

**REGULAMIN**  
**ŚWIADCZENIA USŁUG POŚREDNICTWA UBEZPIECZENIOWEGO W IMIENIU PZU SA**  
**DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ ING BANK ŚLĄSKI S.A.**

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2017 r., 1219 z późn. zm) ING Bank Śląski Spółka Akcyjna (zwana dalej ING) ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej Regulaminem).

**CZĘŚĆ I**  
**WSTĘP**

**Rozdział 1**  
**Postanowienia ogólne**

**§ 1**

1. Podmiotem świadczącym usługi za pośrednictwem Infolinii ING jest ING Bank Śląski Spółka Akcyjna (zwany dalej Usługodawcą) z siedzibą w Katowicach, przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000005459, o kapitale zakładowym w kwocie 130 100 000,00 zł wpłaconym w całości, NIP 634-013-54-75.
2. Usługodawca świadczy usługi działając jako agent ubezpieczeniowy Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisanej 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 0000009831, kapitał zakładowy 86.352.300 zł, wpłacony w całości, NIP 526-025-10-49, REGON 010001345, (zwanego dalej PZU). Usługodawca wpisany jest do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonych przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem 11171261/A.
3. Regulamin określa:
  - 1) rodzaje i zakres usług głosowych świadczonych za pośrednictwem Infolinii ING;
  - 2) rodzaje i zakres usług internetowych świadczonych za pośrednictwem serwisu;
  - 3) warunki świadczenia usług głosowych za pośrednictwem Infolinii ING;
  - 4) warunki świadczenia usług internetowych za pomocą serwisu;
  - 5) wymagania techniczne niezbędne do wykonania na rzecz Usługobiorcy usługi głosowej za pośrednictwem Infolinii ING oraz usługi internetowej za pośrednictwem serwisu;
  - 6) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług za pośrednictwem Infolinii ING oraz serwisu;
  - 7) zasady kalkulacji składki oraz zawierania umów ubezpieczenia;
  - 8) tryb postępowania reklamacyjnego.
4. Regulamin ma zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez PZU za pośrednictwem Usługodawcy drogą elektroniczną i dotyczy wyłącznie tych ubezpieczeń, które proponowane są za pośrednictwem Infolinii ING oraz serwisu.
5. Przez pojęcia użyte w Regulaminie rozumie się:
  - 1) **adres elektroniczny** – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej; adres elektroniczny zwany jest także adresem e-mail;
  - 2) **bezpieczny protokół SSL** – elektroniczny system służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;
  - 3) **hasło** – ciąg znaków używany do identyfikacji Usługobiorcy oraz uzyskania autoryzowanego dostępu do konta Usługobiorcy w serwisie;
  - 4) **identyfikator** – indywidualny, automatycznie generowany numer identyfikujący Usługobiorcę posiadającego konto w serwisie;
  - 5) **Infolinia ING** – serwis telefoniczny dostępny pod numerem 32 357 00 69;
  - 6) **kalkulacja składki** – obliczenie wysokości składki za ubezpieczenie na podstawie danych podanych przez Usługobiorcę podczas świadczenia usługi głosowej lub internetowej;

- 7) **specjalista Infolinii ING** – pracownik Usługodawcy bądź pracownik firmy zewnętrznej świadczącej usługi na rzecz Usługodawcy, obsługujący Infolinię ING;
- 8) **konto** – indywidualne i autoryzowane konto Usługobiorcy;
- 9) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia stosowane w umowach ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Internetu lub telefonu, mające zastosowanie do ubezpieczeń oferowanych w serwisie lub za pośrednictwem Infolinii ING;
- 10) **placówka ING** - miejsce spotkań Usługodawcy. Aktualna lista miejsc spotkań dostępna jest na stronach internetowych Usługodawcy pod adresem elektronicznym [www.ing.pl](http://www.ing.pl);
- 11) **serwis, system** – usługa bankowości elektronicznej. System bankowości internetowej przeznaczony jest wyłącznie dla jego użytkowników i dostępny przez urządzenie z przeglądarką internetową i łącza internetowe. Może on występować w różnych wersjach, które mogą mieć różne nazwy handlowe, np.: „Moje ING” lub inne.
- 12) **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 z późn. zm.), w tym aplikacja z której korzystają specjaliści Infolinii ING oraz serwis;
- 13) **świadczenie usługi drogą elektroniczną** – wykonanie usługi głosowej, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);
- 14) **usługa głosowa** – telefoniczna obsługa Usługobiorcy świadczona przez Usługodawcę na indywidualne żądanie Usługobiorcy, realizowana przez specjalistów Infolinii ING za pomocą systemu teleinformatycznego i sieci telekomunikacyjnej;
- 15) **usługa internetowa** – internetowa obsługa Usługobiorcy świadczona przez Usługodawcę na indywidualne żądanie Usługobiorcy, realizowana za pomocą serwisu;
- 16) **Ubezpieczający** - Usługobiorca zawierający umowę ubezpieczenia z PZU za pośrednictwem Usługodawcy;
- 17) **umowa ubezpieczenia** - umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem Usługodawcy pomiędzy PZU a Ubezpieczającym, zgodnie z postanowieniami OWU oraz Regulaminu;
- 18) **Usługobiorca** – osoba korzystająca z usługi głosowej lub usługi internetowej;
- 19) **Usługodawca** – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna;
- 20) **wniosek** – wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia złożony przez Usługobiorcę ustnie podczas rozmowy telefonicznej ze specjalistą Infolinii ING, albo za pośrednictwem serwisu, a następnie utrwalony w systemie teleinformatycznym, ustalający warunki umowy ubezpieczenia oraz stanowiący integralną część umowy ubezpieczenia.

## **Rozdział 2**

### **Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną**

#### **§ 2**

Usługodawca świadczy drogą elektroniczną następujące usługi:

- 1) udostępnienie informacji o oferowanych przez PZU ubezpieczeniach;
- 2) umożliwienie wykonania przez Usługobiorcę kalkulacji składki;
- 3) umożliwienie złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia;
- 4) umożliwienie zawarcia umowy ubezpieczenia;
- 5) udostępnienie informacji o umowach ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem Infolinii ING lub przez serwis;
- 6) przyjęcie zamówienia Usługobiorcy na druki lub formularze, przyjmowanie od Usługobiorcy ustnych wniosków i dyspozycji związanych z zawartą umową ubezpieczenia;
- 7) na żądanie Usługobiorcy pomoc w korzystaniu z serwisu.

**Rozdział 3**  
**Wymagania niezbędne do korzystania z Infolinii ING oraz serwisu**

**§ 3**

1. Świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Infolinii ING odbywa się za pośrednictwem telefonu, natomiast w serwisie za pośrednictwem Internetu.
2. Warunkiem korzystania przez Usługobiorcę z usług głosowych i internetowych jest:
  - 1) w przypadku usługi głosowej - posiadanie aparatu telefonicznego z funkcją tonowego wybierania numerów;
  - 2) w przypadku usługi internetowej:
    - a) posiadanie urządzenia z przeglądarką internetową i łączem internetowym umożliwiającym dostęp do serwisu oraz spełnienie wymogów technicznych opisanych w Regulaminie świadczenia usług Systemu bankowości internetowej ING Banku Śląskiego S.A. pkt.17 § 40
    - b) posiadanie konta w serwisie.
3. Połączenie z serwisem odbywa się z wykorzystaniem bezpiecznego protokołu SSL, przy czym ze względów bezpieczeństwa Usługodawca zastrzega sobie prawo do przerywania sesji połączenia z Usługobiorcą po upływie 15 minut od ostatniej czynności wykonanej przez Usługobiorcę.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo przerywania połączenia telefonicznego z Usługobiorcą po 2 minutach od niezyskania od Usługobiorcy odpowiedzi na pytanie specjalisty Infolinii ING.

**CZĘŚĆ II**

**Rozdział 4**  
**Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną**

**§ 4**

1. Usługodawca świadczy nieodpłatnie usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu oraz Infolinii ING, zgodnie z Regulaminem.
2. Usługobiorca ponosi wyłącznie koszt połączenia telefonicznego i internetowego, określonego przez operatora sieci telekomunikacyjnej.
3. Usługobiorca jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu.
4. Korzystanie z Regulaminu jest bezpłatne. Regulamin jest dostępny na stronie [www.ing.pl](http://www.ing.pl). W przypadku usługi internetowej Usługobiorca może go swobodnie odczytać, wydrukować lub zapisać jego wersję elektroniczną na własnym komputerze lub innym urządzeniu końcowym.
5. Rozpoczęcie rozmowy z konsultantem Infolinii ING lub rozpoczęcie korzystania z serwisu jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
6. Zawarcie umowy świadczenia usługi serwisu ING Banku Śląskiego S.A. możliwe jest:
  - 1) w placówce ING realizującej tę czynność, przy czym Usługodawca zastrzega sobie prawo wyłączenia możliwości zawierania Umów w poszczególnych placówkach bankowych,
  - 2) na odległość (elektronicznie),
  - 3) w inny wskazany przez Usługodawcę sposób, o ile Usługodawca udostępnia taki sposób zawarcia Umowy.
5. Usługobiorca może w każdej chwili zakończyć połączenie z Infolinią ING lub korzystanie z serwisu. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu i Infolinii ING rozwiązuje się z chwilą zakończenia przez Usługobiorcę korzystania z serwisu lub połączenia telefonicznego z Infolinią ING – bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.
6. Usługobiorca zobowiązany jest do przechowywania w bezpiecznym miejscu identyfikatora oraz hasła i niedostępniania ich osobom nieupoważnionym.

7. Dyspozycję odblokowania dostępu do Systemu można złożyć w placówce bankowej realizującej tę czynność, przez stronę internetową Banku lub w aplikacji mobilnej, o ile Bank dopuszcza taką funkcjonalność. W każdym przypadku do odblokowania konieczne jest ponowne ustalenie hasła lub kodu PIN do aplikacji mobilnej przez użytkownika.
8. Świadczenie usług głosowych i internetowych jest zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.
9. Usługobiorca zobowiązuje się do nie podejmowania podczas rozmowy ze specjalistą Infolinii ING lub za pośrednictwem internetu działań o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wprowadzać w błąd, lub wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w serwisie.
10. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji specjalście Infolinii ING lub za pośrednictwem internetu, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy.
11. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z serwisu i Infolinii ING drogą elektroniczną w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami Regulaminu.

## **Rozdział 5**

### **Kalkulacja składki oraz zawarcie umowy ubezpieczenia**

#### **§ 5**

1. Kalkulację składki dla Usługobiorcy można przygotować anonimowo lub na podstawie podanych przez niego danych wymaganych do zawarcia umowy ubezpieczenia na podstawie OWU aktualnie dostępnych w serwisie lub pod adresem elektronicznym [www.ing.pl](http://www.ing.pl).
2. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym. Podając dane osób trzecich Usługobiorca oświadcza, że poinformował te osoby o tym fakcie i osoby te wyraziły zgodę na podanie ich danych, chyba że wiedza i zgoda taka nie są wymagane przepisami prawa.
3. Kalkulacja składki odbywa się na podstawie danych podanych przez Usługobiorcę specjalście Infolinii ING albo podczas korzystania z usługi internetowej.
4. Kalkulacja składki nie stanowi oferty w rozumieniu prawa cywilnego. Kwota wyliczonej składki może ulec zmianie, stosownie do zmian OWU, taryfy składek lub zmiany danych wprowadzanych przez Usługobiorcę od momentu zapisania kalkulacji do dnia zawarcia umowy ubezpieczenia.
5. Po dokonaniu kalkulacji składki może zostać złożony wniosek. Informacja o przejściu z etapu kalkulacji do złożenia wniosku jest przekazywana Usługobiorcy przez specjalistę Infolinii ING albo podczas korzystania z usługi internetowej.
6. Dane niezbędne do złożenia wniosku oraz zawarcia umowy ubezpieczenia podawane są przez Usługobiorcę specjalście Infolinii ING albo podczas korzystania z usługi internetowej.
7. Jeżeli Ubezpieczający podał do wiadomości Usługodawcy nieprawdziwe dane mające wpływ na wysokość składki, zobowiązany jest do dopłaty składki wynikającej z różnicy pomiędzy składką, jaka należałaby się PZU, gdyby podano dane prawdziwe a składką przyjętą w umowie ubezpieczenia.
8. W celu korzystania z usługi umożliwiającej zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu wymagane jest założenie konta i podanie przez Usługobiorcę następujących niżej wymienionych danych osobowych, natomiast w celu korzystania z usługi umożliwiającej zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Infolinii ING wymagane jest podanie niżej wymienionych danych osobowych:
  - 1) imię i nazwisko;
  - 2) numer PESEL (pod warunkiem wpisania klienta do centralnego zbioru danych PESEL);
  - 3) data urodzenia;
  - 4) adres zameldowania na pobyt stały;
  - 5) adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały;
  - 6) numer telefonu komórkowego;
  - 7) adres poczty elektronicznej (e-mail).
9. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za prawidłowość podanych przez niego danych, o których mowa w ust. 6.

## **§ 6**

1. Zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu albo infolinii ING następuje po łącznym spełnieniu warunków:
  - 1) dokonaniu analizy potrzeb klienta;
  - 2) akceptacji OWU i Regulaminu, dokumentu zawierającego informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz Karty Produktu;
  - 3) zapoznaniu się z Informacją Administratora danych osobowych;
  - 4) dokonania kalkulacji składki;
  - 5) potwierdzenia, że:
    - a) w razie zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu – OWU, dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz Karta Produktu zostały Usługobiorcy doręczone przed zawarciem umowy ubezpieczenia i zaakceptował on ich treść, a dodatkowo zostały udostępnione pod adresem elektronicznym [www.ing.pl](http://www.ing.pl);
    - b) w razie zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem infolinii ING – OWU, dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz Karta Produktu zostały Usługobiorcy udostępnione pod adresem elektronicznym [www.ing.pl](http://www.ing.pl) i zaakceptował on ich treść;
  - 6) złożenia wniosku i przyjęcia go przez Usługodawcę;
  - 7) opłaceniu składki lub jej pierwszej raty, z zastrzeżeniem ust.3.
2. Odpowiedzialność PZU rozpoczyna się po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty w terminie i na zasadach określonych w umowie ubezpieczenia.
3. Składka, za umowę ubezpieczenia zawartą za pośrednictwem serwisu albo Infolinii ING, może być zapłacona w innym terminie niż podczas zawarcia umowy ubezpieczenia.
4. Umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem serwisu i Infolinii ING może być zawarta wyłącznie na własny rachunek Ubezpieczającego (tzn. Ubezpieczający musi być jednocześnie Ubezpieczonym).
5. Po zawarciu umowy ubezpieczenia Ubezpieczającemu wysyłane są:
  - 1) w razie zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu – polisa na konto Usługobiorcy w serwisie;
  - 2) w razie zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Infolinii ING – polisa, ogólne warunki ubezpieczenia, dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym, Karta Produktu oraz Regulamin na konto w Usługobiorcy w serwisie lub adres korespondencyjny za pośrednictwem poczty.

## **CZĘŚĆ III**

### **Rozdział 6 Zmiana (aktualizacja) danych**

## **§ 7**

1. Ubezpieczający, który zawarł umowę ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu albo Infolinii ING, zobowiązany jest zgłosić zmiany dotyczące przedmiotu ubezpieczenia oraz zmiany danych osobowych w placówce ING lub jednostce PZU.
2. Informacje dotyczące sposobu dokonywania zmian w umowie ubezpieczenia udzielane są za pośrednictwem Infolinii ING.

### **Rozdział 7 Ochrona danych osobowych**

## **§ 8**

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy uzyskiwanych przy świadczeniu usługi jest Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa.
2. PZU powierzył przetwarzanie danych osobowych ING Bankowi Śląskiemu Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach, przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice, wpisanemu do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS

0000005459, o kapitale zakładowym w kwocie 130 100 000,00 zł wpłaconym w całości, NIP 634-013-54-75.

3. Dane osobowe Usługobiorcy będą przetwarzane w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego wynikającego z umowy ubezpieczenia oraz wykonywaniem czynności związanych z obsługą zawartej przez Usługobiorcę umowy ubezpieczenia.
4. Dane osobowe Usługobiorcy przetwarzane są zgodnie z przepisami 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 oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych dla celów związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia.
5. Podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest dobrowolne. Usługobiorca ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania.
6. Podanie danych osobowych wskazanych w § 5 ust. 8 Regulaminu, jest niezbędne do świadczenia usług wymienionych w § 2 pkt 3-6 Regulaminu, ze względu na ich rodzaj.
7. W przypadku nieudostępnienia przez Usługobiorcę danych, o których mowa w § 5 ust. 8 Regulaminu, Usługodawca odmówi świadczenia usług, o których mowa w § 2 pkt 3-6 Regulaminu.
8. Przesyłanie danych osobowych w systemie teleinformatycznym oraz proces autoryzacji odbywają się za pomocą bezpiecznego protokołu SSL.
9. Oferty PZU, komunikaty promocyjne PZU i informacyjne PZU mogą być przesyłane drogą elektroniczną przez Usługodawcę tym Usługobiorcom, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie takich informacji, w szczególności udostępnili identyfikujący ich adres elektroniczny oraz wyrazili zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych.
10. Usługobiorca może wycofać zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
11. Sprzeciw, o którym mowa w ust. 10, powinien zostać złożony na piśmie i przesłany na adres: PZU SA, ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa.

## **Rozdział 8 Postępowanie reklamacyjne**

### **§ 9**

1. Usługobiorcy przysługuje prawo złożenia reklamacji tj. skierowania wystąpienia do PZU, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę w imieniu PZU.
2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU obsługującej klienta.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
  - 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: PZU SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji);
  - 2) ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801 102 102 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce, o której mowa w ust. 1;
  - 3) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl).
4. PZU rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU 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.

6. Odpowiedź PZU na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.

### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 10**

1. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Wszystkie treści prezentowane w serwisie, w szczególności grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, filmy i inne treści, nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w każdym czasie.
3. W przypadku zmiany Regulaminu jego doręczenie będzie dokonywane poprzez jego umieszczenie w serwisie. Korzystanie przez Usługobiorcę z serwisu po dokonaniu zmian w Regulaminie oznacza ich akceptację.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie ma język oraz prawo polskie (prawo Rzeczypospolitej Polskiej).
5. Regulamin obowiązuje od dnia 20 listopada 2022 r.