

Regulamin korzystania z usługi czat

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną przez Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group w zakresie usługi Czat za pośrednictwem Serwisu dostępnego na stronie internetowej wiener.pl.
2. Korzystanie z usługi w Serwisie jest możliwe po wyrażeniu przez Użytkownika zgody na przestrzeganie Regulaminu Czatu i zaakceptowaniu jego treści.
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Serwisu.
4. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania obowiązującego prawa oraz postanowień Regulaminu Czatu.
5. Z usługi mogą korzystać tylko osoby pełnoletnie.
6. Usługa jest udostępniona w celu informacyjnym i nie jest przeznaczona do składania oświadczeń mających na celu zmianę zawartej pomiędzy Użytkownikiem a Administratorem jakiegokolwiek umowy.

Definicje

Przez użyte w niniejszym pojęcia Regulaminie rozumie się:

- 1) **Serwis** – zorganizowana platforma informatyczna podłączona do sieci Internet, dostępna pod adresem internetowym wiener.pl, umożliwiająca Użytkownikom korzystanie z usług świadczonych za pomocą Serwisu, w tym z usługi Czat;
- 2) **Użytkownik** – każda osoba korzystająca z usługi;
- 3) **Usługa lub usługa Czat** – usługa udostępniana przez Wiener za pośrednictwem Serwisu, polegająca na udzielaniu informacji Użytkownikowi przez Konsultanta, przy wykorzystaniu komunikatora tekstowego dostępnego na stronie internetowej wiener.pl;
- 4) **Wiener** – Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie, ul. Wołoska 22 A, 02-675 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000033882, o kapitale zakładowym 110 382 876,00 zł w całości opłaconym, REGON: 010594552, NIP: 524-030-23-93;
- 5) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- 6) **Regulamin Czatu** – niniejszy dokument, określający zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Wiener w ramach Serwisu;
- 7) **RODO** - Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
- 8) **Konsultant** – osoba upoważniona przez Wiener do obsługi usługi Czat i do udzielania w imieniu Wiener informacji na temat świadczonych usług i oferty Wiener.

Zakres usług

1. Wiener za pośrednictwem Serwisu udostępnia usługę Czat nieodpłatnie.
2. Usługa jest dostępna wyłącznie w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 – 18:00 i przeznaczona jest dla Użytkownika.
3. Złożenie przez Użytkownika oświadczenia o akceptacji Regulaminu Czatu i uruchomienia okna Czat jest równoznaczne z akceptacją warunków Regulaminu Czatu i zawarciem umowy z Wiener.
4. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usługi, poprzez opuszczenia okna Czat. Z chwilą zakończenia korzystania z usługi, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.
5. 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 usługi.

Wymagania techniczne

1. W celu prawidłowego korzystania z usługi, 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 świadczonej usługi w przypadku, gdy nie zostaną spełnione minimalne wymagania oraz zalecenia określone w ust. 1.

3. Wiener informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną. Z uwagi na publiczny charakter sieci Internet, świadczenie usługi może wiązać się z ryzykiem, które Użytkownik akceptuje, godząc się na korzystanie z publicznych kanałów teleinformatycznych. Użytkownik powinien we własnym zakresie, na własny koszt i ryzyko, upewnić się czy środowisko informatyczne Klienta jest odpowiednio zabezpieczone przed złośliwym oprogramowaniem.

Postępowanie reklamacyjne

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 – jeśli Użytkownik takie posiada;
 - 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 szczególnie 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. W zakresie w jakim reklamacja związana jest z działalnością Wiener jako podmiotem rynku finansowego, 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.

Dane osobowe i polityka prywatności

1. Korzystanie przez Użytkownika z usługi może być związane w przypadku autoryzacji Czatu z koniecznością podania danych osobowych przez Użytkownika:
 - 1) imię;
 - 2) nazwisko;
 - 3) PESEL;
 - 4) numer polisy lub numer szkody;
 - 5) innych (zależnie od zgłaszanej przez Użytkownika sprawy).
2. Przed rozpoczęciem korzystania z usługi, Wiener przekazuje Użytkownikowi wszelkie informacje, o których mowa w art. 13 RODO w formie umożliwiającej ich zapisanie na nośniku danych Użytkownika i umożliwiającej wydrukowanie.
3. Przy realizacji usługi Administrator działa zgodnie z Polityką prywatności dostępną w sekcji Polityka prywatności.

Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym stanowiącym podstawę stosunków między Wiener i Użytkownikiem jest prawo polskie.
2. Regulamin Czatu wchodzi w życie z dniem jego opublikowania w Serwisie.
3. Serwis wykorzystuje pliki Cookies, które umożliwiają i ułatwiają Użytkownikowi korzystanie z jego zasobów.
4. Wiener nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane działaniem lub zaniechaniem Użytkownika, w szczególności za szkody spowodowane niezgodnym z prawem lub Regulaminem Czatu korzystaniem z usługi.