



Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

Rozdział I. Postanowienia wstępne

§ 1. Wstęp

Regulamin został ustalony przez Proama, która zgodnie z nim świadczy usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu.

§ 2. Treść Regulaminu

1. Regulamin określa rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną oraz warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich usług, a także tryb postępowania reklamacyjnego.

2. Załącznikiem do Regulaminu są Definicje niektórych pojęć używanych w Regulaminie.

§ 3. Udostępnianie Regulaminu

Regulamin jest udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej www.proama.pl w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

§ 4. Akceptacja i przestrzeganie Regulaminu

1. Użytkownik zamierzający skorzystać z Usług dostępnych za pośrednictwem Serwisu, powinien zaakceptować Regulamin, przy czym rozpoczęcie korzystania przez Użytkownika z danej Usługi jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu.

2. Użytkownik korzystający z Usług dostępnych za pośrednictwem Serwisu jest zobowiązany do przestrzegania Regulaminu.

Rozdział II. Usługi świadczone drogą elektroniczną

§ 5. Rodzaje Usług

1. Proama w ramach Serwisu świadczy Użytkownikowi nieodpłatnie drogą elektroniczną usługi umożliwiające zapoznanie się z działalnością i ofertą Proama oraz umożliwiające zawarcie z Proama umowy ubezpieczenia.

2. Usługi świadczone są w języku polskim.

3. Usługi świadczone drogą elektroniczną obejmują:



- 1) dostęp do informacji na temat działalności Proama oraz rodzaju i zakresu oferowanych przez Proama ubezpieczeń, jak też dostęp oraz możliwość pobrania Ogólnych Warunków Ubezpieczenia,
- 2) Aplikację „Kup polisę”,
- 3) Aplikację „Zamów rozmowę z Doradcą”.

§ 6. Aplikacja „Kup Polisę”

1. Aplikacja „Kup Polisę” umożliwia Użytkownikowi:

- 1) dokonanie Kalkulacji składki,
- 2) dokonanie Zapisu Oferty oraz dostęp do Zapisu Oferty,
- 3) Zakup Polisy, oferując mu niezbędną pomoc i instrukcje dotyczące korzystania z tej aplikacji, w tym możliwość korygowania określonych błędów zgodnie z funkcjonalnością tej aplikacji.

2. Użytkownik może rozpocząć oraz zakończyć korzystanie z aplikacji „Kup Polisę” w każdym czasie. Proama, mając na uwadze względy bezpieczeństwa, zastrzega sobie prawo przerywania połączenia z Użytkownikiem po upływie 30 minut od chwili dokonania przez niego ostatniej czynności w Serwisie.

3. Po sporządzeniu Kalkulacji składki Użytkownik ma możliwość dokonania Zapisu Oferty. Zapis Oferty dokonywany jest również automatycznie przez Serwis w chwili opuszczenia go przez Użytkownika.

4. Zapis Oferty skutkuje wysłaniem na adres e-mail podany przez Użytkownika podczas wypełniania formularza aplikacji „Kup Polisę” linka z dostępem do Zapisu Oferty. Link ten, po weryfikacji za pomocą pytania o adres e-mail, umożliwia również Użytkownikowi dokonywanie zmian podanych danych za pośrednictwem aplikacji przez 30 dni od dnia dokonania Zapisu Oferty, pod warunkiem, że Użytkownik nie dokonał w tym czasie Zakupu Polisy na podstawie Oferty.

5. W razie utraty linka, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, Użytkownik traci dostęp do Zapisu Oferty za pośrednictwem aplikacji, a dostęp do Zapisu Oferty oraz zmiany zapisanych danych, jak też zawarcie umowy ubezpieczenia są możliwe wyłącznie za pośrednictwem Doradcy OOOK.

6. Oferta ubezpieczenia zapisana poprzez "Zapisz Ofertę" jest aktualna przez 30 dni od dnia dokonania Zapisu Oferty, o ile Użytkownik nie dokonał modyfikacji danych w niej zawartych oraz z zastrzeżeniem że kwota wyliczonej składki ubezpieczeniowej może ulec zmianie zgodnie z aktualnie obowiązującymi taryfami Proama.



7. Po upływie terminu, w którym Oferta ubezpieczenia jest aktualna i w którym Użytkownik może dokonywać zmian podanych danych, Zapis Oferty zostanie usunięty z zasobów aplikacji „Kup Polisę”.
8. Podejmowanie przez Użytkownika jakichkolwiek działań dotyczących zmiany zapisanych danych wprowadzonych przy użyciu aplikacji „Kup Polisę” za pośrednictwem Doradcy OOOK jest możliwe wyłącznie pod warunkiem uprzedniego dokonania Zapisu Oferty.
9. Sporządzenie przez Proama Oferty ubezpieczenia ma miejsce na podstawie danych zawartych w ostatniej Zapisanej Ofercie dostępnej w Serwisie.
10. W razie Zakupu Polisy następuje automatyczny Zapis Oferty i Użytkownik traci możliwość dokonywania zmian Zapisu Oferty za pośrednictwem aplikacji, a dostęp do Zapisu Oferty oraz zmiany zapisanych danych są możliwe wyłącznie za pośrednictwem Doradcy OOOK.
11. Złożenie przez Użytkownika dyspozycji Zakupu Polisy jest równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się, zrozumienia oraz zaakceptowania Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, na których podstawie jest zawierana umowa ubezpieczenia.
12. Po Zakupie Polisy tworzone jest dla Użytkownika konto, które ma na celu ułatwienie Użytkownikowi ponownego dokonania Kalkulacji składki z wykorzystaniem danych podanych przez Użytkownika. Zalogowanie do konta jest możliwe po podaniu hasła przesłanego przez Proama automatycznie przy ponownej Kalkulacji składki.
13. Dokonanie zmian zawartej umowy ubezpieczenia możliwe jest wyłącznie na zasadach przewidzianych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia lub za pośrednictwem Doradcy OOOK.
14. Akceptowanymi formami płatności wynikającymi z zawartej z Proama umowy ubezpieczenia są: 1) gotówka przy odbiorze Polisy,
2) przelew bankowy na rachunek Proama,
3) płatność kartą płatniczą (Visa, MasterCard) za pośrednictwem eCard S.A. W razie płatności kartą płatniczą, Użytkownik wyraża zgodę na przekazanie swoich danych osobowych eCard S.A. w zakresie niezbędnym do realizacji płatności wybraną metodą.
15. Po Zakupie Polisy Użytkownik otrzymuje:
 - 1) w razie płatności przelewem bankowym - przesłany przez Proama na adres poczty elektronicznej wskazany przez Użytkownika podczas wypełniania formularza aplikacji „Kup Polisę” e-mail zawierający potwierdzenie zawarcia umowy ubezpieczenia, Ogólne Warunki Ubezpieczenia oraz druki i materiały o charakterze informacyjnym, a po otrzymaniu płatności przez Proama - także email z Polisą,
 - 2) w razie płatności kartą płatniczą - przesłany przez Proama na adres poczty elektronicznej wskazany przez Użytkownika podczas wypełniania formularza aplikacji „Kup Polisę” e-mail



zawierający Polisę, Ogólne Warunki Ubezpieczenia oraz druki i materiały o charakterze informacyjnym,

3) w razie płatności przy odbiorze - przesłany przez Proama na adres poczty elektronicznej wskazany przez Użytkownika podczas wypełniania formularza aplikacji „Kup Polisę” e-mail zawierający Ogólne Warunki Ubezpieczenia oraz druki i materiały o charakterze informacyjnym, zaś przesyłką pocztową - Polisę.

§ 7. Aplikacja „Zamów rozmowę z Doradcą”

Aplikacja umożliwia Użytkownikowi przekazanie do Proama zamówienia na rozmowę z Doradcą OOOK, przy czym takie zamówienie jest równoznaczne z wyrażeniem przez Użytkownika zgody na telefoniczny kontakt Doradcy z Użytkownikiem.

§ 8. Warunki techniczne świadczenia Usług

1. W celu prawidłowego korzystania z aplikacji w Serwisie konieczne jest spełnienie przez Użytkownika poniższych warunków:

1) posiadanie przeglądarki internetowej obsługującej CSS (Cascading Style Sheets) - Internet Explorer 8, Firefox 5, Opera 11.50, Google Chrome 16 lub nowszej ich wersji,

2) włączenie obsługi JavaScript i Cookies, z zastrzeżeniem, że wyłączenie obsługi Cookies zazwyczaj nie blokuje możliwości korzystania z Usług, ale może w szczególnych przypadkach powodować utrudnienia w połączeniu z Serwisem,

3) posiadanie ekranu z minimalną rozdzielczością 1024x768 px.

2. Świadczenie Usług w Serwisie odbywa się z wykorzystaniem protokołu HTTPS.

3. Ze względów bezpieczeństwa wyświetlenie kolejnego lub poprzedniego kroku w aplikacji "Kup polisę" możliwe jest tylko przy użyciu przycisków funkcyjnych tej aplikacji. W razie próby wyświetlenia kolejnego lub poprzedniego kroku przy pomocy funkcji przeglądarki internetowej może nastąpić automatyczne wygaśnięcie sesji Użytkownika w Systemie.

Rozdział III. Zawieranie i rozwiązywanie umów o świadczenie Usług

§ 9. Zawarcie umowy

1. Rozpoczęcie korzystania przez Użytkownika z danej Usługi jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli w tym zakresie.

2. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną jest zawierana w języku polskim.

§ 10. Rozwiązanie umowy



Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie z chwilą opuszczenia przez Użytkownika stron Serwisu, w ramach których udostępniana jest dana Usługa, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli w tym zakresie, z zastrzeżeniem że:

- 1) jeżeli Użytkownik dokonał Zapisu Oferty lub jej modyfikacji poprzez rozmowę z Doradcą OOOK – umowa o świadczenie usług rozwiązuje się odpowiednio w terminie 30 dni od dokonania Zapisu Oferty lub w dniu dokonania tej modyfikacji,
- 2) jeżeli Użytkownik zawarł umowę ubezpieczenia – umowa o świadczenie usług rozwiązuje się z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia.

Rozdział IV. Korzystanie z Serwisu

§ 11. Polityka prywatności

1. Celem Proama jest zapewnienie Użytkownikowi dostępu do jak największej ilości informacji i Usług za pośrednictwem Serwisu przy możliwie najmniejszej ingerencji w jego sferę prywatności.
2. W razie korzystania z niektórych Usług oferowanych w Serwisie konieczne jest podanie przez Użytkowników określonych danych osobowych, które będą przetwarzane przez Proama.

§ 12. Ochrona danych osobowych

1. Proama zobowiązuje się do ochrony danych osobowych Użytkownika oraz ich przetwarzania zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Podanie przez Użytkownika jego danych osobowych ma charakter dobrowolny, jednakże może być niezbędne do świadczenia danej Usługi. Jeżeli w tym ostatnim przypadku Użytkownik odmówi podania określonych danych osobowych lub zgody na ich przetwarzanie, Użytkownik może być pozbawiony dostępu do tej Usługi.
3. Proama będzie przetwarzać dane osobowe podane przez Użytkownika wyłącznie w celu, w jakim zostały udostępnione i zobowiązuje się do zachowania ich w poufności i nie ujawniania ich innym podmiotom, chyba że ujawnienie to następuje na podstawie wyraźnego upoważnienia przez Użytkownika lub na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Użytkownik ma w każdej chwili prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.

§ 13. Cookies

W celu ustalenia danych statystycznych o ruchu Użytkowników oraz ułatwienia Użytkownikom korzystania z Serwisu, Proama używa technologii Cookies.



§ 14. Treści niedozwolone

Zabronione jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, zawierających wirusy lub treści, które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych.

§ 15. Podanie danych przez Użytkownika

1. Jeżeli dana Usługa wymaga podania przez Użytkownika określonych danych, Użytkownik zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, dokładnych, kompletnych i nie wprowadzających w błąd.

2. Proama nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z nieprawidłowego lub niewłaściwego wypełnienia formularzy Serwisu przez Użytkownika, w szczególności polegające na podaniu przez Użytkownika nieprawdziwych, niedokładnych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd danych.

3. Wszystkie operacje i dyspozycje zlecone w ramach aplikacji „Kup Polisę” przy prawidłowym podaniu przez Użytkownika informacji wymaganych przez Proama uważa się za dokonane przez Użytkownika. Proama nie ponosi odpowiedzialności w przypadku korzystania z powyższej Usługi za pomocą danych Użytkownika przez osoby nieuprawnione.

4. Domniemywa się, że dane osób trzecich zamieszczone w formularzu aplikacji przez Użytkownika są podawane za ich wiedzą i zgodą. Proama nie ponosi odpowiedzialności względem osób trzecich, których dane zostały zamieszczone przez Użytkownika w formularzu aplikacji bez ich wiedzy i zgody.

§ 16. Dostępność Serwisu

1. Ze względów bezpieczeństwa oraz innych uzasadnionych przyczyn niezależnych od Proama, Proama ma prawo czasowo zawiesić dostęp do Serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.

2. W razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu przez Użytkownika z Serwisu, w tym korzystania przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu lub obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę interesy Użytkownika lub Proama, Proama ma prawo zablokować dostęp do Serwisu na czas określony przez Proama.

3. Proama nie ponosi odpowiedzialności z tytułu zablokowania dostępu do Serwisu z powodu powyższych okoliczności, ani odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu lub obowiązującymi przepisami prawa.

§ 17. Strony internetowe osób trzecich

1. Proama udostępnia na stronach Serwisu łącza do stron internetowych osób trzecich, a korzystając z takich łączy Użytkownik opuszcza strony Serwisu.



2. Proama nie ponosi odpowiedzialności za zawartość stron internetowych osób trzecich, dostępne tam oprogramowanie, produkty i materiały oraz nie odpowiada za skutki ich użycia.

§ 18. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z Usług

Korzystanie z Usług wiąże się z możliwością ingerencji osób trzecich w dane podawane przez Użytkownika oraz w transmisję tych danych.

Rozdział V. Prawa własności intelektualnej

§ 19. Prawa własności intelektualnej

1. Serwis zawiera materiały chronione prawem autorskim i własności przemysłowej oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem praw własności intelektualnej.
2. Proama jest właścicielem praw autorskich do materiałów, znaków towarowych oraz innych dóbr niematerialnych, które znajdują się w Serwisie lub posiada prawo do korzystania z nich w tym zakresie.
3. Użytkownik może korzystać z materiałów prezentowanych w Serwisie wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku. Jakikolwiek korzystanie z tych materiałów poza ten zakres wymaga uprzedniej pisemnej zgody Proama.

Rozdział VI. Postępowanie reklamacyjne

§ 20. Postępowanie reklamacyjne

1. Użytkownik może składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Proama, w tym skargi i zażalenia („reklamacje”).
2. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w jednostce podmiotu rynku finansowego, obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe na adres ul. Szeligowskiego 6, 20-883 Lublin,
 - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem +48 815 815 815 albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce podmiotu rynku finansowego, obsługującej klientów.
3. Reklamacja powinna zawierać dane Użytkownika umożliwiające jego identyfikację, numer polisy oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Użytkownika.

Na wniosek Użytkownika Proama potwierdzi wpływ reklamacji pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Użytkownikiem.



4. Proama rozpatruje reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu. Odpowiedź na reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania reklamacji, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku Proama poinformuje Użytkownika, który złożył reklamację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Użytkownika odpowiedź na reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.
6. Spór między Użytkownikiem a Proama może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
7. Inne osoby niż wymienione w ust. 1 mogą składać reklamacje w formie i na zasadach wskazanych w ust. 1-3 powyżej. Reklamacje te są rozpatrywane na zasadach i w terminach określonych w ust. 4-5 powyżej, z zastrzeżeniem że Proama informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w sposób uzgodniony z tą osobą.
8. Niezależnie od powyższego Użytkownik może składać skargi i zażalenia na działalność Proama do uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.

Rozdział VII. Postanowienia końcowe

§ 21. Regulamin

1. Regulamin stanowi integralną część zawieranych przez Proama z Użytkownikiem umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. Oznaczenie i tytuły poszczególnych Rozdziałów i paragrafów mają znaczenie wyłącznie informacyjne.
3. W razie zmiany Regulaminu, nowy Regulamin zostanie umieszczony na stronach Serwisu.

§ 22. Obowiązujące przepisy

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności:

- 1) Kodeksu cywilnego,



- 2) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
- 3) Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych,
- 4) Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny,
- 5) Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

§ 23. Obowiązanie Regulaminu

Regulamin został przyjęty 7 października 2016 r. i obowiązuje od 11 października 2016 r.



Załącznik do Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną - Definicje

Poniższe pojęcia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) **Cookies** – niewielkie pliki tekstowe wysyłane przez Serwis i zapisywane po stronie Użytkownika (na ogół na dysku twardym jego komputera), które są wykorzystywane do przechowywania informacji o sesji Użytkownika oraz w celach integracji ze stroną www.proama.pl;
- 2) **Doradca** – pracownik Ogólnopolskiego Oddziału Obsługi Klienta, upoważniony do przygotowywania Ofert ubezpieczenia, zawierania i zmian umów ubezpieczenia oraz udzielania informacji na temat usług świadczonych przez Proama;
- 3) **Kalkulacja składki** – wyliczenie wysokości składki ubezpieczeniowej w stanowiącej część Serwisu aplikacji „Kup polisę”, na podstawie informacji podanych przez Użytkownika;
- 4) **Oferta ubezpieczenia** lub **Oferta** – propozycja zawarcia umowy ubezpieczenia składana przez Proama Użytkownikowi, opracowana na podstawie Kalkulacji składki;
- 5) **Ogólne Warunki Ubezpieczeń** lub **OWU** – ogólne warunki ubezpieczeń Proama, mające zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych z Proama;
- 6) **Ogólnopolski Oddział Obsługi Klienta** lub **OOOK** – jednostka organizacyjna Proama zajmująca się obsługą klientów, dostępna pod numerem telefonu 815 815 815;
- 7) **Polisa** – dokument wystawiony przez Proama potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia i jej warunki;
- 8) **Proama** – Oddział Generali T.U. S.A. w Lublinie z siedzibą przy ul. Szeligowskiego 6, 20-883 Lublin, należący do Generali T.U. S.A. z siedzibą przy ul. Postępu 15B, 02-676 Warszawa, zarejestrowanej w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 10623, kapitał zakładowy 191.000.000 PLN, w pełni opłacony, NIP 526-23-49-108. Spółka należy do Grupy Generali figurującej w Rejestrze Grup Ubezpieczeniowych prowadzonym przez ISVAP pod nr 26.;
- 9) **Regulamin** – Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Proama w ramach Serwisu;
- 10) **Serwis** - stworzona przez Proama platforma transakcyjno-informacyjna, dostępna ma stronach internetowych www.proama.pl, podłączona do sieci Internet, umożliwiająca Użytkownikom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji opracowanych przez Proama, w tym zawieranie umów ubezpieczenia z Proama przez Internet;
- 11) **Usługi** – świadczone przez Proama usługi wskazane w Regulaminie;
- 12) **Użytkownik** – osoba korzystająca z Serwisu;



- 13) **Zakup Polisy** – złożenie przez Użytkownika, na podstawie przedstawionej mu Oferty ubezpieczenia, elektronicznego wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia z Proama, skutkujące, w przypadku akceptacji tego wniosku przez Proama oraz opłacenia składki ubezpieczeniowej, zawarciem umowy ubezpieczenia;
- 14) **Zapis Oferty** – zapis wyliczonej składki ubezpieczeniowej w postaci linku przesłanego na adres e-mail Użytkownika, po dokonaniu Kalkulacji składki, w celu późniejszego wznowienia procedury Zakupu Polisy w ramach aplikacji „Kup polisę”.