

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ
ALIOR BANK S.A. DOTYCZĄCY WYKONYWANIA CZYNNOŚCI AGENCYJNYCH
W IMIENIU LUB NA RZECZ PZU ŻYCIE SA**

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 1219 z późn. zm.) Alior Bank Spółka Akcyjna (zwana dalej Alior Bank) ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej Regulaminem).

CZĘŚĆ I

WSTĘP

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Podmiotem świadczącym usługi za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Bank oraz serwisu jest Alior Bank Spółka Akcyjna (zwany dalej Usługodawcą) z siedzibą w Warszawie przy ul. Łopuszańskiej 38D, 02-232 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000305178, o kapitale zakładowym 1 304 587 160 zł wpłaconym w całości.
2. Usługodawca świadczy usługi działając jako agent ubezpieczeniowy Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń na Życie Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, wpisanej do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000030211, kapitał zakładowy 295.000.000 zł, wpłacony w całości, NIP 527-020-60-56, (zwanego dalej PZU Życie). Usługodawca wpisany jest do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem 11210443/A.
3. Pełnomocnictwo dla Usługodawcy do wykonywania czynności agencyjnych w imieniu PZU Życie SA udostępnione jest pod adresem elektronicznym www.aliorbank.pl.
4. Regulamin określa:
 - 1) rodzaje i zakres usług głosowych świadczonych za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Bank;
 - 2) rodzaje i zakres usług internetowych świadczonych za pośrednictwem serwisu;
 - 3) warunki świadczenia usług głosowych za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Bank;
 - 4) warunki świadczenia usług internetowych za pomocą serwisu;
 - 5) wymagania techniczne niezbędne do wykonania na rzecz Usługobiorcy usługi głosowej za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Bank oraz usługi internetowej za pośrednictwem serwisu;
 - 6) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług za pośrednictwem Kanałów zdalnych oraz serwisu;
 - 7) zasady kalkulacji składki oraz zawierania umów ubezpieczenia;
 - 8) tryb postępowania reklamacyjnego.
5. Regulamin ma zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez PZU Życie za pośrednictwem Usługodawcy drogą elektroniczną i dotyczy wyłącznie tych ubezpieczeń, które proponowane są za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Bank oraz serwisu.
6. Przez pojęcia użyte w Regulaminie rozumie się:
 - 1) **adres elektroniczny** – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej; adres elektroniczny zwany jest także adresem e-mail;
 - 2) **bezpieczny protokół SSL** – protokół sieciowy służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;
 - 3) **hasło** – ciąg znaków używany do uwierzytelnienia Usługobiorcy oraz uzyskania uwierzytelnionego dostępu do konta Usługobiorcy w serwisie;
 - 4) **Identyfikator (numer Kartoteki Klienta, CIF, alias)** – unikalny numer nadany Usługobiorcy przez Bank, z którym jednoznacznie związane są dane osobowe i adresowe, służący m.in. do identyfikacji podczas korzystania z kanałów elektronicznych zdefiniowanych zgodnie z wewnętrznymi regulacjami Alior Banku;

- 5) **Kanały zdalne Alior Banku** – czyli dedykowane jednostki bankowe uprawnione do sprzedaży przez telefon oferty Alior Banku doprowadzające do zawarcia umowy o produkt bankowy oraz ubezpieczeniowy a także jednostki uprawnione do obsługi serwisu telefonicznego dostępnego pod numerem 19502 (z sieci Play: 12 19 502) lub 12 370 70 00 (tel. stacjonarne i komórkowe) +48 12 19 502 lub +48 12 370 70 00 (z zagranicy);
- 6) **kalkulacja składki** – obliczenie wysokości składki za ubezpieczenie na podstawie danych podanych przez Usługobiorcę podczas świadczenia usługi głosowej lub internetowej;
- 7) **konsultant Kanałów zdalnych Alior Bank** – pracownik Usługodawcy bądź pracownik firmy zewnętrznej świadczącej usługi na rzecz Usługodawcy, wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, posiadający upoważnienie Usługodawcy do wykonywania czynności agencyjnych na rzecz PZU Życie SA w imieniu Usługodawcy;
- 8) **konto** – indywidualne i autoryzowane konto Usługobiorcy;
- 9) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia stosowane w umowach ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Internetu lub telefonu, mające zastosowanie do ubezpieczeń oferowanych w serwisie lub za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Bank;
- 10) **placówka Alior Bank** - lista placówek Usługodawcy dostępna w serwisie lub na stronach internetowych Usługodawcy pod adresem elektronicznym <https://www.aliorbank.pl/placowki-i-bankomaty.html>
- 11) **serwis** – aplikacja internetowa dostępna pod adresem <https://system.aliorbank.pl/sign-in> stanowiąca część systemu teleinformatycznego;
- 12) **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 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.), w tym aplikacja z której korzystają konsultanci Kanałów zdalnych Alior Bank oraz serwis;
- 13) **świadczenie usługi drogą elektroniczną** – wykonanie usługi głosowej, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);
- 14) **usługa głosowa** – telefoniczna obsługa Usługobiorcy świadczona przez Usługodawcę na indywidualne żądanie Usługobiorcy, realizowana przez konsultanta Kanałów zdalnych Alior Bank za pomocą systemu teleinformatycznego i sieci telekomunikacyjnej;
- 15) **usługa internetowa** – internetowa obsługa Usługobiorcy świadczona przez Usługodawcę na indywidualne żądanie Usługobiorcy, realizowana za pomocą serwisu;
- 16) **ubezpieczający** - Usługobiorca zawierający umowę ubezpieczenia z PZU Życie za pośrednictwem Usługodawcy,
- 17) **umowa ubezpieczenia** - umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem Usługodawcy pomiędzy PZU Życie a Ubezpieczającym, zgodnie z postanowieniami OWU oraz Regulaminu;
- 18) **Usługobiorca** – osoba korzystająca z usługi głosowej lub usługi internetowej;
- 19) **Usługodawca** – Alior Bank będący dystrybutorem ubezpieczeniowym, czyli agentem ubezpieczeniowym działającym w imieniu PZU Życie na podstawie udzielonego pełnomocnictwa udostępnionego dla Usługobiorcy w postaci skanu oryginału zamieszczonego na stronie www.aliorbank.pl w sekcji „przydatne dokumenty/ dokumenty ubezpieczeniowe”;
- 20) **wniosek** – wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia złożony przez Usługobiorcę ustnie podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem Kanałów zdalnych Alior Bank albo za pośrednictwem serwisu, a następnie utrwalony w systemie teleinformatycznym, ustalający warunki umowy ubezpieczenia oraz stanowiący integralną część umowy ubezpieczenia.

Rozdział 2

Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną

§ 2

Usługodawca świadczy drogą elektroniczną następujące usługi:

- 1) udostępnienie informacji o oferowanych przez PZU Życie S.A. ubezpieczeniach;
- 2) umożliwienie wykonania przez Usługobiorcę kalkulacji składki;

- 3) umożliwienie złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia;
- 4) umożliwienie zawarcia umowy ubezpieczenia;
- 5) udostępnienie informacji o umowach ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Bank lub przez serwis;
- 6) przyjęcie zamówienia Usługobiorcy na druki lub formularze, przyjmowanie od Usługobiorcy ustnych wniosków i dyspozycji związanych z zawartą umową ubezpieczenia;
- 7) na żądanie Usługobiorcy pomoc w korzystaniu z serwisu.

Rozdział 3

Wymagania niezbędne do korzystania z Kanałów zdalnych Alior Bank oraz serwisu.

§ 3

1. Świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Bank odbywa się za pośrednictwem telefonu, natomiast w serwisie za pośrednictwem Internetu.
2. Warunkiem korzystania przez Usługobiorcę z usług głosowych i internetowych jest:
 - 1) posiadanie aparatu telefonicznego z funkcją tonowego wybierania numerów;
 - 2) posiadanie urządzenia z przeglądarką internetową i łączem internetowym umożliwiającym dostęp do serwisu;
 - 3) posiadanie konta w serwisie.
3. Połączenie z serwisem odbywa się z wykorzystaniem bezpiecznego protokołu SSL, przy czym ze względów bezpieczeństwa Usługodawca zastrzega sobie prawo do przerwania sesji połączenia z Usługobiorcą po upływie 15 minut od ostatniej czynności wykonanej przez Usługobiorcę.

CZĘŚĆ II

Rozdział 4

Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

§ 4

1. Usługodawca świadczy nieodpłatnie usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu oraz Kanałów zdalnych Alior Bank, zgodnie z Regulaminem.
2. Usługobiorca ponosi wyłącznie koszt połączenia telefonicznego i internetowego, określonego przez operatora sieci telekomunikacyjnej.
3. Usługobiorca jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu.
4. Korzystanie z Regulaminu jest bezpłatne. Regulamin jest dostępny na stronie www.aliorbank.pl. W przypadku usługi internetowej Usługobiorca może go swobodnie odczytać, wydrukować lub zapisać jego wersję elektroniczną na własnym komputerze lub innym urządzeniu końcowym.
5. Rozpoczęcie rozmowy z konsultantem Kanałów zdalnych Alior Bank lub rozpoczęcie korzystania z serwisu jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu oraz z zawarciem z Usługodawcą umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
6. Umowa o świadczenie usługi drogą elektroniczną jest zawierana także w przypadku, kiedy Usługobiorca zgłosił do Usługodawcy wniosek o przekazanie informacji lub dokumentów na wskazany adres poczty elektronicznej. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się z chwilą otrzymania przez Usługobiorcę wiadomości e-mail.
7. Usługobiorca może w każdej chwili zakończyć połączenie za pośrednictwem Kanałów Zdalnych lub korzystanie z serwisu. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu i Kanałów zdalnych Alior Bank rozwiązuje się z chwilą zakończenia przez Usługobiorcę korzystania z serwisu lub połączenia telefonicznego z Infolinią Alior Bank – bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.
8. Usługobiorca zobowiązany jest do przechowywania w bezpiecznym miejscu identyfikatora oraz hasła i nieudostępniania ich osobom nieupoważnionym.

9. W przypadku, gdy Usługobiorca utracił lub zapomniał numer identyfikatora lub hasło, Usługodawca zapewni możliwość ich odzyskania:
 - 1) w przypadku hasła - poprzez serwis lub za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Bank;
 - 2) w przypadku identyfikatora – za pośrednictwem Kanałów zdalnych
10. Świadczenie usług głosowych i internetowych jest zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.
11. Usługobiorca zobowiązuje się do niepodejmowania podczas rozmowy z konsultantem Kanałów zdalnych Alior Bank lub za pośrednictwem Internetu działań o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wprowadzać w błąd, lub wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w serwisie.
12. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji konsultantowi Kanałów zdalnych Alior Bank lub za pośrednictwem internetu, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy.
13. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystanie z serwisu i Kanałów zdalnych Alior Bank drogą elektroniczną w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami Regulaminu.

Rozdział 5

Kalkulacja składki oraz zawarcie umowy ubezpieczenia

§ 5

1. Kalkulację składki dla Usługobiorcy można przygotować anonimowo lub na podstawie podanych przez niego danych wymaganych do zawarcia umowy ubezpieczenia na podstawie OWU aktualnie dostępnych w serwisie lub pod adresem elektronicznym www.aliorbank.pl.
2. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym. Podając dane osób trzecich Usługobiorca oświadcza, że poinformował te osoby o tym fakcie i osoby te wyraziły zgodę na podanie ich danych, chyba że wiedza i zgoda taka nie są wymagane przepisami prawa.
3. Kalkulacja składki odbywa się na podstawie danych przekazanych przez Usługobiorcę konsultantowi Kanałów zdalnych Alior Bank albo podczas korzystania z usługi internetowej.
4. Kalkulacja składki nie stanowi oferty w rozumieniu prawa cywilnego. Kwota wyliczonej składki może ulec zmianie, stosownie do zmian OWU, taryfy składek lub zmiany danych wprowadzanych przez Usługobiorcę od momentu zapisania kalkulacji do dnia zawarcia umowy ubezpieczenia.
5. Po dokonaniu kalkulacji składki może zostać złożony wniosek. Informacja o przejściu z etapu kalkulacji do złożenia wniosku jest przekazywana Usługobiorcy przez konsultanta Kanałów zdalnych Alior Bank albo podczas korzystania z usługi internetowej.
6. Dane niezbędne do złożenia wniosku oraz zawarcia umowy ubezpieczenia podawane są przez Usługobiorcę konsultantowi Kanałów zdalnych Alior Bank albo podczas korzystania z usługi internetowej.
7. Jeżeli Ubezpieczający podał do wiadomości Usługodawcy nieprawdziwe dane mające wpływ na wysokość składki, zobowiązany jest do dopłaty składki wynikającej z różnicy pomiędzy składką, jaka należałaby się PZU Życie, gdyby podano dane prawdziwe a składką przyjętą w umowie ubezpieczenia.
8. W celu korzystania z usługi umożliwiającej zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu, jak również w celu korzystania z usługi umożliwiającej zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Bank wymagane jest podanie niżej wymienionych danych osobowych:
 - 1) imię i nazwisko;
 - 2) numer PESEL;
 - 3) adres zameldowania na pobyt stały;
 - 4) numer telefonu komórkowego;
 - 5) adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały;
 - 6) adres poczty elektronicznej (e-mail).

W przypadku korzystania z usługi umożliwiającej zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu, wymagane jest posiadanie konta.

9. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za prawidłowość podanych przez niego danych, o których mowa w ust. 6.

§ 6

1. Obowiązki informacyjne po stronie Usługodawcy niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu albo Kanałów zdalnych Alior Bank:
 - 1) dostarczenie przed zawarciem umowy ubezpieczenia OWU, Regulaminu, Informacji Administratora danych osobowych oraz Karty Produktu oraz udostępnienie wymienionych dokumentów pod adresem elektronicznym: www.aliorbank.pl
 - 2) dokonanie kalkulacji składki;
 - 3) uzyskania potwierdzenia od Usługobiorcy, że dokumenty wymienione w ust. 1 pkt 1 zostały mu dostarczone oraz akceptuje on ich treść
 - 4) złożenia wniosku i przyjęcia go przez Usługodawcę;
 - 5) opłaceniu składki lub jej pierwszej raty, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Odpowiedzialność PZU Życie rozpoczyna się po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty w terminie i na zasadach określonych w umowie ubezpieczenia.
3. Składka za umowę ubezpieczenia zawartą za pośrednictwem serwisu albo Kanałów zdalnych Alior Bank, może być zapłacona w innym terminie niż podczas zawarcia umowy ubezpieczenia.
4. Umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem serwisu i Kanałów zdalnych Alior Bank może być zawarta wyłącznie na własny rachunek Ubezpieczającego (tzn. Ubezpieczający musi być jednocześnie Ubezpieczonym).
5. Po zawarciu umowy ubezpieczenia Ubezpieczającemu wysyłane są:
 - 1) w razie zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu – polisa, OWU, Karta Produktu oraz Informacja Administratora danych osobowych na wskazany w serwisie adres e-mail Usługobiorcy;
 - 2) w razie zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Bank – polisa razem z Informacją Administratora danych osobowych, OWU, Karta Produktu, na wskazany podczas rozmowy telefonicznej adres e-mail.

CZĘŚĆ III

Rozdział 6

Zmiana (aktualizacja) danych

§ 7

1. Ubezpieczający, który zawarł umowę ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu albo Kanałów zdalnych Alior Bank, zobowiązany jest zgłosić zmiany na polisie, oraz zmiany danych osobowych w placówce Alior Bank lub jednostce PZU.
2. Informacje dotyczące sposobu dokonywania zmian w umowie ubezpieczenia udzielane są za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Bank.

Rozdział 7

Ochrona danych osobowych

§ 8

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy uzyskiwanych przy świadczeniu usług, o których mowa w § 2 jest Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa.
2. PZU Życie powierzył przetwarzanie danych osobowych Alior Bank Spółka Akcyjna (zwany dalej Usługodawcą) z siedzibą w Warszawie przy ul. Łopuszańskiej 38D, 02-232 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000305178, o kapitale zakładowym 1 304 587 160 zł wpłaconym w całości.

3. Dane osobowe Usługobiorcy będą przetwarzane w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego wynikającego z umowy ubezpieczenia oraz wykonywaniem czynności związanych z obsługą zawartej przez Usługobiorcę umowy ubezpieczenia.
4. Dane osobowe przetwarzane będą zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności z ustawą z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 r., poz. 1422), rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2018, poz. 1000).
5. Podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia. Usługobiorca ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania.
6. Podanie danych osobowych wskazanych w § 5 ust. 8 Regulaminu, jest niezbędne do świadczenia usług wymienionych w § 2 pkt 3-6 Regulaminu, ze względu na ich rodzaj.
7. W przypadku niedostępności przez Usługobiorcę danych, o których mowa w § 5 ust. 8 Regulaminu, Usługodawca odmówi świadczenia usług, o których mowa w § 2 pkt 3-6 Regulaminu.
8. Przesyłanie danych osobowych w systemie teleinformatycznym oraz proces autoryzacji odbywają się za pomocą bezpiecznego protokołu SSL.
9. Oferty PZU Życie, komunikaty promocyjne PZU Życie i informacyjne PZU Życie mogą być przesyłane drogą elektroniczną przez Usługodawcę tym Usługobiorcom, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie takich informacji, w szczególności udostępniłi identyfikujący ich adres elektroniczny, oraz wyrazili zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych.
10. Usługobiorca może wycofać zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
11. Sprzeciw, o którym mowa w ust. 10, powinien zostać złożony na piśmie i przesłany na adres: PZU Życie SA, ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa.

Rozdział 8

Postępowanie reklamacyjne

§ 9

1. Usługobiorcy przysługuje prawo złożenia reklamacji tj. skierowania wystąpienia do PZU Życie, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę w imieniu PZU Życie.
2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU Życie obsługującej klienta.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
 - 1) elektronicznej - wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl;
 - 2) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
 - 3) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty osoby, o której mowa w ust. 1, w jednostce, o której mowa w ust. 2.
4. PZU Życie rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU Życie przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

6. Odpowiedź PZU Życie na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.

Postanowienia końcowe

§ 10

1. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Wszystkie treści prezentowane w serwisie, w szczególności grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, filmy i inne treści, nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w każdym czasie.
3. W przypadku zmiany Regulaminu jego doręczenie będzie dokonywane poprzez jego umieszczenie w serwisie. Korzystanie przez Usługobiorcę z serwisu po dokonaniu zmian w Regulaminie oznacza ich akceptację.
4. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie ma język oraz prawo polskie.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 27 lipca 2018 roku.