

Regulamin aplikacji Wiener DRIVE

REGULAMIN APLIKACJI WIENER DRIVE

Definicje

§ 1

1. **Aplikacja** – oprogramowanie pod nazwą Wiener DRIVE dostarczane przez Usługodawcę za pośrednictwem sklepu internetowego, instalowane w pamięci Urządzenia mobilnego Użytkownika.
2. **Konto Użytkownika** – prowadzony dla Użytkownika przez Usługodawcę w Aplikacji, zbiór informacji na temat Użytkownika, jego działaniach w ramach Aplikacji, uzyskanej Ocenie stylu jazdy Użytkownika i zebranych przez niego punktów.
3. **Kod telematyczny** – otrzymany przez Użytkownika specjalny kod, podczas zawierania Umowy ubezpieczenia, umożliwiający korzystanie z Aplikacji, a którego podanie jest niezbędne do zarejestrowania konta w Aplikacji.
4. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, który określa zasady korzystania przez Użytkownika z Aplikacji, a także świadczenia ze jej pośrednictwem Usług.
5. **Konkurs** – przeznaczony dla Użytkowników będących osobami fizycznymi, które:
 - a) zawarły po raz pierwszy z Usługodawcą umowę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego lub umowę ubezpieczenia autocasco na okres jednego roku, ze składką nie niższą niż 1 800 zł, dedykowany dla pojazdów osobowych albo pojazdów terenowych wg klasyfikacji opartej o katalog Eurotax, wykorzystywanych na użytek własny lub firmowy;
 - b) dokonały procesu rejestracji w Aplikacji.Szczegółowe zasady i warunki uczestnictwa w Konkursie określa regulamin Konkursu, dostępny w Aplikacji i na stronie wiener.pl/drive.
6. **Ocena stylu jazdy** – ocena punktowa stylu jazdy Użytkownika ustalana na podstawie zgromadzonych za pomocą Aplikacji danych na temat stylu jazdy Użytkownika.
7. **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego lub umowa ubezpieczenia autocasco zawierana przez Użytkownika.
8. **Urządzenie mobilne** – przenośne urządzenie elektroniczne pozwalające na przetwarzanie, odbieranie oraz wysyłanie danych bez konieczności utrzymywania przewodowego połączenia z siecią, takie jak smartfon.
9. **Usługodawca** – Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie przy ulicy Wołoskiej 22A, 02-675 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000033882, NIP: 5240302393, wysokość kapitału zakładowego 123 630 876 zł - opłacony w całości.
10. **Umowa** – Umowa o świadczenie przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika usług drogą elektroniczną, której treść stanowią postanowienia Regulaminu.
11. **Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną przez Usługodawcę za pośrednictwem Aplikacji opisane w Regulaminie.
12. **Użytkownik** – korzystająca z Aplikacji osoba fizyczna, która zawarła z Usługodawcą umowę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego lub umowę ubezpieczenia autocasco na okres jednego roku, ubezpieczając pojazd osobowy albo pojazd terenowy wg klasyfikacji Usługodawcy opartej o katalog Eurotax, wykorzystywany na użytek własny lub firmowy, ze składką nie niższą niż 1 800 zł.

13. **Zgody konieczne** – zgody udzielane przez Użytkownika na rzecz Usługodawcy wymagane w procesie rejestracji i umożliwiające funkcjonowanie Aplikacji w zakresie podstawowych funkcjonalności. Zgody konieczne obejmują:
- uprawnienia Aplikacji konieczne do jej prawidłowego działania;
 - zaakceptowanie Regulaminu;
 - potwierdzenie zaznajomienia się z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych Użytkownika;
 - uprawnienia Aplikacji do funkcji telefonu tj. lokalizacja, połączenia telefoniczne, wyświetlanie w tle innych aplikacji, ruch i aktywność.
14. **Zgody dobrowolne** – zgody, które mogą zostać udzielone przez Użytkownika na rzecz Usługodawcy. Nie są wymagane do rejestracji jednak są rekomendowane w celu aktywacji wszystkich funkcjonalności Aplikacji i umożliwienia analizy danych w celu przyszłych optymalizacji Aplikacji. Zgody dobrowolne obejmują:
- uprawnienia Aplikacji do przekazywania danych do Google Analytics;
 - uprawnienia Aplikacji do funkcji telefonu tj. wiadomości, optymalizacja reklam (monitorowanie), wyłączenie optymalizacji baterii.

Aplikacja

§ 2

- Aplikacja to oprogramowanie telematyczne instalowane w Urzędzeniu mobilnym Użytkownika, którego głównym celem jest poprawa bezpieczeństwa i poznanie stylu jazdy kierowcy. Aplikacja promuje przepisową i bezpieczną jazdę. Aplikacja rejestruje przejazdy samochodem, analizuje je pod kątem określonych kryteriów i na ich podstawie przyznaje ocenę punktową kierowcy.
- Oceniając styl jazdy, Aplikacja śledzi lokalizację (GPS) Użytkownika i wykorzystuje dane, które otrzymuje wraz z danymi z czujników w Urzędzeniu mobilnym.
- Dodatkowo Aplikacja zbiera następujące informacje na temat podróży:
 - czas jazdy i przejechany dystans;
 - trasę podróży;
 - prędkość średnią oraz prędkość w poszczególnych punktach trasy, porównanie prędkości z ograniczeniami prędkości na danych odcinkach;
 - korzystanie z Urzędzenia mobilnego podczas jazdy (rozproszenie uwagi);
 - płynność jazdy (gwałtowne przyspieszanie i hamowanie, sposób pokonywania zakrętów).
- Aplikacja nie zbiera danych o każdym ruchu. Gdy Aplikacja oceni ruch jako jazdę samochodem, a Użytkownik porusza się z prędkością co najmniej 20 km/h, Aplikacja zapisuje zarejestrowane dane w rejestrze przejazdów.
- Po zakończonej jeździe, Użytkownik powinien ręcznie usunąć zarejestrowany przejazd, jeśli:
 - nie prowadził samochodu;
 - korzystał z innych środków transportu;
 - podróżował pojazdem innym niż ubezpieczony.

Zabronione jest usuwanie tras podczas których Użytkownik prowadził ubezpieczony pojazd.

6. Po przesłaniu przez Aplikację danych dotyczących jazdy, oceniane jest zachowanie Użytkownika na drodze, który za pośrednictwem Aplikacji otrzymuje informację o liczbie punktów uzyskanych za przejazd. Punkty przyznawane są w kategoriach:
 - a) prędkość;
 - b) rozproszenie uwagi (niekorzystanie z Urządzenia mobilnego podczas jazdy);
 - c) przyspieszanie;
 - d) hamowanie;
 - e) pokonywanie zakrętów.Oceny w powyższych kategoriach składają się na łączną ocenę przejazdu. Oceny poszczególnych przejazdów składają się na wynik całkowity (ocenę punktową kierowcy).
7. Użytkownik może otrzymać maksymalnie 100 punktów za bezpieczną i przepisową jazdę. W Aplikacji znajdują się informacje obejmujące wynik całkowity, jak i oceny częściowe za prędkość, rozproszenie uwagi, przyspieszanie, hamowanie i pokonywanie zakrętów.
8. Wynik Użytkownika może zostać obniżony jeśli:
 - a) złamie przepisy ruchu drogowego (na przykład przekroczy dozwoloną prędkość);
 - b) będzie podczas jazdy używał Urządzenia mobilnego;
 - c) będzie zbyt gwałtownie przyspieszać;
 - d) będzie zbyt gwałtownie hamować lub hamować w inny niebezpieczny sposób;
 - e) będzie wchodzić w kontrolowany poślizg pojazdu lub niebezpiecznie szybko wchodzić w zakręty.
9. Dodatkowe Usługi świadczone za pośrednictwem Aplikacji to:
 - a) Strona główna – ekran główny aplikacji prezentujący aktualny wynik oceny stylu jazdy (wynik całkowity i wyniki w poszczególnych kategoriach, wynik z ostatniego tygodnia), dostępne wyzwania, ostatnie wiadomości otrzymane w Aplikacji od Usługodawcy i wartość Nagrody, jeśli Użytkownik bierze udział w Konkursie.
 - b) Rejestr przejazdów – lista zarejestrowanych podróży wraz z informacjami o dacie, godzinie rozpoczęcia i zakończenia przejazdu, lokalizacji początkowej i końcowej oraz przyznanej ocenie łącznej za przejazd. Po wejściu w szczegóły wybranego przejazdu Użytkownik może poznać oceny za poszczególne kategorie (prędkość, rozproszenie uwagi, przyspieszanie, hamowanie, zakręty) wraz z prezentacją przejazdu na mapie.
 - c) Styl jazdy – prezentacja zmiany oceny jazdy kierowcy w czasie (łącznej i w poszczególnych kategoriach) z opcją wyboru zakresu dat.
 - d) Funkcja SOS – przycisk dostępny w dolnym menu Aplikacji, służy do kontaktu z Assistance (realizacji usług assistance zgodnie z zakresem ubezpieczenia określonym w Umowie ubezpieczenia). Aby uzyskać pomoc należy przytrzymać przycisk przez 5 sekund. Po tym czasie w Aplikacji pojawi się komunikat potwierdzający wysłanie do Assistance prośby o kontakt. Przedstawiciel Assistance niezwłocznie zadzwoni do Użytkownika na numer telefonu podany podczas rejestracji w Aplikacji. Numer telefonu można zaktualizować bezpośrednio w Aplikacji na ekranie „Więcej” pod przyciskiem „Mój profil” a następnie „Edytuj dane”.
 - e) Usługa kontaktu ze strony Assistance w przypadku wykrycia przez Aplikację udziału w wypadku drogowym – jeżeli Aplikacja wykryje duże przeciążenie Urządzenia mobilnego, które to przeciążenie zostanie zakwalifikowane jako potencjalny poważny wypadek to nastąpi trzykrotna telefoniczna próba kontaktu przedstawiciela Assistance

z Użytkownikiem Aplikacji. Jeśli kontakt z Użytkownikiem będzie nieskuteczny, na miejsce potencjalnego zdarzenia wysłany zostanie holownik do oceny sytuacji, udzielenia pomocy na miejscu lub wezwania pomocy, jeśli będzie to konieczne. Przedstawiciel Assistance będzie kontaktował się na numer telefonu podany podczas rejestracji w Aplikacji. Numer telefonu można zaktualizować bezpośrednio w Aplikacji na ekranie „Więcej” pod przyciskiem „Mój profil” a następnie „Edytuj dane”. Usługa realizowana będzie tylko na terytorium Polski. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak wysłania na miejsce zdarzenia holownika, jeśli Aplikacja nie wykryje przeciążeń kwalifikujących zdarzenie jako poważny wypadek.

- f) Wiadomości i powiadomienia otrzymywane w Aplikacji dotyczące m.in. wskazówek na temat bezpiecznej jazdy, informacji o zarejestrowanych przejazdach, wynikach uzyskanych w wyzwaniach, zmianach w Aplikacji, itp. Użytkownik może zarządzać ustawieniami powiadomień bezpośrednio w Aplikacji na ekranie „Więcej”, pozycja „Ustawienia”.
 - g) Wyzwania w których Użytkownik może wziąć udział i zdobyć odznaki. Lista aktualnych wyzwań wraz z wynikami dostępna jest w Aplikacji na ekranie „Więcej”, pozycja „Wyzwania”. Wyzwania mają na celu wspieranie bezpiecznej i ekologicznej jazdy np. poprawa wyniku w danej kategorii, rezygnacja z krótkich podróży w określonym przedziale czasowym, utrzymanie wyniku w danej kategorii na określonym poziomie przez określony czas.
 - h) Podstawowe informacje o Umowie ubezpieczenia wraz ze szczegółowymi informacjami dotyczącymi zakresu usług Assistance. Informacja dostępna na ekranie „Więcej”, pozycja „Twoja polisa”.
 - i) Zgłoszenie szkody – przejście do formularza zgłoszenia szkody komunikacyjnej. Funkcjonalność dostępna z poziomu ekranu „Więcej”, pozycja „Zgłoś szkodę”.
 - j) Nagroda – informacja o wysokości nagrody oraz o warunkach otrzymania i odbioru nagrody, o którą Użytkownik może się ubiegać, jeśli bierze udział w Konkursie. Funkcjonalność dostępna z poziomu ekranu „Więcej”, pozycja „Nagroda”, jedynie dla Użytkowników, którzy biorą udział w Konkursie.
10. Usługi za pośrednictwem Aplikacji są świadczone 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, na żądanie Użytkownika.

Warunki korzystania z aplikacji

§ 3

1. W celu korzystania z Aplikacji, Użytkownik pobiera aplikację ze sklepu internetowego Google Play lub App Store, a następnie instaluje ją na swoim Urządzeniu mobilnym, stosując się do wskazówek wyświetlanych w procesie instalacji.
2. Po zainstalowaniu Aplikacji, Użytkownik dokonuje rejestracji w Aplikacji podając wymagane dane, w tym nazwę użytkownika, kod telematyczny, numer rejestracyjny pojazdu, adres e-mail i numer telefonu komórkowego oraz wyrażając na ścieżce rejestracji Zgody konieczne. Użytkownik może udzielić także Zgód dobrowolnych.
3. Użytkownik jest uprawniony do zarejestrowania się do Aplikacji w przeciągu 30 dni od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia (otrzymania kodu telematycznego). Po tym czasie kod telematyczny wygasa i rejestracja w Aplikacji nie będzie możliwa. Kod telematyczny może zostać wykorzystany tylko jeden raz (tylko przez jednego Użytkownika).
4. Dokonując rejestracji, a także korzystając z Aplikacji, Użytkownik powinien podać dane prawdziwe, dokładne, kompletne i niewprowadzające w błąd. Usługodawca nie weryfikuje prawdziwości podanych danych. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za prawdziwość podanych danych, w tym danych osobowych, zarówno swoich jak i osób trzecich.

5. Podczas rejestracji Użytkownik jest zobowiązany zaakceptować Regulamin. Akceptacja Regulaminu odbywa się poprzez złożenie oświadczenia o akceptacji Regulaminu, które odbywa się poprzez oznaczenie pola przy pozycji z Regulaminem i zatwierdzenie akcją „Akceptuj”.
6. Jeśli Użytkownik jest uprawniony do udziału w Konkursie, naciśnięcie przycisku „Zarejestruj się” oznacza również akceptację postanowień regulaminu Konkursu i zgodę na wzięcie udziału w Konkursie.
7. Przejście przez proces rejestracji skutkuje założeniem konta Użytkownika na Urządzeniu mobilnym. Użytkownik nie może korzystać z Aplikacji na więcej niż na jednym urządzeniu. W celu zainstalowania Aplikacji na nowym Urządzeniu mobilnym, Użytkownik zobowiązany jest do odinstalowania Aplikacji z poprzedniego Urządzenia mobilnego.
8. Użytkownicy są zobowiązani do korzystania z Aplikacji w sposób niezakłócający jej funkcjonowanie, niepowodujący zagrożenia bezpieczeństwa lub porządku ruchu drogowego, zgodny z obowiązującym prawem, Regulaminem, regulaminami serwisów i regulaminami sklepów, z których Aplikacja została pobrana, a także z zasadami współżycia społecznego, w tym ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet i aplikacji mobilnych, a także z poszanowaniem praw osób trzecich i Usługodawcy.
9. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkowników treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści naruszających dobra osobiste osób trzecich, treści nawołujących do popełnienia przestępstwa a także wypowiedzi wulgarnych.

Wymagania techniczne

§ 4

1. Aplikacja przeznaczona jest do użytkowania na urządzeniach mobilnych typu smartphone z systemami operacyjnymi iOS (od wersji 13) lub Android (od wersji 8), wyposażonych w akcelerometr, żyroskop, GPS i mających dostęp do transferu danych oraz mających dostęp do sklepu odpowiednio App Store lub Google Play.
2. Aplikacja nie jest rekomendowana do używania na takich urządzeniach mobilnych jak iPad i tablet.

Ocena stylu jazdy

§ 5

1. Styl jazdy kierowcy wyrażony w przyznanej liczbie punktów oceniany jest według zaszytego w Aplikacji, niezależnego i obiektywnego algorytmu analizującego dane w kategoriach:
 - a) prędkości;
 - b) rozproszenie uwagi (niekorzystanie z Urządzenia mobilnego podczas jazdy);
 - c) przyspieszanie;
 - d) hamowanie;
 - e) sposób pokonywania zakrętów.
2. Oceniany jest każdy zarejestrowany przejazd z podziałem na wymienione wyżej kategorie. Ocena każdej kategorii składa się na ocenę przejazdu, a ocena wszystkich przejazdów składa się na wynik całkowity, czyli łączną ocenę stylu jazdy Użytkownika prezentowaną na ekranie głównym Aplikacji.
3. Ze szczegółami oceny poszczególnych przejazdów Użytkownik może zapoznać się bezpośrednio w Aplikacji na ekranie „Przejazdy”.

Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną

§ 6

1. Umowa zostaje zawarta po pobraniu i zainstalowaniu Aplikacji z chwilą zakończenia procesu rejestracji Użytkownika w Aplikacji poprzez wybranie przycisku „Zarejestruj się”, po uprzednim poprawnym uzupełnieniu wszystkich wymaganych danych i po akceptacji Regulaminu poprzez wybranie przycisku „Akceptuj”.
2. Po zawarciu Umowy Użytkownik uzyskuje dostęp do Usług.
3. Umowa zawarta jest na okres od momentu zakończenia procesu rejestracji, do 30-go dnia po zakończeniu okresu ochrony Umowy ubezpieczenia. Po tym czasie Umowa ulega rozwiązaniu, dostęp Użytkownika do Aplikacji zostaje automatycznie zablokowany a jego konto usunięte. Użytkownik ma możliwość przedłużenia Umowy na kolejny okres, jeżeli zawarł kolejną Umowę ubezpieczenia na ten sam pojazd (odnowienie) i wprowadził w Aplikacji otrzymany nowy kod telematyczny w okresie do 30 dni liczonych od dnia zakończenia dotychczasowej Umowy ubezpieczenia. Wówczas Umowa przedłuża się o kolejne 12 miesięcy, nie dłużej jednak niż na okres 13 miesięcy licząc od dnia początku ochrony kolejnej umowy Ubezpieczenia.
4. Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu, a konto Użytkownika usunięte, jeżeli:
 - a) Użytkownik sprzeda, wyrejestruje, zezłomuje lub w inny sposób wyzbedzie się posiadania pojazdu będącego przedmiotem Umowy Ubezpieczenia;
 - b) rozwiąże lub doprowadzi do rozwiązania Umowy Ubezpieczenia przed końcem okresu, na jaki została zawarta;
 - c) Użytkownik odwoła którąkolwiek ze Zgód koniecznych;
 - d) Użytkownik dopuszcza się działań niezgodnych z prawem lub Regulaminem, naruszających zasady współżycia społecznego lub naruszających prawa Usługodawcy.
5. Użytkownik może rozwiązać Umowę w każdym czasie poprzez usunięcie swojego profilu użytkownika bezpośrednio w Aplikacji.
6. Zarówno Użytkownikowi jak i Usługodawcy przysługuje prawo rozwiązania Umowy w każdym czasie, bez podawania przyczyn. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy może być złożone w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej i jest skuteczne z chwilą jego doręczenia drugiej stronie. W odniesieniu do Użytkownika będzie to adres elektroniczny podany podczas instalacji Aplikacji. Usługodawca, wraz z momentem otrzymania oświadczenia, usunie konto Użytkownika.
7. Za równoznaczne z oświadczeniem Użytkownika o wypowiedzeniu Umowy uznaje się żądanie Użytkownika usunięcia Konta Użytkownika.
8. Użytkownik będący konsumentem, może odstąpić od umowy świadczenia usług elektronicznych zawartej na odległość w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy.

Licencja

§ 7

1. Aplikacja jest dostępna dla wszystkich zainteresowanych użytkowników posiadających kod telematyczny.
2. Z chwilą zawarcia Umowy, Usługodawca udziela Użytkownikowi niewyłącznej, niezbywalnej, nieprzenoszalnej i nieograniczonej terytorialnie licencji na dostęp i korzystanie z Aplikacji.
3. Licencja jest udzielana wszystkim Użytkownikom bezpłatnie i na tych samych warunkach.
4. Licencja udzielana jest na czas obowiązywania Umowy.

5. Użytkownik może używać Aplikacji w takim zakresie, w jakim jest to konieczne do prawidłowego i zgodnego z Regulaminem korzystania z Aplikacji.
6. Zabronione jest badanie i testowanie Aplikacji w celu poznania zasad jej funkcjonowania, uzyskiwanie informacji o wewnętrznej strukturze, wyodrębnianie jakiegokolwiek części Aplikacji, jej modyfikacja, dekompilacja, dezamblemacja, użytkowanie Aplikacji niezgodnie z Regulaminem lub obowiązującym prawem.

Odpowiedzialność Usługodawcy

§ 8

1. Usługodawca na bieżąco monitoruje działanie Aplikacji i jej funkcji, jednakże Usługodawca nie gwarantuje stałej dostępności wszystkich funkcji Aplikacji, jak również ich prawidłowego działania.
2. Usługodawca nie ponosi także odpowiedzialności za szkody:
 - a) powstałe w wyniku nieprawidłowego korzystania z Urządzenia mobilnego;
 - b) powstałe na skutek korzystania przez Użytkownika z Aplikacji w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa;
 - c) wynikłe z przerw w świadczeniu Usług będących następstwem siły wyższej;
 - d) wynikłe z przerw w świadczeniu Usług spowodowanych przyczynami technicznymi, w szczególności na skutek prac serwisowych, konserwacyjnych lub rozwojowych Aplikacji, o których Usługodawca każdorazowo zawiadomi Użytkownika, zamieszczając odpowiedni komunikat w Aplikacji;
 - e) wynikłe z przerw w świadczeniu Usług, jeśli Użytkownik znajduje się w miejscu, w którym może nie być wystarczającego:
 - sygnału GPS do określenia pozycji lub
 - zasięgu niezbędnego do nawiązania połączenia transmisji danych;
 - f) wynikłe z przerw w świadczeniu Usług, za które odpowiadają osoby trzecie, w szczególności wad Urządzenia mobilnego, przerw w transmisji danych w sieci operatora komórkowego, braku poprawności oprogramowania mapującego dostarczanego przez strony trzecie, przerw w dostawie prądu bądź inne szkody wynikłe z jakiegokolwiek innego działania osób trzecich.
3. Usługodawca ma prawo zablokować dostęp do Aplikacji lub jej funkcji w razie stwierdzenia nieprawidłowego działania Aplikacji, w szczególności mogącego narazić na szkodę Użytkownika lub Usługodawcę. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody z tytułu czasowego zablokowania dostępu do Aplikacji na okres konieczny do usunięcia nieprawidłowości.

Przetwarzanie i ochrona danych osobowych

§ 9

1. Wiener jest administratorem danych osobowych Użytkownika będącego osobą fizyczną w rozumieniu 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.
2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, zgodnie z wymogami RODO, znajdują się na stronie wiener.pl/drive oraz w Aplikacji.

Reklamacje

§ 10

1. Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem kanałów wskazanych w § 10.3.
2. Reklamację rozpatruje Usługodawca.
3. Reklamację należy złożyć:
 - a) pisemnie na adres Usługodawcy: Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie ul. Wołoska 22A, 02-675 Warszawa lub
 - b) za pośrednictwem formularza reklamacyjnego na stronie wiener.pl.
4. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - a) identyfikator użytkownika (widoczny w Aplikacji po wyborze w dolnym menu pozycji „Więcej”);
 - b) numer umowy ubezpieczenia (dostępny w Aplikacji po wyborze w dolnym menu pozycji „Więcej” a następnie pozycji „Twoja polisa”);
 - c) dokładny opis i powód reklamacji.
5. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że mają miejsce szczególne okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku Usługodawca poinformuje Użytkownika, który złożył reklamację o przyczynach opóźnienia oraz określi przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację zgodnie z wyborem Użytkownika – w formie pisemnej na adres Użytkownika wskazany w reklamacji, albo za pośrednictwem korespondencji elektronicznej, na adres e-mail wskazany w reklamacji.
7. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), dla Użytkowników będących Konsumentami istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Rozstrzyganie ww. sporów odbywa się za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod następującym adresem:
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show.&lng=PL>.

Postanowienia dotyczące regulaminu

§ 11

1. Usługodawca przekazuje Użytkownikowi Regulamin nieodpłatnie, przed instalacją Aplikacji na stronie wiener.pl/drive, a także zapewnia dostęp do Regulaminu za pośrednictwem Aplikacji. Przed uruchomieniem Aplikacji na Urządzeniu mobilnym Użytkownik ma obowiązek zapoznać się z Regulaminem.
2. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu od chwili jego zaakceptowania. Usługodawca udostępnia Regulamin w procesie rejestracji w Aplikacji, ze wskazaniem, że wybranie przycisku „Akceptuj” oznacza akceptację postanowień Regulaminu.
3. Usługodawcy przysługuje prawo do zmiany Regulaminu.

4. O zmianie Regulaminu Usługodawca informuje Użytkowników przed wejściem w życie zmiany, umieszczając informację w Aplikacji oraz na stronie wiener.pl/drive.
5. Jeżeli Użytkownik nie wyraża zgody na zmianę Regulaminu, ma on prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług elektronicznych na zasadach określonych w § 6.5 i § 6.6.

Postanowienia końcowe

§ 12

1. Aplikacja oraz wszelkie zawarte w niej materiały i informacje, rozwiązania, wybór i układ treści, logotypy, elementy graficzne, stanowią przedmiot praw wyłącznych Usługodawcy lub jego partnerów biznesowych.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w tym ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i kodeksu cywilnego.
3. Wszelkie spory wynikłe z tytułu wykonania Umowy, będą rozstrzygane przez sąd właściwy na zasadach ogólnych.
4. Zasady korzystania przez Użytkownika ze sklepu internetowego, z którego została pobrana Aplikacja, określają odrębne regulaminy.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 03.08.2023 r.