
Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez serwis e-shop

O TYM REGULAMINIE

§ 1.

1. Kto przygotował ten Regulamin i na jakiej podstawie?

Ten Regulamin przygotowały spółki:

- SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
- SIGNAL IDUNA Życie Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

Z Regulaminu dowiesz się, jak korzystać z usług dostępnych w serwisie e-shop

2. Co znajdziesz w tym Regulaminie?

W regulaminie znajdziesz:

- 1) jakie usługi świadczymy przez Internet (czyli elektronicznie),
- 2) na jakich zasadach działają te usługi,
- 3) jak zawieramy i kończymy umowy dotyczące tych usług,
- 4) jak możesz złożyć reklamację.

3. Regulamin zamieszczony jest na stronie: www.signal-iduna.pl na samym dole ekranu serwisu e-shop.

4. Usługi elektroniczne, które opisujemy w tym Regulaminie, są **bezpłatne**.

Ale:

- 1) Jeśli zawrzesz umowę ubezpieczenia, musisz zapłacić **składkę zgodnie** z tą umową.
- 2) Jeśli korzystasz z Internetu, możesz ponieść koszt połączenia zgodnie z cennikiem Twojego operatora internetowego.

5. Nasz Serwis dostosowaliśmy do standardu WCAG 2.2 na poziomie A.

SŁOWNIK REGULAMINU

§ 2.

Niektóre słowa w tym Regulaminie mają takie same znaczenie w całym Regulaminie.

SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.	To spółka ubezpieczeniowa z siedzibą w Warszawie, przy ul. Siedmiogrodzkiej 9. Strona internetowa: www.signal-iduna.pl Infolinia: 22 505 65 06. Jest zarejestrowana pod numerem KRS: 0000042793 NIP: 583-27-58-112 REGON: 192566592 Kapitał zakładowy: 44 850 000 zł Działa na podstawie zezwolenia Ministra Finansów nr: FI/1848a/AU/BK/2000.
SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A.	To spółka ubezpieczeniowa z tej samej grupy. Też ma siedzibę w Warszawie, ul. Siedmiogrodzka 9. Strona internetowa: www.signal-iduna.pl Infolinia: 22 505 65 06 KRS: 0000041619 NIP: 583-27-56-024 REGON: 192566600 Kapitał zakładowy: 30 480 000 zł Działa na podstawie zezwolenia Ministra Finansów nr: FI/1847a/AU/BK/2000.
SIGNAL IDUNA	To wspólna nazwa dla obu spółek: SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A.
Użytkownik	To Ty i każda osoba, która korzysta z naszego Serwisu.
Regulamin	To ten dokument, który właśnie czytasz. Opisuje on zasady korzystania z usług świadczonych przez Internet.
Serwis	To strona internetowa https://sklep.signal-iduna.pl/ , z której możesz korzystać: <ul style="list-style-type: none">• by zawrzeć umowę ubezpieczenia,• by korzystać z innych dostępnych usług. To zbiór połączonych ze sobą stron, plików graficznych, skryptów itp., do których masz dostęp.
Strony transakcyjne	To specjalne podstrony Serwisu. Znajdziesz tam formularze, które pozwolą Ci: <ul style="list-style-type: none">• zawrzeć umowę ubezpieczenia,• zapłacić za nią przez Internet.
Ubezpieczający	To Ty lub Twoja firma, która zawiera umowę ubezpieczenia. Musisz mieć pełną zdolność do czynności prawnych.
Ubezpieczony	To osoba, na rzecz której zawarta została umowa ubezpieczenia.
Dokument polisowy	To dokument (polisa lub certyfikat), który potwierdza, że zawarłeś umowę ubezpieczenia.
OWU – Ogólne Warunki Ubezpieczenia	To dokument, na podstawie którego zawierasz umowę ubezpieczenia.

Operator Płatności	<p>To firmy, które zajmują się obsługą płatności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autopay S.A. działająca na podstawie ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, zarejestrowana przez Komisję Nadzoru Finansowego jako Krajowa Instytucja Płatnicza (nr zezwolenia IP 17/2013), • Przelewy24 – PayPro S.A. działająca na podstawie ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, zarejestrowana przez Komisję Nadzoru Finansowego jako Krajowa Instytucja Płatnicza (nr zezwolenia IP 24/2014).
Adres do doręczeń elektronicznych	<p>dla SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.: AE:PL-60913-95097-TJGEC-26 dla SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A.: AE:PL-34462-45277-AJRBJ-34</p>
Cookies	<p>Czyli Ciasteczka – małe pliki przechowywane na urządzeniu, z którego dostajesz się do Internetu. Używane są do przechowywania informacji potrzebnych „na chwilę” (np. na czas Twojej pracy z Serwisem) lub na trochę dłużej (abyś nie musiał za każdym razem wprowadzać tego samego).</p>
WCAG	<p>Web Content Accessibility Guidelines – są to wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych.</p>

JAK DZIAŁAJĄ NASZE USŁUGI ONLINE

§ 3.

1. SIGNAL IDUNA udostępnia Serwis (nasz sklep internetowy), aby oferować Ci usługi online. Robimy to, przesyłając i odbierając dane za pomocą komputerów.
2. SIGNAL IDUNA, korzystając z Serwisu, świadczy Ci następujące usługi:
 - 1) przekazuje informacje o oferowanych ubezpieczeniach,
 - 2) umożliwia złożenie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia,
 - 3) umożliwia zawarcie umowy ubezpieczenia,
 - 4) umożliwia opłacenie składki ubezpieczeniowej – kartą płatniczą lub przelewem elektronicznym.

WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU

§ 4.

1. SIGNAL IDUNA oferuje usługi przez Internet zgodnie z tym Regulaminem.
2. Kiedy zaczynasz korzystać z naszego Serwisu (czyli robisz coś więcej niż tylko opuszczasz stronę lub zamykasz przeglądarkę), oznacza to, że zapoznałeś się Regulaminem i zgadzasz się na jego warunki. W ten sposób automatycznie zawierasz z nami umowę na świadczenie usług drogą elektroniczną. Nie musisz nic dodatkowo potwierdzać.
3. Możesz zakończyć korzystanie z naszych usług świadczonych drogą elektroniczną w każdej chwili. Wystarczy, że przestaniesz korzystać z Serwisu (opuszczając stronę) lub zamkniesz przeglądarkę. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostanie wtedy automatycznie zakończona.
4. Nie możesz przysyłać do Serwisu treści bezprawnych ani obraźliwych. Nie możesz też podejmować żadnych działań sprzecznych z Regulaminem ani takich, które mogłyby zakłócić działanie Serwisu lub go uszkodzić. Jeśli jako Użytkownik korzystasz z Serwisu niezgodnie z Regulaminem, SIGNAL IDUNA nie ponosi za to odpowiedzialności.

5. Pamiętaj, że korzystanie z usług przez Internet wiąże się z pewnymi zagrożeniami. Osoby nieuprawnione mogą próbować uzyskać dostęp do Twoich danych przesyłanych przez sieć albo przechowywanych na komputerach. Mogą też próbować zmieniać te dane, usuwać je lub blokować dostęp do usług oferowanych przez Serwis.

Każda ze spółek SIGNAL IDUNA ma dostęp tylko do tych Twoich danych, które wynikają z zawartej umowy ubezpieczenia lub z wniosków i oświadczeń przesłanych do danej spółki.

DOSTĘPNOŚĆ I WYMAGANIA TECHNICZNE

§ 5.

1. Nasze usługi przez Internet udostępniamy Tobie codziennie – 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Czasem Serwis może mieć przerwy w działaniu. Czasami musimy coś naprawić, przeprowadzić konserwację, zrobić kopie zapasowe danych albo przetwarzać zebrane informacje.
3. Aby korzystać z Serwisu, potrzebujesz komputera lub innego podobnego urządzenia z dostępem do Internetu. Przeglądarka (Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Opera lub Safari) powinna być aktualna i musi mieć włączoną obsługę plików Cookies.
4. Serwis nie będzie działał prawidłowo, jeśli korzystasz ze sprzętu lub oprogramowania, które nie spełnia powyższych wymagań technicznych.
5. Wszystkie dane, które podajesz przez formularz w Serwisie, są zabezpieczone. Przekazywane dane są szyfrowane, aby nie mogły być podsłuchane czy zmodyfikowane. Obecnie korzystamy z protokołu SSL (Secure Socket Layer), który używa szyfrowania RSA (klucz 2048 bitów) oraz AES (klucz 256 bitów).
6. SIGNAL IDUNA może zablokować dostęp do Serwisu, jeśli wykryje nieprawidłowości w jego używaniu. Szczególnie, gdy mogłyby one zaszkodzić Tobie jako Użytkownikowi albo SIGNAL IDUNA. W takiej sytuacji dostęp do Serwisu możesz mieć tymczasowo wstrzymany, aż zagrożenie lub błąd zostaną usunięte. SIGNAL IDUNA nie ponosi odpowiedzialności za takie przerwy.
7. SIGNAL IDUNA może też zablokować usługę, jeśli podejrzewa nieuprawniony dostęp do Serwisu. Przerwa w działaniu usługi może również wynikać z problemów technicznych, takich jak: zła jakość połączenia, awaria sprzętu lub sieci, brak prądu albo działania osób trzecich podczas transakcji.
8. Jeśli korzystasz z Serwisu i nie zmieniasz ustawień przeglądarki, zgadzasz się na używanie plików Cookies. W każdej chwili możesz samodzielnie zmienić ustawienia przeglądarki dotyczące plików Cookies.

JAK DBAMY O BEZPIECZEŃSTWO TWOICH DANYCH

§ 6.

1. Twoje dane, które przesyłasz przez Serwis, są chronione tajemnicą ubezpieczeniową. To oznacza, że są bezpieczne i nie zostaną ujawnione nikomu nieuprawnionemu. Dodatkowo, Twoje dane osobowe są chronione zgodnie z przepisami o ochronie danych.
2. Nasz sklep internetowy i jego systemy spełniają najwyższe standardy bezpieczeństwa.
3. Twoje dane są przesyłane w sposób zaszyfrowany, aby nikt niepowołany nie mógł ich odczytać w czasie przesyłania przez Internet.
4. Sklep internetowy, z którego korzystasz, ma ważny certyfikat potwierdzający, że połączenie z nim jest bezpieczne.
5. Jeśli otrzymujesz odpowiedzi z Serwisu na swój e-mail, są one dodatkowo chronione. Dostęp do nich masz tylko Ty.

6. Podczas korzystania z Serwisu warto zachować ostrożność. Nie używaj ogólnodostępnych komputerów ani niezabezpieczonego Wi-Fi. Nie zostawiaj też komputera/ telefonu bez opieki, kiedy jesteś zalogowany.
7. Pamiętaj, że mimo zabezpieczeń, w Internecie zawsze istnieje ryzyko. Ktoś nieuprawniony może próbować dostać się do Twoich danych, zmienić je albo zablokować dostęp do Serwisu.

JAK ZAWRZEĆ UMOWĘ UBEZPIECZENIA ONLINE

§ 7.

1. Możesz zawrzeć umowę ubezpieczenia przez strony Serwisu, jeśli wybrany produkt pasuje do Twoich potrzeb i oczekiwań.
2. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia otrzymujesz informacje o przetwarzaniu danych osobowych, Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU) oraz dokument z najważniejszymi informacjami o wybranym ubezpieczeniu.
3. Umowę ubezpieczenia możesz zawrzeć po wypełnieniu wszystkich wymaganych pól we wniosku oraz po zaznaczeniu wymaganych zgód i oświadczeń.
4. Możesz zawrzeć umowę ubezpieczenia, gdy klikniesz przycisk „Potwierdzam i kupuję” na stronie transakcyjnej i zapłacisz składkę przez serwis Operatora Płatności.
5. Jeśli płacisz kartą (Visa, Mastercard itp.), płatność odbywa się przez bezpieczny system Operatora Płatności. Karta zostaje obciążona kwotą składki. Jeśli nie da się pobrać tej kwoty, transakcja nie dojdzie do skutku.
6. Jeśli wybierzesz płatność przelewem, konto zostanie obciążone od razu po złożeniu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
7. Jeśli wniosek zostanie odrzucony lub reklamacja zostanie uwzględniona, wpłacona składka zostanie zwrócona: na kartę (jeśli płatność była kartą) albo na konto bankowe (jeśli płatność była przelewem lub przez aplikację mobilną banku).
8. Po zawarciu umowy ubezpieczenia otrzymasz dokument potwierdzający zakup ubezpieczenia (tzw. polisę) na swój adres e-mail – zwykle w ciągu 10 minut od potwierdzenia płatności. Jeżeli nie doszło do zawarcia umowy ubezpieczenia, dostaniesz potwierdzenie, żeby złożyć wniosek – również e-mailem.
9. Jeżeli zawarłeś umowę ubezpieczenia z płatnością składki w ratach, kolejne raty składki trzeba będzie wpłacać na konto podane w Dokumencie polisowym.

TWOJE DANE OSOBOWE

– JAK JE CHRONIMY I WYKORZYSTUJEMY

§ 8.

1. Administratorem Twoich danych osobowych jest SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. oraz SIGNAL IDUNA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

Administrator odpowiada za Twoje dane i decyduje o tym, jak są wykorzystywane i chronione.

2. W sprawach dotyczących Twoich danych osobowych możesz skontaktować się z naszym Inspektorem Ochrony Danych – napisz na adres: iod@signal-iduna.pl lub listownie na adres SIGNAL IDUNA.
3. Twoje dane są zbierane tylko po to, żebyśmy mogli zawrzeć i wykonać umowę – czyli np. sprzedać Ci ubezpieczenie przez Serwis. Przetwarzamy je, bo jest to konieczne do świadczenia usługi.
4. Jeżeli kontaktujesz się z nami – np. piszesz maila – wtedy Twoje dane są przetwarzane w celu, którego dotyczy ten kontakt. To znaczy, że robimy to po to, żeby sprawnie Ci pomóc.

5. Dane są przechowywane tak długo, jak wynika to z przepisów – np. do momentu, aż upłynie czas, w którym możesz dochodzić roszczeń albo do końca obowiązku przechowywania dokumentów, np. księgowych.
6. Twoje dane mogą zostać przekazane:
 - a) naszym pracownikom – tylko jeśli muszą z nich skorzystać,
 - b) firmom, które działają w naszym imieniu – np. firmom IT albo wysyłającym maile,
 - c) innym firmom – np. operatorom płatności, którzy przetwarzają dane we własnym imieniu.
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale jeśli ich nie podasz, nie będziemy mogli zawrzeć umowy ani zrealizować usługi.
8. Masz prawo w każdej chwili żądać dostępu do swoich danych, poprawić je, usunąć albo ograniczyć ich przetwarzanie.
9. Jeśli przetwarzamy Twoje dane, bo mamy w tym uzasadniony interes (np. żeby Ci odpowiedzieć lub w celach związanych z roszczeniami), masz prawo się temu sprzeciwić.
10. Jeśli dane są przetwarzane, żeby zawrzeć i wykonać umowę, masz prawo je „zabrać ze sobą” – czyli poprosić o ich przesłanie w prostym, czytelnym formacie do Ciebie lub innej firmy (prawo do przenoszenia danych).
11. Możesz także złożyć skargę do urzędu, który zajmuje się ochroną danych osobowych.
12. SIGNAL IDUNA zobowiązuje się, że będzie chronić Twoje dane zgodnie z obowiązującym prawem.
13. Jeśli kupujesz ubezpieczenie przez nasz Sklep, szczegóły dotyczące przetwarzania danych otrzymasz podczas składania wniosku.

Wszystkie informacje dostępne są też na stronie:

<https://www.signal-iduna.pl/przetwarzanie-danych-osobowych>

JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ LUB SKARGĘ

§ 9.

1. Jeśli masz zastrzeżenia do usług świadczonych drogą elektroniczną przez SIGNAL IDUNA, możesz złożyć reklamację.
2. Reklamację możesz zgłosić w następujący sposób:
 - **elektronicznie** – wysyłając wiadomość na adres: reklamacje@signal-iduna.pl;
 - **przez e-doręczenia** – wysyłając reklamację na adres do doręczeń elektronicznych SIGNAL IDUNA wpisany do bazy adresów elektronicznych (adres znajdziesz na stronie: www.signal-iduna.pl/kontakt);
 - **pisemnie** na adres: **SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A., ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa**;
 - **pisemnie** – wysyłając reklamację na adres jednego z Regionalnych Centrów Obsługi Ubezpieczeń SIGNAL IDUNA (adresy znajdziesz na stronie: www.signal-iduna.pl/kontakt);
 - **ustnie** – podczas wizyty w jednostce obsługującej klientów SIGNAL IDUNA w Warszawie lub w Regionalnym Centrum Obsługi Ubezpieczeń;
3. **telefonicznie** – pod numerem: **22 505 65 06**. W reklamacji podaj podstawowe dane kontaktowe, abyśmy mogli Cię zidentyfikować i odpowiedzieć. Podaj w szczególności:
 - **imię i nazwisko**,
 - **NIP i nazwę firmy** – jeśli reklamację składa firma,
 - **adres korespondencyjny** (także adres e-mail),
 - **numer telefonu**,
 - **opis sprawy**, której dotyczy reklamacja.
4. Jeśli zgłoszenie nie będzie zawierało danych potrzebnych do identyfikacji, skontaktujemy się z Tobą, aby uzupełnić brakujące informacje. Możemy też przesłać **Formularz zgłoszenia reklamacji SIGNAL IDUNA** do uzupełnienia.
5. SIGNAL IDUNA rozpatruje reklamację **bez zbędnej zwłoki**, nie później niż w terminie **30 dni od dnia jej otrzymania**.

6. Jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana i nie możemy odpowiedzieć w tym terminie, poinformujemy Cię o **przyczynach opóźnienia**, wskażemy **okoliczności, które musimy jeszcze ustalić**, oraz podamy **przewidywany termin odpowiedzi**. Termin ten nie będzie dłuższy niż **60 dni od dnia otrzymania reklamacji**.
7. Odpowiedź na reklamację otrzymasz **na piśmie**:
 - **w postaci elektronicznej** – jeśli reklamację złożyłeś elektronicznie, chyba że poprosisz o odpowiedź w formie papierowej;
 - **w postaci papierowej** – jeśli reklamację złożyłeś w formie papierowej, chyba że poprosisz o odpowiedź elektroniczną;
 - **w postaci papierowej albo elektronicznej** – zgodnie z Twoim wnioskiem, jeśli reklamację złożyłeś ustnie.
8. Jeśli odpowiedź jest wysyłana elektronicznie:
 - prześlemy ją za pomocą **środka komunikacji elektronicznej**, którego użyłeś do złożenia reklamacji, albo innego wskazanego przez Ciebie sposobu;
 - w przypadku **e-doręczeń** wyślemy ją na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych.
9. Jeśli nie zgadzasz się z naszą decyzją, możesz zwrócić się do **Rzecznika Finansowego** z wnioskiem o **rozpatrzenie sprawy** lub o **przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu** między klientem a podmiotem rynku finansowego.

Więcej informacji znajdziesz na stronie: <http://rf.gov.pl>. Możesz też skorzystać z pomocy **miejskich lub powiatowych Rzeczników Konsumentów**.
10. Skargi i zażalenia dotyczące działalności SIGNAL IDUNA możesz kierować także **do Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych instytucji zajmujących się ochroną klientów rynku finansowego**.
11. SIGNAL IDUNA działa pod nadzorem **Komisji Nadzoru Finansowego**.

WAŻNE INFORMACJE O REGULAMINIE I ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 10.

1. Jeśli zaktualizujemy Regulamin, to jego nowa wersja zawsze będzie dostępna na stronach naszego Serwisu.
2. Wszystkie usługi świadczone przez Internet podlegają prawu obowiązującemu w Polsce.
3. Jeśli coś nie zostało opisane w Regulaminie, stosuje się ogólne przepisy prawa.
4. W kontaktach z Użytkownikiem używamy języka polskiego.
5. W granicach dozwolonych przez prawo nie ponosimy odpowiedzialności za szkody wynikające z działania Serwisu, problemów z jego działaniem lub brakiem dostępu do niego. Nie odpowiadamy też za szkody spowodowane błędami, awariami, opóźnieniami, wirusami, problemami z siecią telefoniczną, komputerową lub zasilaniem.