

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DLA UŻYTKOWNIKÓW SERWISU INTERNETOWEGO POLISY24.PL

### 1. Definicje

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

- 1) **Agent** – Multipolisa.pl SA z siedzibą w Warszawie przy Al. Jerozolimskich 136, 02-305 Warszawa, wpisaną 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: 0000471759, NIP: 5213653013, REGON: 146802717, kapitał zakładowy zarejestrowany i wpłacony w całości wynosi 100.000,00 zł, wykonujący 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;
- 2) **Call Center** – serwis telefoniczny prowadzony przez Agentą czynny od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 – 16.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 3) **Ciasteczka lub „cookies”** – krótkie pliki tekstowe, w których serwery Serwisu zapisują informacje na dysku twardej 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;
- 4) **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;
- 5) **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;
- 6) **Formularz** – usługa świadczona na rzecz Użytkownika polegająca na wypełnieniu formularza danymi osobowymi Użytkownika oraz wybranymi informacjami dotyczącymi podróży umożliwiającymi Agentowi kontakt z Użytkownikiem i zaoferowanie mu Ubezpieczenia;
- 7) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną;
- 8) **Serwis** – serwis internetowy znajdujący się pod adresem [www.polisyturystyczne.pl](http://www.polisyturystyczne.pl), należący do Agentą, w ramach którego Agent operuje Serwisem, świadczy Usługi i udostępnia Formularz;
- 9) **Ubezpieczenie** – umowa ubezpieczenia podróжного „Generali z myślą o podróży” Generali T.U. S.A. z siedzibą w Warszawie
- 10) **Usługa** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Agentą polegające na udostępnieniu Formularza;
- 11) **Ustawa** – ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń;
- 12) **Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, działająca za pośrednictwem upoważnionej osoby fizycznej, korzystająca z usług udostępnionych w Serwisie;
- 13) **Zakład Ubezpieczeń** – Generali T.U. S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 18, 00-082 Warszawa. Adres strony [www: www.generali.pl](http://www.generali.pl)

## 2. Postanowienia Regulaminu

- 2.1. Regulamin określa w szczególności zakres i warunki świadczenia na rzecz Użytkowników Usług przez Agentą, w tym:
- ogólne zasady świadczenia Usług;
  - szczegółne zasady świadczenia Usług;
  - czas trwania Umowy;
  - odpowiedzialność Agentą i Użytkownika;
  - prawa autorskie do treści zamieszczonych w Serwisie;
  - reklamacje;
  - wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Serwisu;
  - kwestie bezpiecznego korzystania z Serwisu.

## 3. Ogólne zasady świadczenia Usługi

- 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 podczas akceptacji Regulaminu w chwili rozpoczęcia korzystania z Formularza.
- 3.4. Każdy Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu od momentu zawarcia Umowy.

## 4. Szczegółne zasady świadczenia Usługi

- 4.1. Użytkownik opcji Ubezpieczenia widocznych w Serwisie będzie mógł wybrać opcję „Zamów polisę” po wybraniu, której zostanie przekierowany do Formularza.
- 4.2. W Formularzu Użytkownik będzie mógł podać następujące dane osobowe i podróży:
- imię i nazwisko;
  - nr telefonu;
  - adres e-mail;
  - data wyjazdu i powrotu;
  - liczba podróżujących;
  - kraj wyjazdu.
- 4.3. Kontakt ze strony Call Center nastąpi najpóźniej w kolejnym dniu roboczym po dniu, w którym Użytkownik wypełnił i wysłał Formularz.
- 4.4. W momencie zamówionego za pośrednictwem Formularza kontaktu, Agent rozpocznie względem Użytkownika czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego przewidziane w Ustawie. W celu uniknięcia wątpliwości usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego świadczone w imieniu Zakładu Ubezpieczeń nie są objęte zakresem niniejszego Regulaminu.
- 1.1. Agent zastrzega, że wartości składek ubezpieczeniowych przedstawione w Serwisie nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu Cywilnego. Oferta Ubezpieczenia może zostać przedstawiona Użytkownikowi za pośrednictwem Agentą dopiero w procesie świadczenia czynności agencyjnych wykonywanych zgodnie z Ustawą i na podstawie niezbędnej dokumentacji przekazywanej przez wybrany Zakład Ubezpieczeń. Sam proces świadczenia czynności agencyjnych przez Agentą nie stanowi Usługi w rozumieniu niniejszego Regulaminu.

- 1.2. Agent zastrzega, że Ubezpieczenie przedstawione w Serwisie nie stanowi oferty wszystkich ubezpieczeń podróży dostępnych w u Agenta. Użytkownik może zapoznać się z ofertą innych zakładów ubezpieczeń poprzez kontakt z Call Center lub w oddziałach Agenta.

## 2. Czas trwania umowy i jej zakończenie

- 2.1. Umowa została zawarte na czas nieokreślony.
- 2.2. Rozwiązanie Umowy następuje z chwilą zaprzestania z korzystania przez Użytkownika z Serwisu.
- 2.3. Agent ma prawo rozwiązać Umowę z Użytkownikiem w trybie natychmiastowym, jeżeli Użytkownik swoją aktywnością w Serwisie doprowadził do powstania szkody w stosunku do Agenta, lub innego Użytkownika, lub innej osoby trzeciej. Powyższe stosuje się również jeżeli zachodzi uzasadnione podejrzenie, że działania Użytkownika w Serwisie wypełniają znamiona wykroczenia lub przestępstwa.

## 3. Odpowiedzialność

- 3.1. Agent nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazane przez Zakład Ubezpieczeń ani za zmianę cen dokonaną przez Zakłady Ubezpieczeń.
- 3.2. Użytkownik odpowiada na zasadach ogólnych za szkody wyrządzone swoimi działaniami i zaniechaniami związanymi z korzystaniem z Serwisu, względem Agenta, innego Użytkownika lub osób trzecich.
- 3.3. 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 zawinione i Użytkownik udowodni ten fakt.
- 3.4. 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 od Agenta niezależnych: 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 (podmioty świadczące 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.
- 3.5. 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.
- 3.6. Agent nie ponosi odpowiedzialności za poniesione przez Użytkownika szkody spowodowane korzystaniem z komputera podłączonego do sieci Internetu, a w szczególności za włamania do wykorzystywanego przez Użytkownika systemu i poczty elektronicznej, przejęcia hasła lub loginu przez osoby trzecie, zainfekowania wirusami, systemów komputerowych Użytkownika.
- 3.7. Agent nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne wypełnienie danych w Formularzu, a w szczególności nie ponosi odpowiedzialności względem osób trzecich, których dane zostały dodane w Formularzu bez ich wiedzy i zgody.
- 3.8. 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.
- 3.9. Agent nie ponosi odpowiedzialności za skutki zastosowania się przez Użytkownika do treści reklamowych znajdujących się w Serwisie.

## 4. Prawa autorskie

- 4.1. 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.
- 4.2. Użytkownik jest zobowiązany do wykorzystywania treści Serwisu wyłącznie do dozwolonego użytku własnego.
- 4.3. 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 Agenta, z wyłączeniem tych, które stanowią odrębną własność innych producentów lub partnerów biznesowych, dystrybutorów i pożyczkodawców, podlegają ochronie prawnej. To samo dotyczy wszelkich materiałów, które Serwis udostępnia Użytkownikowi drogą elektroniczną, w szczególności za pomocą poczty elektronicznej.
- 4.4. Modyfikowanie, kopiowanie, dystrybucja, przekazywanie, wyświetlanie, przesyłanie, przedrukowywanie, sublicencjonowanie, tworzenie zbiorczych prac z materiałów, o których mowa powyżej, a także odsyłanie i sprzedaż tych materiałów nie jest dopuszczalne.
- 4.5. 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.
- 4.6. Agent może także udostępnić zasoby systemu teleinformatycznego Serwisu w celu zamieszczania i przechowywania 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.
- 4.7. Agent zastrzega sobie prawo do umieszczania na urządzeniach Użytkowników plików „cookies” w celu ułatwienia nawigacji Użytkownikom oraz poprawnego działania Serwisu.

## 5. Dane osobowe

- 5.1. Wszelkie kwestie związane z przetwarzaniem danych osobowych Użytkowników przez Agenta uregulowane zostały w „Polityce prywatności” oraz w „Formularzu informacyjnym RODO” udostępnionym w Serwisie.

## 6. Reklamacje

- 6.1. Użytkownik ma prawo składać reklamację w sprawach dotyczących:
  - a) świadczenia Usługi,
  - b) działalności Serwisu.
- 6.2. Użytkownik może złożyć reklamację:
  - a) pisemnie: osobiście w jednostce Agenta albo przesyłką pocztową na adres Agenta: Multipolisa.pl SA, Al. Jerozolimskie 136, 02-305 Warszawa,
  - b) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [kontakt@multipolisa.pl](mailto:kontakt@multipolisa.pl),
  - c) ustnie: telefonicznie pod numerem infolinii 515 517 515 albo osobiście do protokołu w obecności pracownika Agenta.
- 6.3. Reklamacja powinna zawierać przynajmniej imię i nazwisko Użytkownika, adres pocztowy, na który należy udzielić odpowiedzi, numer polisy, z której procesem zawarcia związana jest reklamacja, opis innych okoliczności wskazujących, dlaczego Klient składa reklamację.
- 6.4. 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 może być dostarczona pocztą elektroniczną.

- 6.5. 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.

## 7. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów

- 7.1. Użytkownik ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów konsumenckich zgodnie z procedurą Internetowego Rozstrzygnięcia Sporów opracowaną przez Komisję Europejską dostępną na stronie internetowej:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.
- 7.2. 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](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php)  
b) <http://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html>
- 7.3. 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.
- 7.4. 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 rozstrzygnięcia sporów, który uzyskał certyfikat wydany przez Koordynatora ds. usług cyfrowych.

## 8. Warunki techniczne i bezpieczeństwo

- 8.1. 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”.
- 8.2. 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.
- 8.3. 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.

## 9. Zmiana Regulaminu

- 9.1. Regulamin może zostać zmieniony decyzją Agenta z powodu ważnych przyczyn, w szczególności takich jak (i) prawomocne orzeczenie sądu lub organu administracji, (ii) zmiany przepisów prawa, (iii) zmiany zakresu lub rodzaju Usługi, (iv) ulepszenia warunków świadczonych Usługi itp.

- 9.2. Zmieniona treść Regulaminu zacznie obowiązywać umieszczeniu nowej treści Regulaminu w Serwisie.
- 9.3. Każdy Użytkownik niebędący przedsiębiorcą ma prawo rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym jeżeli nie zgadza się ze zmienioną treścią Regulaminu.
- 9.4. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu po wprowadzeniu zmian do Regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem ich akceptacji.
- 9.5. Treść archiwalnych Regulaminów Agent będzie udostępniał na żądanie Użytkownika.

#### **10. Zbycie Serwisu i zakończenie jego działalności**

- 10.1. Agent może przenieść całość lub część praw i obowiązków wynikających z Regulaminu i świadczonej Usługi 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.
- 10.2. Agent może w każdym czasie, bez podania przyczyny, zakończyć działalność Serwisu.

#### **11. Prawo właściwe**

- 11.1. Prawem właściwym dla Umowy jest prawo polskie.
- 11.2. W razie sporu wynikłego w związku z wykonaniem Umowy pomiędzy Agentem, a Użytkownikiem, właściwość sądu określa ustawa Kodeks Postępowania Cywilnego.