

## **Regulamin Świadczenia usług drogą elektroniczną (usługi zawarcia umowy ubezpieczenia mieszkaniowego)**

Niniejszy dokument stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 Nr 144 poz. 1204 ze zm.).

### **§1.**

#### **Definicje**

1. **Agent** - Grupa ANG S.A. z siedzibą w Warszawie (00-728), ul. Dziekońskiego 1, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000860811, NIP: 5213909027, REGON: 387270774, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 2 143 962,00 zł w całości opłacony, będąca agentem ubezpieczeniowym wpisanym do rejestru agentów ubezpieczeniowych pod numerem 11234392/A, pośrednicząca przy zawieraniu Umowy ubezpieczenia w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela na podstawie umowy agencyjnej zawartej z Ubezpieczycielem;
2. **Kalkulacja składki** – obliczenie wysokości składki za ubezpieczenie mieszkaniowe na podstawie danych podanych przez Klienta podczas rozmowy osobistej lub telefonicznej lub podczas wymiany korespondencji elektronicznej z przedstawicielem Agenta;
3. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, lecz posiadająca zdolność prawną, zawierająca Umowę ubezpieczenia z Ubezpieczycielem za pośrednictwem Agenta;
4. **Oferta** – propozycja zawarcia Umowy ubezpieczenia składana przez Agenta w imieniu Ubezpieczyciela, z którym współpracuje Agent, opracowana na podstawie Kalkulacji składki;
5. **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia stosowane w Umowie ubezpieczenia zawartej przez Klienta z Ubezpieczycielem za pośrednictwem Agenta;
6. **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy ubezpieczenia pomiędzy Klientem a Ubezpieczycielem, zawierający dane jej dotyczące, w szczególności: strony umowy, okres ubezpieczenia, przedmiot i zakres ubezpieczenia;
7. **Porównywarka mieszkaniowa** – narzędzie służące przedstawicielowi Agenta do Kalkulacji składki i przygotowania Oferty Ubezpieczyciela, z którym możliwe jest zawarcie Umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną;
8. **Regulamin** – niniejszy dokument, określający rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną przez Agenta, a także warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz zasady zawierania Umów ubezpieczenia;
9. **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; OJ L 119, 4.5.2016, p. 1),
10. **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 urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 ze zm.), w tym Porównywarka mieszkaniowa, z której korzysta Agent w celu dokonania Kalkulacji składki i przygotowania Oferty;

11. **Ubezpieczyciel** – towarzystwo ubezpieczeń, z którym Agent współpracuje na podstawie umowy agencyjnej i z którym Klient zawiera drogą elektroniczną za pośrednictwem Agenta Umowę ubezpieczenia;
12. **Umowa ubezpieczenia** - umowa zawarta pomiędzy Ubezpieczycielem a Klientem zgodnie z OWU oraz przepisami powszechnie obowiązującego prawa.

## **§2.**

### **Rodzaj usług świadczonych drogą elektroniczną**

Agent świadczy na rzecz Klienta następujące usługi drogą elektroniczną:

- a) przekazanie informacji o oferowanych ubezpieczeniach mieszkaniowych,
- b) wykonanie Kalkulacji składki w ramach Porównywarki mieszkaniowej i przesłanie Klientowi drogą elektroniczną Oferty,
- c) umożliwienie zawarcia Umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną,
- d) przekazanie drogą elektroniczną wszelkich niezbędnych informacji dotyczących Umowy ubezpieczenia.

## **§3.**

### **Zawarcie i rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. Regulamin jest dostępny na stronie [www.grupaang.pl/regulaminy](http://www.grupaang.pl/regulaminy). Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i drukowanie.
2. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu. Rozpoczęcie z przedstawicielem Agenta rozmowy lub korespondencji mailowej dotyczącej dokonania Kalkulacji składki i przedstawienia na jej podstawie Oferty w celu zawarcia Umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną uważa się za równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu i tym samym zawarciem z Agentem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
3. Jeżeli Klient poprosił o Kalkulację składki oraz przedstawienie Oferty za pośrednictwem Agenta umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się:
  - a) z upływem 90 dni kalendarzowych od dnia dokonania Kalkulacji składki, lub
  - b) w dniu modyfikacji Kalkulacji składki dokonanej przez przedstawiciela Agenta na żądanie Klienta.
4. Regulamin ma zastosowanie do Umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Agenta, drogą elektroniczną, z Ubezpieczycielem, dla którego możliwe jest wygenerowanie Oferty w Porównywarkę mieszkaniowej.

## **§4.**

### **Wymagania techniczne niezbędne do świadczenia usług drogą elektroniczną**

1. W celu prawidłowego korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Agenta wymagane jest posiadanie aktywnego i prawidłowo skonfigurowanego konta poczty elektronicznej.
2. W świadczeniu usług drogą elektroniczną mogą wystąpić przerwy wynikłe z konieczności aktualizacji oraz prac związanych z utrzymaniem technicznym Porównywarki mieszkaniowej.
3. Klient zobowiązany jest do sprawdzania ostrzeżeń Agenta przed nowymi zagrożeniami i stosowania się do jego zaleceń.
4. W celu większego bezpieczeństwa ochrony danych osobowych oraz transakcji wykonywanych przez Klienta, należy posiadać zaktualizowane oprogramowanie oraz aktualne oprogramowanie antywirusowe na urządzeniu, z którego nawiązywana jest komunikacja z Agentem i świadczonymi przez niego usługami.

5. Podejrzane sytuacje związane z tzw. phishingiem (podszywanie się pod usługi Agenta lub Ubezpieczyciela lub utrzymywanie komunikacji e-mailowej próbującej wyłudzić dane Klienta lub kierującej do innej strony niż usługa płatności, o której mowa w § 6 Regulaminu należy zgłaszać do Agenta na adres: [etyka@grupaang.pl](mailto:etyka@grupaang.pl).

#### **§5.**

##### **Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną**

1. Świadczenie usług drogą elektroniczną przez Agenta odbywa się nieodpłatnie, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. Klient ponosi wyłącznie koszt połączenia telefonicznego lub internetowego, określonego przez operatora danej sieci, z której korzysta Klient.
3. Świadczenie usług drogą elektroniczną przez Agenta jest zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.
4. Zakazane jest przekazywanie przez Klienta w komunikacji z przedstawicielem Agenta treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd.
5. Agent nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Klienta z usług w sposób sprzeczny z Regulaminem lub powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

#### **§6.**

##### **Kalkulacja składki i zawarcie Umowy ubezpieczenia**

1. Warunkami zawarcia przez Klienta Umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną za pośrednictwem agenta są:
  - a) zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu oraz akceptacja jego treści (zgodnie z §3 ust. 1);
  - b) dokonanie przez Agenta Kalkulacji składki i przesłanie Klientowi Oferty.
2. Przed przystąpieniem przez Agenta do Kalkulacji składki Klient zostanie powiadomiony o zakresie danych niezbędnych do jej wykonania.
3. Kalkulacja składki odbywa się na podstawie danych przekazanych przez Klienta przedstawicielowi Agenta podczas rozmowy osobistej lub telefonicznej lub w komunikacji prowadzonej za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. Klient ponosi odpowiedzialność za prawidłowość podanych przez niego danych.
5. Agent nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Klienta nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji przedstawicielowi Agenta, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy.
6. Klient może dokonać płatności składki za pomocą: przelewu bankowego na rachunek Ubezpieczyciela lub przez autoryzowany system PayU, na rachunek Agenta, który przekazuje płatność do Ubezpieczyciela. W razie płatności za pośrednictwem systemu PayU dane osobowe Klienta zostaną przekazane do PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu w zakresie niezbędnym do realizacji płatności wybraną metodą. Zmiana dostawców obsługujących płatności nie stanowi podstawy do zmiany Regulaminu.
7. Wszystkie operacje i dyspozycje zlecone podczas rozmowy telefonicznej lub komunikacji mailowej z przedstawicielem Agenta uważa się za zlecone przez Klienta.
8. Ubezpieczyciel potwierdza zawarcie Umowy ubezpieczenia Polisą, która jest przesyłana na adres mailowy Klienta podany przedstawicielowi Agenta.

## **§7.**

### **Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia**

1. Stosownie do art. 40 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 poz. 827 ze zm.), Klient może odstąpić od Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia poinformowania go o zawarciu Umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 40 ust. 2. ustawy, jeżeli jest to termin późniejszy. Klient niebędący konsumentem, może odstąpić od Umowy ubezpieczenia, jeśli wynika to z informacji przekazanych przez Ubezpieczyciela za pośrednictwem Agenta.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia Klient może złożyć osobiście u Agenta lub wysłać je w sposób wskazany przez Ubezpieczyciela. Termin wskazany w ust. 1 uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane przez Klienta.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy ubezpieczenia przez Klienta Ubezpieczyciel dokonuje zwrotu składki na zasadach wskazanych przez niego w OWU.

## **§8.**

### **Reklamacje, rozwiązywanie sporów**

1. Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji.
2. Agent udziela odpowiedzi na reklamację Klienta będącego osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostce organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania w zakresie niezwiązanym z udzieloną ochroną ubezpieczeniową.
3. Reklamacja może być złożona Agentowi przez klienta w formie:
  - a) pisemnej, wysłanej na adres korespondencyjny Agenta: Grupa ANG S.A., ul. Dziekońskiego 1, 00-728 Warszawa,
  - b) elektronicznej na adres e-mail: [etyka@grupaang.pl](mailto:etyka@grupaang.pl),
  - c) telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce Agenta.
4. Agent informuje, że reklamacje dotyczące ochrony ubezpieczeniowej przekazuje do Ubezpieczyciela w celu udzielenia odpowiedzi Klientowi w formie przewidzianej przez Ubezpieczyciela.
5. Odpowiedź Ubezpieczyciela na reklamację zostanie dostarczona Klientowi w postaci papierowej albo na wniosek Klienta, pocztą elektroniczną lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
6. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla Ubezpieczyciela do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: [rf.gov.pl](http://rf.gov.pl).
7. Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
  - a) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
  - b) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
8. W przypadku usług świadczonych drogą elektroniczną przez Agenta, Klient ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. – adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska.
9. Klientowi, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

## **§9.**

### **Przetwarzanie danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Klienta w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną jest Grupa ANG S.A. z siedzibą w Warszawie (00-728), ul. Dziekońskiego 1. Z administratorem można kontaktować się listownie na wskazany adres lub mailowo na adres: [kontakt@grupaang.pl](mailto:kontakt@grupaang.pl).
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można kontaktować się listownie, pisząc na adres siedziby administratora z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych” lub mailowo na adres: [iod@grupaang.pl](mailto:iod@grupaang.pl).
3. Dane osobowe eksperta są przetwarzane w celu zawarcia i wykonywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO oraz w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, w tym rozpatrywania reklamacji, co stanowi prawnie uzasadniony interes administratora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i wykonywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
5. Dane osobowe są przechowywane przez czas obowiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, a po jej rozwiązaniu mogą być przechowywane do upływu okresu przedawnienia roszczeń.
6. Dane osobowe są ujawniane podmiotom świadczącym usługi na zlecenie administratora, które to usługi wymagają przetwarzania danych osobowych przez te podmioty w imieniu administratora (na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych). Dane mogą być również ujawniane podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa. Dane są ponadto ujawniane Ubezpieczycielowi, który pełni rolę odrębnego administratora danych osobowych w związku z zawarciem Umowy ubezpieczenia.
7. W związku z przetwarzaniem danych osobowych przez administratora Klientowi przysługują następujące prawa:
  - a) dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
  - b) przenoszenia danych osobowych,
  - c) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych,
  - d) wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych) w razie uznania, że przetwarzanie danych narusza RODO.
8. Administrator nie zamierza przekazywać danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy.

## **§10.**

### **Postanowienia końcowe**

1. Agent zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w każdym czasie.
2. W przypadku zmiany Regulaminu jego doręczenie będzie dokonywane poprzez jego umieszczenie na stronie internetowej pod adresem [www.grupaang.pl/regulaminy](http://www.grupaang.pl/regulaminy). Korzystanie przez Klienta z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Agenta po dokonaniu zmian w Regulaminie oznacza ich akceptację.
3. W relacjach pomiędzy Klientem a Agentem ma zastosowanie język oraz prawo polskie.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.