

APLIKACJA VIDEOINSPEKTOR

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group

1. Nota prawna

- 1.1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie (02-675) przy ul. Wołoskiej 22A, zarejestrowane w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000033882, NIP: 5240302393, kapitał zakładowy: 110 382 876,00 zł – opłacony w całości (**dalej „Wiener”**), ustala niniejszym Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w procesie likwidacji szkód z umów ubezpieczeń zawartych przez Wiener lub szkód, do likwidacji których Wiener zobowiązany jest z mocy przepisów prawa lub umów szczegółowych (**dalej „Regulamin”**) przy pomocy Aplikacji Zdalnej Inspekcji Videoinspektor (**dalej „Aplikacja”**). Wiener prowadzi działalność ubezpieczeniową na podstawie zezwolenia wydanego przez Ministra Finansów z dnia 12 lutego 1990 r.
- 1.2. Regulamin określa rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną oraz wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym niezbędnym do świadczenia usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług, tryb postępowania reklamacyjnego.
- 1.3. W sprawach nieregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy polskiej prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
- 1.4. Usługi określone niniejszym Regulaminem świadczone są przez Wiener za pośrednictwem Aplikacji i urządzeń mobilnych (**dalej „system teleinformatyczny”**).
- 1.5. Regulamin udostępniony jest Użytkownikowi nieodpłatnie w formie PDF na stronie internetowej www.wiener.pl przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, a także na żądanie Użytkownika, w sposób umożliwiający pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik.

2. Świadczenie usług drogą elektroniczną w procesie likwidacji szkody przy pomocy Aplikacji

- 2.1. Świadczenie usług drogą elektroniczną odbywa się przy użyciu Aplikacji, której celem jest wsparcie Użytkownika w procesie likwidacji szkód realizowanych przez Wiener.
- 2.2. Aplikacja dla Użytkownika jest nieodpłatna z tym zastrzeżeniem, że do korzystania z Aplikacji niezbędne jest posiadanie urządzenia mobilnego, jak również połączenie urządzenia mobilnego z Internetem. Koszty połączenia z Internetem obciążają Użytkownika, stosownie do umów zawartych przez Użytkownika z operatorem telekomunikacyjnym.
- 2.3. Użytkownikiem w rozumieniu Regulaminu jest osoba fizyczna, która poprzez Aplikację uruchomioną w przeglądarce na urządzeniu mobilnym korzysta z proponowanych przez Aplikację funkcjonalności w procesie likwidacji szkód („Użytkownik”), tj.:
 - umożliwienia przeprowadzenia oględzin uszkodzonego pojazdu lub innego przedmiotu szkody – połączenie audio-wideo (**dalej „zdalna inspekcja”**);
 - przesyłania powiadomień o zbliżającym się terminie zdalnej inspekcji (SMS);
 - wykonania materiału zdjęciowego w ramach zdalnej inspekcji;
 - przesłania materiału zdjęciowego do Wiener w celu kontynuacji procesu likwidacji szkody.
- 2.4. Nadanie dostępu Użytkownikowi do Aplikacji proponowane jest przez Wiener lub inny podmiot działający w imieniu i na rzecz Wiener w procesie likwidacji szkody zgłoszonej przez Użytkownika. W przypadku konieczności wykonania oględzin uszkodzonego pojazdu lub innego przedmiotu szkody przez rzeczoznawcę lub inną upoważnioną przez Wiener osobę, może on zaproponować Użytkownikowi przeprowadzenie zdalnej inspekcji przesyłając na urządzenie mobilne Użytkownika (SMS) link z adresem strony www.vig.vinsp.net.
- 2.5. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta po zapoznaniu się i zaakceptowaniu Regulaminu przez Użytkownika, co Użytkownik potwierdza kliknięciem zielonego przycisku w Aplikacji rozpoczynającego sesję zdalnej inspekcji. Kontynuowanie zdalnej inspekcji przez Użytkownika jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią i akceptacją postanowień Regulaminu przez Użytkownika.
- 2.6. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następuje z chwilą rozłączenia sesji zdalnej inspekcji (kliknięcie czerwonego przycisku w Aplikacji).
- 2.7. Akceptacja Regulaminu przez Użytkownika jest wiążącą dla wszystkich szkód obsługiwanych przez Użytkownika przy pomocy Aplikacji.
- 2.8. W trakcie likwidacji szkody przy pomocy Aplikacji Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z korzystania z Aplikacji, informując o tym rzeczoznawcę Wiener i rozłączając sesję zdalnej inspekcji.

3. Wymagania techniczne

- 3.1. Aplikacja jest przeznaczona na urządzenie mobilne działające pod kontrolą systemu operacyjnego iOS w wersji 11 lub nowszej z odblokowanym dostępem do kamery dla przeglądarki Safari oraz na urządzenie mobilne z procesorem dwurdzeniowym, działające pod kontrolą systemu operacyjnego Android w wersji 4.2 lub nowszej z zainstalowaną przeglądarką Chrome w wersji 61 lub nowszej lub alternatywnie FireFox w wersji 56 lub nowszej z odblokowanym dostępem do kamery dla ww. przeglądarek.
- 3.2. Aplikacja wymaga połączenia do sieci Internet z minimalnym transferem 3G lub LTE.

- 3.3. Wiener nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi Użytkownik ma zawarte umowy.

4. Postępowanie reklamacyjne

Problemy techniczne w zakresie działania Aplikacji Użytkownik zgłasza w formie elektronicznej, poprzez formularz na stronie www.wiener.pl.

W treści zgłoszenia należy zawrzeć:

- dane Użytkownika (imię, nazwisko, e-mail),
- dane urządzenia mobilnego, na którym uruchomiono Aplikację (wpisane w treści wiadomości e-mail),
- opis problemu.

Wiener rozpatrzy zgłoszenie niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania. Odpowiedź na złożone zgłoszenie, zostanie przesłana przez Wiener za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email podany w zgłoszeniu przez Użytkownika.

5. Inne postanowienia

- 5.1. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu i przepisami prawa.
- 5.2. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za treści przekazywane za pośrednictwem połączenia zdalnej inspekcji w ramach Aplikacji.
- 5.3. Świadczenie usług drogą elektroniczną jest zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych.
- 5.4. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Aplikacji informacji i treści obraźliwych, o charakterze bezprawnym, mogących wprowadzić w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemu teleinformatycznego.
- 5.5. W przypadku wysłania do Aplikacji treści określonych w punkcie 5.4. Wiener może wystąpić z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
- 5.6. Wiener nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Aplikacji na urządzeniu mobilnym, mającym nieoficjalne oprogramowanie czy posiadającym zmodyfikowane przez Użytkownika pliki systemowe pomimo blokady ze strony producenta urządzenia.
- 5.7. Wiener nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Aplikacji niezgodnie z Regulaminem oraz nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Aplikacji z przyczyn niezależnych od Wiener. Wiener nie ponosi odpowiedzialności w przypadku czasowego zawieszenia dostępu do Aplikacji wynikającego w szczególności z potrzeb technicznych związanych z modyfikacją systemu teleinformatycznego, usunięciem awarii lub nieprawidłowości w systemie teleinformatycznym na czas niezbędny do ich dokonania.

6. Ochrona danych osobowych

- 6.1. Wiener zobowiązuje się do ochrony danych osobowych Użytkownika zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- 6.2. Administratorem danych osobowych Użytkownika w ramach świadczonych usług drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu jest Wiener. Po zakończeniu korzystania z tych usług przez Użytkownika dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane wyłącznie w celu zakończenia procesu likwidacji szkód przez Wiener.
- 6.3. Dane osobowe niezbędne do świadczenia usług drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu na rzecz Użytkownika, będącego osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej, obejmują następujące kategorie: imię i nazwisko, nr telefonu, dokumentacja zdjęciowa wykonana za pośrednictwem Aplikacji.
- 6.4. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu.
- 6.5. Wiener powierza przetwarzanie danych osobowych Użytkownika, o których mowa w punkcie 6.3, w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną określonych Regulaminem APREEL Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Niegolewskiego 17/1, 01-570 Warszawa, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000355737, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego (**dalej „APREEL”**).

7. Postanowienia końcowe

- 7.1. Operatorem środków porozumiewania się na odległość, który umożliwia świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem strony www.videoinspektor.com jest APREEL.
- 7.2. Aplikacja zawiera informacje i dokumenty chronione prawami autorskimi, znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne, stanowiące przedmiot ochrony prawa własności intelektualnej, należące do APREEL.
- 7.3. Wiener zastrzega sobie prawo do zmian w Regulaminie. Informacja o zmianie zostanie zamieszczona na stronie internetowej www.wiener.pl lub, jeżeli będzie to możliwe technicznie oraz organizacyjnie, udostępniona Użytkownikowi za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik. Zmieniony Regulamin obowiązuje wszystkich nowych Użytkowników oraz dotychczasowych Użytkowników, chyba że złożą sprzeciw i wypowiedzą umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w ciągu kolejnych 7 dni, licząc od dnia wejścia w życie zmian.
- 7.4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 20 stycznia 2020 r.