

## REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO mtu.pl

### § I (Postanowienia wstępne)

1. Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. z siedzibą w Sopocie przy ul. Hestii 1, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000024812, NIP: 585-000-16-90, o kapitale zakładowym: 196.580.900 zł, który został wpłacony w całości, wykonujące działalność ubezpieczeniową za zezwoleniem Komisji Nadzoru Finansowego w Warszawie, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, zwane dalej „Spółką”, ustala niniejszy Regulamin Serwisu internetowego mtu.pl, zwany dalej „Regulaminem”.
2. Regulamin określa zasady działania Serwisu internetowego mtu.pl, zwanego dalej „Serwisem”, oraz warunki świadczenia Usług, opisanych w § III ust. 1 poniżej, zwanych dalej „Usługami”, udostępnianych za pośrednictwem Serwisu.
3. Użytkownikiem, w rozumieniu Regulaminu, jest każda osoba korzystająca z Serwisu.
4. Regulamin nie ma zastosowania do usług, które nie zostały wymienione w § III ust. 1 poniżej, a w szczególności usług świadczonych za pośrednictwem portalu ihestia.ergohestia.pl, serwisu ergohestia.pl, serwisu youcandrive.pl, serwisu mtu24.pl, usługi eKonto, usługi Konto Direct, których warunki określają odrębne regulaminy.
5. Niniejszy Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie na stronie www.mtu.pl, w formie umożliwiającej jego pobranie, odtwarzanie, utrwalenie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego Użytkownika oraz jego wydrukowanie. Każdy może zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu.

### § II (Warunki korzystania z Serwisu)

1. Rozpoczęcie przez Użytkownika korzystania z Serwisu jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu.
2. Zakończenie korzystania z Usługi następuje bez konieczności składania odrębnych oświadczeń w chwili opuszczenia przez Użytkownika strony internetowej Serwisu.
3. Każdy z Użytkowników Serwisu zobowiązany jest do korzystania z Usług w sposób zgodny z prawem, niniejszym Regulaminem i specyfiką danej Usługi oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, w szczególności Użytkownik zobowiązany jest do:
  - powstrzymywania się od jakichkolwiek działań utrudniających korzystanie z Serwisu,
  - powstrzymywania się od zamieszczania w Serwisie treści powszechnie uznanych za nieobyczajne, niezgodnych z prawem lub naruszających cudze dobra osobiste lub majątkowe,
  - powstrzymywania się od jakichkolwiek działań naruszających prawo, dobre obyczaje lub cudze dobra osobiste lub majątkowe, w tym innych Użytkowników, a w szczególności powstrzymywania się od postępowania się danymi innych osób jak własnymi danymi osobowymi.
4. Zakazane jest przesyłanie przez Użytkownika do Spółki 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 Spółka ma prawo zablokować Użytkownikowi dostęp do świadczonych Usług oraz wystąpić na drogę sądową z roszczeniem odszkodowawczym.

5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za treści wiadomości prywatnych wysyłanych do nich przez Użytkowników w ramach Serwisu.
6. Zabronione jest wykorzystywanie Serwisu do rozsyłania ofert oraz reklam towarów i usług.

### § III (Rodzaj i zakres świadczonych Usług)

1. Spółka na zlecenie Użytkownika za pośrednictwem Serwisu umożliwia Użytkownikowi:
  - a) dostęp do informacji zawartych w Serwisie,
  - b) dostęp do ogólnych warunków ubezpieczenia, na podstawie których zawierane są umowy ubezpieczenia, elektronicznych druków oraz formularzy wraz z możliwością ich zapisania w wersji elektronicznej i wydrukowania,
  - c) przesłanie do Spółki formularzy: zgłoszenia zbycia pojazdu, zgłoszenia zakupu pojazdu, reklamacji, zgłoszenia szkody, wniosku o dodatkowe oględziny, pytania w procesie likwidacji szkody, zgłoszenia zamiany danych polisy ubezpieczeniowej, zgłoszenie rozwiązania, wypowiedzenia i odstąpienia od umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz wniosku o przesyłanie dokumentów pocztą elektroniczną,
  - d) przesyłanie dokumentów w postaci plików graficznych lub tekstowych w formie załączników do opisanych w lit. c) powyżej formularzy: reklamacji, zgłoszonej szkody, oświadczenia o rozwiązaniu, wypowiedzeniu lub odstąpieniu od umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych,
2. Usługi, o których mowa w ust. 1 powyżej, świadczone są nieodpłatnie.
3. Realizacja Usługi, o której mowa w ust. 1 lit. a) powyżej, następuje z chwilą wpisania przez Użytkownika stosownego adresu strony internetowej Serwisu w przeglądarce internetowej. Korzystanie przez Użytkownika z Usługi jest anonimowe.
4. Realizacja Usługi, o której mowa w ust. 1 lit. b) powyżej, następuje poprzez wpisanie przez Użytkownika stosownego adresu strony internetowej Serwisu w przeglądarce internetowej, a następnie kliknięcie przycisku „pobierz”. Korzystanie przez Użytkownika z Usługi jest anonimowe.
5. Realizacja Usług, o których mowa ust. 1 lit. c) powyżej, następuje poprzez uzupełnienie przez Użytkownika formularzy zgłoszeniowych udostępnionych w Serwisie, w tym wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika w celu realizacji tych Usług. Spółka udziela Użytkownikowi odpowiedzi na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny, w zależności od wskazania Użytkownika dokonanego w treści formularza zgłoszeniowego. Do momentu uzupełnienia formularza zgłoszeniowego korzystanie przez Użytkownika z Usługi jest anonimowe.
6. Realizacja Usług, o których mowa ust. 1 lit. d) powyżej, następuje poprzez wykonanie czynności, o których mowa w ust. 5 powyżej, oraz dodanie pliku z załącznikami w postaci plików graficznych lub tekstowych. Spółka udziela Użytkownikowi odpowiedzi na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny, w zależności od wskazania Użytkownika dokonanego w treści formularza zgłoszeniowego. Do momentu uzupełnienia formularza zgłoszeniowego korzystanie przez Użytkownika z Usługi jest anonimowe.

#### § IV (Ochrona danych osobowych)

1. Administratorem danych osobowych udostępnionych Spółce przez Użytkownika w związku z realizacją Usług, o których mowa w § III ust. 1 powyżej jest Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA.
2. Spółka decydując o celach i środkach przetwarzania danych osobowych Użytkowników, zobowiązuje się do ochrony danych osobowych Użytkowników oraz ich przetwarzania zgodnie z prawem oraz wyłącznie w celu, w jakim zostały one przekazane.
3. Powierzenie danych osobowych przez Użytkownika ma charakter dobrowolny. Spółka oświadcza, iż brak wprowadzenia danych osobowych, niezbędnych w celu wykonania Usług, o których mowa w § III ust. 1 lit. c) i d) powyżej, wymagających przetwarzania tych danych, skutkuje niemożliwością wykonania tych Usług.
4. Dane podane przez Użytkowników mogą być przetwarzane dla celów wykonania Usług, o których mowa w § III ust. 1 lit. c) i d) powyżej, przez Spółkę zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych, ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz innych obowiązujących przepisów prawa.
5. Udostępnienie danych osobowych Użytkownika innym osobom lub podmiotom, może nastąpić wyłącznie na podstawie wyraźnej zgody Użytkownika lub na podstawie obowiązującego przepisu prawa.
6. Każdemu Użytkownikowi służy prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania, a przetwarzanie tych danych w innych, niż wymienione powyżej prawnie usprawiedliwione cele, wymaga uzyskania uprzedniej jednoznacznej zgody Użytkownika.
7. Spółka stosuje środki techniczne i organizacyjne w celu ochrony danych osobowych, przed m.in. zniszczeniem, utratą oraz ich pozyskaniem i modyfikacją przez osoby nieuprawnione.
8. Spółka może przetwarzać dane eksploatacyjne Użytkownika, to jest dane charakteryzujące sposób korzystania przez Użytkowników z Usług, takie jak:
  - a) oznaczenia identyfikujące Użytkownika nadawane na podstawie danych, o których mowa w ust 1 powyżej,
  - b) oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Użytkownik,
  - c) informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z Usługi,
  - d) informacje o skorzystaniu przez Użytkownika z Usług.

#### § V (Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Serwisu)

1. Wymagania techniczne dotyczące korzystania z Usług:
  - a) połączenie z siecią internet,
  - b) korzystanie z jednej z poniższych lub nowszych wersji przeglądarek: Internet Explorer 10, Firefox 25, Chrome 30, Edge 25, Safari.
2. Korzystając z Usługi należy używać programów antywirusowych oraz zapór sieciowych (firewall) i na bieżąco je aktualizować.
3. Działanie plików Cookies opisane jest w dokumencie Polityka dotycząca plików Cookies.

#### § VI (Reklamacje)

1. Użytkownik może zgłosić reklamacje w sprawach związanych z Usługami świadczonymi na podstawie niniejszego Regulaminu.
2. Reklamacje można składać:
  - a) elektronicznie – poprzez wypełnienie formularza zgłoszenia reklamacji, o którym mowa w § III ust. 1 lit. c) powyżej,
  - b) pisemnie – na adres Spółki wskazany w § I ust. 1 powyżej,
  - c) ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce Spółki.
3. Reklamacje rozpatrywane są przez jednostki organizacyjne powołane w tym celu przez Zarząd Spółki.
4. 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.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w ciągu 60 dni od dnia jej otrzymania.
6. Pismo reklamacyjne powinno zawierać opis podstaw reklamacji oraz następujące dane składającego reklamację:
  - a. imię i nazwisko,
  - b. adres do korespondencji (możliwy adres e-mailowy i telefon kontaktowy).

7. Ewentualne spory wynikające z korzystania z serwisu internetowego mogą zostać zakończone w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym z siedzibą Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl), który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań na podstawie przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tj. Dz.U. z 2016 r. poz. 892, z późn. zm.).
8. Konsumentom mogą korzystać z platformy internetowej systemu rozstrzygnięcia sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich. Platforma ODR może być wykorzystywana jako źródło informacji i narzędzie do rozstrzygnięcia sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i konsumentami. Do komunikacji z Platformą ODR służy łącze elektroniczne pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>, adres poczty elektronicznej, pod którym mogą się Państwo z nami kontaktować to: [poczta@ergohestia.pl](mailto:poczta@ergohestia.pl)

#### § VII (Postanowienia końcowe)

1. Serwis zawiera treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności utwory chronione prawem autorskim i materiały opatrzone znakami towarowymi. Użytkownik zobowiązany jest przestrzegać przepisów prawa własności intelektualnej.
2. Wszelkie kopiowanie, wprowadzanie zmian, a także publiczne odtwarzanie udostępnianych treści bez zgody Spółki jest zakazane, o ile nie wynika to z odrębnych umów lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Opublikowane w Serwisie materiały lub informacje, o ile nie jest to wyraźnie stwierdzone, nie stanowią oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego.
4. Spółka zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia Serwisu lub poszczególnych Usług celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
5. Spółka zastrzega sobie możliwość usunięcia lub modyfikacji treści oraz funkcji Serwisu, a także zmian zasad korzystania z Serwisu.
6. Regulamin może zostać zmieniony przez Spółkę. W przypadku zmiany Regulaminu Spółka udostępni nieodpłatnie zmieniony Regulamin w sposób umożliwiający jego pozyskiwanie, odtwarzanie, utrwalanie za pomocą systemu teleinformatycznego Użytkownika oraz drukowanie.
7. Zmiany niniejszego Regulaminu wchodzi w życie z upływem dniem ich umieszczenia w Serwisie chyba, że w treści informacji o zmianach podano inną datę ich wejścia w życie.
8. W wypadku, kiedy Usługa wymaga podania przez Użytkownika określonych danych, Użytkownik zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, kompletnych, zgodnych z prawem oraz nie wprowadzających w błąd.
9. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu po wprowadzeniu zmian Regulaminu jest równoznaczne z wyrażeniem akceptacji dla tych zmian.
10. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
11. Regulamin obowiązuje od dnia 24.03.2017 r.