

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną obowiązujący od 9 stycznia 2017 r.

I – POSTANOWIENIA OGÓLNE	1
II – WYMAGANIA TECHNICZNE ŚWIADCZONYCH USŁUG.	4
III – ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU YOU CAN DRIVE	5
IV – ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU MTU24.PL	5
V – ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI KONTO DIRECT	5
VI – ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI EKONTO	6
VII – ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA ZA POŚREDNICTWEM INTERNETU	7
VIII – BEZPIECZEŃSTWO KORZYSTANIA Z USŁUG	8
IX – REKLAMACJE	9
X – ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI I OCHRONA PRAW WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ.	10
XI – ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA.	10
XII – ROZWIĄZYWANIE UMOWY, ODSTĄPIENIE OD UMOWY	11
XIII – POSTANOWIENIA KOŃCOWE	11
XIV – ZAŁĄCZNIK – INFORMACJA O PLIKACH COOKIE W EKONCIE, NA STRONIE WWW.YOUCANDRIVE.PL i WWW.MTU24.PL	12
XV – ZAŁĄCZNIK – GOOGLE ANALYTICS	13

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Działając na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002r., Nr 144, poz.1204 ze zmianami), Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, z siedzibą w Sopocie, ul. Hestii 1, kod 81-731, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem 0000024812, NIP: 585-000-16-90, REGON: 002892238, z kapitałem zakładowym w wysokości 196.580.900 zł w całości opłaconym, wykonująca działalność ubezpieczeniową za zezwoleniem Komisji Nadzoru Finansowego w Warszawie, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, zwana dalej „ERGO Hestia”, adres elektroniczny do kontaktu: poczta@ergohestia.pl niniejszym ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, zwany dalej Regulaminem.

2. Regulamin dotyczy zasad korzystania z: serwisu You Can Drive, serwisu mtu24.pl, usługi eKonto i usługi Konto Direct służących do zawierania przez Usługobiorców umów ubezpieczenia na odległość, to jest bez jednoczesnej fizycznej obecności stron z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość.

3. Regulamin określa w szczególności: rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług, zasady korzystania z usług, zasady zawierania umów ubezpieczenia za pośrednictwem internetu, warunki odstąpienia od umowy ubezpieczenia zawartej na odległość, tryb postępowania reklamacyjnego.

4. Postanowienia niniejszego Regulaminu wiążą Usługobiorcę w zakresie w nim unormowanym z chwilą zawarcia Umowy.

5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie w zakresie umów ubezpieczenia, w szczególności praw i obowiązków z nich wynikających, zastosowanie mają postanowienia tych umów ubezpieczenia oraz **Ogólne Warunki Ubezpieczenia** stanowiące ich integralną część.

6. Niniejszy Regulamin udostępniany jest Usługobiorcy przed zawarciem Umowy nieodpłatnie w ramach serwisu ERGO Hestia, w formie umożliwiającej jego pobranie, odtwarzanie oraz utrwalenie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego Usługobiorcy, w tym jego wydrukowanie. Każdy może zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu.



**Wszystkie zapisy Ogólnych
Warunków Ubezpieczenia
obowiązują bez zmian**

7. Zakazane jest przysyłanie przez Usługobiorcę do ERGO Hestii informacji i treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, mogących wprowadzić w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych. W przypadku wysłania takich treści ERGO Hestia ma prawo zablokować Usługobiorcy dostęp do świadczonych usług drogą elektroniczną oraz wystąpić na drogę prawną z roszczeniem odszkodowawczym.

8. Usługobiorca, będący równocześnie konsumentem, ma prawo żądać zmiany środka porozumiewania się na odległość, chyba że stosowanie takiego środka nie jest przewidziane w umowie lub nie odpowiada on charakterowi świadczonej usługi

§ 2

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia otrzymują następujące znaczenie:

- 1) **aktywacja eKonta** – czynność polegająca na uaktywnieniu linka do usługi eKonto i zalogowaniu do eKonta, powodująca zawarcie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
- 2) **aktywacja Konta Direct** – czynność polegająca na uaktywnieniu linka do usługi Konto Direct, powodująca zawarcie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
- 3) **Cookies** – niewielkie informacje tekstowe, wysłane przez serwis ERGO Hestia i zapisywane na twardym dysku komputera Usługobiorcy, które serwis ERGO Hestia może odtworzyć przy każdym połączeniu się z tym serwisem przez komputer Usługobiorcy.
- 4) **Blue Media** – serwis internetowy, świadczony na podstawie odrębnej umowy przez spółkę Blue Media Spółka Akcyjna z siedzibą w Sopocie, przy ul. Haffnera 6, 81-717 Sopot, NIP 585-13-51-185, REGON 191781561, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000320590, prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, umożliwiający dokonywanie płatności związanych z zawartymi umowami ubezpieczenia w podanych i udostępnionych kanałach płatności. Adresem internetowym serwisu Blue Media jest www.bm.pl.
- 5) **eKonto** – serwis internetowy, udostępniany Usługobiorcy nieodpłatnie po wyrażeniu przez niego zgody na świadczenie usług drogą elektroniczną, prezentujący posiadane przez niego umowy ubezpieczenia oraz umożliwiający Usługobiorcy kontakt z Grupą ERGO Hestia w zakresie wybranych procesów związanych z obsługą umów ubezpieczenia.
- 6) **Hasło** – ciąg znaków służących personalizacji Usługobiorcy, ustalanych w celu autoryzacji dostępu do eKonta w celu skorzystania z Usług serwisu ERGO Hestia w zakresie unormowanym Regulaminem.
- 7) **Grupa ERGO Hestia** – ERGO Hestia oraz inne spółki powiązane kapitałowo z ERGO Hestią,
- 8) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, która zawarła Umowę na świadczenie Usług w zakresie objętym Regulaminem.
- 9) **kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (t.j. Dz. U z 2013 nr 1422).
- 10) **Konsultant ERGO Hestii** – osoba świadcząca na rzecz Usługobiorcy pomoc w zakresie obsługi umów ubezpieczenia.
- 11) **Konto Direct** – aplikacja internetowa udostępniana Usługobiorcy nieodpłatnie po wyrażeniu przez niego zgody na świadczenie usług drogą elektroniczną.
- 12) **link** – link aktywujący, adres strony internetowej wygenerowany przez systemy serwisu ERGO Hestia po poprawnym przejściu pełnej ścieżki rejestracji, którego uruchomienie potwierdza i uwiarygodnia dane wprowadzone w procesie rejestracji lub zmiany danych oraz powoduje zawarcie Umowy w zakresie danej Usługi w zależności od wyboru Usługobiorcy.
- 13) **login** – oznaczenie identyfikujące Usługobiorcę, który wyraził zgodę na świadczenie Usług w zakresie zaakceptowanego Regulaminu.
- 14) **OWU** – Ogólne Warunki Ubezpieczenia, na podstawie których zawierana jest umowa ubezpieczenia stanowiące integralną część umowy ubezpieczenia.
- 15) **polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia, Prawo telekomunikacyjne – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. 2014.243).
- 16) **rejestracja** – wprowadzenie do serwisu ERGO Hestia danych niezbędnych do zlecenia czynności objętej Usługami i identyfikacji Usługobiorcy.
- 17) **serwis ERGO Hestia** – oznaczone nazwą kanały elektroniczne Grupy ERGO Hestia, stanowiące zbiór dokumentów hipertekstowych HTML statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami, posadowione na serwerze internetowym pod wyznaczonymi adresami oraz posiadające bezpośredni dostęp do ogólnokrajowej sieci przesyłu danych, połączonej ze światowymi zbiorami internetu, umożliwiający Usługobiorcom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji i danych stanowiących prawa autorskie Grupy ERGO Hestia.



Prosta i bezpieczna aktywacja kont



PIERWSZE takie rozwiązanie na polskim rynku !!!

- 18) **serwis You Can Drive** – serwis internetowy za pośrednictwem, którego Usługobiorca może zapoznać się z ofertą ERGO Hestii dostępną pod marką You Can Drive, skorzystać z Usług, zawrzeć umowę ubezpieczenia.
- 19) **serwis mtu24.pl** – serwis internetowy za pośrednictwem, którego Usługobiorca może zapoznać się z ofertą ERGO Hestii dostępną pod marką mtu24.pl, skorzystać z Usług, zawrzeć umowę ubezpieczenia.
- 20) **system teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
- 21) **świadczenie usług drogą elektroniczną** – wykonanie Usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych na indywidualne żądanie Usługobiorcy, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pomocą sieci telekomunikacyjnych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
- 22) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie danej Usługi, w zależności od wyboru Usługobiorcy.
- 23) **umowa ubezpieczenia** – umowa, o której mowa w art. 805 i następujących kodeksu cywilnego.
- 24) **Usługi** – eKonto, Konto Direct.
- 25) **Usługobiorca** – każda osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z świadczonych usług drogą elektroniczną przez ERGO Hestię.
- 26) **ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej** – ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2015 r., poz. 1844 ze zmianami).
- 27) **ustawa o ochronie danych osobowych** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zmianami).
- 28) **ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 poz. 827).
- 29) **ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r., Nr 144, poz. 1204 ze zmianami).
- 30) **ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych** – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2003 r., Nr 124, poz. 1152 ze zmianami).

§ 3

ERGO Hestia oraz Usługobiorca zobowiązani są **do niedostępniania hasła i loginu do eKonta lub Konta Direct osobom nieupoważnionym**, w tym także osobom wskazanym w umowie ubezpieczenia i polisie jako ubezpieczony, współubezpieczony lub uprawniony do otrzymania świadczenia na wypadek śmierci ubezpieczonego lub współubezpieczonego.

§ 4

1. W celu wykonania zlecenia objętego Usługą zgodnie z Regulaminem, wymagane jest poprawne zalogowanie poprzez podanie prawidłowego loginu Usługobiorcy oraz indywidualnego hasła.
2. Wszystkie czynności i zlecenia dokonane po poprawnym zalogowaniu do danej Usługi uważa się za dokonane i zlecone przez Usługobiorcę.
3. Jeśli Usługobiorca nie może podać prawidłowych danych niezbędnych do zalogowania, nie może on wykonać żadnych czynności i zleceń za pośrednictwem danej Usługi.
4. Dane niezbędne do korzystania z Usług mogą być zmienione przez Usługobiorcę bezpośrednio za pośrednictwem funkcjonalności danej Usługi, Konsultanta ERGO Hestii lub przy zawarciu kolejnej umowy ubezpieczenia.
5. Umowę o świadczenie Usługi może zawrzeć wyłącznie osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych w rozumieniu kodeksu cywilnego.
6. Usługobiorca może w każdym momencie zakończyć korzystanie z Usługi poprzez czynność wylogowania się bądź opuszczenie strony internetowej, za pośrednictwem której możliwy jest dostęp do Usługi.

§ 5

1. W przypadku trzeciego kolejnego błędnego wprowadzenia hasła następuje blokada (czasowe zablokowanie dostępu) Usługi.
2. Odblokowanie Usługi następuje poprzez wysłanie nowego hasła na adres e-mail Usługobiorcy wykorzystując usługę odzyskiwania hasła lub automatycznie po 24 godzinach od chwili czasowego zablokowania.



Dbaj o bezpieczeństwo
– nie udostępniaj nikomu loginu i hasła

3. W celu odblokowania Usługi Usługobiorca może skorzystać z pomocy Konsultanta ERGO Hestii, jeżeli od momentu zablokowania konta upłynęło mniej niż 24 godziny.

II. WYMAGANIA TECHNICZNE ŚWIADCZONYCH USŁUG

§ 6

1. Wymagania techniczne dotyczące korzystania z usług elektronicznych:

a) **połączenie z siecią internet,**

b) przeglądarka internetowa umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów hipertekstowych (HTML) powiązanych w sieci internet przez sieciową usługę www. – w wersji Microsoft Internet Explorer 9.0, Mozilla Firefox 2.0, Opera 9.0, Google Chrome 10.0 lub w wersjach wyższych,

c) włączona opcja obsługi plików typu Cookies oraz Java Script.

2. Korzystając z usługi elektronicznych należy:

a) przestrzegać zasad bezpiecznego użytkownika internetu,

b) używać programów antywirusowych oraz zapór sieciowych (firewall) i na bieżąco je aktualizować.

3. Świadczenie usług drogą elektroniczną, po zalogowaniu do serwisu Hestia, odbywa się z wykorzystaniem protokołu https.

4. Wyłączenie obsługi plików Cookies zazwyczaj nie blokuje korzystania z Usług serwisu ERGO Hestii, ale może powodować utrudnienia w połączeniu z serwerem serwisu ERGO Hestia, w tym wykonywanie zleceń objętych Usługami.



Nasze serwisy są dostępne wszędzie tam, gdzie masz dostęp do Internetu

III. ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU YOU CAN DRIVE

§ 7

1. Do momentu aktywacji usługi Konto Direct Usługobiorca korzysta z serwisu anonimowo.

2. Z chwilą zawarcia umowy ubezpieczenia poprzez serwis You Can Drive Usługobiorca ma możliwość korzystania z usługi eKonto, zgodnie z Regulaminem.

3. Poprzez serwis You Can Drive, Usługobiorca może w szczególności:

1) zawrzeć, aktualnie dostępne w ramach serwisu ,umowy ubezpieczenia,

2) wygenerować kalkulację składki,

3) dokonać płatności z tytułu należnej składki przy wykorzystaniu serwisu Blue Media w udostępnianych kanałach płatności,

4) skontaktować się z Konsultantem ERGO Hestii za pośrednictwem formularzy kontaktowych lub za pomocą komunikatora online.

IV. ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU mtu24.pl

§ 8

1. Do momentu aktywacji usługi Konto Direct Usługobiorca korzysta z serwisu anonimowo.

2. Z chwilą zawarcia umowy ubezpieczenia poprzez serwis mtu24.pl Usługobiorca ma możliwość korzystania z usługi eKonto, zgodnie z Regulaminem.

3. Poprzez serwis mtu24.pl, Usługobiorca może w szczególności:

1. zawrzeć, aktualnie dostępne w ramach serwisu ,umowy ubezpieczenia,

2. wygenerować kalkulację składki,

3. dokonać płatności z tytułu należnej składki przy wykorzystaniu serwisu Blue Media w udostępnianych kanałach płatności,

4. skontaktować się z Konsultantem ERGO Hestii za pośrednictwem formularzy kontaktowych lub za pomocą komunikatora online.

V. ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI KONTO DIRECT

§ 9

1. Umowa o świadczenie usługi Konto Direct zostaje zawarta z chwilą wyrażenia przez Usługobiorcę zgody na świadczenie tej usługi drogą elektroniczną, co następuje poprzez aktywację linka przesłanego przez Usługodawcę w procesie rejestracji.

2. ERGO Hestia przesyła Usługobiorcy informacje, w tym link aktywujący Konto Direct , na adres e-mail wskazany przez Usługobiorcę podczas rejestracji.

3. W ramach Usługi Konto Direct, możliwe jest wykonywanie wybranych operacji na ofertach oraz umowach ubezpieczenia wskazanych w niniejszym Regulaminie.
4. Poprzez Usługę Konto Direct, Usługobiorca może w szczególności:
 - 1) zawrzeć, aktualnie dostępne w ramach serwisu, umowy ubezpieczenia,
 - 2) wygenerować kalkulację składki,
 - 3) sprawdzić posiadane kalkulacje,
 - 4) dokonać płatności z tytułu należnej składki przy wykorzystaniu serwisu Blue Media w udostępnianych kanałach płatności,
 - 5) przeprowadzić wybrane procesy związane z obsługą umowy ubezpieczenia, w szczególności:
 - a) rozszerzyć posiadaną ochronę ubezpieczeniową o dodatkowe ryzyko,
 - b) kontaktować się z Konsultantem ERGO Hestii za pośrednictwem formularzy kontaktowych.
5. W wypadku wygenerowania przez Usługobiorcę kalkulacji składki, oferta wiąże ERGO Hestię, jeżeli umowa ubezpieczenia zostanie zawarta w terminie 30 dni od dnia zapisania kalkulacji na Koncie Direct. Jeżeli w tym terminie nie zostanie zawarta umowa ubezpieczenia, sporządzona przez Usługobiorcę oferta kalkulacji zostanie automatycznie usunięta z Konta Direct. W takim wypadku ERGO Hestia nie jest związana ofertą.
6. Usługobiorca może mieć tylko jedno Konto Direct. Ustanowiony przez Usługobiorcę login i hasło są właściwe dla obsługi wszystkich umów ubezpieczenia i polis zawartych za pośrednictwem serwisu You Can Drive i serwisu mtu24.pl.

§ 10

1. Umowa o świadczenie usługi eKonto zostaje zawarta z chwilą wyrażenia przez Usługobiorcę zgody na świadczenie tej usługi drogą elektroniczną, co następuje poprzez aktywację linka przesłanego przez Usługodawcę w procesie rejestracji i zalogowanie do usługi eKonta.
2. ERGO Hestia przesyła Usługobiorcy informacje, w tym link aktywujący eKonto, na adres e-mail wskazany przez Usługobiorcę podczas rejestracji lub w momencie zawarcia umowy ubezpieczenia.
3. W wypadku nie aktywowania eKonta w terminie 30 dni od otrzymania linka aktywującego, Usługa eKonto staje się nie dostępna. W celu skorzystania z Usługi eKonto Usługobiorca musi przejść ponowną procedurę rejestracji.
4. Umowa o świadczenie Usługi eKonto zostaje zawarta na okres 24 miesięcy, licząc od dnia zawarcia przez Usługobiorcę z ERGO Hestią ostatniej umowy ubezpieczenia. W przypadku likwidacji szkody przypadającej na czas rozwiązania Umowy, Umowę uważa się za zawartą na czas nieoznaczony, jednak Umowa wygasa z upływem 3 miesięcy licząc od dnia zakończenia procesu likwidacji szkody.

§ 11

1. Usługobiorca może mieć tylko jedno eKonto. Ustanowiony przez Usługobiorcę login i hasło są właściwe dla obsługi wszystkich umów ubezpieczenia.
2. Usługobiorca w dowolnym czasie może dokonać zmiany adresu poczty elektronicznej. W takim wypadku, po zawiadomieniu, ERGO Hestia doręczy Usługobiorcy link aktywujący zmianę adresu e-mail, właściwy do obsługi eKonta.
3. Dokumenty przesłane na skrzynkę pocztową eKonta Usługobiorcy związane z zawarciem i wykonaniem umowy ubezpieczenia, przechowywane są przez cały okres obowiązywania Umowy o świadczenie Usługi eKonto, zgodnie z § 10 ust. 4 Regulaminu.

§ 12

1. W ramach Usługi eKonto, możliwe jest wykonywanie wybranych operacji w zakresie umów ubezpieczenia oraz uzyskiwanie informacji o posiadanych umowach ubezpieczenia, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Poprzez Usługi eKonto Usługobiorca może w szczególności:
 - 1) sprawdzić dane polis, w zakładce „Polisy” po wyborze szczegółów polisy,
 - 2) uzyskać informacje o płatnościach z tytułu kolejnych rat składek ubezpieczeniowych, w zakładce „Polisy” po wyborze szczegółów polisy,
 - 3) dokonać płatności z tytułu należnej składki przy wykorzystaniu serwisu Blue Media w udostępnianych kanałach płatności, w zakładce „Polisy” wybierając funkcję „Płatności”,
 - 4) zgłosić błąd w **danych zawartych w polisie** lub danych osobowych Usługobiorcy, w zakładkach „Polisy” wybierając funkcję „zgłoś błąd”,
 - 5) prowadzić korespondencję elektroniczną związaną z obsługą umowy ubezpieczenia, w tym otrzymywać polisy oraz inne dokumenty niezbędne do zawarcia lub wykonania umowy ubezpieczenia, w zakładce „Poczta”,



**Zawsze aktualny
podgląd Twoich szkód**

- 6) **zainicjować wybrane procesy związane z obsługą umowy ubezpieczenia**, w zakładce „Poczta” wybierając funkcję „Nowa wiadomość”, w szczególności:
- a) zgłoszenia sprzedaży samochodu,
 - b) zamówienia zaświadczenia o przebiegu ubezpieczenia,
 - c) wypowiedzenia umowy ubezpieczenia OC z końcem okresu ubezpieczenia,
 - d) zadania pytania Konsultantowi ERGO Hestii dotyczącego obsługi umowy ubezpieczenia,
- 7) zmienić hasło, w zakładce „Preferencje”,
- 8) kontaktować się z Konsultantem ERGO Hestii za pośrednictwem formularzy kontaktowych, w eKoncie w zakładce „Poczta” wybierając funkcję „Nowa wiadomość”,
- 9) kontaktować się z agentem, za pośrednictwem którego została zawarta umowa ubezpieczenia, w eKoncie w zakładce „Polisy” wybierając funkcję „odnów/dokup ubezpieczenie” dostępnej na ekranie po wybraniu konkretnej polisy,
- 10) uzyskać informacje o korespondencji i kontaktach inicjowanych za pośrednictwem eKonta dotyczących obsługi polisy lub innych obszarów dostępnych, w zakładce „Poczta” wybierając funkcję „Odebrane” i „Wysłane”.



Samoobsługa Twojej polisy

VII. ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA ZA POŚREDNICTWEM INTERNETU

§ 13

1. Korzystając z serwisu You Can Drive lub z usługi Konto Direct lub z serwisu mtu24.pl Usługobiorca może zawrzeć umowę ubezpieczenia.
2. Do zawarcia umowy ubezpieczenia dochodzi poprzez wykonanie określonej poniżej sekwencji czynności.
3. Usługobiorca korzystając z odpowiedniej funkcjonalności serwisu You Can Drive lub Usługi Konto Direct lub serwisu mtu24.pl podaje dane niezbędne do uzyskania kalkulacji składki oraz inne dane wymagane do zawarcia umowy ubezpieczenia. Dane podawane przez Usługobiorcę powinny być zgodne ze stanem faktycznym i jego najlepszą wiedzą – pod rygorem skutków wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa (w szczególności art. 815 Kodeksu Cywilnego) oraz skutków wynikających z zapisów Ogólnych Warunków Ubezpieczenia na podstawie których dochodzi do zawarcia umowy ubezpieczenia, o których Usługobiorca zostanie poinformowany.
4. Na podstawie danych, o których mowa w ust. 3 generowana jest: oferta, zawierająca m.in. zakres ochrony, wysokość składki, warunki ubezpieczenia (w tym wyłączenia odpowiedzialności).
5. Umowa ubezpieczenia jest zawierana z chwilą przyjęcia oferty przez Usługobiorcę co następuje po spełnieniu łącznie następujących warunków przez Usługobiorcę:
 - 1) Zaakceptowanie oferty z obowiązkiem zapłaty;
 - 2) Potwierdzenie faktu udostępnienia przed zawarciem umowy ubezpieczenia i zaakceptowanie zapisów OWU , na podstawie których zostaje zawarta umowa ubezpieczenia;
 - 3) Potwierdzenie faktu przekazania mu informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych przez ERGO Hestię.
6. Zawarcie umowy zostanie potwierdzone dokumentem ubezpieczenia, który zostaje przesłany na adres e-mail wskazany przez Usługobiorcę. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od dnia wskazanego w umowie ubezpieczenia (polisie) jako początek okresu ubezpieczenia. Polisa jest udostępniana Usługobiorcy w formie dokumentu elektronicznego, który Usługobiorca może wydrukować przy użyciu wykorzystywanego przez siebie sprzętu komputerowego. Na żądanie Usługobiorcy oryginał dokumentu polisy zostanie przesłany na wskazany przez Usługobiorcę adres pocztowy.
7. Termin, sposób i formę płatności składki określa dokument ubezpieczenia. Składka jest obliczana zgodnie z taryfą zakładu ubezpieczeń. Skutki nieopłacenia składki w terminie określają OWU, na podstawie których została zawarta umowa ubezpieczenia.

VIII. BEZPIECZEŃSTWO KORZYSTANIA Z USŁUG

§ 14

1. **ERGO Hestia, jako administrator danych decydujący o celach i środkach przetwarzania danych osobowych Usługobiorców, zobowiązuje się do ochrony danych osobowych Usługobiorców oraz ich przetwarzania zgodnie z prawem oraz wyłącznie w celu, w jakim zostały one przekazane.**
2. Powierzenie danych osobowych przez Usługobiorcę ma charakter dobrowolny. ERGO Hestia oświadcza, iż brak wprowadzenia danych osobowych, niezbędnych w celu zlecenia i wykonania czynności w zakresie Usługi wymagającej przetwarzania tych danych, skutkuje niemożliwością wykonania zlecenia.



Bezpieczeństwo Twoich danych osobowych jest dla nas bardzo ważne

3. Dane podane przez Usługobiorców mogą być przetwarzane dla celów wykonania Umowy, a także dla celów marketingowych, wyłącznie przez ERGO Hestię zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych, ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz innych obowiązujących przepisów prawa.

4. Udostępnienie danych osobowych Usługobiorców innym osobom lub podmiotom, może nastąpić wyłącznie na podstawie wyraźnej zgody Usługobiorcy lub na podstawie obowiązującego przepisu prawa.

5. ERGO Hestia stosuje środki techniczne i organizacyjne w celu ochrony danych osobowych, przed m.in. nieuprawnionym ich pozyskaniem oraz modyfikacją, zniszczeniem lub utratą.

§ 15

Usługobiorca ma prawo wglądu do swoich danych osobowych, a także może w każdym czasie je zmieniać lub poprawić.

§ 16

1. ERGO Hestia może przetwarzać następujące dane osobowe Usługobiorcy niezbędne do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany oraz rozwiązania Umowy oraz umów ubezpieczenia:

- a) nazwisko i imię Usługobiorcy,
- b) PESEL,
- c) adres zameldowania,
- d) adres do korespondencji,
- e) adres elektroniczny.

2. W celu realizacji Umowy ERGO Hestia może przetwarzać inne niż wskazane w ust 1 dane Usługobiorcy wymienione poniżej, które są niezbędne ze względu na właściwość Usług lub sposób ich rozliczenia. Dane te są oznaczone symbolem „*“:

- a) numer telefonu*,

3. ERGO Hestia może przetwarzać dane eksploatacyjne Usługobiorcy, to jest dane charakteryzujące sposób korzystania przez Usługobiorcę z Usług, takie jak:

- a) oznaczenia identyfikujące Usługobiorcę nadawane na podstawie wymienionych w ust 1 danych,
- b) oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Usługobiorca,
- c) informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z Usługi,
- d) informacje o skorzystaniu przez Usługobiorcy z Usług.

4. Z chwilą rozwiązania Umowy ERGO Hestia nie będzie przetwarzać danych osobowych wymienionych w ustępie 1 i 2, za wyjątkiem tych danych, które są:

- a) niezbędne do celów reklamy, badania rynku oraz zachowań i preferencji Usługobiorców z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości usług świadczonych przez ERGO Hestię, za zgodą Usługobiorcy.
- b) niezbędne do wyjaśnienia okoliczności niedozwolonego korzystania z Usług,
- c) dopuszczone do przetwarzania na podstawie odrębnych ustaw lub Umowy.

5. Przetwarzanie danych po zakończeniu Umowy, o którym mowa w ust 4 niniejszego paragrafu, będzie zgodne z art. 19 ust 3-5 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

IX. REKLAMACJE

§ 17

1. Usługobiorca może złożyć reklamację dotyczącą Usług świadczonych przez ERGO Hestię:

- a) formularz na stronie: www.ergohestia.pl;
- b) telefonicznie, pod numerem: 801 107 107 lub 58 555 5 555;
- c) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
- d) ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA.

2. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub pocztą elektroniczną – na wniosek osoby zgłaszającej.

3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w ciągu 60 dni od dnia otrzymania.

4. Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
5. Reklamacje dotyczące płatności realizowanych poprzez serwis Blue Media rozpatrywane są przez spółkę Blue Media na zasadach przyjętych przez spółkę Blue Media i dostępnych na stronie www.bm.pl.
6. Reklamacje dotyczące umów ubezpieczenia są rozpatrywane zgodnie z postanowieniami tych umów ubezpieczenia, w tym OWU.

X. ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI I OCHRONA PRAW WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

§ 18

1. W przypadku korzystania z Usług niezgodnie z niniejszym Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa, ERGO Hestia ma prawo do przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy w zakresie niezbędnym do ustalenia jego odpowiedzialności, pod warunkiem, że utrwali dla celów dowodowych fakt uzyskania oraz treść tych wiadomości. ERGO Hestia powiadomi Usługobiorcę o niedozwolonych działaniach z żądaniem ich niezwłocznego zaprzestania oraz o przetwarzaniu danych osobowych w powyżej określonym celu.
2. ERGO Hestia zwraca uwagę, że w związku ze świadczeniem Usług udostępnia Usługobiorcy treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności utwory chronione prawem autorskim, materiały opatrzone znakami towarowymi. Usługobiorca zobowiązany jest przestrzegać przepisów prawa własności intelektualnej.
3. Wszelkie kopiowanie, wprowadzanie zmian, a także publiczne odtwarzanie udostępnianych treści bez zgody ERGO Hestii, jest zakazane, o ile nie wynika to z odrębnych umów lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Zakazane jest dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym. W razie otrzymania przez ERGO Hestię urzędowego zawiadomienia lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Usługobiorcę, ERGO Hestia może uniemożliwić dostęp do tych danych. ERGO Hestia nie będzie ponosić odpowiedzialności względem Usługobiorcy za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści bezprawnej. W przypadku uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych ERGO Hestia zawiadomi Usługobiorcę o zamiarze uniemożliwienia dostępu do danych.
5. W przypadku transmisji w sieci telekomunikacyjnej przekazywanych przez odbiorcę usług danych przez ERGO Hestię, ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności za przekazywane dane pod warunkiem:
 - a) nie inicjowania transmisji,
 - b) nie dokonywania wyboru odbiorcy przekazu danych,
 - c) nie usuwania oraz nie modyfikowania danych będących przedmiotem transmisji.
6. Wyłączenie odpowiedzialności o której mowa w ust 5 dotyczy także automatycznego i krótkotrwałego pośredniego przechowywania transmitowanych danych, jeżeli działanie to ma wyłącznie na celu przeprowadzenie transmisji, a dane nie są przechowywane dłużej, niż jest to w zwykłych warunkach konieczne dla zrealizowania transmisji.
7. W wypadku, kiedy Usługa wymaga podania przez Usługobiorcę określonych danych, Usługobiorca zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, kompletnych, zgodnych z prawem oraz nie wprowadzających w błąd.

XI. ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 19

1. Usługobiorca, będący konsumentem, który zawarł umowę ubezpieczenia za pośrednictwem internetu zgodnie z § 13 Regulaminu może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie w terminie trzydziestu dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub doręczenia polisy jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przez jego upływem oświadczenie zostało wysłane.
2. Oświadczenie o odstąpieniu Usługobiorca może złożyć :
 - a) Poprzez funkcjonalność usługi eKonta: <https://ekonto.ergohestia.pl/>,
 - b) Drogą mailową pod adres: poczta@ergohestia.pl,
 - c) Pisemnie na adres Sopot ul. Hestii 1, kod pocztowy 81-731.
3. W przypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia zgodnie z ust 1 niniejszego paragrafu, umowa ubezpieczenia jest uważana za niezawartą, a Usługobiorca jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Usługobiorca zobowiązany jest wówczas jedynie do uiszczenia składki za okres,

w którym ERGO Hestia świadczyła ochronę ubezpieczeniową. Otrzymana przez ERGO Hestię składka podlega zwrotowi w terminie 30 dni od otrzymania przez ERGO Hestię oświadczenia o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia.

4. Prawo do odstąpienia od umowy ubezpieczenia nie przysługuje Usługobiorcy w wypadkach:

- a) umów ubezpieczenia całkowicie wykonanych na żądanie Usługobiorcy, przed upływem terminów o których mowa w ust. 1,
- b) umów ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż trzydzieści dni.

5. Usługobiorca nie będący konsumentem który zawarł umowę ubezpieczenia za pośrednictwem internetu zgodnie z § 13 Regulaminu może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie w terminie siedmiu dni od dnia zawarcia umowy.

XII. ROZWIĄZYWANIE UMOWY, ODSTĄPIENIE OD UMOWY

§ 20

1. Umowa może zostać wypowiedziana przez każdą ze stron z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, z tym że Usługodawca może wypowiedzieć Umowę tylko z ważnych powodów, określonych w § 21.

2. W wypadku wprowadzenia zmian w Regulaminie, Usługobiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę w najbliższym terminie wypowiedzenia, z zachowaniem okresu wypowiedzenia, wskazanego w ust. 1.

3. Po rozwiązaniu Umowy Usługodawca zaprzestaje świadczenia Usług.

§ 21

ERGO Hestia może wypowiedzieć Umowę w przypadku:

- a) zmian w funkcjonowaniu Usług,
- b) wycofania Usług z oferty ERGO Hestii,
- c) nieprzebrzegania przez Usługobiorcę postanowień Umowy zawartej z Usługodawcą oraz Regulaminu,
- d) nieprzebrzegania przez Usługobiorcę obowiązujących przepisów prawa.

§ 22

Usługobiorca ma prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.

XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 23

1. Zakres usług świadczonych w ramach serwisu You Can Drive i serwisu mtu24.pl może ulegać zmianie. O dokonanej zmianie Usługodawca informuje kanałem elektronicznym oraz zamieszcza stosowną informację na stronach internetowych serwisu Grupy ERGO Hestia.

2. Zmiany w Regulaminie, w tym również zmiany, o których mowa w ust 1 jeżeli jednocześnie stanowią zmianę Regulaminu, będą udostępniane nieodpłatnie w ramach serwisu You Can Drive i serwisu mtu24.pl Usługobiorcom, zmiany w Regulaminie będą dodatkowo udostępniane drogą elektroniczną w sposób umożliwiający jego pozyskiwanie, odtwarzanie i utrwalanie za pomocą systemu teleinformatycznego Usługobiorcy.

3. Opublikowane w serwisie materiały lub informacje, o ile nie jest to wyraźnie stwierdzone, nie stanowią oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego.

4. Zobowiązania Usługodawcy wynikające z umów ubezpieczenia zawartych na odległość są gwarantowane przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny – na warunkach określonych w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych

5. W charakterze operatora występuje w imieniu ProContact Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku przy ul. Jelikowskiej 51, jako podmiot wspierający czynności ubezpieczeniowe Hestii, jako usługodawcy.

6. Prawem właściwym w świadczeniu i wykonaniu Umów objętych Regulaminem są przepisy prawa polskiego. Językiem obowiązującym jest język polski.

7. Sądem właściwym dla rozstrzygania ewentualnych sporów w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną jest Sąd powszechny według właściwości ogólnej.

8. Usługobiorca może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, adres internetowy www.rf.gov.pl, który jest podmiotem właściwym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku

Finansowym oraz Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Uchwałą Zarządu ERGO Hestii z dnia 19 listopada 2009 r., zmienioną Uchwałą Zarządu ERGO Hestii z dnia 01.01.2016 r.

9. W sprawach, których Regulamin nie reguluje, stosuje się niżej wymienione przepisy prawa polskiego:

- kodeksu cywilnego (Dz. U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 z późniejszymi zmianami),
- ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r., Nr 144, poz. 1204 ze zmianami),
- ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926 ze zmianami),
- ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2015 r., poz. 1844 ze zmianami).
- ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U.2014.827) oraz innych powszechnie obowiązujących aktów prawnych.

XIV. ZAŁĄCZNIK – INFORMACJA O PLIKACH COOKIE W EKONCIE I NA STRONIE

www.youcandrive.pl i www.mtu24.pl

Plik cookie to niewielki plik tekstowy przesyłany przez serwer strony sieci Web (dalej WWW) i zapisywany w pamięci urządzenia użytkownika. Plik ten powiadamia serwer strony WWW, że dana osoba po raz kolejny odwiedza stronę internetową.

Zastosowanie plików cookie:

- umożliwiają i usprawniają działanie strony WWW,
- upraszczają korzystanie ze strony WWW ,
- umożliwiają monitorowanie, analizowanie oraz ulepszanie działania i efektywności strony WWW.

Pliki cookie, których używamy, nie wyrządzają żadnych szkód i nie powodują zmian w urządzeniu użytkownika oraz w oprogramowaniu zainstalowanym w tym urządzeniu. Pliki cookie nie zawierają danych identyfikacyjnych tj. nazwisk, adresów czy informacji o płatnościach.

Nasze zasady dotyczące plików cookie:

Aby użytkownik mógł w pełni wykorzystać zawartość i spersonalizowane funkcje strony [www. ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl), jego urządzenie, którym może być : komputer, tablet lub telefon komórkowy musi akceptować pliki cookie (często jest to ustawienie domyślne), ponieważ niektóre spersonalizowane funkcje strony możemy udostępniać tylko przy wykorzystaniu tych plików. Użytkownik może ograniczyć możliwość używania plików cookie z eKonta oraz ze strony [www. youcandrive.pl](http://www.youcandrive.pl), zablokować je lub usunąć. Ograniczenia, zablokowania lub usunięcia plików cookie użytkownik może dokonać za pomocą ustawień oprogramowania zainstalowanego w urządzeniu, zazwyczaj będzie to przeglądarka internetowa. W zależności od używanej przeglądarki (Firefox, Internet Explorer, Gogle, Chrome, Bing i Safari) należy zapoznać się z menu pomocy (lub instrukcją obsługi telefonu komórkowego) i odpowiednio zmienić ustawienia plików cookie lub je usunąć. Umieszczane pliki cookie są naszymi własnymi plikami. Umożliwiamy umieszczanie pików cookie podmiotom zewnętrznym. Zasady korzystania przez podmioty zewnętrzne z plików cookie zostały zawarte w polityce prywatności tych podmiotów.

CEL, ZAWARTOŚĆ I OKRES PRZECHOWYWANIA PLIKÓW COOKIE

W zależności od czasu ich przechowywania w urządzeniu pliki cookie dzielą się na tymczasowe i trwałe. Pliki tymczasowe są aktywne podczas korzystania z przeglądarki a po skończeniu korzystania wygasają. Pliki trwałe pozostają w pamięci urządzenia użytkownika po skończeniu korzystania z przeglądarki. Cel, zawartość i okres przechowywania własnych plików cookie jest następujący:

Nazwa pliku cookie	Cel i zawartość	Źródło	Typ pliku	Okres aktywności
USERID	nadaje użytkownikowi strony WWW indywidualny identyfikator	www.youcandrive.pl www.mtu24.pl	trwały	1000 dni
JSESSIONID	przesyła numer sesji użytkownika strony WWW po stronie serwera	www.youcandrive.pl eKonto www.mtu24.pl	tymczasowy	sesja
cmsMode	definiuje tryb wyświetlania treści CMS na stronie	www.youcandrive.pl eKonto www.mtu24.pl	tymczasowy	sesja

XV. ZAŁĄCZNIK – GOOGLE ANALYTICS

Korzystamy z Google Analytics, usługi tworzenia statystyki stron internetowych świadczonej przez Google. W ramach tej usługi pliki cookie zostają zapisywane w urządzeniu użytkownika. Informacja wytworzona przez plik cookie, dotycząca korzystania przez użytkownika ze strony sieci

Web (w tym adres IP) będzie przekazana i przechowywana przez Google na serwerach w Stanach Zjednoczonych. Google będzie wykorzystywał te informacje w celu oceny korzystania przez Państwa ze strony sieci Web, zestawiania raportów z działalności prowadzonej na naszej stronie sieci Web oraz świadczenia innych usług dotyczących działalności na tej stronie i korzystania z internetu. Google może również przesyłać takie informacje podmiotom zewnętrznym, jeżeli wymagają tego przepisy prawa lub w przypadku, gdy podmioty zewnętrzne przetwarzają je w imieniu Google. W celu uzyskania dalszych informacji o Google Analytics, prosimy zapoznać się z informacjami na temat Cookies and Analytics, oraz polityką zachowania poufności danych dla Google Analytics dotyczącą Google Analytics. Mogą Państwo wybrać także opcję rezygnacji z zamieszczenia wyżej wymienionych plików cookie na Państwa urządzeniu pod adresem tutaj.

Nazwa pliku cookie	Cel i zawartość	Typ pliku	Okres aktywności
_utmz	przechowuje informacje na temat rodzaju połączenia, które nawiązał ze stroną WWW użytkownik (w jaki sposób na nią wszedł - czy było to kliknięcie w link/reklamę itp.)	trwały	6 miesięcy
_utma	pozwala na rozpoznanie unikalnych użytkowników strony WWW,	trwały	2 lata
_utmc	plik zapisywany, jednak nie wykorzystywany przez Google Analytics, służył do określenia sesji użytkownika	tymczasowy	sesja
_utmb	rozpoznanie sesji użytkownika na stronie WWW	trwały	30 minut

DODATKOWE INFORMACJE

Przydatne informacje na temat plików cookie można znaleźć na: <http://www.allaboutcookies.org>