

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ POPRZEZ PORTAL KLIENTA

Regulamin świadczenia usług ubezpieczeniowych drogą elektroniczną poprzez Portal Klienta, zwany dalej „Regulaminem” przez:

1) Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „WARTA” S.A. z siedzibą w Warszawie, rondo Ignacego Daszyńskiego 1, 00-843 Warszawa, Spółka zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000016432, NIP 521-04-20-047, wysokość kapitału zakładowego: 187 938 580,00 zł opłacony w całości (dalej TUiR „WARTA” S.A.);

2) Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie „WARTA” S.A. z siedzibą w Warszawie, rondo Ignacego Daszyńskiego 1, 00-843 Warszawa, Spółka zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000023648, NIP 113-15-36-859, wysokość kapitału zakładowego: 311 592 900,00 zł opłacony w całości (dalej TUnŻ „WARTA” S.A.).

Portal Klienta to oprogramowanie, którego celem jest wspieranie klientów w procesie likwidacji szkód w TUiR „WARTA” S.A. i obsługi świadczeń w TUnŻ „WARTA” S.A.

W Portalu Klienta świadczone są następujące usługi:

- a) rozmowa z opiekunem szkody / opiekunem świadczenia poprzez komunikator tekstowy;
- b) dostarczanie dokumentów niezbędnych do likwidacji szkody / obsługi świadczenia;
- c) pobieranie z aplikacji elektronicznych obrazów dokumentów generowanych przez TUiR „WARTA” S.A. i/lub TUnŻ „WARTA” S.A.;
- d) przeprowadzanie zdalnych oględzin przedmiotu szkody w TUiR „WARTA” S.A.;
- e) udostępnianie informacji na temat statusu szkody w TUiR „WARTA” S.A. albo statusu świadczenia w TUnŻ „WARTA” S.A. zaraz po jego zmianie;
- f) przesyłanie powiadomień PUSH, wiadomości SMS informujących o zmianie statusu szkody / świadczenia;
- g) zawarcie ugody zaproponowanej przez TUiR „WARTA” S.A.

1. Postanowienia ogólne

1.1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 *ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną* (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 .), TUiR „WARTA” S.A. i TUnŻ „WARTA” S.A. ustala niniejszym *Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez Portal Klienta* określający zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną.

1.2. W sprawach, nieregulowanych niniejszym Regulaminem, stosuje się przepisy obowiązującego prawa w tym w szczególności: *Ustawy - Kodeks cywilny, Ustawy z dnia*

18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U.z 2020 r. poz. 344.), Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 656 ze zm. ze zm.).

1.3. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika Portalu Klienta do TUIR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A. informacji o treściach obraźliwych, o charakterze bezprawnym, mogących wprowadzić w błąd, a także treści i załączników zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych.

1.4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Aktywacja** Portalu Klienta - procedura rejestracji przeprowadzana przez Użytkownika z wykorzystaniem numeru telefonu podanego przez Użytkownika podczas zgłoszenia szkody / zgłoszenia wniosku o wypłatę świadczenia oraz numeru PESEL lub adresu e-mail podanego przez Użytkownika podczas zgłoszenia szkody / zgłoszenia wniosku o wypłatę świadczenia, w wyniku której/ego następuje powiązanie Portalu Klienta ze szkodami/świadczeniami, do których dostęp ma Użytkownik. Podczas aktywacji definiowany jest również PIN lub powiązanie konta Użytkownika z kontem w serwisach Facebook lub Google.
- 2) **Portal Klienta** - aplikacja webowa działająca w dowolnej przeglądarce, na telefonie, tablecie lub komputerze, stworzona przez TUIR „WARTA” S.A. i TUnŻ „WARTA” S.A. i udostępniona nieodpłatnie Użytkownikowi, umożliwiająca zdalne uczestnictwo w procesie likwidacji szkody zgłoszonej do TUIR „WARTA” S.A. albo w procesie obsługi świadczenia zgłoszonego do TUnŻ „WARTA” S.A.
- 3) **Cookies** – pliki tekstowe, wysyłane przez serwer www i zachowywane przez przeglądarkę internetową na dysku twardym Urządzenia Użytkownika, przeznaczone do korzystania z Portalu Klienta. Mogą zawierać nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.
- 4) **Dostęp w podstawowym zakresie** - dostęp do osi czasu szkody/świadczenia, która zawiera najważniejsze informacje o sprawie, możliwość przesyłania dokumentów oraz oświadczeń woli za pomocą Portalu Klienta, pobranie dokumentów udostępnionych Użytkownikowi przez TUIR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A.
- 5) **Dostęp w rozszerzonym zakresie** – dostęp do osi czasu szkody/świadczenia zawierającej najważniejsze informacje dotyczące likwidowanej szkody / obsługi świadczenia, możliwość przesyłania dokumentów oraz oświadczeń woli za pomocą Portalu Klienta, pobranie dokumentów udostępnionych Użytkownikowi przez TUIR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A. oraz historii komunikacji wszystkich Użytkowników w ramach wybranej szkody/świadczenia.
- 6) **PIN** – instrument uwierzytelniający w postaci numerycznego ciągu znaków definiowany przez Użytkownika w procesie Aktywacji Portalu Klienta, służący do identyfikacji Użytkownika w Portalu Klienta każdorazowo podczas logowania.
- 7) **Powiadomienia PUSH** – powiadomienia m.in. o zmianach statusu w szkodach/świadczeniach Użytkownika wysyłane do Portalu Klienta przez TUIR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A.

- 8) **Urządzenie** – urządzenie elektroniczne pozwalające na bezprzewodowe połączenie z systemem teleinformatycznym TUIR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A., posiadające oprogramowanie niezbędne do użytkowania Portalu Klienta.
- 9) **Usługi** - zdalne uczestnictwo w procesie likwidacji szkody zgłoszonej do TUIR „WARTA” S.A. lub w procesie obsługi świadczenia zgłoszonego do TUnŻ „WARTA” S.A., jak również składanie wniosków, składanie oświadczeń woli oraz przesyłanie dokumentacji w ramach wybranej szkody/świadczenia.
- 10) **Użytkownik** – osoba fizyczna korzystająca z Portalu Klienta, która otrzymała dostęp do aplikacji.
- 11) **Zabezpieczenia** – komunikacja pomiędzy TUIR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A., a Portalem Klienta jest zabezpieczona przez protokół SSL.
- 12) **Protokół SSL** – protokół, służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych.
- 13) **Moja Warta** – serwis informacyjno-transakcyjny udostępniony przez TUIR „WARTA” S.A. i TUnŻ „WARTA” S.A. za pośrednictwem Internetu. Usługi opisane zostały w *Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu Moja Warta* dostępnym w domenie warta.pl.

2. Obsługa szkód/świadczeń przy pomocy Portalu Klienta

- 2.1. Dostęp w rozszerzonym zakresie do informacji o statusie zgłoszonej szkody może uzyskać tylko Użytkownik, który jest poszkodowanym, współwłaścicielem pojazdu poszkodowanego, współwłaścicielem mienia, użytkownikiem pojazdu poszkodowanego, lub tylko Użytkownik, który jest uprawnionym do świadczeń lub przedstawicielem osoby ubezpieczonej lub uprawnionej.
- 2.2. Dostęp w podstawowym zakresie do informacji o statusie zgłoszonej szkody może uzyskać tylko Użytkownik, który jest osobą wskazaną jako kontaktowa w ramach wybranej szkody lub osobą upoważnioną do uzyskiwania informacji o statusie szkody.
- 2.3. Nadanie dostępu Użytkownikowi do Portalu Klienta następuje po zgłoszeniu szkody do TUIR „WARTA” S.A. albo świadczenia do TUnŻ „WARTA” S.A.
- 2.4. Wraz z nadaniem dostępu do Portalu Klienta wszelkie dokumenty, wiadomości oraz informacje wysyłane do TUIR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A. za pomocą Portalu Klienta są traktowane, jako informacje przekazywane bezpośrednio przez Użytkownika.
- 2.5. Warunkiem korzystania z Portalu Klienta jest akceptacja Regulaminu. Akceptacja Regulaminu jest wiążąca dla wszystkich szkód/świadczeń obsługiwanych przez Użytkownika przy pomocy Portalu Klienta.
- 2.6. Zgoda na wykorzystanie Portalu Klienta w procesie likwidacji szkody / w procesie obsługi świadczenia oznacza, że korespondencja pomiędzy TUIR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A. a Użytkownikiem będzie przekazywana za pomocą Portalu Klienta.
- 2.7. W przypadku otrzymania propozycji ugody przy pomocy Portalu Klienta, TUIR „WARTA” S.A. informuje Użytkownika o skutkach prawnych wynikających z akceptacji kwoty ugody.
- 2.8. Akceptacja propozycji ugody w Portalu Klienta oznacza zgodę na zaproponowane

przez TUiR „WARTA” S.A. warunki zakończenia postępowania szkodowego.

- 2.9. Ugoda jest formą porozumienia pomiędzy stronami, w drodze wzajemnych ustępstw, na podstawie którego akceptujący ugodę zrzeka się dalszych roszczeń określonych w propozycji ugody, a TUiR „WARTA” S.A. wypłaca kwotę odszkodowania, ustaloną i zaakceptowaną przez obie strony ugody.
- 2.10. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Portalu Klienta. Użytkownik powinien zgłosić rezygnację z korzystania z Portalu Klienta wysyłając wiadomość: w formie elektronicznej, na adres email: szkody@warta.pl, w formie pisemnej: na adres: skr. pocztowa 1020, 00-950 Warszawa, albo pozostawiając wiadomość w każdej jednostce TUiR „WARTA” S.A. na piśmie lub w formie ustnej do TUiR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A. pod numerem +48 502 308 308 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), co skutkuje rozwiązaniem umowy o świadczenie usług za pośrednictwem Portalu Klienta.
- 2.11. TUiR „WARTA” S.A. może zaproponować Użytkownikowi skorzystanie z opcji pomocy sprzedaży pojazdu, poprzez wysłanie do Użytkownika za pomocą Portalu Klienta zadania zawierającego spersonalizowaną propozycję sprzedaży.
- 2.12. W przypadku otrzymania propozycji sprzedaży przy pomocy Portalu Klienta, TUiR „WARTA” S.A. informuje Użytkownika o skutkach prawnych wynikających z akceptacji propozycji sprzedaży.
- 2.13. Akceptacja propozycji sprzedaży w Portalu Klienta oznacza zgodę na zaproponowane przez TUiR „WARTA” S.A. warunki zakończenia postępowania szkodowego.
- 2.14. W przypadku zgody na udział w procesie pomocy w sprzedaży uszkodzonego pojazdu, TUiR „WARTA” S.A. wypłaca poszkodowanemu pełne odszkodowanie równe wartości pojazdu przed szkodą/sumie jego ubezpieczenia (zależnie od umowy ubezpieczenia) bez potrącania wartości pozostałości. W zamian poszkodowany wyraża zgodę na przekazanie swoich danych i danych uszkodzonego pojazdu firmie partnerskiej (Carrot Sp. z o.o. lub AUTOonline Sp. z o.o.). Następnie z jedną ze wskazanych firm partnerskich podpisuje umowę zlecenia sprzedaży pojazdu i udziela jej pełnomocnictwa do:
- 1) fizycznego dysponowania uszkodzonym pojazdem (jego odbioru, transportu itp.);
 - 2) przeprowadzenia aukcji internetowej w celu sprzedaży uszkodzonego pojazdu;
 - 3) zawarcia umowy sprzedaży;
 - 4) przekazania całej kwoty uzyskanej ze sprzedaży uszkodzonego pojazdu do TUiR „WARTA” S.A.
- 2.15. Zaprzestanie z korzystania z Portalu Klienta przy pomocy Urzędnika w trakcie postępowania likwidacyjnego, bez uprzedniego kontaktu z TUiR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A., nie będzie skutkowało przerwaniem wymiany wiadomości oraz dokumentów przy pomocy Portalu Klienta ze strony TUiR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A.
- 2.16. TUiR „WARTA” S.A. oraz TUnŻ „WARTA” S.A. zastrzega sobie prawo do zablokowania lub zawieszenia dostępu do Portalu Klienta na okres konieczny do wykonania prac technicznych a także usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości, ze względów bezpieczeństwa.
- 2.17. W sytuacji, o której mowa w pkt 2.16., powyżej korespondencja pomiędzy TUiR

„WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A. a Użytkownikiem odbywać się będzie innymi dostępnymi kanałami poza Portalem Klienta.

3. Tryb postępowania reklamacyjnego

3.1. Skargi, zażalenia, w tym reklamacje mogą być składane do TUIR „WARTA” S.A. w formie:

- 1) przez stronę internetową za pomocą formularza www.warta.pl/reklamacje;
- 2) telefonicznie pod numerem telefonu + 48 502 308 308 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora);
- 3) w każdej jednostce TUIR „WARTA” S.A. na piśmie lub w formie ustnej do protokołu;
- 4) na piśmie na adres: skr. pocztowa 1020, 00-950 Warszawa;
- 5) na piśmie na adres do doręczeń elektronicznych, od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych.

3.2. Skargi, zażalenia, w tym reklamacje mogą być składane do TUnŻ „WARTA” S.A. w formie:

- 1) przez stronę internetową www.warta.pl/reklamacje;
- 2) telefonicznie pod numerem telefonu +48 502 308 308 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora);
- 3) w każdej jednostce TUnŻ „WARTA” S.A. na piśmie lub w formie ustnej do protokołu;
- 4) na piśmie na adres: skr. pocztowa 1013, 00-950 Warszawa 1;
- 5) na piśmie na adres do doręczeń elektronicznych, od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych.

3.3. TUIR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A. rozpatrzy skargę, zażalenie lub reklamację w terminie 30 dni od daty wpływu i udzieli odpowiedzi na piśmie przesyłką listową lub w formie elektronicznej na wniosek składającego skargę, zażalenie, reklamację. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin na udzielenie odpowiedzi może zostać przedłużony do 60 dni, o czym wnoszący skargę, zażalenie, reklamację zostanie uprzednio powiadomiony.

3.4. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozpatrywania sporów jest:

- 1) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (strona [www: https://www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)),
- 2) Rzecznik Finansowy (strona [www: https://www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).

3.5. W przypadku umów ubezpieczenia zawieranych przez Internet skargę można złożyć dodatkowo za pośrednictwem platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) – adres: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>

3.6. Organem właściwym do rozpatrzenia skargi, zażalenia, reklamacji jest komórka organizacyjna wyznaczona przez Zarząd TUIR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A.

4. Wymagania techniczne

4.1. Portal Klienta jest dostępny na urządzeniach z systemami Android, iOS lub Windows poprzez połączenie się Urządzenia z Portalem Klienta. Do poprawnego działania Portalu Klienta wymaga jednej z przeglądark:

- 1) Chrome w wersji 73.x lub wyższej

- 2) Chrome Mobile w wersji 71.x lub wyższej
- 3) Firefox w wersji 66.x lub wyższej
- 4) Safari Mobile w wersji 12.x lub wyższej
- 5) Samsung Browser w wersji 8.x lub wyższej
- 6) Microsoft Edge w wersji 17.x lub wyższej
- 7) MSIE w wersji 11.x lub wyższej
- 8) Opera w wersji 58.x lub wyższej

4.2. Dostęp do Portalu Klienta odbywa się poprzez stronę internetową <https://klient.warta.pl> dla urządzeń z IP na terytorium Unii Europejskiej oraz przez serwis Moja Warta, logowanie przez stronę internetową TUIR „WARTA” S.A. i TUnŻ „WARTA” S.A.

4.3. Portal Klienta jest nieodpłatny dla Użytkownika z poniższymi zastrzeżeniami.

4.4. Do korzystania z Portalu Klienta niezbędne jest posiadanie Urządzenia, jak również połączenie Urządzenia z Internetem. Koszty połączenia z Internetem obciążają Użytkownika i wynikają z umowy zawartej przez Użytkownika z operatorem telekomunikacyjnym. TUIR „WARTA” S.A. i/lub TUnŻ „WARTA” S.A. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi Użytkownik ma zawarte umowy.

4.5. Logowanie Użytkownika do Portalu Klienta następuje poprzez podanie loginu i kodu PIN ustalonego w trakcie rejestracji do Portalu Klienta. Kod PIN nie może być ciągiem 4 kolejnych cyfr (np. 1234) ani zawierać ciągu 3 takich samych cyfr (np.1112). W przypadku sześciokrotnego podania błędnego kodu PIN przy próbie logowania konto Użytkownika jest blokowane a jego odblokowanie możliwe jest po kontakcie z TUIR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A. Dodatkowo do Portalu Klienta istnieje możliwość zalogowania się za pomocą serwisu Moja Warta.

4.6. Login i kod PIN Użytkownika muszą być utrzymane w tajemnicy. W przypadku ujawnienia kodu PIN należy go natychmiast zmienić.

4.7. Wymiana dokumentów oraz informacji za pomocą Portalu Klienta pomiędzy TUIR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A., a Użytkownikiem jest Zabezpieczona.

4.8. Problemy techniczne w zakresie działania Portalu Klienta można zgłaszać w formie elektronicznej, wysyłając wiadomość na adres mailowy: szkody@warta.pl lub poprzez formularz dostępny w Portalu Klienta w zakładce Ustawienia.

W treści zgłoszenia należy zawrzeć:

- 1) dane użytkownika (imię, nazwisko, e-mail);
- 2) dane urządzenia mobilnego, na którym zainstalowano Portal Klient (wpisane w treści wiadomości);
- 3) opis problemu.

4.9. TUIR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A. rozpatrzy zgłoszenie w terminie 30 dni od daty otrzymania. Odpowiedź na złożone zgłoszenie, zostanie przesłana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail podany przez Użytkownika.

5. Zasady odpowiedzialności

5.1. TUIR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A. nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Portalu Klienta na Urządzeniu, mającym nieoficjalne oprogramowanie, czy posiadającym zmodyfikowane przez Użytkownika pliki systemowe pomimo blokady

ze strony producenta urządzenia. Użytkownik może każdorazowo wyrazić zgodę na posłużenie się połączeniem video i ponosi odpowiedzialność za treści przekazywane do TUiR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A. za pośrednictwem danego połączenia.

- 5.2. Użytkownik Portalu Klienta ponosi odpowiedzialność za nienależyte zabezpieczenie Urządzenia przed dostępem dla osób postronnych.
- 5.3. TUiR „WARTA” S.A. oraz TUnŻ „WARTA” S.A. nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Portalu Klienta niezgodnie z Regulaminem.

6. Przetwarzanie i ochrona danych osobowych

6.1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „WARTA” S.A. z siedzibą w Warszawie, rondo Ignacego Daszyńskiego 1, 00-843 Warszawa i/lub Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie „WARTA” S.A. z siedzibą w Warszawie, rondo Ignacego Daszyńskiego 1, 00-843 Warszawa.

6.2. Z Administratorem można się kontaktować pisemnie na podany adres siedziby lub w sposób podany na stronie www.warta.pl.

6.3. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez TUiR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A. w celu:

- 1) Likwidacji szkody, w tym obsługi zgłoszenia, wydania decyzji ubezpieczeniowej i wypłaty odszkodowania lub świadczenia, na podstawie przepisów o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, o ubezpieczeniach obowiązkowych oraz kodeksu cywilnego, do momentu wydania przez TUiR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A. decyzji w przedmiocie wypłaty odszkodowania lub świadczenia, w celu rozpatrywania reklamacji (o ile zostanie złożona) i raportowania do Rzecznika Finansowego - na podstawie przepisów o rozpatrywaniu reklamacji, a po upływie tego okresu w celach archiwizacyjnych na wypadek zgłoszenia kolejnej szkody/świadczenia lub dodatkowych roszczeń, na podstawie prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez TUiR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A., przez okres przedawnienia przysługujących Pani/Panu roszczeń. Prawnie uzasadnionym interesem TUiR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A. jest obrona przed roszczeniami. W tym celu przetwarzane będą dane zawarte w zgłoszeniu szkody/świadczenia, dokumentacji szkody/świadczenia, jak również informacje i dokumentacja pozyskana podczas procesu likwidacji szkody / obsługi świadczenia.
- 2) Zapobiegania i wykrywania przestępczości – na podstawie przepisów o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej przez 5 lat, a w przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą przez 10 lat od zawarcia umowy ubezpieczenia.
- 3) Dochodzenia roszczeń regresowych przez TUiR „WARTA” S.A. od sprawcy zdarzenia – na podstawie przepisów o ubezpieczeniach obowiązkowych, przez okres przedawnienia roszczeń przysługujących TUiR „WARTA” S.A. w stosunku do sprawcy zdarzenia.
- 4) Rozpatrywania wniosków, skarg i reklamacji innych niż związane z procesem likwidacji szkody / obsługi świadczenia i raportowania do Rzecznika Finansowego – na podstawie przepisów o rozpatrywaniu reklamacji, a po tym okresie w celach archiwizacyjnych, na podstawie prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez TUiR „WARTA” S.A. i TUnŻ „WARTA” S.A. Prawnie uzasadnionym interesem jest kontrola prawidłowości prowadzenia tych postępowań. Wypłacalności i rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla celów rachunkowości, w tym dla celów statystycznych, na podstawie przepisów o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, przez okres likwidacji szkody / obsługi świadczenia oraz przez czas trwania ewentualnych postępowań sądowych związanych z dochodzonym przez Panią/Pana roszczeniem.
- 5) Rachunkowych, na podstawie przepisów o rachunkowości, przez okres wskazany w tych przepisach, przedłużony o okres dochodzenia roszczeń. Jeżeli wyraził(a) Pani/Pan

zgodę na przetwarzanie danych osobowych, ma Pani/Pan prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie. W celu cofnięcia zgody lub skorzystania z przysługujących praw należy się skontaktować z inspektorem ochrony danych lub agentem. Kontakt z inspektorem ochrony danych jest możliwy drogą elektroniczną poprzez: IOD@warta.pl lub drogą pisemną pod adresem siedziby TUIR „WARTA” S.A. albo TUnŻ „WARTA” S.A. podanym powyżej. Dane inspektora ochrony danych dostępne są na stronie internetowej: www.warta.pl w zakładce „Kontakt”.

6.4. Przysługuje Pani/Panu prawo do:

- 1) żądania dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia (o ile nie zakłóca to likwidacji szkody / obsługi świadczenia lub obowiązków TUIR „WARTA” S.A. albo TUnŻ „WARTA” S.A. wynikających z przepisów prawa), ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych (o ile TUIR „WARTA” S.A. albo TUnŻ „WARTA” S.A. przetwarza Pani/Pana dane osobowe na podstawie Pani/Pana zgody);
- 2) wniesienia sprzeciwu z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez TUIR „WARTA” S.A. albo TUnŻ „WARTA” S.A., w tym profilowania na tej podstawie, oraz do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych na potrzeby marketingu bezpośredniego przez TUIR „WARTA” S.A. albo TUnŻ „WARTA” S.A.;
- 3) wniesienia skargi do organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych (aktualna nazwa i dane kontaktowe organu znajdują się na stronie www.warta.pl w zakładce „Kontakt”).

6.5. Realizując prawo dostępu do danych, jest Pani/Pan uprawniona(y) do uzyskania od TUIR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A. potwierdzenia, czy przetwarzane są Pani/Pana dane osobowe, uzyskania ich kopii oraz do uzyskania informacji m.in. o: celach przetwarzania, kategoriach danych osobowych, kategoriach odbiorców, którym dane osobowe zostały lub zostaną ujawnione, planowanym okresie przechowywania danych osobowych, źródle ich pozyskania przez TUIR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A., zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu.

6.6. Realizując prawo do przenoszenia danych, ma Pani/Pan prawo do uzyskania od TUIR „WARTA” S.A. albo TUnŻ „WARTA” S.A. w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego Pani/Pana danych osobowych, które Pani/Pan dostarczył(a) TUIR „WARTA” S.A. albo TUnŻ „WARTA” S.A.

6.7. Ponadto ma Pani/Pan prawo zażądać, aby TUIR „WARTA” S.A. albo TUnŻ „WARTA” S.A. przesłała innemu administratorowi Pani/Pana dane osobowe, o ile jest to technicznie możliwe. Powyższe uprawnienie dotyczy wyłącznie danych osobowych, które TUIR „WARTA” S.A. albo TUnŻ „WARTA” S.A. przetwarza na podstawie Pani/Pana zgody lub na podstawie zawartej z Panią/Panem umowy ubezpieczenia. Realizując prawo do sprostowania danych, jest Pani/Pan uprawniona(y) do żądania od TUIR „WARTA” S.A. albo TUnŻ „WARTA” S.A. sprostowania lub uzupełnienia dotyczących Pani/Pana danych osobowych, które są nieprawidłowe lub niekompletne.

6.8. Realizując prawo do usunięcia danych, jest Pani/Pan uprawniona(y) do żądania od TUIR „WARTA” S.A. albo TUnŻ „WARTA” S.A. usunięcia dotyczących Pani/Pana danych osobowych, w przypadkach wskazanych w art. 17 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, w szczególności w przypadku, gdy dane osobowe nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane, lub złożony został skuteczny sprzeciw wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.

6.9. Realizując prawo do ograniczenia przetwarzania, jest Pani/Pan uprawniona(y)

do żądania od TUIR „WARTA” S.A. albo TUnŻ „WARTA” S.A. ograniczenia przetwarzania danych w przypadkach określonych w art. 18 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, w szczególności gdy Pani/Pan kwestionuje prawidłowość danych osobowych lub wnosi sprzeciw wobec ich przetwarzania – na okres pozwalający TUIR „WARTA” S.A. albo TUnŻ „WARTA” S.A. zweryfikować zasadność żądania.

- 6.10. Realizując prawo do sprzeciwu, jest Pani/Pan uprawniona(y) do wniesienia z przyczyn związanych z Pani/Pana szczególną sytuacją sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez TUIR „WARTA” S.A. albo TUnŻ „WARTA” S.A., w tym profilowania. Pomimo sprzeciwu TUIR „WARTA” S.A. albo TUnŻ „WARTA” S.A. jest uprawniona w dalszym ciągu przetwarzać te dane osobowe, jeżeli wykaże istnienie ważnych, prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. Przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych na potrzeby marketingu bezpośredniego przez TUIR „WARTA” S.A. albo TUnŻ „WARTA” S.A.
- 6.11. Przysługuje Pani/Panu prawo do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony TUIR „WARTA” S.A. albo TUnŻ „WARTA” S.A. wobec decyzji opierającej się na zautomatyzowanym przetwarzaniu, do wyrażania własnego stanowiska i do zakwestionowania tej decyzji poprzez kontakt z TUIR „WARTA” S.A. albo TUnŻ „WARTA” S.A. przez jej agenta, infolinię lub wysłanie wiadomości na adres e-mail: IOD@warta.pl.
- 6.12. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być: inne zakłady ubezpieczeń lub inne zakłady reasekuracji, Komisja Nadzoru Finansowego, Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny, biura informacji gospodarczej i biura informacji kredytowej, o ile została udzielona zgoda, Rzecznik Finansowy, urzędy skarbowe, organy administracji państwowej, o ile nie żądają udostępnienia w związku z toczącym się postępowaniem, a obowiązek udostępnienia danych wynika z przepisów prawa, dostawcy usług assistance będących przedmiotem ubezpieczenia.
- 6.13. Ponadto Pani/Pana dane mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora, m.in.: dostawcom usług IT mającym siedzibę w Polsce lub na obszarze EOG, dostawcom usług archiwizacji dokumentacji, likwidacji szkód, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, kancelariom prawnym świadczącym wsparcie prawne, rzeczoznawcom majątkowym lub medycznym, podmiotom wykonującym usługi naprawcze w ramach szkód, agencjom marketingowym czy też agentom ubezpieczeniowym obsługującym Pani/Pana umowę ubezpieczenia – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.
- 6.14. TUIR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A. zbiera dane od podmiotów zewnętrznych, tj.: Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny – w zakresie historii szkodowości; Centralna Ewidencja Pojazdów – w zakresie historii pojazdu; inne zakłady ubezpieczeń – w zakresie zgłoszonych zdarzeń; placówki medyczne – w zakresie informacji o stanie zdrowia, o ile została wyrażona zgoda; dostawcy usług assistance – w zakresie przebiegu i rezultatów wykonanych usług oraz inne podmioty – w zakresie niezbędnym do oceny ryzyka, wykonania umowy lub oceny zgłoszonego roszczenia.
- 6.15. Podanie danych w procesie likwidacji szkody / obsługi świadczenia jest dobrowolne, ale niezbędne do prowadzenia postępowania, jak również może wynikać z przepisów prawa – brak podania danych może uniemożliwić prowadzenie postępowania likwidacyjnego/świadczeniowego.

6.16. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do założenia konta i korzystania z usługi Portalu Klienta.

7. Postanowienia końcowe

7.1. TUIR „WARTA” S.A. oraz TUnŻ „WARTA” S.A. informuje, że Portal Klienta zawiera informacje i dokumenty chronione prawami autorskimi, znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne, stanowiące przedmiot ochrony prawa własności intelektualnej, należące do TUIR „WARTA” S.A. lub TUnŻ „WARTA” S.A.

7.2. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania prezentowanych treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku.

7.3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa oraz postanowienia ogólnych warunków ubezpieczenia dla poszczególnych umów ubezpieczenia.

7.4. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Uchwałą nr 91/2024 Zarządu TUIR „WARTA” S.A. i Uchwałą nr 72/2024 Zarządu TUnŻ „WARTA” S.A. z dnia 16.04.2024 roku.