

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 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 i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
 - warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Nationale-Nederlanden oraz zakaz dostarczania przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym,
 - warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną,
 - tryb postępowania reklamacyjnego.
- Prawem właściwym dla stosowania niniejszego Regulaminu jest prawo polskie, a w szczególności następujące ustawy:
 - Ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.,
 - Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, zwana dalej Ustawą o świadczeniu usług,
 - Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zwana dalej ustawą ubezpieczeniową.
- Niniejszy Regulamin jest przekazywany klientowi na stronie <https://ubezpiecz.nn.pl/zycie>.

II. DEFINICJE

- Aplikacja** – aplikacja służąca do złożenia oświadczeń, opłacenia składki oraz Uwierzytelnienia swojej tożsamości w celu zakończenia procesu zawarcia Umowy ubezpieczenia.
- IDENTT** – system informatyczny służący do zdalnej weryfikacji tożsamości klienta na potrzeby zawarcia umowy ubezpieczenia, zintegrowany z systemem Face Service służącym do weryfikacji twarzy będący własnością i dostarczany przez podmiot zewnętrzny (IDENTT Sp. z o. o. z siedzibą we Wrocławiu).
- MojeID** – komercyjna usługa będąca środkiem identyfikacji elektronicznej umożliwiająca potwierdzenie tożsamości klienta, dostarczana przez podmiot zewnętrzny (KIR S.A. z siedzibą w Warszawie), który pośredniczy pomiędzy Nationale-Nederlanden, a dostawcami tożsamości (instytucje finansowe).
- Nationale -Nederlanden** – Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Topiel 12, 00-342 Warszawa.
- OWU** – Ogólne warunki ubezpieczenia oferowanego przez Nationale-Nederlanden.
- Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne.
- Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną”.
- Rozporządzenie eIDAS** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE.
- Świadczenie usług drogą elektroniczną** – wykonywanie czynności polegających na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pomocą sieci telekomunikacyjnych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
- Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Aplikacji, do której zawarcia dochodzi poprzez rozpoczęcie korzystania z Usług, na mocy której Nationale-Nederlanden świadczy usługi drogą elektroniczną na rzecz Użytkownika. Umowa zawierana jest na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
- Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia (główna lub dodatkowa) zawierana przez Użytkownika z Nationale-Nederlanden z wykorzystaniem Aplikacji na warunkach określonych w odpowiednich OWU.
- Usługa** – funkcjonalność Aplikacji umożliwiająca Użytkownikowi złożenie odpowiednich oświadczeń, zweryfikowanie zadeklarowanej tożsamości oraz opłacenie składki. Czynności te mają na celu zakończenie procesu zawarcia Umowy ubezpieczenia. Warunki świadczenia Usługi określa niniejszy Regulamin.
- Uwierzytelnianie** – oznacza proces polegający na zweryfikowaniu zadeklarowanej tożsamości Użytkownika przy wykorzystaniu usługi IDENTT lub MojeID.
- Użytkownik** – osoba korzystająca z Aplikacji posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.

III. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Na podstawie niniejszego Regulaminu, Nationale-Nederlanden świadczy – bezpośrednio – drogą elektroniczną za pośrednictwem Aplikacji, Usługę. Rozpoczęcie korzystania z Usługi przy użyciu Aplikacji jest równoznaczne z zawarciem Umowy na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Użytkownik przy pomocy Aplikacji może:
 - a. złożyć oświadczenia niezbędne do zawarcia lub zmiany Umowy ubezpieczenia,
 - b. złożyć oświadczenia niezbędne do zawarcia lub zmiany dodatkowej Umowy ubezpieczenia,
 - c. Uwierzytelnić swoją tożsamość,
 - d. Opłacić składkę - usługa płatności on-line realizowana jest przez podmiot zewnętrzny, współpracujący z Usługodawcą w tym zakresie, na zasadach opisanych w regulaminie świadczenia usług przez ten podmiot; regulamin świadczenia usług płatności on-line jest udostępniany Użytkownikowi w procesie płatności on-line; po wyborze płatności on-line Użytkownik jest przekierowany do strony operatora płatności i tam dokonuje odpowiedniej transakcji,
 - e. Odebrać wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia – wniosek jest dostępny w Aplikacji przez okres 6 miesięcy od wystawienia,
 - f. Wypowiedzieć dodatkową Umowę ubezpieczenia,
 - g. Zmienić uposażonych w Umowie ubezpieczenia.
3. W celu wykonania Uwierzytelnienia Użytkownik zostanie przekierowany na zewnętrzną stronę internetową usługi IDENTT.
4. Potwierdzenie tożsamości Użytkownika przebiega zgodnie z zasadami obowiązującymi u dostawcy tożsamości w usłudze MojeID (bank świadczący usługi na rzecz Użytkownika na podstawie odrębnej umowy) .
5. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. Skutki prawne zakończenia korzystania z Usługi określają bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, właściwe ze względu na charakter prawny świadczonej Usługi, a także okoliczności faktyczne.
6. W przypadku opuszczenia przez Użytkownika Aplikacji Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną rozwiązuje się bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli.
7. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Aplikacji treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także podejmowanie przez Użytkownika w zakresie korzystania z Aplikacji i działań sprzecznych z Regulaminem lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Aplikacji.
8. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z usług drogą elektroniczną to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z Usług oferowanych z wykorzystaniem Aplikacji.
9. Koszty użytkowania Aplikacji, w tym przesyłania danych ponosi Użytkownik, zgodnie z cennikiem obsługującego go operatora telekomunikacyjnego.
10. Użytkownik nie ponosi żadnych dodatkowych opłat związanych z realizacją Usługi.
11. Wszelkie warunki zawartej Umowy ubezpieczenia uregulowane są w odpowiednich OWU.
12. Użytkownik zobowiązany jest do podania danych oznaczonych jako wymagane. Dane podawane przez Użytkownika powinny być aktualne i zgodne z prawdą.

IV. WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Warunkiem korzystania z Aplikacji jest posiadanie przez Użytkownika (łącznie):
 - a. sprzętu komputerowego lub innego końcowego urządzenia telekomunikacyjnego (np. smartfon, tablet) z dostępem do Internetu i z działającą kamerą,
 - b. adresu e-mail, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej,
 - c. polskiego numeru telefonu komórkowego, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości SMS,
 - d. przeglądarki internetowej w minimalnej wersji:
 - i. Google Chrome 80+
 - ii. Microsoft Edge 79+
 - iii. Mozilla Firefox 67+
 - iv. Opera 66+
 - v. Safari 13.0.5+
 - vi. Samsung Internet 11.1+.
2. Zalecane jest posiadanie zaktualizowanej wersji przeglądarki internetowej (wymagane jest włączenie obsługi JavaScript oraz niezbędnych dla sprawnego funkcjonowania Aplikacji plików cookie).
3. Usługi drogą elektroniczną są świadczone 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
4. Dane przesyłane przy użyciu formularza są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL).
5. Zamknięcie Aplikacji przez Użytkownika może spowodować usunięcie danych przesłanych do Aplikacji.
6. Ze względów bezpieczeństwa, sesja połączenia Użytkownika z Aplikacją jest automatycznie przerywana po upływie 15 minut od ostatniej aktywności Użytkownika.

V. REKLAMACJE

1. Na potrzeby postępowania reklamacyjnego jako Reklamację należy rozumieć wystąpienie skierowane do Nationale-Nederlanden przez

Użytkownika, w którym Użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Nationale – Nederlanden.

2. Użytkownik może złożyć Reklamację:
 - a. w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Nationale-Nederlanden, lub przesyłką pocztową nadaną na adres siedziby Nationale-Nederlanden,
 - b. ustnie – telefonicznie, dzwoniąc pod numer Infolinii,
 - c. w formie elektronicznej, za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Nationale-Nederlanden.
3. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, poinformujemy Użytkownika, który wystąpił z Reklamacją, o przewidywanym terminie rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
5. Odpowiedź na Reklamację Użytkownikowi udzielana jest w postaci papierowej i przekazywana przesyłką pocztową wysłaną na aktualny adres korespondencyjny Użytkownika, a w przypadku, gdy adres Użytkownika nie jest zarejestrowany w odpowiedniej bazie danych – na adres wskazany w Reklamacji.
6. Jeśli Użytkownik wnioskował o udzielenie odpowiedzi pocztą elektroniczną, odpowiedź przekazywana jest na aktualny adres poczty elektronicznej Użytkownika.

VI. SPORY

1. W przypadku wystąpienia sporu z Nationale-Nederlanden Użytkownik może zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów lub Rzecznika Finansowego.
2. W rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozpatrywania sporów jest Rzecznik Finansowy, który prowadzi stronę internetową: www.rf.gov.pl

VII. OCHRONA PRAW WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

1. W związku z tym, że Aplikacja zawiera treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony prawa autorskiego, Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa własności intelektualnej.
2. Korzystanie z treści chronionych prawem własności intelektualnej i rozporządzanie nimi, jeżeli nie jest związane z dozwolonym dla Użytkownika użytkowaniem osobistym nie jest dozwolone.
3. Nationale-Nederlanden zastrzega sobie prawo do zmiany zawartości Aplikacji w dowolnym momencie, w szczególności w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa, zmiany zakresu oferowanych Usług, dostosowania do aktualnych wymogów technicznych lub telekomunikacyjnych lub zapewnienia bezpieczeństwa komunikacji elektronicznej.

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Nationale-Nederlanden zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym terminie. W przypadku zmiany Regulaminu jego udostępnienie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronie <https://ubezpiecz.nn.pl/zycie>.
2. Nationale-Nederlanden nie ponosi odpowiedzialności za błędy w transmisji danych, w szczególności spowodowane awarią systemów teleinformatycznych, systemów telekomunikacyjnych lub systemów zasilania, ani za błędy w transmisji danych wynikające z opóźnień w działaniu zewnętrznego operatora zapewniającego transmisję danych.
3. Ze względów bezpieczeństwa Nationale-Nederlanden ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Aplikacji na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.