



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem aplikacji Rejestrator Ubezpieczeń Grupowych w PZU Życie SA, zwany dalej „Regulaminem”, określa rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach aplikacji informatycznej eRU.
2. Usługodawcą w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną jest Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie SA z siedzibą w Warszawie, ul. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000030211, o kapitale zakładowym 295.000.000 zł w całości wpłaconym, NIP 527-020-60-56, wykonująca działalność ubezpieczeniową na podstawie zezwolenia Ministra Finansów nr BS/4851/91 z dnia 20 grudnia 1991 r. oraz DU/1098/AU/CG/96/A z dnia 20 sierpnia 1996 r., numer telefonu: 801 102 102, adres internetowy: www.pzu.pl.
3. Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie SA świadczy usługi drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu na rzecz ubezpieczonych objętych ochroną ubezpieczeniową na podstawie umów ubezpieczenia grupowego na życie oraz osób zainteresowanych przystąpieniem do umów ubezpieczenia grupowego na życie.
4. Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie SA może świadczyć także usługi drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu w zakresie przystępowania przez Usługobiorców (w rozumieniu §2 ust. 7) do umów ubezpieczenia grupowego na życie oraz zawierania indywidualnych umów ubezpieczenia.

§ 2 Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **eRU / aplikacja eRU** – aplikacja Rejestrator Ubezpieczeń Grupowych – system informatyczny udostępniany za pośrednictwem Internetu przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie SA;
- 2) **Konto** – dedykowane konto Usługobiorcy w ramach aplikacji eRU;
- 3) **Umowa Ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta z PZU Życie; treść umowy ubezpieczenia reguluje dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia oraz ogólne warunki ubezpieczenia;
- 4) **Usługi** – usługi świadczone przez PZU Życie na rzecz Usługobiorców drogą elektroniczną w ramach eRU, opisane w § 4 Regulaminu;
- 5) **PZU Życie** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie SA z siedzibą w Warszawie;
- 6) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna objęta odpowiedzialnością PZU Życie z tytułu Umowy Ubezpieczenia;
- 7) **Usługobiorca** – osoba fizyczna, która korzysta z usług świadczonych drogą elektroniczną w ramach aplikacji eRU przez PZU Życie; Usługobiorcą może być Ubezpieczony.

§ 3 Udostępnienie eRU

1. W celu korzystania z eRU należy zaakceptować postanowienia Regulaminu. Akceptacja Regulaminu stanowi oświadczenie woli zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną pomiędzy PZU Życie i Usługobiorcą.
2. Udostępnienie eRU następuje na podstawie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, po założeniu Konta dla Usługobiorcy.
3. Usługobiorca otrzymuje od PZU Życie w formie elektronicznej lub pocztą w formie papierowej informacje konieczne do zalogowania się do Konta. Otrzymane hasło jest hasłem jednorazowym, które należy zmienić po zalogowaniu do Konta.
4. Osoba, która chce skorzystać ze świadczenia usług drogą elektroniczną może również dokonać pierwszego logowania za pomocą danych wgranych do aplikacji eRU przez osobę wyznaczoną przez ubezpieczającego i zaakceptować Regulamin. Po wykonaniu pierwszego logowania Usługobiorca otrzymuje na wskazany mail lub numer telefonu login oraz hasło. Po zalogowaniu się za pomocą otrzymanych danych Usługobiorca dostaje się do aplikacji, gdzie musi uzupełnić swoje imię i nazwisko.
5. Aplikacja eRU jest dostępna pod adresem internetowym: <https://eru.pzu.pl>.
6. Aplikacja eRU jest udostępniana nieodpłatnie.

§ 4

Usługi świadczone w ramach eRU

1. Za pośrednictwem eRU świadczone są na rzecz Usługobiorcy między innymi następujące Usługi:
 - 1) zapewnienia dostępu do zapisanych na Koncie plików zawierających treść ogólnych warunków ubezpieczenia oraz innych dokumentów związanych ze stosunkiem ubezpieczenia;
 - 2) umożliwienie wprowadzania, zmiany lub usuwania danych osób przystępujących lub objętych ochroną ubezpieczeniową (w tym współubezpieczonych) na podstawie Umów Ubezpieczenia;
 - 3) przystępowania na odległość do innych Umów Ubezpieczenia;
 - 4) zawierania na odległość indywidualnych umów ubezpieczenia oraz zapewnienia dostępu do zapisanych na Koncie plików zawierających treść ogólnych warunków ubezpieczenia oraz innych dokumentów związanych z indywidualnymi umowami ubezpieczenia, które Ubezpieczeni będą mogli zawierać z PZU Życie.
2. Dokumenty dotyczące danego stosunku ubezpieczenia opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym zapisywane na Koncie są dostępne dla Usługobiorcy przez okres pozostawania w tym stosunku oraz przez okres co najmniej 3 lat po jego ustaniu.
3. PZU Życie nie ma możliwości usuwania lub modyfikowanie plików opatrzonych bezpiecznym podpisem elektronicznym zapisanych na Koncie.

§ 5

Wymagania techniczne

1. Do korzystania z eRU konieczne jest posiadanie komputera z dostępem do sieci Internet, z zainstalowaną przeglądarką internetową: Internet Explorer wersja 6.0 i wyższe lub Firefox wersja 3.0 i wyższe.
2. Aplikacja eRU dostępna jest przez przeglądarkę internetową. Przeglądarka powinna mieć włączoną obsługę plików cookies. Strona najlepiej wyświetla się w rozdzielczości nie mniejszej niż 1366x768.
3. Do korzystania z aplikacji eRU konieczne jest posiadanie Konta.
4. PZU Życie zastrzega, że aplikacja eRU może być czasowo niedostępna, w szczególności w przypadkach, gdy zachodzi konieczność wykonania technicznych prac konserwacyjnych eRU. Informacja o planowanych pracach technicznych lub konserwacyjnych będzie umieszczona w systemie eRU.

§ 6

Zasady korzystania z eRU

1. Aplikacja eRU nie może być wykorzystywana do innych celów niż wynikające z Regulaminu.
2. Usługobiorca jest zobowiązany do:
 - 1) korzystania z eRU zgodnie z Regulaminem i przepisami prawa;
 - 2) zachowania wszelkich środków ostrożności, zapewniających bezpieczeństwo używania eRU;
 - 3) zapoznania się i postępowania zgodnie z instrukcjami korzystania z eRU udostępnionymi przez PZU Życie w aplikacji eRU;
 - 4) zachowania swojego loginu i hasła w tajemnicy oraz nieujawniania ich osobie trzeciej, a także do nieudostępniania eRU, do którego jest zalogowany Usługobiorca, osobie trzeciej;
 - 5) hasło powinno być okresowo zmieniane przez Usługobiorcę;
 - 6) zachowania wszelkich środków ostrożności, zapewniających bezpieczne przechowywanie loginu i hasła;
 - 7) zapewnienia poprawności i zgodności ze stanem faktycznym danych wprowadzanych do eRU;
 - 8) nieudostępniania danych przetwarzanych w ramach eRU, w szczególności danych osobowych osób objętych ochroną ubezpieczeniową na podstawie Umów Ubezpieczenia, osobom nieupoważnionym.
3. Działania Usługobiorcy w ramach eRU nie mogą naruszać przepisów prawa, Regulaminu lub praw osób trzecich. Jeżeli w konsekwencji działań Usługobiorcy naruszających prawo, Regulamin lub prawa osób trzecich, zostaną zgłoszone roszczenia do PZU Życie lub wszczęte postępowania sądowe lub administracyjne przeciwko PZU Życie, Usługobiorca jest zobowiązany na żądanie PZU Życie niezwłocznie przedstawić wszelkie wyjaśnienia, dokumenty i informacje potrzebne w ramach postępowań sądowych lub administracyjnych.
4. Korzystanie przez Usługobiorcę z aplikacji eRU wymaga przesyłania danych i może wiązać się z koniecznością ponoszenia przez Usługobiorcę kosztów przesyłu danych. PZU Życie nie świadczy usług przesyłu danych (tj. usług telekomunikacyjnych). Opłaty za przesył danych nie są pobierane przez PZU Życie, ale przez dostawcę usług telekomunikacyjnych, z których korzysta Usługobiorca, według cennika stosowanego przez dostawcę usług telekomunikacyjnych.

§ 7

Odpowiedzialność za naruszenie Regulaminu

1. Usługobiorca ponosi wyłączną odpowiedzialność związaną z ujawnieniem osobom trzecim swojego hasła. Usługobiorca jest obowiązany niezwłocznie powiadomić PZU Życie o każdym przypadku zagubienia lub ujawnienia hasła osobie trzeciej, jak również o jakimkolwiek przypadku naruszenia zasad określonych w niniejszym Regulaminie.

2. PZU Życie nie ponosi odpowiedzialności z tytułu korzystania przez Usługobiorcę z eRU w sposób niezgodny z prawem lub z Regulaminem.
3. W przypadku, gdy PZU Życie poweźmie uzasadnione podejrzenie, że Usługobiorca korzysta z eRU w sposób niezgodny z prawem lub z Regulaminem, PZU Życie przysługuje prawo natychmiastowego wylogowania Usługobiorcy z eRU i tymczasowego zablokowania Konta.
4. Zablokowanie Konta oznacza, że Usługobiorca traci dostęp do eRU do czasu wyjaśnienia wątpliwości co do korzystania przez Usługobiorcę z eRU w sposób niezgodny z prawem lub z Regulaminem.
5. Jako niezgodne z Regulaminem kwalifikowane są działania polegające w szczególności na:
 - 1) niezachowania w tajemnicy lub ujawnienie osobie trzeciej hasła;
 - 2) udostępnianie eRU, do którego jest zalogowany Usługobiorca osobie trzeciej;
 - 3) działaniach zmierzających do naruszenia bezpieczeństwa danych przetwarzanych w ramach eRU, podejmowanie nieuprawnionych prób dostępu do eRU oraz dokonywanie innych czynności mających na celu zakłócenie prawidłowego działania eRU;
 - 4) wprowadzanie do eRU nieprawdziwych, niedokładnych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd danych osobowych osób objętych ochroną ubezpieczeniową w ramach Umów Ubezpieczenia;
 - 5) dostarczanie treści o charakterze bezprawnym.

§ 8

Reklamacje i pozasądowe sposoby rozstrzygania sporów

1. Usługobiorcy przysługuje prawo składania reklamacji w sprawach dotyczących świadczenia Usług i działania eRU.
2. Reklamacja może być złożona:
 - 1) w formie elektronicznej: na adres e-mail reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na stronie internetowej pzu.pl;
 - 2) w formie pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową: na adres: ul. Postępu 18A 02-676 Warszawa;
 - 3) w formie ustnej – telefonicznie albo osobiście w każdej jednostce obsługującej klientów PZU Życie.
3. Reklamacje powinny zawierać dane kontaktowe Usługobiorcy, w tym jego imię i nazwisko oraz adres poczty elektronicznej i adres korespondencyjny, a także opis problemu będącego przyczyną złożenia reklamacji.
4. Jeżeli reklamacja nie zawiera danych o których mowa w ust. 3, PZU Życie zwróci się do Usługobiorcy o jej uzupełnienie.
5. Reklamacje będą rozpatrywane nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez PZU Życie kompletnych danych o których mowa w ust. 3. Usługobiorcy będą informowani o wyniku reklamacji pocztą tradycyjną – na wskazany w reklamacji adres korespondencyjny lub na wniosek Usługobiorcy - pocztą elektroniczną na wskazany w reklamacji adres e-mail.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5, PZU Życie przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
7. Usługobiorca będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
8. Usługobiorca może skorzystać w szczególności z następujących pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - 1) postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego uregulowanego w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
 - 2) europejskiej platformy ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
9. Informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, o których mowa ust. 7-8, nie stanowią zapisu na sąd polubowny przez PZU Życie, ani zgody PZU Życie na poddanie ewentualnego sporu z Usługobiorcą pod rozstrzygnięcie w ramach procedury pozasądowego rozwiązywania sporów. Decyzja o zapisie na sąd polubowny lub o wyrażeniu zgody na poddania sporu pod rozstrzygnięcie w ramach procedury pozasądowego rozwiązywania sporów jest podejmowana w każdej sprawie po powstaniu sporu.

§ 9

Kontakt z PZU Życie

Usługobiorca może skontaktować się z PZU Życie za pośrednictwem:

- 1) poczty tradycyjnej, kierowanej na adres: PZU Życie S.A., ul. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa;
- 2) poczty e-mail pod adresem: znamysie@pzu.pl;

- 3) telefonu pod numerem: 22 566 55 66.

§ 10 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy, przetwarzanych w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną, jest PZU Życie.
2. PZU Życie przetwarza następujące dane osobowe Usługobiorcy: imię i nazwisko, PESEL, adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej, numer telefonu i inne dane podane w dokumencie przystąpienia do ubezpieczenia lub podane przy rejestracji do aplikacji eRU zgodnie z § 3 ust. 4 Regulaminu.
3. PZU Życie powierza PZU Centrum Operacji SA przetwarzanie danych osobowych Klientów wyłącznie w zakresie czynności wspomagających działalność ubezpieczeniową PZU Życie, prowadzenia komunikacji z Klientami PZU Życie, dla których PZU Życie świadczy usługi ubezpieczeniowe oraz w celu wyjaśniania ewentualnych reklamacji związanych z wykonaniem wyżej wymienionych czynności.
4. Dane osobowe przetwarzane będą zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 1997 r., nr 133 poz. 883, z późn. zm.).
5. Przesyłanie danych osobowych za pośrednictwem eRU odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL, służącego do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych.
6. PZU Życie będzie przetwarzać dane osobowe, wymienione w ust. 2, w celu udostępnienia eRU. Podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest dobrowolne, ale niezbędne do świadczenia Usług.
7. Usługobiorcy przysługuje prawo wglądu do jego danych osobowych oraz prawo żądania ich poprawienia lub usunięcia.

§ 11 Okres obowiązywania umowy świadczenia Usług drogą elektroniczną

1. Umowa świadczenia Usług drogą elektroniczną za pośrednictwem aplikacji eRU pomiędzy Usługobiorcą a PZU Życie zostaje zawarta na czas nieokreślony.
2. Usługobiorca może w dowolnym momencie zrezygnować z Usług świadczonych za pośrednictwem aplikacji eRU wysyłając oświadczenie z żądaniem usunięcia Konta na jeden z adresów wskazanych w § 9 Regulaminu.
3. Żądanie usunięcia Konta jest równoznaczne z wypowiedzeniem umowy świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługobiorcę. W takim przypadku rozwiązanie umowy nastąpi w terminie 30 dni od otrzymania przez PZU Życie oświadczenia Usługobiorcy.

§ 12 Prawo konsumenta do odstąpienia od zawartej umowy

1. Usługobiorca, który zawarł umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną może od niej odstąpić w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podawania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1, wystarczy wysłanie oświadczenia na adres wskazany w § 9 Regulaminu przed jego upływem. Usługobiorca może skorzystać ze wzoru oświadczenia odstąpienia, który stanowi załącznik do Regulaminu, ale skorzystanie ze wzoru nie jest obowiązkowe.

§ 13 Zmiana Regulaminu

1. Zmiana Regulaminu przez PZU Życie jest dopuszczalna w razie konieczności dostosowania Regulaminu w związku ze zmianami przepisów prawa, wydanymi orzeczeniami sądowymi, decyzjami administracyjnymi oraz w razie wprowadzania nowych lub modyfikacji usług w ramach eRU z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Zmiana Regulaminu o której mowa w ust. 1 nie może dotyczyć zasad, o których mowa w § 4 ust. 2 i ust. 3.
3. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie będzie dokonywane poprzez umieszczenie go w aplikacji eRU.
4. Zmiana Regulaminu ma skutek na przyszłość, od dnia jej wejścia w życie.
5. Usługobiorca zostanie poinformowany o zmianie Regulaminu oraz o dacie wejścia w życie zmienionego Regulaminu na wskazany przez Usługobiorcę adres e-mail lub numer telefonu.
6. Data wejścia w życie zmian do Regulaminu nastąpi nie wcześniej niż po upływie 14 dni od powiadomienia Usługobiorcy o planowanych zmianach.
7. W przypadku braku akceptacji zmienionego Regulaminu, Usługobiorca ma prawo wypowiedzieć umowę świadczenia Usług, przysyłając swoje oświadczenie w formie papierowej lub elektronicznej, na adresy wskazane w § 9 przed datą wejścia w życie zmian do Regulaminu.
8. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 7, nie ogranicza uprawnienia Usługobiorcy do rezygnacji z Usług w każdym czasie, zgodnie z § 11 ust. 2 Regulaminu.

§ 14 Postanowienia końcowe

1. Regulamin w niniejszym brzmieniu wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia 2016 r.
2. Regulamin jest dostępny w ramach aplikacji eRU, w zakładce „Regulamin”.
3. W zakresie świadczenia Usług i pozostałych spraw nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, a w szczególności Kodeks cywilny, ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.

Załącznik
do Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną

WZÓR

.....
miejscowość, data

.....
.....
.....
imię i nazwisko oraz adres

Powszechny Zakład Ubezpieczeń
na Życie SA
ul. Jana Pawła II 24
00-133 Warszawa
Adres email: znamysie@pzu.pl

**Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną**

Janiniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną
zawartej z Powszechnym Zakładem Ubezpieczeń na Życie SA w dniu

.....
podpis osoby