzserwisu<https://turystyka.compensa.pl>, określone Regulaminem świadczone są bezpłatnie i zgodnie z Regulaminem.

3. Regulamin określa rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej <https://turystyka.compensa.pl>, wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Systemem Teleinformatycznym Compensa, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich usług, tryb postępowania reklamacyjnego, a także zasady zawierania na odległość Umów Ubezpieczenia.

4. Regulamin stanowi integralną część zawieranych przez Compensa umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.

5. Operatorem środków porozumiewania się na odległość, który umożliwia świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem strony <https://turystyka.compensa.pl> jest VIENNA INSURANCE GROUP Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy pod nr KRS 260353, NIP: 701-00-32-086, kapitał zakładowy 33 193 000,00 zł. Podmiot wskazany w zdaniu poprzednim występuje w stosunku do Compensa w charakterze dostawcy usługi Internetu i rozwiązań z zakresu IT, co ma wpływ na funkcjonowanie serwisu <https://turystyka.compensa.pl>.

§ 2. DEFINICJE

Przez użyte w niniejszym regulaminie określenia należy rozumieć:

1. **ADRES ELEKTRONICZNY (E-MAIL)** – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej,

w szczególności poczty elektronicznej, wskazany przez Usługobiorcę;

2. **COMPENSA** – Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie (02-342) przy Al. Jerozolimskich 162, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy – KRS pod numerem 6691, NIP 526-021-46-86, kapitał zakładowy – 179.851.957,00 zł opłacony w całości;

3. **DANE OSOBOWE** – dane niezbędne do świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej <https://turystyka.compensa.pl>, na rzecz Usługobiorcy będącego osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej obejmujące:

1) imię i nazwisko,

2) numer PESEL,

3) numer telefonu,

4) E-MAIL,

5) inne dane niezbędne do zawarcia i wykonywania Umowy Ubezpieczenia, które to dane występują w Polisie i innych dokumentach wymaganych w związku z zawarciem i obsługą zawartej Umowy Ubezpieczenia, a zatwierdzonych przez Compensa jako obowiązujących;

4. **OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA COMPENSA VOYAGE (OWU)** – postanowienia regulujące prawa i obowiązki stron umowy ubezpieczenia COMPENSA VOYAGE II zatwierdzone przez Zarząd Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group Uchwałą nr 18/05/2019 z dnia 15 maja 2019 roku, udostępniane Usługobiorcom nieodpłatnie w formie PDF na stronie internetowej <https://turystyka.compensa.pl>, przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną i przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia;

5. **POLISA** – dokument wystawiony przez Compensa, który potwierdza zawarcie Umowy Ubezpieczenia;

6. **REGULAMIN** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej <https://turystyka.compensa.pl>, udostępniany Usługobiorcom nieodpłatnie w formie PDF na stronie internetowej <https://turystyka.compensa.pl>, przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, a także – na żądanie Usługobiorcy – w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą Systemu Teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca;

7. **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) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1);

8. **SERWIS** – serwis <https://turystyka.compensa.pl>, w ramach których realizowane są usługi świadczone drogą elektroniczną;

9. **SYSTEM TELEINFORMATYCZNY** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne;

10. **ŚWIADCZENIE USŁUGI DROGĄ ELEKTRONICZNĄ** – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne;

11. **UBEZPIECZAJĄCY** – Usługobiorca, zawierający Umowę Ubezpieczenia,

12. **UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ** – umowa o świadczenie przez Compensa usług drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej <https://turystyka.compensa.pl>;

13. **UMOWA UBEZPIECZENIA** – umowa ubezpieczenia podróży i bagażu COMPENSA VOYAGE II zawarta na odległość między Compensa a Usługobiorcą zgodnie z OWU za pośrednictwem strony internetowej



<https://turystyka.compensa.pl> na okres ubezpieczenia krótszy niż 30 dni;

14. USŁUGOBIORCA – osoba fizyczna, która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną, o której mowa w Regulaminie.

§ 3. ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ ZA POŚREDNICTWEM STRONY INTERNETOWEJ <https://TURYSTYKA.COMPENSA.PL>

Compensa świadczy drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu usługę polegającą na umożliwieniu Usługobiorcy zawarcia na odległość Umowy Ubezpieczenia.

§ 4. WYMAGANIA TECHNICZNE NIEZBĘDNE W CELU SKORZYSTANIA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ ZA POŚREDNICTWEM STRONY INTERNETOWEJ <https://TURYSTYKA.COMPENSA.PL> ORAZ INFORMACJA O ZAGROŻENIACH

1. Do korzystania z usługi, o której mowa w § 3, konieczne jest posiadanie przez Usługobiorcę dostępu do Systemu Teleinformatycznego w minimalnej konfiguracji: komputer podłączony do sieci Internet, korzystający z przeglądarek internetowych: Internet Explorer wersji 7 lub wyżej, Mozilla Firefox w wersji 3.5 lub wyżej, Chrom 34 lub wyżej oraz posiadanie Adresu Elektronicznego.

2. Compensa wykonując obowiązek z art. 6 pkt 1) ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.), informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną. Ryzyko wystąpienia ww. zagrożeń należy traktować jako potencjalne, jednakże może ono wystąpić pomimo zastosowania przez Compensa i inne podmioty realizujące prace na jej rzecz środków zabezpieczających infrastrukturę informatyczną odpowiadającą za działanie Serwisu. Do podstawowych zagrożeń należy zaliczyć zagrożenia wynikające z korzystania z sieci Internet, czyli: złośliwe oprogramowanie, programy szpiegujące, włamanie do systemu informatycznego Usługobiorcy i spam.

W celu uniknięcia powyższych zagrożeń lub minimalizacji wystąpienia ww. ryzyka Usługobiorca powinien należycie zabezpieczyć swój sprzęt komputerowy, w szczególności instalując aktualne programy antywirusowe oraz zapory sieciowe, regularnie zmieniać hasło do systemów informatycznych i powstrzymać się od udostępniania swoich haseł innym osobom.

§ 5. ZAWIERANIE I ROZWIĄZYWANIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ ZA POŚREDNICTWEM STRONY INTERNETOWEJ <https://TURYSTYKA.COMPENSA.PL>

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta w momencie zaakceptowania przez Usługobiorcę warunków Regulaminu co Usługobiorca potwierdza składając zgodnie z instrukcją w Serwisie następujące oświadczenie: „Zapoznałem/am się z Regulaminem i akceptuję jego warunki.”, poprzez przyciśnięcie odpowiedniego przycisku.

2. Rozwiązanie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następuje z chwilą zaprzestania korzystania przez Usługobiorcę z Serwisu lub po złożeniu przez Usługobiorcę wypowiedzenia Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

§ 6. ZAWIERANIE UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Zawarcie Umowy Ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu poprzedzone jest:

1) kalkulacją przez Usługobiorcę składki ubezpieczeniowej za pomocą kalkulatora umieszczonego na stronie <https://turystyka.compensa.pl>, przy czym składka ubezpieczeniowa kalkulowana jest w polskich złotych;

2) określeniem przez Usługobiorcę zakresu Umowy Ubezpieczenia oraz okresu ubezpieczenia;

3) podaniem przez Usługobiorcę Danych Osobowych lub wymaganych danych osobowych osób ubezpieczonych;

4) złożeniem następujących oświadczeń wskazanych w Serwisie zgodnie z zamieszczoną tam instrukcją, przy czym złożenie tych oświadczeń nie jest obowiązkowe, ale niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy Ubezpieczenia:

a) „Oświadczam, że OWU zostały mi doręczone przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia, zapoznałem/am się z nimi i je akceptuję” – złożenie którego potwierdzone zostanie przez Usługobiorcę poprzez oznaczenie pola wyboru symbolem „TAK”;

b) „Wyrażam zgodę na przesłanie mi za pośrednictwem strony internetowej <https://turystyka.compensa.pl> informacji handlowej obejmującej ofertę zawarcia Umowy Ubezpieczenia i warunki tej umowy.” – złożenie którego potwierdzone zostanie przez Usługobiorcę poprzez oznaczenie pola wyboru symbolem „TAK”;

c) „Wyrażam zgodę na używanie przez Compensa telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego, tj. przesłania mi za pośrednictwem strony internetowej <https://turystyka.compensa.pl> informacji handlowej obejmującej ofertę zawarcia Umowy Ubezpieczenia. Zgoda ta może być w każdym czasie wycofana.” – złożenie którego potwierdzone zostanie przez Usługobiorcę poprzez oznaczenie pola wyboru symbolem „TAK”;

d) „Zapoznałem się z Regulaminem i akceptuję jego warunki.” – złożenie którego potwierdzone zostaje przez Usługobiorcę poprzez oznaczenie pola wyboru symbolem „TAK”;

5) dobrowolnym złożeniem wskazanych w Serwisie oświadczeń zgodnie z zamieszczoną tam instrukcją:

a) „Wyrażam zgodę, aby moje dane osobowe takie jak: imiona, nazwisko, dane kontaktowe, dane o miejscu zamieszkania, płci, dacie urodzenia, informacje o rodzajach ubezpieczeń oraz historia Umowy ubezpieczenia (w tym informacje o produktach ubezpieczeniowych, z których korzystałem/am w przeszłości), w tym w zakresie w jakim te dane mogą być chronione tajemnicą ubezpieczeniową oraz w tym także dane zebrane w przyszłości były przetwarzane przez Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie (Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa), we własnych celach marketingowych, jak również aby Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group podejmowała wobec mnie decyzje oparte wyłącznie o zautomatyzowane przetwarzanie, w tym poprzez profilowanie, w celu określenia preferencji lub potrzeb w zakresie produktów ubezpieczeniowych i innych produktów finansowych, oraz w celu przedstawienia odpowiedniej oferty, po zakończeniu obowiązywania Umowy ubezpieczenia.” – złożenie którego potwierdzone zostaje przez Usługobiorcę poprzez oznaczenie pola wyboru symbolem „TAK/NIE”;

b) „Wyrażam zgodę, aby Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group podejmowała wobec mnie decyzje oparte wyłącznie o zautomatyzowane przetwarzanie, w tym poprzez profilowanie, moich danych osobowych takich jak: imiona, nazwisko, dane kontaktowe, dane o miejscu zamieszkania, płci, dacie urodzenia, informacje o rodzajach ubezpieczeń oraz historia Umowy ubezpieczenia (w tym informacje o produktach ubezpieczeniowych, z których korzystałem/am w przeszłości), w tym w zakresie w jakim te dane mogą być chronione tajemnicą ubezpieczeniową oraz w tym także dane zebrane w przyszłości, we własnych celach marketingowych oraz w celu przedstawienia odpowiedniej oferty, w trakcie obowiązywania Umowy ubezpieczenia.” – złożenie którego potwierdzone zostaje przez Usługobiorcę poprzez oznaczenie pola wyboru symbolem „TAK/NIE”;

c) „Wyrażam zgodę na otrzymywanie od Compensa Towarzystwo



Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group oraz Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group z siedzibami w Warszawie informacji handlowo-marketingowych z użyciem urządzeń telekomunikacyjnych i tzw. automatycznych systemów wywołujących, wybierając jako formę kontaktu: Wiadomości elektroniczne (e-mail, SMS/MMS, serwisy internetowe, w tym portale społecznościowe).” – złożenie którego potwierdzone zostaje przez Usługobiorcę poprzez oznaczenie pola wyboru symbolem „TAK/NIE”,

d) „Wyrażam zgodę na otrzymywanie od Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group oraz Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group z siedzibami w Warszawie informacji handlowo-marketingowych z użyciem urządzeń telekomunikacyjnych i tzw. automatycznych systemów wywołujących, wybierając jako formę kontaktu: Połączenia głosowe (rozmowa telefoniczna, komunikaty głosowe IVR).” – złożenie którego potwierdzone zostaje przez Usługobiorcę poprzez oznaczenie pola wyboru symbolem „TAK/NIE”,

e) „Wyrażam zgodę, aby moje dane osobowe takie jak: imiona, nazwisko, dane kontaktowe, dane o miejscu zamieszkania, płci, dacie urodzenia, informacje o rodzajach ubezpieczeń oraz historia Umowy ubezpieczenia (w tym informacje o produktach ubezpieczeniowych, z których korzystałem/am w przeszłości), w tym w zakresie w jakim te dane mogą być chronione tajemnicą ubezpieczeniową oraz w tym także dane zebrane w przyszłości były przekazywane przez Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group do Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group z siedzibami w Warszawie (Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa), oraz na ich przetwarzanie przez Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group, jak również aby Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group podejmowała wobec mnie decyzje oparte wyłącznie o zautomatyzowane przetwarzanie, w tym poprzez profilowanie, w jej własnych celach marketingowych, w tym w celu określenia preferencji lub potrzeb w zakresie produktów ubezpieczeniowych i innych produktów finansowych, oraz w celu przedstawienia odpowiedniej oferty.” – złożenie którego potwierdzone zostaje przez Usługobiorcę poprzez oznaczenie pola wyboru symbolem TAK/NIE”,

6) zapłatą składki ubezpieczeniowej za pomocą systemu PayU, na który Usługobiorca zostanie skierowany po wypełnieniu obowiązkowo postanowień powyżej.

2. Zgody określone powyżej będą ważne aż do wyraźnego odwołania. Usługobiorcy przysługuje prawo do odwołania w każdym czasie każdej z powyższych zgód (z wyłączeniem zgody określonej w ust. 1 pkt 4) lit. a), b), c) d) powyżej) poprzez skierowanie oświadczenia: na adres e-mail: korespondencja@compensa.pl lub za pośrednictwem telefonu po numerem: +48 22 501 61 00 lub pisemnie na adres korespondencyjny: Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group, Al. Jerozolimskie 162, 02- 342 Warszawa.

3. Umowa Ubezpieczenia zawierana jest na podstawie OWU, które regulują w szczególności prawa i obowiązki stron Umowy Ubezpieczenia, zasady odpowiedzialności Compensa, zakres ubezpieczenia, minimalny okres ubezpieczenia, tryb składania wniosków i odwołań, tryb występowania z roszczeniem o odszkodowanie.

4. Umowę Ubezpieczenia uznaje się za zawartą z chwilą spełnienia wszystkich postanowień ust. 1 powyżej.

5. Zawarcie Umowy Ubezpieczenia Compensa potwierdza Polisa, która jest przesyłana na Adres Elektroniczny wraz z OWU i Regulaminem w formacie PDF. Compensa przesyła Usługobiorcy SMS-ese numer Polisy i numer do Centrum Alarmowego Compensa, na co Usługobiorca wyraża zgodę.

6. W związku z faktem, że Umowa Ubezpieczenia zawierana jest wyłącznie na okres krótszy niż 30 dni, Ubezpieczającemu nie przysługuje

prawo do odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia.

7. Składka ubezpieczeniowa jest jedynym kosztem związanym z zawarciem Umowy Ubezpieczenia jaki ponosi Ubezpieczający i płatna jest za pomocą systemu PayU (na warunkach określonych w tym systemie), na który Ubezpieczający zostanie skierowany. Ubezpieczający nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów związanych z zawarciem Umowy Ubezpieczenia, z wyłączeniem kosztów połączenia internetowego Usługobiorcy z Serwisem.

8. Umowa Ubezpieczenia zawierana jest na okres potwierdzony w Polisie i w tym okresie Compensa będzie świadczyła ochronę ubezpieczeniową z zastrzeżeniem postanowień w OWU.

§ 7. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem Danych Osobowych, w rozumieniu Ustawy o.d.o., pozyskanych od Usługobiorców jest Compensa.

2. W przypadku niezawarcia Umowy Ubezpieczenia przez Usługobiorcę w ramach usług objętych Regulaminem Dane Osobowe nie będą przez Compensa przetwarzane przez okres dłuższy, niż wynikający z przepisów dot. terminów przedawnienia roszczeń dla niezawartych umów ubezpieczenia, a następnie zostaną niezwłocznie usunięte, chyba, że Usługobiorca wyrazi zgodę wymaganą RODO na przetwarzanie takich Danych Osobowych przez Compensa dla celów wyrażonych w tej zgodzie.

3. Dane Osobowe pozyskane w związku ze świadczeniem usług określonych Regulaminem przetwarzane są w celu:

1) świadczenia usług określonych Regulaminem;

2) przygotowania i nawiązania stosunku prawnego określonego Umową Ubezpieczenia, jego wykonywania (obsługi umowy ubezpieczenia) oraz rozwiązania.

4. Compensa powierza przetwarzanie Danych osobowych pozyskanych w związku ze świadczeniem usług określonych Regulaminem:

1) Vienna Insurance Group Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-342), przy Al. Jerozolimskich 162, wpisanej do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy – KRS pod numerem 260353, NIP: 701-00-32-086, kapitał zakładowy 28 015 000 zł – w celu określonym ust. 3,

2) Spółdzielni Vienna Insurance Group IT Polska z siedzibą w Warszawie (02-342), przy Al. Jerozolimskich 162, wpisanej do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy – KRS pod numerem 561669, NIP: 522-303-14-19 – w celu określonym ust. 3,

3) Spółdzielni Usługowej VIG Ekspert w Warszawie z siedzibą w Warszawie (02-342), Al. Jerozolimskie 162, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 405458, NIP: 701-03-30-228 – w celu określonym ust. 3.

5. Przetwarzanie Danych Osobowych obywateli będzie zgodne z obowiązującymi przepisami w tym względzie, a w szczególności zgodnie z RODO oraz ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 8. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Usługobiorca ma prawo do złożenia reklamacji w związku ze świadczeniem usług w ramach Umowy o Świadczenie Usług Drogą Elektroniczną, w szczególności w zakresie działania i funkcjonowania Serwisu. Reklamacja składana jest pisemnie i przesyłana jest przez Usługobiorcę na adres Compensa: Al. Jerozolimskie 162 Warszawa, 02-342 Warszawa. Reklamacja rozpatrywana jest w terminie 14 dni od



dnia jej otrzymania przez Compensa. Odpowiedź na reklamację przysłana jest w powyższym terminie na adres korespondencyjny wskazany w reklamacji przez Usługobiorcę.

2. Tryb określony w ust. 1 nie ma zastosowania w przypadkach, gdy reklamacja kierowana do Compensa dotyczy zastrzeżenia dotyczącego usług świadczonych przez Compensa w ramach Umowy Ubezpieczenia (w szczególności związanych z zawarciem umowy na odległość czy realizacją usług ubezpieczeniowych) i jest składana przez Ubezpieczającego lub ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, który jest osobą fizyczną.

3. Reklamacja, o której mowa w ust. 2, może zostać złożona w każdej jednostce Compensa, w której zakresie obowiązków jest obsługa klienta.

4. Reklamacja, o której mowa w ust. 2, może zostać złożona w formie:

- pisemnej – składając osobiście pismo w jednostce wskazanej w ust. 3 powyżej albo listownie,

- ustnie – telefonicznie na numer telefonu 22 501 61 00 albo osobiście w jednostce wskazanej w ust. 3 powyżej do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce wskazanej w ust. 3 powyżej,

- w formie elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@compensa.pl.

Reklamacja powinna zawierać co najmniej imię i nazwisko (nazwę) osoby, która ją składa, imię i nazwisko osoby, która ją reprezentuje, adres korespondencyjny, PESEL/REGON, informację, czy składający reklamację wyraża zgodę na otrzymywanie odpowiedzi drogą elektroniczną, a jeżeli tak – adres e-mail, numer dokumentu ubezpieczenia lub nr szkody. Na żądanie osoby składającej reklamację Compensa potwierdza fakt złożenia reklamacji na piśmie lub w inny sposób uzgodniony z osobą, która ją składa.

5. Odpowiedzi na reklamację, o której mowa w ust. 2, Compensa udziela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w ww. terminie, Compensa zobowiązane jest do poinformowania osoby składającej reklamację o przyczynach braku możliwości dotrzymania ww. terminu; okolicznościach, które muszą zostać ustalone; przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

6. Odpowiedzi na reklamacje, o której mowa w ust. 2, Compensa udziela w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, chyba że osoba, która złożyła reklamację, wystąpi z wnioskiem o przesłanie odpowiedzi pocztą elektroniczną. W takim przypadku odpowiedź zostanie przesłana na adres e-mail podany przez osobę, która złożyła reklamację. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację rozpatrzoną negatywnie, istnieje możliwość odwołania się do Compensa o czym osoba składająca reklamację zostanie poinformowana w odpowiedzi, o której mowa w ust. 5. Po wyczerpaniu trybu składania reklamacji wskazanego powyżej, istnieje możliwość złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Na wniosek osoby, która złożyła reklamację, spór z Compensa może zostać poddany pozasądowemu postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między osobą, której mowa w ust. 2, a podmiotem rynku finansowego, przeprowadzonemu przez Rzecznika Finansowego.

7. Compensa jako instytucja finansowa podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 9. INNE POSTANOWIENIA

1. Świadczenie usług drogą elektroniczną jest zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych.

2. Językiem stosowanym w relacjach między Compensa i Usługobiorcą jest język polski.

3. Prawem właściwym stanowiącym podstawę stosunków Compensa i Usługobiorcą przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia oraz prawem właściwym do zawierania i wykonywania Umowy Ubezpieczenia jest prawo polskie.

4. Istnieje Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny, utworzony i funkcjonujący według przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. 2013.392 z późn. zm.).

5. Powództwo o roszczenie wynikające z Umów Ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia. Powództwo o roszczenie wynikające z Umów Ubezpieczenia można wytoczyć także według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia. Istnieje także możliwość występowania o pozasądowe rozstrzygnięcie sporów wynikających z zawartych Umów Ubezpieczenia przez sądy arbitrażowe, jak również, w przypadku gdy Ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia jest osobą fizyczną, z wnioskiem do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego. Istnieje również możliwość zwracania się do Rzecznika Finansowego z innymi wnioskami niż opisany powyżej. W zakresie powyższym, istnieje również możliwość zwrócenia się do Komisji Nadzoru Finansowego. Konsument może poszukiwać pomocy u organizacji konsumenckich, w szczególności u miejskiego (powiatowego) rzecznika praw konsumentów.

6. Usługobiorca zobowiązany jest do niedostarczania treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym.

7. Informujemy, że Serwis wykorzystuje pliki cookies, które umożliwiają i ułatwiają Usługobiorcy korzystanie z jego zasobów. Korzystając ze strony Serwisu Usługobiorca wyraża jednocześnie zgodę na wykorzystanie plików cookies.

8. Informujemy, że wprowadzane w formularzu dane przesyłane są w sposób bezpieczny.

9. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a w szczególności Kodeks cywilny i ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz, w przypadku Usługobiorców będących konsumentami, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

§ 10. DATA WEJŚCIA REGULAMINU W ŻYCIE

Niniejszy Regulamin został zatwierdzony przez Zarząd Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group uchwałą nr 24/05/2019z dnia 23.05.2019 r.

Artur Borowiński
Prezes Zarządu

Jarosław Sz wajgier
Zastępca Prezesa Zarządu



OBOWIĄZEK INFORMACYJNY ADMINISTRATORA DANYCH OSOBOWYCH

Administrator danych osobowych: Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Aleje Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa), (dalej jako „Administrator”).

Dane kontaktowe Administratora: Z Administratorem można skontaktować się poprzez adres email centrala@compensa.pl, telefonicznie pod numerem 22 501 61 00 lub pisemnie na adres Administratora (tj. Warszawa, ul. Aleje Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa).

Inspektor ochrony danych: Z inspektorem ochrony danych można się skontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych poprzez email iod@vig-polska.pl lub pisemnie na adres Administratora (tj. Warszawa, ul. Aleje Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa).

Cele przetwarzania danych osobowych oraz podstawa prawna: Pani/Pana dane mogą być przetwarzane w celu i na podstawie:

CEL PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH	PODSTAWA PRAWNA PRZETWARZANIA
ocena ryzyka ubezpieczeniowego i wykonania umowy ubezpieczenia	niezbędność przetwarzania do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy; art. 41 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
ocena ryzyka ubezpieczeniowego w oparciu o zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie	art. 41 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej
własne cele marketingowe Administratora, w tym cele analityczne i poprzez profilowanie, w trakcie obowiązywania umowy ubezpieczenia	niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora. Prawnym uzasadnionym interesem Administratora jest marketing własnych produktów i usług Administratora oraz przetwarzanie danych w celach analitycznych.
własne cele marketingowe Administratora, w tym poprzez profilowanie, po zakończeniu obowiązywania umowy ubezpieczenia	zgoda na przetwarzanie danych
własne cele marketingowe w oparciu o zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie	zgoda na przetwarzanie danych
likwidacja szkody z umowy ubezpieczenia	niezbędność przetwarzania do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze; niezbędność przetwarzania do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń (w przypadku szczególnych kategorii danych osobowych).
dochodzenie roszczeń związanych z umową ubezpieczenia	niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora w postaci możliwości dochodzenia przez niego roszczeń
podejmowanie czynności w związku z przeciwdziałaniem przestępstwom ubezpieczeniowym	niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora w postaci możliwości przeciwdziałaniu i ściganiu przestępstw popełnianych na szkodę zakładu ubezpieczeń
reasekuracja ryzyk	niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora w postaci ograniczenia negatywnego wpływu ryzyka ubezpieczeniowego związanego z zawieraną umową ubezpieczenia
przekazywanie danych osobowych przez Administratora do Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group w jej własnych celach marketingowych	zgoda na przetwarzanie danych

Okres przechowywania danych: Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia, oraz przepisów o automatycznej wymianie informacji podatkowych z innymi państwami.
Administrator, w trakcie obowiązywania umowy ubezpieczenia,

przestanie przetwarzać dane wykorzystywane do własnych celów marketingowych, w tym celów analitycznych i poprzez profilowanie, jeżeli zgłosi Pani/Pan sprzeciw wobec przetwarzania Pani/Pana danych w tych celach.

Administrator, po zakończeniu obowiązywania umowy ubezpieczenia, przestanie przetwarzać dane wykorzystywane do własnych celów marketingowych, w tym poprzez profilowanie, jeżeli cofnie Pani/Pan wyrażoną zgodę na przetwarzanie danych w tych celach.



Odbiorcy danych: Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione zakładom reasekuracji oraz podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

Ponadto Pani/Pana dane mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Administratora, m.in. agentom ubezpieczeniowym, dostawcom usług IT, podmiotom przechowującym i usuwającym dane, podmiotom świadczącym usługi personalizacji, kopertowania oraz dystrybucji druku, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, agencjom marketingowym – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora.

Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.

Prawa osoby, której dane dotyczą: Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Administratora, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest zgoda, ma Pani/Pan prawo do jej wycofania. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

W zakresie, w jakim Pani/Pana dane są przetwarzane na podstawie zgody lub na podstawie umowy, a przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany, przysługuje Pani/Panu prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od Administratora Pani/Pana danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Może Pani/Pan przesłać te dane innemu administratorowi danych.

W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji, o którym mowa poniżej, ma Pani/Pan prawo do uzyskania wyjaśnień, zakwestionowania tej decyzji, a także do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji człowieka.

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem lub z Inspektorem Ochrony Danych. Dane kontaktowe Administratora oraz Inspektora Ochrony Danych wskazano powyżej. Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu

W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych podejmowane będą decyzje oparte na wyłącznie zautomatyzowanym przetwarzaniu w zakresie niezbędnym do zawarcia lub wykonania umowy ubezpieczenia. Decyzje te będą dotyczyły określenia parametrów umowy ubezpieczenia, w tym m.in.: wysokości składki ubezpieczeniowej lub możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia. Decyzje będą podejmowane na podstawie Pani/Pana danych dotyczących daty urodzenia, historii szkód, informacji o przedmiocie ubezpieczenia oraz informacji o stanie zdrowia (ubezpieczenia zdrowotne). Decyzje będą oparte o profilowanie, tj. zautomatyzowane przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych w celu automatycznej oceny ryzyka ubezpieczeniowego.

W przypadku wyrażenia zgody na zautomatyzowane podejmowanie decyzji we własnych celach marketingowych Administratora, decyzje te będą dotyczyły kierowania do Pana/Pani określonych komunikatów marketingowych oraz przedstawienia Pani/Panu oferty produktów lub usług Administratora. Decyzje będą podejmowane na podstawie Pani/Pana danych dotyczących, daty urodzenia, informacji o charakterze wykonywanej pracy, miejsca zamieszkania, posiadanych produktów, historii ubezpieczenia. Decyzje będą oparte o profilowanie, tj. zautomatyzowane wykorzystanie danych osobowych w celu określenia zachowań, preferencji lub potrzeb w zakresie produktów lub usług oraz w celu przedstawienia Pani/Panu oferty produktów lub usług.

Informacja o wymogu podania danych

Podanie danych osobowych w związku z zawieraniem umowy ubezpieczenia jest niezbędne do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego oraz do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia – bez podania żądanych przez Administratora danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy ubezpieczenia.

Podanie danych osobowych w celach marketingowych jest dobrowolne.