

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin, wydany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, określa rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu Wie.net, wymagania techniczne niezbędne do korzystania z serwisu, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich usług, tryb postępowania reklamacyjnego, a także warunki zawierania na odległość umów ubezpieczenia oraz szczególne warunki ich rozwiązywania.
2. Podmiotem świadczącym usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu Wie.net na podstawie niniejszego Regulaminu jest: Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group, z siedzibą w Warszawie (02-675) przy ul. Wołoskiej 22a wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; KRS 0000033882; Kapitał zakładowy: 123 630 876 zł wpłacony w całości; NIP: 5240302393; REGON: 010594552.
3. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie wyłącznie do umów ubezpieczenia, o których mowa w niniejszym Regulaminie.

Definicje pojęć użytych w Regulaminie

1. Wiener - Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group, z siedzibą w Warszawie (02-675) przy ul. Wołoskiej 22a wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; KRS 0000033882; Kapitał zakładowy: 123 630 876 zł wpłacony w całości; NIP: 5240302393; REGON: 010594552.
2. Adres e-mail – oznaczenie środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez Użytkownika.
3. Regulamin – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną”.
4. Wie.net – system teleinformatyczny podłączony do sieci Internet, za pośrednictwem którego Wiener świadczy usługi drogą elektroniczną określone Regulaminem.
5. Usługa/Usługi – usługa/usługi świadczone przez Wiener drogą elektroniczną, na podstawie niniejszego Regulaminu.
6. 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.
7. Użytkownik – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna, która nie posiada osobowości prawnej, która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną, o której mowa w Regulaminie.
8. Ubezpieczający – Osoba, zawierająca umowę ubezpieczenia zgodnie z niniejszym Regulaminem.
9. Ubezpieczony – Osoba, na rzecz której zawarto umowę ubezpieczenia.
10. Umowa – umowa o świadczeniu usług drogą elektroniczną za pomocą serwisu Wie.net.
11. Agent - pośrednik ubezpieczeniowy, z którym Wiener ma zawartą umowę agencyjną lub osoba działająca na jego rzecz.
12. Identyfikator – oznaczenie identyfikacyjne Użytkownika, umożliwiające dostęp do serwisu Wie.net, którym jest:
 - PESEL – gdy Użytkownik jest osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej i posiada polskie obywatelstwo,
 - data urodzenia – gdy Użytkownik jest osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej i nie posiada polskiego obywatelstwa,
 - REGON/NIP – gdy Użytkownik jest przedsiębiorcą prowadzącym działalność gospodarczą na terenie Polski,
 - odpowiednik REGON/NIP – gdy Użytkownik jest przedsiębiorcą spoza Polski.
13. Umowa Zawierana na Odległość - umowa zawierana z konsumentem w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy łącznie.
14. Cookies (tzw. „ciasteczka”) – dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika i przeznaczone są do korzystania z Usługi. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.

Usługi świadczone drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu Wie.net

1. Wiener świadczy drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu Wie.net usługę polegającą na umożliwieniu Użytkownikowi zawarcia umów ubezpieczenia z Wiener, w tym Umów Zawieranych na Odległość.
 2. Wiener składa Użytkownikowi ofertę zawarcia umowy ubezpieczenia za pomocą serwisu Wie.net po uprzedniej rozmowie telefonicznej bądź rozmowie bezpośredniej polegającej na nawiązaniu osobistego kontaktu, przeprowadzonej przez Agenta, z której wynikać będzie, że Użytkownik jest zainteresowany zawarciem umowy ubezpieczenia z Wiener i wyraża zgodę na przesłanie przez Agenta informacji handlowej obejmującej ofertę zawarcia umowy ubezpieczenia.
 3. Celem złożenia oferty przez Wiener za pomocą serwisu Wie.net, w trakcie trwania rozmowy z Agentem, o której mowa w ust. 2, Użytkownik powinien wyrazić zgodę na świadczenie usług drogą elektroniczną za pomocą serwisu Wie.net oraz na złożenie mu oferty zawarcia umowy ubezpieczenia za pomocą ww. serwisu.
 4. Podczas rozmowy konieczne będzie podanie przez Użytkownika danych osobowych niezbędnych do zawarcia umowy ubezpieczenia obejmujących imię i nazwisko, PESEL lub datę urodzenia, Adres e-mail – w przypadku gdy Użytkownik jest osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej, oraz nazwę/firmę przedsiębiorcy, siedzibę przedsiębiorcy, REGON i NIP (lub ich zagraniczne odpowiedniki), Adres e-mail – w przypadku gdy Użytkownik jest przedsiębiorcą. Podanie ww. danych jest dobrowolne, ale niezbędne do złożenia oferty i zawarcia umowy ubezpieczenia.
 5. Celem umożliwienia złożenia oferty na zawarcie umowy ubezpieczenia, Użytkownik przekaże Agentowi także wszystkie niezbędne informacje do przygotowania takiej oferty, w tym informacje na temat umów ubezpieczenia, które umożliwią kalkulację i ustalenie wysokości składki, sum ubezpieczenia oraz zakresu umów ubezpieczenia.
 6. Po przekazaniu danych i informacji o których mowa w poprzedzających ustępach, na Adres e-mail wskazany przez Użytkownika zostanie przesłana wiadomość zawierająca dokumenty, z którymi Użytkownik powinien się zapoznać:
 - Ogólne warunki ubezpieczenia w formie załącznika PDF,
 - Kartę produktu w formie załącznika PDF,
 - Klauzulę informacyjną od Administratora Danych Osobowych w formie załącznika PDF,
 - link umożliwiający uzyskanie dostępu do serwisu Wie.net za pomocą którego Użytkownik może zawrzeć umowę ubezpieczenia,
 - Dane Agenta i reprezentanta Agenta, który przygotował ofertę oraz dane Wiener.
 7. W celu uzyskania dostępu do oferty zawarcia umowy ubezpieczenia oraz uzyskania dostępu do serwisu Wie.net, Użytkownik winien kliknąć na link zawarty w przesłanej na Adres e-mail wiadomości elektronicznej od Agenta, w celu połączenia z serwisem Wie.net.
 8. Warunkiem uzyskania dostępu do oferty oraz zawarcia Umowy konieczne jest:
 - wpisanie w miejsce przeznaczone na Identyfikator PESEL, datę urodzenia, REGON, NIP lub zagraniczny odpowiednik REGON lub NIP,
 - zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu i jego akceptacja,
 - złożenie oświadczenia o zapoznaniu się z treścią Klauzuli informacyjnej od Administratora Danych Osobowych, która została mu przedstawiona jako osobie, której dane dotyczą,
 - złożenie oświadczenia o wyrażeniu chęci korzystania z usług świadczonych za pomocą Wie.net i potwierdzeniu, że dane podane Agentowi, są danymi Użytkownika i są prawidłowe.
 9. Po wpisaniu Identyfikatora i akceptacji oświadczeń o których mowa w ust. 8, Użytkownik uzyska dostęp do oferty w formacie PDF zawierającej szczegółowe warunki umowy ubezpieczenia, w tym zakres umowy ubezpieczenia, okres na jaki umowa ubezpieczenia zostanie zawarta oraz informacje na temat wysokości składki, którą Użytkownik winien zapłacić.
 10. Przed akceptacją warunków i zakresu przedstawionej Użytkownikowi oferty i zawarciem umowy ubezpieczenia Użytkownik składa następujące oświadczenia:
 - że przed zawarciem umowy ubezpieczenia przeprowadzono badanie jego wymagań i potrzeb w zakresie ubezpieczenia i oświadcza, że zawierana umowa ubezpieczenia odpowiada jego wymaganiom i potrzebom w zakresie ochrony ubezpieczeniowej,
 - że zapoznał się z dostarczonymi mu przed zawarciem umowy ubezpieczenia Kartą produktu oraz Ogólnymi warunkami ubezpieczenia
 - że akceptuje warunki, zakres i treść przedstawionej mu oferty zawarcia umowy ubezpieczenia.
- Opcjonalnie Użytkownik może wyrazić zgodę na otrzymywanie odpowiedzi drogą elektroniczną w razie złożenia reklamacji do Wiener oraz na otrzymywanie od Wiener informacji handlowo-marketingowych za pomocą środków komunikacji elektronicznej, z użyciem urządzeń telekomunikacyjnych i tzw. automatycznych systemów wywołujących, wybierając jako formę kontaktu:
- wiadomości elektroniczne (e-mail, internetowy serwis Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group, serwisy internetowe, w tym portale społecznościowe, wiadomości SMS/MMS),
 - połączenia głosowe (rozmowa telefoniczna, komunikaty głosowe IVR).
11. W przypadku akceptacji oferty umowy ubezpieczenia na przedstawionych warunkach i woli jej zawarcia Użytkownik przechodzi do płatności, celem uiszczenia składki.

12. Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta w momencie potwierdzenia przez Użytkownika za pośrednictwem serwisu Wie.net przyciskiem „Wystaw polisę” i po uiszczeniu składki.
13. Zawarcie umowy ubezpieczenia Wiener potwierdza polisą w formacie PDF przesyłaną elektronicznie na Adres e-mail. Użytkownik nie ponosi kosztów związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia, poza kosztem składki ubezpieczeniowej.
14. Oferta zawarcia umowy ubezpieczenia jest ważna przez okres 72 godzin od daty wysłania Użytkownikowi wiadomości elektronicznej o której mowa w ust. 6 lub do czasu startu okresu ochrony z oferty (w zależności od tego, która z tych dat będzie pierwsza). Po tym okresie warunki oferty przestają wiązać Wiener, niezależnie od możliwości otwarcia linku i uzyskania dostępu do oferty przez Użytkownika.
15. Każda z umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem serwisu Wie.net zawierana jest na okres wskazany w ofercie danej umowy ubezpieczenia i w tym okresie Wiener będzie świadczył ochronę ubezpieczeniową na zasadach określonych w ust. 6 i 9 oraz na podstawie ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczeń Komunikacyjnych - w przypadku umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów.
16. W przypadku Umów Zawieranych na Odległość w czasie trwania danej umowy ubezpieczenia Ubezpieczający ma prawo żądać potwierdzenia jej treści na piśmie.
17. W przypadku Umów Zawieranych na Odległość Ubezpieczający będący konsumentem ma prawo odstąpić od umowy ubezpieczenia bez podania przyczyny w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia. Ogólne zasady odstąpienia od umów ubezpieczenia regulują przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny i innych ustaw.
18. Odstąpienia od umowy ubezpieczenia Ubezpieczający dokonuje składając oświadczenie o odstąpieniu od danej umowy ubezpieczenia w formie pisemnej lub w postaci elektronicznej i doręczając je na adres Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group ul. Wołoska 22a, 02-675 Warszawa. W przypadku skorzystania przez Ubezpieczającego z postaci elektronicznej, adresem do doręczeń jest kontakt@wiener.pl. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Zawieranie i rozwiązywanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu Wie.net

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług objętych Regulaminem lub akceptacja warunków Regulaminu w serwisie Wie.net jest równoznaczne z zawarciem Umowy o świadczeniu tych Usług bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
2. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń z chwilą zaprzestania korzystania z serwisu Wie.net lub z chwilą otrzymania przez Użytkownika polisy potwierdzającej zawarcie umowy ubezpieczenia.

Warunki techniczne świadczenia usług, wymagania techniczne dla korzystania z serwisu Wie.net

1. W celu prawidłowego korzystania z Usług objętych Umową, wymagane jest korzystanie z przeglądarek:
 - Microsoft Edge od wersji 40.0
 - Firefox (Mozilla) od wersji 57.0
 - Opera od wersji 50.0
 - Safari od wersji 10.1
 - Chrome od wersji 62.0.
2. Wiener nie gwarantuje poprawności i skuteczności świadczonych Usług w przypadku, gdy nie zostaną spełnione minimalne wymogi oraz zalecenia określone w ust. 1.
3. Wiener informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną. Zuwagi na publiczny charakter sieci Internet, która używana jest m.in. do połączenia z serwisem Wie.net i przesyłania poczty elektronicznej, świadczenie Usług może wiązać się z ryzykiem, które Użytkownik akceptuje, godząc się na korzystanie z publicznych kanałów teleinformatycznych. Do podstawowych zagrożeń należy zaliczyć: złośliwe oprogramowanie, programy szpiegujące, włamanie do systemu informatycznego. W celu minimalizacji wystąpienia ww. ryzyk Wiener zaleca, aby Użytkownik należycie zabezpieczył swój sprzęt komputerowy, w szczególności poprzez używanie legalnego oprogramowania, instalację programów antywirusowych oraz zapór sieciowych, wprowadzenie mechanizmów kontroli dostępu do sprzętu oraz podłączanie urządzeń końcowych wyłącznie do wiarygodnych sieci Wi-Fi.

Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group, z siedzibą w Warszawie 02-675, ul. Wołoska 22A.

2. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane w celu podjęcia działań przed zawarciem umowy ubezpieczenia, wykonania umowy ubezpieczenia oraz wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów administratora danych.
3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, zgodnie z wymogami 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 zamieszczone są w dokumencie Klauzula informacyjna od Administratora Danych Osobowych.
4. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że jego dane osobowe mogą zostać przekazane dostawcy usług płatniczych, w zakresie niezbędnym do realizacji płatności. Dostawca usług płatniczych jest niezależnym od Wiener administratorem danych osobowych i przetwarza dane na podstawie własnych polityk i regulaminów oraz na bazie własnych rozwiązań z zakresu bezpieczeństwa.

Procedura Reklamacyjna

1. Użytkownik ma prawo do złożenia reklamacji w sprawach dotyczących Usług świadczonych przez Wiener.
2. Reklamację można złożyć:
 - 1) w formie pisemnej – na adres wybranej jednostki Wiener lub osobiście;
 - 2) w formie elektronicznej – poprzez formularz reklamacyjny na stronie internetowej Wiener;
 - 3) ustnie (osobiście do protokołu lub telefonicznie).
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię, nazwisko (nazwę), adres i numer telefonu kontaktowego zgłaszającego reklamację;
 - 2) numer zgłoszenia szkody lub numer polisy;
 - 3) przedmiot reklamacji;
 - 4) uzasadnienie reklamacji, z podaniem ewentualnych dowodów.
4. Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli z uwagi na szczególne skomplikowanie sprawy nie jest możliwe udzielenie odpowiedzi we wskazanym wyżej terminie, termin ten zostaje wydłużony do nie więcej niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Zgłaszający reklamację zostaje poinformowany o:
 - 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Wiener powiadamia zgłaszającego reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy czym udzielenie przez Wiener odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną jest możliwe wyłącznie na wniosek klienta.
6. Zgłaszający reklamację może wystąpić do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy.
7. Spór może zostać rozstrzygnięty w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, prowadzonego przez Rzecznika Finansowego (adres strony internetowej: www.rf.gov.pl), albo postępowania przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego (adres strony internetowej: knf.gov.pl).
8. Zgłaszającemu reklamację przysługuje prawo dochodzenia swoich roszczeń przed sądem. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uprawnionego z umowy ubezpieczenia bądź przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
9. Wiener podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Inne postanowienia

1. Prawem właściwym stanowiącym podstawę stosunków między Wiener i Użytkownikiem jest prawo polskie.
2. Użytkownik zobowiązany jest do niedostarczania treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści mogących prowadzić w błąd oraz treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia w funkcjonowaniu serwisu Wie.net.
3. Serwis Wie.net wykorzystuje pliki Cookies, które umożliwiają i ułatwiają Użytkownikowi korzystanie z jego zasobów.
4. 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 umów zawartych na odległość z konsumentami, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.