

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W RAMACH PORTALU INTERNETOWEGO MOJACOMPENSA.PL

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa rodzaje, zakres i warunki świadczenia przez Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie (02-342), Al. Jerozolimskie 162, usług drogą elektroniczną w ramach Portalu internetowego mojaCompensa.pl pod adresem internetowym www.mojacompensa.pl, a także warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich usług oraz tryb postępowania reklamacyjnego. Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group, działa na podstawie zezwolenia Ministra Finansów wydanego decyzją DU/682/AU/AP/97 z dnia 30 września 1997 r., na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej w Dziale I grupy 1-5 załącznika do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

2. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część zawieranych przez Compensę umów o świadczenie usług drogą elektroniczną w ramach Portalu internetowego mojaCompensa.pl.

§ 2. DEFINICJE

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

1. Compensa – Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie (02-342), Al. Jerozolimskie 162, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy – KRS pod numerem 43309, NIP 527-20-52-806, kapitał zakładowy 167.845.797,00 zł, opłacony w całości.

2. Regulamin – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Portalu internetowego mojaCompensa.pl”, udostępniany Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem Portalu w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu.

3. Portal – Portal internetowy mojaCompensa.pl, będący systemem stron www.mojacompensa.pl, stanowiących zbiór dokumentów statycznych i interaktywnych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone w spójny i kompatybilny zbiór operacyjny.

4. 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.

5. 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, a regulowane również ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

6. Użytkownik – osoba fizyczna korzystająca z Portalu, będąca ubezpieczonym lub ubezpieczającym w umowie ubezpieczenia zawartej z Compensą, która dokonała akceptacji treści Regulaminu.

7. Konto Użytkownika (Konto) – dane opisujące Użytkownika wraz z uprawnieniami na serwerze udostępnianym przez Compensa, przypisanymi do Użytkownika.

8. Login – unikalna nazwa określona przez Użytkownika podczas procesu rejestracji konta, niezbędna do zalogowania się do Portalu; Użytkownik nie ma możliwości zmiany raz nadanego loginu.

9. Hasło pierwszego logowania – hasło, które Użytkownik otrzymuje od Compensy za pośrednictwem wiadomości sms na numer wskazany w procesie rejestracji konta przez Użytkownika.

10. Hasło – hasło, które określa Użytkownik po dokonaniu pierwszego logowania, w trybie określonym w § 5 ust. 2 lub 3 Regulaminu. Hasło nie może składać się z mniej niż 8 znaków, musi zawierać małe i wielkie litery oraz cyfrę lub znak specjalny.

11. Umowa – umowa o świadczenie przez Compensa usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu.

12. Sprzęt Użytkownika – urządzenia teleinformatyczne wraz z oprogramowaniem, za pośrednictwem których Użytkownik może korzystać z Portalu.

13. Protokół SSL – protokół służący do szyfrowania transmisji danych zapewniający poufność i bezpieczeństwo danych.

§ 3. ZAKRES USŁUG

1. Na podstawie Regulaminu Compensa świadczy Użytkownikowi usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu, w szczególności oferuje:

1) dostęp do informacji związanych z ofertą i działalnością Compensy, a także informacji o charakterze finansowo – ubezpieczeniowym,

2) dostęp do aplikacji „Formularz kontaktowy” umożliwiającej przekazywanie przez Użytkownika do Compensy zapytań związanych z ofertą Compensy,

3) dostęp do aplikacji „Sieć sprzedaży” umożliwiającej odnalezienie oddziału Compensy na mapie Polski,

4) dostęp do informacji na temat zawartych przez Użytkownika z Compensą umów ubezpieczenia aktualnych na dzień wskazany w Portalu,

5) dostęp do wzorów dokumentów,

6) dostęp do aplikacji umożliwiającej rejestrację Użytkownika i jego następujących danych:

a) imię i nazwisko,

b) data urodzenia,

c) numer telefonu komórkowego,

d) adres e-mail,

7) dostęp do formularza dyspozycji konwersji jednostek oraz do formularza dyspozycji zmiany alokacji składki. Powyższe formularze udostępniane są w określonych produktach, w których możliwe jest dokonanie konwersji jednostek bądź zmiana alokacji, Użytkownikowi, któremu przysługuje prawo do złożenia określonej dyspozycji, na podstawie zawartej umowy ubezpieczenia,

8) dostęp do formularza zmian w umowie ubezpieczenia umożliwiający:

a) zmianę uposażonych,

b) zmianę częstotliwości opłacania składek.

Powyższy formularz udostępniony jest dla tych Użytkowników, którym przysługuje prawo do złożenia określonej dyspozycji na podstawie zawartej umowy ubezpieczenia na życie, która to umowa ubezpieczenia na życie umożliwia dokonanie wymienionych powyżej zmian,



9) dostęp do formularzy danych kontaktowych Użytkownika umożliwiających:

- a) zmianę adresu zameldowania,
- b) zmianę adresu korespondencyjnego,
- c) zmianę numeru telefonu,
- d) zmianę adresu e-mail.

2. Szczegółowe instrukcje określające sposób korzystania z poszczególnych usług, o których mowa w ust. 1 powyżej, zamieszczone zostały w Portalu.

3. Compensa świadczy usługi, o których mowa w ust. 1 powyżej, zgodnie z Regulaminem bezpłatnie.

4. Compensa zapewnia Użytkownikowi możliwość:

- 1) zmiany Hasła (zmiany Użytkownik dokonuje samodzielnie za pośrednictwem Portalu używając Loginu i dotychczasowego Hasła),
- 2) przypomnienia Hasła za pośrednictwem sms (przypomnienie Hasła za pośrednictwem sms odbywa się poprzez wypełnienie odpowiedniego formularza zamieszczonego w Portalu),
- 3) zakończenia, w każdej chwili, korzystania z usług świadczonych przez Compensę drogą elektroniczną.

§ 4. ZAWIERANIE I ROZWIĄZYWANIE UMÓW

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu zostaje zawarta na czas nieokreślony z chwilą zaakceptowania Regulaminu.

2. Rozwiązanie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu następuje na skutek:

1) wypowiedzenia jej przez Użytkownika poprzez wysłanie wniosku o rozwiązanie Umowy na adres poczty elektronicznej mojacompensa@compensazycie.com.pl z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, licząc od dnia otrzymania przez Compensę wniosku o rozwiązanie Umowy,

2) rozwiązania umowy ubezpieczenia łączącej Użytkownika z Compensą – z dniem rozwiązania tejże umowy.

3. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym przez Compensę, przez zablokowanie konta Użytkownika, w przypadku:

- 1) naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu,
 - 2) podejmowania przez Użytkownika działań na szkodę innych Użytkowników lub Compensy,
 - 3) umieszczenia na koncie Użytkownika treści mających negatywny wpływ na funkcjonowanie Portalu.
4. W momencie rozwiązania Umowy wszelkie dyspozycje oczekujące na realizację złożone za pośrednictwem Portalu zostaną wykonane, o ile Użytkownik nie złoży dyspozycji przeciwnej, a nowe nie będą realizowane.

§ 5. UZYSKANIE DOSTĘPU I KORZYSTANIE Z PORTALU

1. Warunkiem skorzystania przez Użytkownika z usług wskazanych w § 3, w zależności od sposobu zaakceptowania Regulaminu, jest wykonanie czynności wskazanych w ust. 2 pkt 1) lub ust. 3 pkt 1) poniżej. Wykonanie czynności wskazanych w ust. 3 pkt 1) poniżej jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu. Akceptacja zaś Regulaminu jest równoznaczna ze złożeniem oświadczeń o następującej treści:

- 1) zapoznałem się z Regulaminem przed wykonaniem czynności, o których mowa w ust. 3 pkt 1) poniżej, i akceptuję wszystkie jego postanowienia,
- 2) dobrowolnie przystąpiłem do korzystania z usług wskazanych w § 3 świadczonych elektronicznie za pośrednictwem Portalu,
- 3) dane wpisane zgodnie z ust. 3 pkt 1) poniżej są zgodne z prawdą,

4) wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych, o których mowa w ust. 3 pkt 1) poniżej,

5) wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji systemowych, wiadomości oraz informacji o utrudnieniach, zmianach czy przerwach technicznych w działaniu Portalu.

2. W celu skorzystania z usług wskazanych w § 3, świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu, Użytkownik, który zaakceptował postanowienia Regulaminu we wniosku o zawarcie umowy indywidualnego ubezpieczenia na życie:

- 1) po otrzymaniu polisy potwierdzającej zawarcie umowy indywidualnego ubezpieczenia na życie na podstawie złożonego wniosku, dokonuje rejestracji Konta w Portalu polegającej na wpisaniu w formularzu rejestracyjnym wymaganych danych, zgodnych z danymi podanymi we wniosku o zawarcie umowy indywidualnego ubezpieczenia na życie. Po poprawnym zarejestrowaniu Konta w Portalu, zostaje wysłany sms zawierający Hasło pierwszego logowania na podany przez Użytkownika numer telefonu,
- 2) wpisuje we wskazanych w Portalu miejscach Login i Hasło pierwszego logowania,
- 3) w oparciu o instrukcje podawane po pierwszym zalogowaniu określa Hasło.

3. Użytkownik, który nie zaakceptował postanowień Regulaminu we wniosku o zawarcie umowy indywidualnego ubezpieczenia na życie:

- 1) dokonuje rejestracji Konta w Portalu polegającej na wpisaniu w formularzu rejestracyjnym wymaganych danych,
- 2) drukuje wniosek o aktywację Konta zawierający dane podane w czasie rejestracji (druk generowany automatycznie po zakończeniu rejestracji) oraz w terminie 30 dni przesyła wniosek potwierdzony własnoręcznym podpisem (zgodnym z wzorcem podpisu złożonym na wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia) na adres: Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group, 02-342 Warszawa, Al. Jerozolimskie 162.

Po weryfikacji przez Compensę danych we wniosku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, zostaje wysłany sms zawierający Hasło pierwszego logowania na podany przez Użytkownika w tym wniosku numer telefonu,

3) wpisuje we wskazanych w Portalu miejscach Login i Hasło pierwszego logowania,

4) w oparciu o instrukcje podawane po pierwszym zalogowaniu określa Hasło.

4. W przypadku powzięcia przez Compensę wątpliwości, co do zgodności z prawdą bądź aktualności podanych przez Użytkownika danych, o których mowa w ust. 2 pkt 1) lub ust. 3 pkt 1) powyżej, Compensa ma prawo do:

- 1) wezwania Użytkownika do niezwłocznego usunięcia nieprawdziwych danych bądź ich aktualizacji,
- 2) natychmiastowego zablokowania Konta Użytkownika do czasu wyjaśnienia wątpliwości.

5. Użytkownik ma obowiązek aktualizować podane dane wskazane w ust. 2 pkt 1) lub ust. 3 pkt 1) powyżej niezwłocznie po każdej zmianie tych danych.

6. Od chwili określenia Hasła, Hasło pierwszego logowania przestaje być aktywne a Użytkownik w celu właściwego korzystania z Konta Użytkownika zobowiązany jest używać Hasła.

7. Compensa ma prawo do zablokowania Konta Użytkownika, który łamie którekolwiek z postanowień Regulaminu.

8. Zabronione jest używanie słów powszechnie uznawanych za obelżywe.

9. W przypadku umieszczenia przez Użytkownika na swym Koncie treści obraźliwych, nieprawdziwych, niezgodnych z przepisami prawa, propagujących przemoc, nienawiść, naruszających normy moralne



lub dobre obyczaje, Compensa może usunąć te treści, a także uprawniona jest do zablokowania Konta Użytkownika.

10. W przypadku zablokowania przez Compensę Konta Użytkownika ponowne założenie Konta wymaga uprzedniej zgody Compensy.

§ 6. WYMAGANIA DOTYCZĄCE OPROGRAMOWANIA

1. Do korzystania z usług, o których mowa w § 3 ust. 1, świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu, konieczne jest posiadanie przez Użytkownika dostępu do systemu teleinformatycznego w minimalnej konfiguracji: komputer podłączony do sieci Internet, korzystający z przeglądarek internetowych: Internet Explorer w wersji 7 lub wyżej lub Mozilla Firefox w wersji 3.5 lub wyżej. Szczegółowe wymagania techniczne dostępne są na Portalu.

2. System Compensy dokonuje aktualizacji danych zawartych w Portalu z częstotliwością raz na dobę.

§ 7. ZMIANY REGULAMINU

1. Compensa zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w dowolnym terminie w przypadku:

- 1)** wystąpienia obowiązku dostosowania treści Regulaminu do obowiązujących przepisów prawa,
- 2)** zmiany zakresu świadczonych usług,
- 3)** zmiany rodzaju świadczonych usług,
- 4)** zmiany funkcjonalności Portalu.

2. W przypadku zmiany Regulaminu, na stronie internetowej Portalu zostanie zamieszczony stosowny komunikat oraz zmieniona zostanie treść Regulaminu.

3. Zmieniona treść Regulaminu zostanie przekazana Użytkownikom drogą elektroniczną w sposób umożliwiający jego pozyskiwanie, odtwarzanie i utrwalanie za pomocą Sprzętu Użytkownika w ten sposób, że zmieniona treść Regulaminu zostanie umieszczona w komunikacie wyświetlanym po zalogowaniu się do Konta Użytkownika.

4. W przypadku braku akceptacji zmian wprowadzonych w Regulaminie, Użytkownik ma prawo wypowiedzieć Umowę na zasadach wskazanych w § 4 ust. 2 pkt 1) Regulaminu w terminie 1 miesiąca od dnia otrzymania informacji o wprowadzonych zmianach.

§ 8. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO W PRZYPADKU UŻYTKOWNIKA BĘDĄCEGO OSOBĄ FIZYCZNĄ, W TYM TAKŻE OSOBĄ FIZYCZNĄ WYKONUJĄCĄ DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ LUB ZAWODOWĄ W RAMACH TZW. JEDNOSOBOWEJ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ LUB SPÓŁKI CYWILNEJ

1. Użytkownikowi będącemu osobą fizyczną, w tym także osobą fizyczną wykonującą działalność gospodarczą lub zawodową w ramach tzw. jednoosobowej działalności gospodarczej lub spółki cywilnej (zwanemu dalej także Klientem) przysługuje prawo złożenia Reklamacji, tj. wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Compensa.

2. Reklamacja może zostać złożona w każdej jednostce Compensa, w której zakresie obowiązków jest obsługa osób, o których mowa w ust. 1 powyżej.

3. Osoba, o której mowa w ust. 1 powyżej, może złożyć Reklamację w formie:

1) pisemnej – składając osobiście pismo w jednostce, o której mowa w ust. 2 powyżej, albo przesyłką pocztową na adres: Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group, 02-342 Warszawa, Al. Jerozolimskie 162,

2) ustnie – telefonicznie na numer telefonu 22 867 66 67 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce, o której mowa w ust. 2 powyżej,

3) w formie elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@compensazycie.com.pl.

4. Na żądanie osoby, o której mowa w ust. 1 powyżej, składającej Reklamację Compensa potwierdza fakt złożenia Reklamacji na piśmie lub w inny sposób uzgodniony z tą osobą.

5. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrzenia Reklamacji, Reklamacja powinna zawierać:

1) imię i nazwisko (nazwa firmy) osoby, o której mowa w ust. 1 powyżej, składającej Reklamację,

2) adres osoby, o której mowa w ust. 1 powyżej, składającej Reklamację,

3) informację, czy osoba, o której mowa w ust. 1 powyżej, składająca Reklamację wyraża zgodę na otrzymywanie odpowiedzi drogą elektroniczną, a jeżeli tak - również adres e-mail, na który odpowiedź ma zostać przesłana,

4) PESEL/REGON,

5) numer dokumentu ubezpieczenia (polisa, świadectwo ubezpieczeniowe, inne).

6. Z zachowaniem postanowień ust. 7 poniżej, odpowiedzi na Reklamację Compensa udziela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Termin wskazany w zdaniu pierwszym uważa się za dotrzymany, jeżeli odpowiedź została wysłana przed jego upływem.

7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 6 powyżej, Compensa w informacji przekazanej osobie, o której mowa w ust. 1 powyżej, składającej Reklamację:

1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,

2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpoznania sprawy,

3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

8. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez osobę, o której mowa w ust. 1 powyżej, zastrzeżeń dotyczących Usług świadczonych przez Compensa ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Reklamacji.

9. Odpowiedzi na Reklamację Compensa udziela o przewidzianej przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa treści w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji doręczając ją drogą pocztową, za pośrednictwem posłańca lub kuriera, chyba że osoba, o której mowa w ust. 1 powyżej, składająca Reklamację wystąpi z wnioskiem o przesłanie odpowiedzi drogą elektroniczną. W takim przypadku odpowiedź zostanie przesłana na adres e-mail podany przez osobę, o której mowa w ust. 1 powyżej, składającą Reklamację.

10. Po otrzymaniu odpowiedzi na Reklamację rozpatrzoną negatywnie osoba, o której mowa w ust. 1 powyżej, składająca Reklamację ma prawo:

1) odwołać się do Compensa,

2) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.

11. Niezależnie od trybu rozpatrywania Reklamacji, o którym mowa w ust. 1 – 9 powyżej, osoba, o której mowa w ust. 1 powyżej, składająca Reklamację ma prawo:

1) złożyć wniosek o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego (szczegółowe informacje w tym zakresie dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>),

2) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego właściwego według przepisów o właściwości ogólnej albo właściwego dla miejsca zamieszkania



lub siedziby osoby, o której mowa w ust. 1 powyżej, składającej Reklamację, gdzie pozwanym winna być Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group, 02-342 Warszawa, Al. Jerozolimskie 162,

3) zwrócić się do Komisji Nadzoru Finansowego.

12. Compensa podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

13. Odwołania od decyzji w zakresie uznania lub odmowy uznania roszczenia na podstawie zawartej umowy ubezpieczenia winny być składane w trybie określonym w umowie ubezpieczenia, z tytułu której złożone zostało roszczenie na podstawie Regulaminu.

§ 9. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO W PRZYPADKU UŻYTKOWNIKA NIEBĘDĄCEGO OSOBĄ FIZYCZNĄ

1. Użytkownikowi niebędącemu osobą fizyczną przysługuje prawo złożenia skargi lub zażalenia.

2. Skarga lub zażalenie może zostać złożona w formie:

1) pisemnej:

a) drogą pocztową, za pośrednictwem posłańca lub kuriera – na adres: Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group, 02-342 Warszawa, Al. Jerozolimskie 162,

b) osobiście, pozostawiając pisemną skargę lub zażalenie w Siedzibie Compensa,

2) ustnej – telefonicznie na numer telefonu 22 867 66 67.

3. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrzenia skargi lub zażalenia, skarga lub zażalenie powinna zawierać:

1) imię i nazwisko (nazwa firmy) osoby, o której mowa w ust. 1 powyżej, składającej skargę lub zażalenie,

2) adres osoby, o której mowa w ust. 1 powyżej, składającej skargę lub zażalenie,

3) informację, czy osoba, o której mowa w ust. 1 powyżej, składająca skargę lub zażalenie wyraża zgodę na otrzymywanie odpowiedzi drogą elektroniczną, a jeżeli tak - również adres e-mail, na który odpowiedź ma zostać przesłana,

4) PESEL/REGON,

5) numer dokumentu ubezpieczenia (polisa, świadectwo ubezpieczeniowe, inne).

4. Na żądanie osoby, o której mowa w ust. 1 powyżej, składającej skargę lub zażalenie, Compensa potwierdzi pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z tą osobą, fakt złożenia przez nią skargi lub zażalenia.

5. Compensa zobowiązana jest do rozpatrzenia skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w tym terminie, Compensa zobowiązana jest:

1) wyjaśnić przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym,

2) wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone,

3) wskazać przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 90 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.

6. Złożenie skargi lub zażalenia niezwłocznie po powzięciu przez osobę, o której mowa w ust. 1 powyżej, zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie skargi lub zażalenia.

7. Odpowiedź Compensa na skargę lub zażalenie udzielana jest w formie pisemnej, chyba że uzgodniono z osobą, o której mowa w ust. 1 powyżej, składającą skargę lub zażalenie inną formę odpowiedzi.

8. Jeśli życzeniem osoby, o której mowa w ust. 1 powyżej, składającej skargę lub zażalenie jest otrzymanie odpowiedzi drogą elektroniczną na wskazany adres e-mail i osoba ta wyraziła zgodę na otrzymywanie odpowiedzi drogą elektroniczną, odpowiedź wysyłana jest jej tą drogą.

9. Po otrzymaniu odpowiedzi na skargę lub zażalenie rozpatrzone negatywnie osoba, o której mowa w ust. 1 powyżej, składająca skargę lub zażalenie ma prawo odwołać się do Compensa.

10. Niezależnie od trybu rozpatrywania skarg lub zażaleń, o którym mowa w ust. 1 – 9 powyżej, osobie, o której mowa w ust. 1 powyżej, przysługuje prawo wystąpienia do Komisji Nadzoru Finansowego oraz z powództwem do sądu powszechnego.

11. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia rozpatrują sądy właściwe według przepisów o właściwości ogólnej albo sądy właściwe dla siedziby osoby, o której mowa w ust. 1 powyżej, składającej skargę lub zażalenie.

12. Compensa podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

13. Odwołania od decyzji w zakresie uznania lub odmowy uznania roszczenia winny być składane w trybie określonym w umowie ubezpieczenia, z tytułu której złożone zostało roszczenie na podstawie Regulaminu.

§ 10. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych powierzonych przez Użytkownika jest Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie (02-342), Al. Jerozolimskie 162.

2. Dane osobowe Użytkownika podane poprzez Portal będą przetwarzane zgodnie z wymaganiami ustawy, o której mowa w ust. 1 powyżej, wraz z rozporządzeniami do niej w celu wykonania usług, o których mowa w § 3 ust. 1 Regulaminu.

3. Dane osobowe Użytkownika mogą być udostępnione innym podmiotom, o ile wyrazi on na to zgodę.

4. Użytkownikowi przysługuje prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.

5. Użytkownikowi przysługuje prawo do odwołania w każdym czasie udzielonej zgody na przetwarzanie danych osobowych poprzez Portal.

6. Dane osobowe Użytkownika mogą być udostępniane podmiotom uprawnionym do tego na podstawie przepisów prawa.

7. Użytkownika poinformowano o dobrowolności podania swoich danych osobowych.

8. Przesyłanie danych poprzez Portal następuje przy użyciu Protokołu SSL.

§ 11. INNE POSTANOWIENIA

1. Compensa udostępni bezpłatnie treść Regulaminu przed zawarciem Umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną na stronie internetowej www.compensa.pl, a także na żądanie Użytkownika w taki sposób, który umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik.

2. Użytkownik zobowiązuje się do zapoznania się z treścią i przestrzegania postanowień Regulaminu.

3. Użytkownik ponosi odpowiedzialność i oświadcza, że podane przez niego dane podczas korzystania z Portalu są zgodne ze stanem faktycznym.

4. Compensa nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Portalu i usług w sposób sprzeczny z przepisami obowiązującego prawa i postanowieniami Regulaminu.

5. Compensa nie ponosi odpowiedzialności w przypadku niewykonania zobowiązania określonego w ust. 2 powyżej, w szczególności Compensa nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Portalu i usług w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu i przepisami obowiązującego prawa.

6. Compensa nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia oraz skutki zdarzeń wynikające z korzystania z Portalu w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu i przepisami obowiązującego prawa.



7. Użytkownik zobowiązuje się do nieprzesyłania do Compensa treści bezprawnych oraz do niepodejmowania działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Portalu. W przypadku przesłania takich treści lub podjęcia takich działań, Compensa ma prawo zablokować Użytkownikowi dostęp do usługi, a w przypadku wyrządzenia szkody wystąpić na drogę prawną z roszczeniem odszkodowawczym na podstawie przepisów obowiązującego prawa.

§ 12. DATA WEJŚCIA REGULAMINU W ŻYCIE

Niniejszy Regulamin w brzmieniu zatwierdzonym Uchwałą Nr 2/03/2017 Zarządu Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group z dnia 3 marca 2017 r. wchodzi w życie z dniem 3 kwietnia 2017 r.