

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ DLA UŻYTKOWNIKÓW SERWISU INTERNETOWEGO POLISYTURYSTYCZNE.PL

1. Definicje

1.1. Użyte w Regulaminie określenia mają znaczenie jak wskazane poniżej:

- 1) **Agent** – Multipolisa.pl sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy al. Jerozolimskich 136, 02-305 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydziału Gospodarczego Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001211249, NIP: 5213653013, REGON: 146802717, kapitał zakładowy zarejestrowany i wpłacony w całości wynosi 133.300,00 zł, wykonująca czynności w imieniu Zakładów Ubezpieczeń, polegające na doprowadzeniu do zawarcia umowy ubezpieczenia przez Użytkownika z wybranym przez niego Zakładem Ubezpieczeń, poprzez podjęcie czynności przygotowawczych do zawarcia umowy ubezpieczenia oraz uczestnictwa w zarządzaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia, w zakresie i na zasadach określonych w Ustawie oraz niniejszym Regulaminie, zarejestrowana w Rejestrze Pośredników Ubezpieczeniowych KNF pod numerem 11219443/A;
- 2) **Ciasteczka lub „cookies”** – krótkie pliki tekstowe, w których serwery Serwisu zapisują informacje na dysku twardym komputera, z którego korzysta Użytkownik. Informacje zapisane w pliku „ciasteczek” serwer Serwisu może doczytać przy ponownym połączeniu się z tego komputera, lecz mogą być one odczytane również przez inne serwery lub innych użytkowników Internetu. Szerzej o „cookies” zobacz w dostępnej w Serwisie Polityce Prywatności;
- 3) **Konsument** – osoba fizyczna, która zawiera lub na rzecz której została zawarta umowa o świadczenie usług, w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 4) **Polityka Prywatności** – dokument określający zasady gromadzenia, przetwarzania, przechowywania i ochrony danych osobowych Użytkownika, funkcję i cel oprogramowania wprowadzonego do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik oraz zagrożenia związane z korzystaniem z Usługi. Polityka Prywatności dostępna jest na stronie internetowej Serwisu;
- 5) **Formularz** – usługa świadczona na rzecz Użytkownika, polegająca na umożliwieniu Użytkownikowi wypełnienie drogą elektroniczną formularza danymi osobowymi Użytkownika oraz wybranymi informacjami dotyczącymi podróży, umożliwiającymi wybór jednego z wariantów Ubezpieczenia oraz zawarcie za pośrednictwem Agenta Ubezpieczenia. Formularz składa się z dwóch części;
- 6) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną;
- 7) **Serwis** – serwis internetowy znajdujący się pod adresem www.polisyturystyczne.pl, należący do Agenta, w ramach którego Agent operuje Serwisem, świadczy Usługi i udostępnia Formularz;
- 8) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawiera Ubezpieczenie i zobowiązana jest do opłacenia składki;
- 9) **Ubezpieczenie** – umowa ubezpieczenia podróznego oferowana Użytkownikom przez Agenta w imieniu Zakładu Ubezpieczeń za pośrednictwem Serwisu;
- 10) **Ubezpieczony** – osoba objęta ochroną ubezpieczeniową na warunkach określonych w Ubezpieczeniu;
- 11) **Umowa** – umowa między Agentem a Użytkownikiem o świadczenie Usług;
- 12) **Usługi** – usługi świadczone przez usługodawcę drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu, zgodnie z niniejszym Regulaminem, w tym usługi polegające na możliwości wyboru i zawierania Ubezpieczenia za pomocą Formularza (z zastrzeżeniem, że samo świadczenie ochrony ubezpieczeniowej na podstawie tak zawartego Ubezpieczenia nie stanowi Usługi w rozumieniu niniejszego Regulaminu);
- 13) **Użytkownik** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, albo osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną,

działająca za pośrednictwem upoważnionej osoby fizycznej, korzystająca z Usług udostępnionych w Serwisie;

- 14) **Zakład Ubezpieczeń** – towarzystwo ubezpieczeniowe prowadzące działalność ubezpieczeniową za zezwoleniem Komisji Nadzoru Finansowego, z którym Agent ma zawartą umowę agencyjną, w ramach której oferuje Użytkownikom w imieniu tego towarzystwa możliwość zawarcia Ubezpieczenia za pośrednictwem usług udostępnionych w Serwisie.

2. Postanowienia Regulaminu

- 2.1. Regulamin określa w szczególności zakres i warunki świadczenia na rzecz Użytkowników Usług przez Agentą, w tym:
- (a) ogólne zasady świadczenia Usług;
 - (b) szczególne zasady świadczenia Usług;
 - (c) warunki zawierania i rozwiązywania Umów o świadczenie Usług;
 - (d) odpowiedzialność Agentą i Użytkownika;
 - (e) prawa autorskie do treści zamieszczonych w Serwisie;
 - (f) reklamacje;
 - (g) wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Serwisu;
 - (h) kwestie bezpiecznego korzystania z Serwisu;
 - (i) politykę bezpieczeństwa;
 - (j) informacje o usługach handlu oferowanych drogą elektroniczną i ich dostępności.
- 2.2. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie w ramach Serwisu pod adresem www.polisyturystyczne.pl/regulamin w sposób umożliwiający pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie jego treści.

3. Ogólne zasady świadczenia Usług

- 3.1. Użytkownik może korzystać z Serwisu wyłącznie na własny użytek. Użytkownik nie może wykorzystywać zasobów i funkcji Serwisu w celu prowadzenia działalności komercyjnej lub takiej, która naruszałaby interes Agentą.
- 3.2. Korzystanie z treści i funkcjonalności Serwisu jest nieodpłatne, jednakże Użytkownik ponosi koszty dostępu do sieci Internetu zgodnie z warunkami określonymi przez dostawcę tej usługi.
- 3.3. Zawarcie Umowy o świadczenie Usług pomiędzy Agentem, a Użytkownikiem zachodzi w chwili rozpoczęcia korzystania z Formularza. Rozpoczynając korzystanie z Formularza, Użytkownik akceptuje Regulamin.
- 3.4. Każdy Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu od momentu zawarcia Umowy.
- 3.5. Zamieszczone w Serwisie materiały lub informacje nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, o ile nie stwierdzono inaczej.

4. Szczególne zasady świadczenia Usług

- 4.1. Użytkownik uzyskuje w Serwisie dostęp do zakupu ubezpieczeń podróży, wypełniając Formularz w Serwisie i wpisując wymagane w nim dane niezbędne do przedstawienia oferty ubezpieczenia.
- 4.2. W pierwszej części Formularza Użytkownik podaje następujące informacje o podróży:
- (a) kraj wyjazdu;
 - (b) data wyjazdu i powrotu;
 - (c) liczba i przedział wiekowy podróżujących;
 - (d) czy wszyscy podróżni przebywają w momencie wypełniania Formularza w Polsce;
 - (e) planowane aktywności podczas wyjazdu.
- 4.3. Po wypełnieniu pierwszej części Formularza informacjami o podróży Użytkownik będzie mógł wybrać jeden z kilku wariantów Ubezpieczenia za wskazaną w Serwisie składkę ubezpieczeniową, klikając przy nim opcję

„Wybierz”. Po wyliczeniu składki oferty widoczne w Serwisie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego i są one wiążące pod warunkiem, że:

- 4.3.1 oferty zostaną przyjęte przez Użytkownika w trakcie tej samej sesji
 - 4.3.2 dane podane przez Użytkownika w pierwszej części Formularza są zgodne z danymi podanymi w drugiej części Formularza i nie jest konieczne ponowne przeliczenie składki, w przeciwnym wypadku składka zostanie przeliczona na podstawie nowych danych, a właściwa składka zostanie wyświetlona po kliknięciu przycisku „Podsumowanie”.
- 4.4. Przyjęcie oferty następuje w sposób opisany w punkcie 4.7.
- 4.5. Po wybraniu określonego wariantu Ubezpieczenia Użytkownik będzie mógł wypełnić drugą część Formularza, podając w nim następujące dane osobowe:
- (a) imię i nazwisko (Ubezpieczającego oraz Ubezpieczonych);
 - (b) data urodzenia (Ubezpieczającego oraz Ubezpieczonych);
 - (c) PESEL (Ubezpieczającego);
 - (d) dane adresowe (Ubezpieczającego);
 - (e) nr telefonu (Ubezpieczającego);
 - (f) adres e-mail (Ubezpieczającego).
- 4.6. Po wypełnieniu drugiej części Formularza Użytkownik może przejść do podsumowania. W momencie kliknięcia przycisku „Podsumowanie” Użytkownik otrzymuje na podany w Formularzu adres e-mail: Dokument zawierający informacje o wybranym Ubezpieczeniu (kartę produktu), Ogólne Warunki Ubezpieczenia, Kartę Dystrybutora, Regulamin portalu polisyturystyczne.pl oraz Informacje na temat celów i zasad przetwarzania danych osobowych.
- 4.7. Po przejściu do podsumowania Użytkownik po zaznaczeniu wymaganych zgód i oświadczeń może zawrzeć Ubezpieczenie, klikając opcję „Zapłać za polisę”, co przekierowuje go do strony internetowej płatności online PayU S.A. Do zawarcia Ubezpieczenia dochodzi tylko wtedy, jeśli wprowadzenie przez Użytkownika danych do obu części Formularza, złożenie oferty przez Agenta oraz przyjęcie oferty przez Użytkownika zostaną dokonane w trakcie jednej sesji.
- 4.8. Po opłaceniu składki ubezpieczeniowej Użytkownik otrzymuje na podany w Formularzu adres e-mail zaszyfrowaną treść zawartej umowy Ubezpieczenia (polisę) wraz z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia oraz informacją na temat schematu hasła do pliku.
- 4.9. Agent zastrzega, że warianty Ubezpieczenia przedstawione w Serwisie nie stanowią oferty wszystkich ubezpieczeń podróży dostępnych w u Agenta. Użytkownik może zapoznać się z ofertą innych zakładów ubezpieczeń poprzez kontakt z Agentem (telefoniczny, mailowy lub w oddziałach Agenta).

5. Czas trwania umowy na korzystanie z Serwisu i jej zakończenie

- 5.1. Umowy zawierane są przez Agenta z Użytkownikami na czas nieokreślony z chwilą rozpoczęcia korzystania przez Użytkownika z Formularza.
- 5.2. Rozwiązanie Umowy następuje z chwilą zaprzestania z korzystania przez Użytkownika z Serwisu.
- 5.3. Agent ma prawo rozwiązać Umowę z Użytkownikiem w trybie natychmiastowym, jeżeli:
 - (a) nastąpiła awaria Serwisu;
 - (b) Użytkownik swoją aktywnością w Serwisie doprowadził do powstania szkody w stosunku do Agenta lub innego Użytkownika, lub innej osoby trzeciej;
 - (c) zachodzi uzasadnione podejrzenie, że działania Użytkownika w Serwisie wypełniają znamiona wykroczenia lub przestępstwa;
 - (d) Użytkownik nie przestrzega istotnych postanowień Regulaminu.
- 5.4. Rozwiązanie Umowy nie powoduje rozwiązania Ubezpieczenia zawartego przez Użytkownika za pomocą Formularza.

6. Odpowiedzialność

- 6.1. Agent nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazane przez Zakład Ubezpieczeń ani za zmianę cen dokonaną przez Zakład Ubezpieczeń.

- 6.2. Użytkownik odpowiada na zasadach ogólnych za szkody wyrządzone swoimi działaniami i zaniechaniami związanymi z korzystaniem z Serwisu względem Agenta, innego Użytkownika lub osób trzecich.
- 6.3. O ile Regulamin nie stanowi inaczej Agent ponosi odpowiedzialność wobec Użytkownika wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, tylko wtedy, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych usług jest przez niego zawinione.
- 6.4. W najszerszym dopuszczalnym przez prawo polskie zakresie (z uwzględnieniem przepisów dotyczących ochrony konsumentów), Agent nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie zdarzenia i szkody wynikłe z:
- (a) niedostosowania się Użytkownika do wymogów technicznych niezbędnych do korzystania z Serwisu,
 - (b) braku możliwości dostępu do Serwisu, wynikającego z przyczyn niezależnych od Agenta, a w szczególności: siły wyższej, działań wojennych, ataku terrorystycznego, pożaru, zalania serwerowni, ataku hakerskiego, awarii, przyczyn leżących po stronie dostawców Internetu, awarii sprzętu lub oprogramowania Użytkownika, awarii w serwerowni, przyczyn leżących po stronie innych osób trzecich (podmiotów świadczących usługi telekomunikacyjne, hostingowe, bankowe, pocztowe, kurierskie, poczty elektronicznej, rejestracji i utrzymywania domen i inne usługi podobne),
 - (c) niedozwolonego korzystania z Serwisu przez Użytkownika lub inną osobę,
 - (d) złośliwego lub naruszającego prawo działania lub zaniechania każdego użytkownika Internetu,
 - (e) odrzucenia wysyłanych wiadomości e-mail przez serwery pocztowe inne niż Agenta, np. na skutek działania filtrów, blokad lub awarii tych systemów,
 - (f) w innych wypadkach określonych w Regulaminie.
- 6.5. Agent nie ponosi odpowiedzialności za oznaczenie adresu e-mail Agenta lub e-maili Użytkowników jako spam przez dostawcę usług poczty elektronicznej, z której korzysta Użytkownik.
- 6.6. Agent nie ponosi odpowiedzialności za poniesione przez Użytkownika szkody spowodowane korzystaniem z komputera podłączonego do sieci Internet, a w szczególności za włamania do wykorzystywanego przez Użytkownika systemu i poczty elektronicznej, przejęcia hasła lub loginu przez osoby trzecie, czy zainfekowania wirusami systemów komputerowych Użytkownika.
- 6.7. Agent nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne wypełnienie danych w Formularzu (w tym za podanie nieprawidłowego adresu mailowego), a w szczególności nie ponosi odpowiedzialności względem osób trzecich, których dane zostały dodane w Formularzu bez ich wiedzy i zgody.
- 6.8. W przypadku poniesienia przez Agenta szkody wskutek dostarczenia przez Użytkownika treści i danych, o których mowa powyżej, Agent będzie uprawniony do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
- 6.9. Agent nie ponosi odpowiedzialności za skutki zastosowania się przez Użytkownika do treści reklamowych znajdujących się w Serwisie.
- 6.10. Agent udostępnia na stronach Serwisu łącza do stron internetowych osób trzecich. Korzystając z takich łączy, Użytkownik opuszcza strony Serwisu. Agent nie ponosi odpowiedzialności za zawartość stron internetowych osób trzecich, dostępnego tam oprogramowania, produktów i materiałów oraz nie odpowiada za skutki ich użycia. Użytkownik, podejmując próbę uzyskania dostępu do stron internetowych osób trzecich połączonych z Serwisem, robi to na własną odpowiedzialność.
- 6.11. Agent nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu,

7. Prawa własności intelektualnej

- 7.1. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Użytkownik nie może powielać ani rozpowszechniać w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniego zezwolenia, żadnej treści zawartej w Serwisie w szczególności tekstu, grafiki, znaków towarowych, logotypów, ikon, zdjęć, programów.
- 7.2. Użytkownik jest zobowiązany do wykorzystywania treści Serwisu wyłącznie do dozwolonego użytku osobistego.
- 7.3. Wszelkie prawa własności intelektualnej do całości i dowolnej części Serwisu, w tym zawartych w nich materiałów i informacji, w szczególności tekstów, rozwiązań nawigacyjnych, wyboru i układu prezentowanych

treści, logotypów słownych i graficznych, interaktywnych aplikacji, materiałów audiowizualnych, kompilacji materiałów, zdjęć, ankiet, formularzy, wzorców oraz opracowań, stanowią własność Agent, z wyłączeniem tych, które stanowią odrębną własność innych producentów lub partnerów biznesowych, dystrybutorów i pożyczkodawców, oraz podlegają ochronie prawnej. To samo dotyczy wszelkich materiałów, które Serwis udostępni Użytkownikowi drogą elektroniczną, w szczególności za pomocą poczty elektronicznej.

- 7.4. Modyfikowanie, kopiowanie, dystrybucja, przekazywanie, wyświetlanie, przesyłanie, przedrukowywanie, sublicencjonowanie, tworzenie zbiorczych prac z materiałów, o których mowa powyżej, a także odsyłanie i sprzedaż tych materiałów przez Użytkownika nie są dopuszczalne.
- 7.5. Agent zastrzega sobie prawo do umieszczania na stronie internetowej Serwisu treści reklamowych, dotyczących oferowanych usług, jak i towarów i usług osób trzecich, w formach stosowanych w sieci Internet.
- 7.6. Agent może także udostępnić zasoby systemu teleinformatycznego Serwisu w celu zamieszczania i przechowywania na nim przez inne podmioty treści o charakterze reklamowym (które nie muszą być związane z Usługami), np. Google AdSense. Wszelkie wpływy z tytułu zamieszczania i przechowywania w Serwisie treści reklamowych przysługują wyłącznie Agentowi. Szczegółowe warunki zamieszczenia i przechowywania treści o charakterze reklamowym, jak i zasady odpłatności ustala każdorazowo Agent z podmiotem zainteresowanym zamieszczeniem i przechowywaniem takich treści.
- 7.7. Agent zastrzega sobie prawo do umieszczania na urządzeniach Użytkowników plików „cookies” w celu ułatwienia nawigacji Użytkownikom oraz poprawnego działania Serwisu. Szczegółowa polityka cookies stosowana przez Agent, zawarta została w punkcie 11 Polityki Prywatności.

8. Dane osobowe i polityka bezpieczeństwa

- 8.1. Wszelkie kwestie związane z przetwarzaniem danych osobowych Użytkowników przez Agent, uregulowane zostały w „Polityce prywatności” oraz w „Formularzu informacyjnym RODO” udostępnionym w Serwisie.
- 8.2. Agent stosuje nowoczesne zabezpieczenia, gwarantujące bezpieczeństwo w trakcie korzystania z Usług za pośrednictwem Serwisu, w szczególności stosuje szyfrowany protokół transmisji SSL.
- 8.3. Zagadnienia bezpieczeństwa są wielopoziomowe, w szczególności obejmują ochronę danych osobowych przekazywanych Agentowi i gromadzonych podczas korzystania z Serwisu.
- 8.4. Elementami bezpiecznej polityki są:
 - (a) szyfrowanie transmisji pomiędzy użytkownikiem i usługodawcą za pomocą protokołu transmisji SSL o długości klucza 256 bit.,
 - (b) ochrona danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności Rozporządzeniem 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) oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781 z późn. zm.).
- 8.5. Dane gromadzone w Serwisie mają postać danych osobowych i kontaktowych wprowadzonych przez Użytkownika poprzez Formularz, jak również w postaci adresów IP, plików cookies itp.
- 8.6. Ze względów bezpieczeństwa zaleca się wyświetlenie kolejnego lub poprzedniego okna przy użyciu przycisków funkcyjnych w serwisie. W przypadku próby wyświetlenia kolejnego lub poprzedniego okna przy pomocy funkcji przeglądarki internetowej może nastąpić automatyczne wygaśnięcie sesji.

9. Informacje o usługach handlu oferowanych drogą elektroniczną i ich dostępności

- 9.1. Usługi handlu oferowane drogą elektroniczną spełniają wymagania określone w przepisach ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze i są zgodne z obowiązującymi standardami dostępności cyfrowej w celu zapewnienia ich dostępności w tym m.in. dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- 9.2. Usługi handlu oferowane drogą elektroniczną świadczone są z wykorzystaniem więcej niż jednego kanału sensorycznego. Zarówno te usługi, jak i informacje o nich, dostępne są za pośrednictwem strony

internetowej, jak również przy pomocy kontaktu telefonicznego z Doradcą, jak również kontaktu za pomocą poczty elektronicznej, co umożliwia wybranie użytkownikowi najbardziej dogodnego dla siebie kanału dostępności.

- 9.3. Dostęp do informacji o usługach handlu oferowanych drogą elektroniczną zapewniony jest za pomocą różnych kanałów sensorycznych, w tym:
- (a) wizualnego – zapewniane za pomocą czytelnych, dobrze skonstruowanych tekstów oraz przejrzystej szacie graficznej;
 - (b) słuchowego – zapewnianego poprzez zgodność z czytnikiem immersyjnym dostępnym w przeglądarce Microsoft Edge for Business (wersja 134.0.3124.93), co umożliwia odsłuchanie zawartości strony;
 - (c) słuchowego – w ramach kontaktu telefonicznego z Doradcą, pod numerem telefonu +48 515 517 515, z którym można się kontaktować w dni robocze w godz. 8:00 – 16:00.
- 9.4. Usługi handlu oferowane drogą elektroniczną zostały zaprojektowane z myślą o zrozumiałości treści ich dotyczących – wszystkie materiały publikowane są zgodnie z zasadami prostego języka. Oznacza to unikanie trudnych, specjalistycznych terminów (lub ich objaśnianie), unikanie długich i skomplikowanych zdań, logiczne hierarchizowanie informacji (najważniejsze treści znajdują się na początku) oraz stosowanie wyróżnień i podziału na czytelne bloki. Przy projektowaniu wyglądu usług handlu oferowanych drogą elektroniczną zadbane o zastosowanie czcionek o odpowiednim kroju i rozmiarze, odpowiedni kontrast tekstu względem tła, a także wystarczające odstępy między literami, wierszami i akapitami. Rozwiązania te zwiększają czytelność i komfort korzystania z tych usług w przewidywalnych warunkach użytkowania.
- 9.5. Strona polisyturystyczne.pl wykorzystuje ikony i grafiki, aby zwiększyć zrozumiałość prezentowanych treści. Elementy nietekstowe, takie jak grafiki i ikony, pełniące wyłącznie funkcje estetyczne i niezawierające informacji kluczowych – dotyczące usług handlu oferowanych drogą elektroniczną – zostały odpowiednio oznaczone i są pomijane przez czytniki ekranu. W przypadkach, gdy grafika przekazuje istotną informację, została opatrzona tekstem alternatywnym, który zapewnia równoważny dostęp do treści dla wszystkich użytkowników, w tym osób korzystających z technologii asystujących. Strona została stworzona w technologii umożliwiającej automatyczne dostosowywanie się do rozdzielczości i rodzaju urządzenia, z którego korzysta Użytkownik – zarówno komputera, tabletu, jak i smartfona. Gwarantuje to wygodne i spójne doświadczenie Użytkownika, niezależnie od wykorzystywanego sprzętu.
- 9.6. Wszelkie dokumenty w formacie pdf. z którymi użytkownik może się spotkać, a które dotyczą usług handlu oferowanych drogą elektroniczną zostały przygotowane w sposób zapewniający ich czytelność i dostępność. Dokumenty mają odpowiednią strukturę, pozwalającą na odczyt za pomocą technologii asystujących, takich jak czytniki ekranu.
- 9.7. Wnioski i formularze dotyczące usług handlu oferowanych drogą elektroniczną dostępne na stronie polisyturystyczne.pl zostały zaprojektowane w taki sposób, aby umożliwić ich łatwe wypełnianie i przeglądanie za pomocą klawiatury. Wszystkie interaktywne elementy, takie jak pola tekstowe, przyciski czy checkboxy, są dostępne do nawigacji za pomocą klawisza tab. Dzięki temu Użytkownicy, którzy preferują korzystanie z klawiatury lub osoby ze szczególnymi potrzebami motorycznymi, mogą w prosty sposób przejść przez kolejne pola formularzy, zapewniając im pełny dostęp do funkcjonalności usług handlu oferowanych drogą elektroniczną.
- 9.8. Dodatkowo, wnioski dotyczące usług handlu oferowanych drogą elektroniczną zostały zaprojektowane w technologii umożliwiającej automatyczne dostosowywanie się do rozmiaru ekranu urządzenia, na którym są wyświetlane, zapewniając wygodę Użytkownika na komputerach, tabletach oraz smartfonach. Formularze dotyczące usług handlu oferowanych drogą elektroniczną zostały również odpowiednio dostosowane pod względem czcionek, które są czytelne i o odpowiednim kroju oraz rozmiarze, kontrastu, który zapewnia dobrą widoczność tekstu względem tła, oraz ogólnej czytelności, co ułatwia wypełnianie tych formularzy.
- 9.9. Wszystkie sekcje formularzy dotyczące usług handlu oferowanych drogą elektroniczną są oznaczone w sposób umożliwiający łatwe zidentyfikowanie nie wypełnionych lub błędnie wypełnionych pól. System informuje użytkowników o wymaganych danych, pomagając uniknąć błędów i zapewniając, że formularze dotyczące tych usług są wypełniane poprawnie.

10. Reklamacje

- 10.1. Użytkownik ma prawo składać reklamacje w sprawach dotyczących:
 - (a) świadczenia Usług,
 - (b) działalności Serwisu.
- 10.2. Użytkownik może złożyć reklamację:
 - (a) pisemnie: osobiście w jednostce Agenta albo przesyłką pocztową na adres Agenta: Multipolisa.pl sp. z o.o., al. Jerozolimskie 136, 02-305 Warszawa,
 - (b) elektronicznie: za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres **kontakt@multipolisa.pl**,
 - (c) ustnie: telefonicznie pod numerem infolinii 515 517 515 albo osobiście do protokołu w obecności pracownika Agenta.
 - (d) w formie elektronicznej: za pośrednictwem skrzynki do e-doręczeń: AE:PL-32978-75175-UHGV5-26
- 10.3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko Użytkownika, adres pocztowy albo mailowy, na który należy udzielić odpowiedzi, numer polisy, z której procesem zawarcia związana jest reklamacja, oraz opis innych okoliczności wskazujących, dlaczego Klient składa reklamację.
- 10.4. Wszystkie reklamacje zostaną rozpatrzone bezzwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania przez Agenta reklamacji. Odpowiedź zostanie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą trwałego nośnika. Jeśli Użytkownik złoży wniosek o doręczenie odpowiedzi na reklamację drogą mailową, odpowiedź również może być dostarczona pocztą elektroniczną.
- 10.5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Agent w informacji przekazywanej Użytkownikowi, który wystąpił z reklamacją wyjaśni przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nieprzekraczający 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

11. Pozasądowe rozstrzyganie sporów

- 11.1. Użytkownik ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów konsumenckich zgodnie z procedurą Internetowego Rozstrzygania Sporów opracowaną przez Komisję Europejską dostępną na stronie internetowej:
- 11.2. <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.
- 11.3. Użytkownik ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych Powiatowych (Miejskich) Rzeczników Konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami stron internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
 - (a) http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php,
 - (b) <http://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html>.
- 11.4. W Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa Punkt kontaktowy, który udziela informacji dotyczących polubownych postępowań. Punkt Kontaktowy ds. ADR/ODR (informacje o podmiotach ADR, pomoc w wypełnianiu wniosków): pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, tel. 22 55 60 332, 22 55 60 333, e-mail: kontakt.adr@uokik.gov.pl.
- 11.5. Użytkownicy, w tym osoby lub podmioty, które dokonały zgłoszenia niedozwolonych treści, do których skierowane są decyzje związane z blokowaniem lub zawieszaniem treści dostępnych w Serwisie, mają prawo wyboru dowolnego organu pozasądowego rozstrzygania sporów, który uzyskał certyfikat wydany przez Koordynatora ds. usług cyfrowych.

12. Warunki techniczne i bezpieczeństwo

- 12.1. Aby prawidłowo korzystać z Serwisu oraz Usług, Użytkownik musi:
 - (a) posiadać dostęp do sieci Internet;
 - (b) posiadać poprawnie skonfigurowaną przeglądarkę internetową, umożliwiającą wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów HTML i PDF;
 - (c) posiadać czynny i poprawnie skonfigurowany adres e-mail;
 - (d) posiadać włączoną opcję akceptowania plików „cookies”.
- 12.2. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z Serwisu i Usług może się wiązać ze standardowym ryzykiem związanym z wykorzystaniem sieci Internet, w szczególności ryzykiem przedostania się do systemu teleinformatycznego i urządzenia Użytkownika szkodliwego oprogramowania, jak również nieuprawnionym dostępem do danych Użytkownika przez osoby trzecie.
- 12.3. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że aby zminimalizować ryzyko związane z korzystaniem z Serwisu i Usług, powinien łączyć się z Serwisem wyłącznie za pośrednictwem bezpiecznej sieci internetowej oraz używać na swoich urządzeniach aktualnego oprogramowania w tym oprogramowania antywirusowego oraz zapory firewall.
- 12.4. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Serwisu lub innych Użytkowników treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, mogących wprowadzać w błąd. Zakazane jest również przysyłanie przez Użytkownika do Serwisu lub innych Użytkowników treści, które zawierają wirusy lub mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych. W przypadku wysyłania takich treści Agent może wystąpić na drogę prawną.

13. Zmiana Regulaminu

- 13.1. Regulamin może zostać zmieniony decyzją Agenta z powodu ważnych przyczyn, w szczególności takich jak:
 - (i) prawomocne orzeczenie sądu lub organu administracji, (ii) zmiana przepisów prawa, (iii) zmiana zakresu lub rodzaju Usług, (iv) ulepszenia warunków świadczonych Usług itp.
- 13.2. Zmieniona treść Regulaminu zacznie obowiązywać od umieszczenia nowej treści Regulaminu w Serwisie.
- 13.3. Każdy Użytkownik niebędący przedsiębiorcą ma prawo rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym, jeżeli nie zgadza się ze zmienioną treścią Regulaminu.
- 13.4. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu po wprowadzeniu zmian do Regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem ich akceptacji.
- 13.5. Treść archiwalnych Regulaminów Agent będzie udostępniał na żądanie Użytkownika.

14. Zbyte Serwisu i zakończenie jego działalności

- 14.1. Agent może przenieść całość lub część praw i obowiązków wynikających z Regulaminu i świadczonych Usług na osobę trzecią lub powierzyć wykonywanie tych praw i obowiązków osobie trzeciej, może w szczególności także Serwis sprzedać, darować, wydzierżawić lub wnieść do przedsiębiorstwa. O zamiarze takim zawiadamia Użytkownika poprzez umieszczenie komunikatu w Serwisie. W takim wypadku stosuje się przepisy o zmianie Regulaminu.
- 14.2. Agent może w każdym czasie, bez podania przyczyny, zakończyć działalność Serwisu.

15. Prawo właściwe i postanowienia końcowe

- 15.1. Prawem właściwym dla Umowy jest prawo polskie.
- 15.2. W razie sporu wynikłego w związku z wykonaniem Umowy pomiędzy Agentem a Użytkownikiem, jurysdykcję mają sądy polskie, a właściwość sądu określa ustawa Kodeks postępowania cywilnego.
- 15.3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 17 lipca 2025 roku.