

Regulamin świadczenia usług przez Agenta (dalej: Regulamin)

SPIS TREŚCI

Warunki ogólne

Opis usług – Usługa Główna

Warunki zawarcia umowy ubezpieczenia

Postępowanie reklamacyjne

Postanowienia końcowe

Data publikacji: 9.11.2022

Użytkownikowi, zapraszamy do zapoznania się z Regulaminem świadczenia usług przez Agenta, który określa zasady i sposób korzystania z Usług.

W przypadku korzystania z usług zapoznaj się ze wszystkimi dokumentami regulującymi korzystanie z Serwisu:

- Regulamin Serwisu
- Regulamin świadczenia usług przez Agenta
- Polityka prywatności.

Informujemy, że Usługi opisane w niniejszym Regulaminie będą stopniowo uruchamiane w Serwisie. Na dzień opublikowania Regulaminu jest możliwe wyłącznie skorzystanie z funkcjonalności założenia Konta Użytkownika.

Warunki ogólne

1. Pojęcia pisane w niniejszym dokumencie z wielkiej litery mają znaczenie nadane im w Regulaminie Serwisu.
2. Użytkownik Serwisu może skorzystać z usług polegających na udzielaniu informacji dotyczących jednej lub większej liczby umów ubezpieczenia na podstawie kryteriów wybranych przez Użytkownika oraz opracowywaniu listy produktów ubezpieczeniowych obejmującego porównanie cen i produktów lub składek z tytułu umowy ubezpieczenia.
3. Dodatkowo usługi polegają również na umożliwieniu Użytkownikowi pośrednio lub bezpośrednio zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu lub po przekierowaniu na telefoniczną infolinię Call Center.
4. Po wyrażeniu osobnej zgody na przekazanie danych osobowych do współpracujących z Agentem innych dystrybutorów ubezpieczeń (agentów ubezpieczeniowych lub Ubezpieczycieli), Użytkownik może też zamówić kontakt i przygotowanie ofert ubezpieczenia niedostępnych bezpośrednio za pośrednictwem Serwisu.
5. Podmiotem świadczącym usługi wskazane w ust. 2-3 jest Agent.
6. Usługi Agenta opisane w Regulaminie świadczone są oddzielnie od usługi udostępniania Serwisu przez Inszury.pl.

7. Usługi przeznaczone są dla Użytkowników poszukujących ochrony ubezpieczeniowej.

Opis Usług

1. Przedmiotem umowy zawieranej między Agentem a Użytkownikiem (dalej: **Umowa**) jest świadczenie Usług.
2. Umowa zostaje zawarta w momencie akceptacji Regulaminu i trwa przez czas nieoznaczony, do momentu odstąpienia od Umowy albo rezygnacji z Usług przez Użytkownika.
3. Usługa świadczona w ramach Serwisu polega na:
 - a. gromadzeniu informacji na temat osób zainteresowanych ofertą ubezpieczeniową
 - b. zachowaniu informacji o przedmiocie i podmiocie ubezpieczenia w celu dokończenia rozpoczętej kalkulacji w przyszłości lub w celu wykorzystania zachowanych informacji do przedstawienia ofert w przyszłości
 - c. umożliwieniu Agentowi w przyszłości kontaktu z Użytkownikiem w celu przedstawienia oferty
 - d. umożliwieniu Użytkownikom korzystania z porównania cen i składek produktów ubezpieczeniowych
 - e. umożliwieniu Użytkownikowi zawarcia umowy ubezpieczenia (na podstawie ofert przedstawionych w Serwisie) z wykorzystaniem funkcjonalności: „Porównaj oferty”, „Zamów rozmowę”, „Skontaktuj się z nami”, „Zaczynamy”
 - f. umożliwieniu uzyskania wsparcia telefonicznego w postaci dokończenia rozpoczętej kalkulacji oraz doradztwa w wyborze najkorzystniejszej oferty ubezpieczenia.
4. Jeśli Użytkownik chce skorzystać z Usług, wymagane jest podanie przez Użytkownika danych i informacji za pośrednictwem formularza dostępnego w Serwisie (dalej: **Formularz**). Dane te zostaną przekazane Agentowi przez Inszury.pl oraz są wykorzystywane przez Agentów do przeprowadzania Analizy Potrzeb Klienta (dalej: APK). W Serwisie dostępne są również wszystkie informacje dotyczące dystrybutora ubezpieczeń, Ubezpieczycieli oraz oferowanych produktów ubezpieczeniowych.
5. Formularz może zostać przesłany przez Użytkownika po zapoznaniu się i akceptacji przez Użytkownika treści Regulaminu, Regulaminu Serwisu i Polityki Prywatności.
6. Wybór wariantu świadczonych Usług wymienionych w ust. 3 powyżej zależy od woli Użytkownika i uzależniony jest od informacji, które Użytkownik zdecydował się dobrowolnie udostępnić, wypełniając Formularz:
 - a. Użytkownik uzupełnia komplet wymaganych przez Ubezpieczycieli informacji, w tym dane osobowe (imię, nazwisko, PESEL) oraz pozostawia dane kontaktowe (telefon, e-mail) – Użytkownik może skorzystać z wszystkich usług wskazanych w ust. 3 powyżej.
 - b. Użytkownik uzupełnia wymagane przez Ubezpieczycieli informacje, ale rezygnuje z podania danych osobowych (imię, nazwisko, PESEL) oraz pozostawia dane kontaktowe (telefon, e-mail) – Użytkownik może skorzystać z wszystkich usług wskazanych w ust. 3 powyżej, z wyłączeniem usługi opisanej w ust. 3.f). Usługa opisana w ust. 3.d) jest świadczona z tym zastrzeżeniem, że porównanie cen i składek może być niekompletne i ograniczone do Ubezpieczycieli, którzy nie wymagają danych osobowych do przedstawienia ofert ubezpieczenia.
 - c. Użytkownik uzupełnia komplet wymaganych przez firmy ubezpieczeniowe informacji w tym dane osobowe (imię, nazwisko, PESEL) oraz nie pozostawia danych kontaktowych (telefon, e-mail) – Użytkownik może skorzystać z usług wskazanych w ust. 3.a), 3.b), 3.d) i 3.f) powyżej.
 - d. Użytkownik uzupełnia wymagane przez Ubezpieczycieli informacje, ale rezygnuje z podania danych osobowych (imię, nazwisko, PESEL) oraz nie pozostawia danych kontaktowych (telefon, e-mail) – Użytkownik może skorzystać z usług wskazanych w ust. 3.a) i 3.d) z tym zastrzeżeniem, że porównanie cen i składek może być niekompletne i ograniczone do Ubezpieczycieli, którzy nie wymagają danych osobowych do przedstawienia ofert ubezpieczenia.

e. Użytkownik uzupełnia część wymaganych przez Ubezpieczycieli informacji oraz pozostawia dane kontaktowe (telefon, e-mail) – Użytkownik może skorzystać z usług wskazanych w ust. 3.a) i 3.b).

f. Użytkownik uzupełnia część wymaganych przez Ubezpieczycieli informacji oraz nie pozostawia danych kontaktowych (telefon, e-mail) – Użytkownik nie może skorzystać z usług wskazanych ust. 3. Opuszczenie Serwisu bez uzupełnionych informacji wymaganych przez Ubezpieczycieli oraz bez pozostawienia danych osobowych jest równoznaczne z rezygnacją z Usługi przez Użytkownika.

g. Użytkownik nie uzupełnia żadnych informacji pomimo zaakceptowania Regulaminu – jest to równoznaczne z rezygnacją z Usługi przez Użytkownika.

7. Schemat działania Usług opisanych w ust. 3:

a. w pierwszym etapie - po zaakceptowaniu Regulaminu Serwisu oraz Regulaminu, wszystkie informacje zawarte w Formularzach zostaną przekazane do Agenta.

b. w drugim etapie – Agent, po otrzymaniu danych z Formularza dokonuje na ich podstawie APK i wysyła do Ubezpieczycieli informacje, które są przez nich wymagane do przedstawienia wstępnych ofert ubezpieczenia, a następnie udostępnia Użytkownikowi ranking ofert wszystkich Ubezpieczycieli, którzy przystali odpowiedzi (dalej: **Lista**). Lista obejmuje wskazane domyślnie przez Agenta domyślnie oferty, które spełniają potrzeby Użytkownika wynikające z APK oraz w ocenie Agenta są najbardziej odpowiednie dla danego Użytkownika. W przypadku gdy zaprezentowane oferty nie są dla Użytkownika satysfakcjonujące lub Użytkownik zmienia pierwotne potrzeby, może skorzystać z sekcji „Pozostałe oferty” w celu zapoznania się pozostałymi ofertami (przedstawienie ofert poniżej ofert wynikających z APK). Użytkownik może samodzielnie sortować Listę według wybranych przez siebie kryteriów lub ograniczyć liczbę wyświetlanych korzystając z funkcji filtrowania. Lista może obejmować wyłącznie oferty Ubezpieczycieli, z którymi Agent ma podpisaną umowę agencyjną, które udzieliły mu stosowne pełnomocnictwo. Agent może wprowadzić inne zasady wyświetlania ofert ubezpieczeniowych, w szczególności uwzględniając kontekst rynkowy, taki jak możliwość uzyskania określonych cen w innych kanałach dystrybucji. Podstawową i bezwzględnie obowiązującą zasadą przy pierwszym wyświetleniu Listy jest nie promowanie i nie namawianie Użytkownika do zawarcia umów ubezpieczenia, które w ocenie Agenta nie są zgodne z najlepiej pojętym interesem Użytkownika.

c. w trzecim etapie - Agent umożliwia następujące formy wsparcia Użytkownika w wyborze ubezpieczenia:

- „Zamów rozmowę” - usługa call center świadczona przez Agenta, dostępna dla Użytkowników, którzy zdecydowali się na skorzystanie z Formularza w sposób opisany w ust. 6.a) lub 6.b) i kliknęli przycisk „Zamów rozmowę”.
- „Kup online” – usługa, która umożliwia zakup polisy online w Serwisie oraz możliwość dokonania płatności za polisę. Usługa dostępna jest dla Użytkowników, którzy zdecydowali się na skorzystanie z Formularza w sposób opisany w ust. 6.a) lub 6.c). Do zawarcia umowy ubezpieczenia wymagane jest podanie danych osobowych oraz kompletne i prawidłowe wypełnienie pól w Formularzu.

d. w czwartym etapie – Agent skontaktuje się z Użytkownikiem ponownie przed końcem ubezpieczenia w celu ustalenia chęci otrzymania przez Użytkownika oferty ubezpieczenia na kolejny okres ubezpieczeniowy.

8. Warunkiem skorzystania z Usług wymienionych w ust. 3.c) oraz 3.d) jest zaznaczenie pól zgody, zamieszczonych pod Formularzem, które są niezbędne do świadczenia opisanych Usług. Zaznaczenie pól zgody nie jest obowiązkowe, ale jest niezbędne do świadczenia Usług.

9. Dane podane przez Użytkownika mogą być przekazywane do Ubezpieczycieli w zakresie niezbędnym do realizacji wybranego przez Użytkownika wariantu Usług:

- a. w pierwszym etapie - Inszury.pl przekazuje dane osobowe (imię, nazwisko, PESEL) lub kontaktowe (nr telefonu, e-mail) do Agenta (wariant usług opisany w ust. 6.a), 6.b) lub 6.c). W tym etapie dane nie są przekazywane Ubezpieczycielom.
- b. w drugim etapie - Inszury.pl przekazuje dane osobowe (imię, nazwisko, PESEL) do Agenta (wariant usług opisany w ust. 6.a), 6.b) lub 6.c). W tym etapie dane kontaktowe nie są przekazywane Ubezpieczycielom.
- c. w trzecim etapie - Agent przekazuje do Ubezpieczycieli dane kontaktowe w przypadku formy wsparcia: „Zamów rozmowę” lub „Najlepsza oferta”.
- d. w czwartym etapie - dane osobowe lub kontaktowe nie są przekazywane Ubezpieczycielom przed ponownym kontaktem z Użytkownikiem. Dane zostaną przekazane Ubezpieczycielowi po wyrażeniu przez Użytkownika zainteresowania otrzymaniem oferty na kolejny okres ubezpieczeniowy.
10. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia Agent określa, na podstawie informacji uzyskanych od Użytkownika i otrzymanych od Inszury.pl lub na podstawie informacji uzyskanych w czasie rozmowy telefonicznej z Użytkownikiem, wymagania i potrzeby Użytkownika oraz podaje w zrozumiałej formie obiektywne informacje o produkcie ubezpieczeniowym w celu umożliwienia Użytkownikowi podjęcia świadomej decyzji. Informacje o proponowanym produkcie ubezpieczeniowym dostępne są bezpośrednio w Serwisie z poziomu Listy w części “Szczegóły oferty”. Agent na żądanie Użytkownika, przekazuje mu nieodpłatnie informacje, o których mowa w niniejszym ustępie. Informacje są przekazywane w postaci elektronicznej.
11. Z Usług Serwisu można zrezygnować. Usługi będą świadczone do czasu poinformowania Agenta o rezygnacji z Usług. Rezygnacji można dokonać w sposób określony w Regulaminie Serwisu Inszury.pl.
12. W ramach usługi „Kup online” Agent może złożyć Użytkownikowi ofertę dokonania płatności składki wynikającej z umowy ubezpieczenia komunikacyjnego poprzez skorzystanie z możliwości zawarcia umowy kredytu konsumenckiego z bankiem lub bankami współpracującymi z Agentem. Usługa ta będzie dostępna wkrótce.

Warunki zawarcia umowy ubezpieczenia

1. Agent wpisany jest pod numerem 11208953/A do rejestru pośredników ubezpieczeniowych, prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego (dalej: **KNF**) z siedzibą w Warszawie, przy Placu Powstańców Warszawy 1 (tel. +48 22 262 40 91, fax +48 22 262 41 08, strona internetowa: www.knf.gov.pl). KNF udziela informacji na temat wpisu do rejestru na wniosek zainteresowanego złożony ustnie lub pisemnie lub formie elektronicznej lub telefonicznie.
2. Informacja o Ubezpieczycielach, na rzecz których Agent wykonuje czynności agencyjne znajduje się w Rejestrze Agentów Ubezpieczeniowych, dostępnym na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego pod adresem: https://au.knf.gov.pl/Au_online/faces/Info.xhtml. Aktualna informacja o Ubezpieczycielach współpracujących z Agentem będzie także dostępna w Serwisie.
3. Agent wykonuje czynności agencyjne na podstawie pełnomocnictw udzielonych przez Ubezpieczycieli.
4. Agent wykonuje czynności agencyjne poprzez pracowników, posiadających wymagane prawem uprawnienia na podstawie stosownych upoważnień (pełnomocnictw). Pełnomocnictwa osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne są udostępniane do wglądu w siedzibie Agenta.
5. Agent otrzymuje w związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia prowizję uwzględnioną w kwocie składki ubezpieczeniowej, zgodnie z warunkami wskazanymi w umowie agencyjnej łączącej Agenta i właściwego Ubezpieczyciela.

6. Agent nie dokonuje jakichkolwiek ustaleń dotyczących wynagrodzeń, celów sprzedaży lub innych kwestii, które mogłyby stanowić zachętę dla niego lub pracowników do rekomendowania Użytkownikowi konkretnego produktu ubezpieczeniowego, w sytuacji gdy Agent mógłby zaoferować inny produkt ubezpieczeniowy, który lepiej odpowiadałby potrzebom Użytkownika.
7. Agent posiada ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe z tytułu wykonywania czynności agencyjnych.
8. Ubezpieczyciele określają warunki zawarcia umowy ubezpieczeniowej autonomicznie, bez udziału i wpływu Agenta i Inszury.pl.
9. Na wniosek Użytkownika Agent udostępni Użytkownikowi dokument potwierdzający przeprowadzoną APK. APK zostanie udostępniona w postaci elektronicznej na wskazany przez Użytkownika adres e-mail.
10. Po zawarciu polisy informacja na temat umowy ubezpieczenia jest przekazana Użytkownikowi w formie elektronicznej na wskazany przez Użytkownika adres e-mail.
11. Użytkownikowi, który zawrze umowę ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu będzie przysługiwało ustawowe prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, które może być zrealizowane w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa. Wraz z udostępnieniem funkcjonalności umożliwiającej zakup ubezpieczenia przedstawimy Użytkownikom szczegółową informację w zakresie realizacji prawa do odstąpienia.

Postępowanie reklamacyjne

1. Agent podlega nadzorowi KNF.
2. Użytkownik ma prawo do wniesienia reklamacji do Agenta zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu:
 - a. w formie pisemnej (doręczona osobiście lub przesyłką pocztową na adres Ogólnopolski Serwis Internetowy Inszury.pl Sp. z o.o. ul. Aleja Niepodległości 18, 02-653 Warszawa),
 - b. ustnie (telefonicznie pod numerem: +48 885 18 18 lub osobiście pod adresem wskazanym w ppkt a) powyżej),
 - c. w formie elektronicznej na adres e-mail: bok@inszury.pl
3. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Agenta.
4. Odpowiedź na reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Jeśli wystąpią szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, termin rozpatrzenia reklamacji może zostać przedłużony. W takim przypadku Użytkownik, który złożył reklamację zostanie poinformowany przez rozpatrującego reklamację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określony zostanie przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Agent powiadomi o rozpatrzeniu reklamacji za pośrednictwem poczty elektronicznej lub wysyłając odpowiedź przesyłką pocztową.
6. Reklamacja powinna wskazywać przyczynę reklamacji oraz dane umożliwiające zidentyfikowanie osoby składającej reklamację oraz udzielenie odpowiedzi na nią.
7. Agent informuje, że w przypadku uznania reklamacji za niezasadną nie jest przewidywana wewnętrzna procedura odwoławcza.
8. Informujemy, że w celu rozstrzygnięcia sporu wynikającego z umowy o świadczenie usług Użytkownik może również skorzystać z platformy ODR dostępnej pod adresem: www.ec.europa.eu/consumers/odr lub może skorzystać z pomocy rzecznika konsumenta jeśli znajduje to zastosowanie lub składać skargi i zażalenia do KNF, Rzecznika Finansowego czy innych

organizacji zajmujących się ochroną praw klientów podmiotów rynku finansowego. Niniejsza informacja nie stanowi zobowiązania Agenta do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów.

9. Jeżeli Użytkownik nie zgadza się ze sposobem rozstrzygnięcia reklamacji przez Agenta, przysługuje mu prawo dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, według zasad ogólnych, w tym przed sądem miejscowo właściwym dla miejsca zamieszkania Użytkownika.

Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od **9.11.2022 r.**
2. Agent zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych powodów, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, zmian technologicznych i zmiany funkcjonalności dostępnych w Serwisie (w przypadku postanowień dotyczących Użytkowników niebędących konsumentami zmiana może nastąpić w każdym czasie). Agent poinformuje Użytkowników o zmianie przez zamieszczenie informacji w Serwisie, a Użytkowników posiadających Konto Użytkownika także poprzez e-mail. Zmiany wchodzi w życie z upływem terminu wskazanego w powiadomieniu o zmianie (o zmianie zostaniesz poinformowany z wyprzedzeniem). Korzystanie Serwisu po wprowadzeniu tych zmian jest równoznaczne z wyrażeniem dla nich akceptacji.
3. Poprzez akceptację Regulaminu Użytkownik wyraża zgodę na zawarcie z Agentem umowy odpowiadającej treści świadczonej usługi i świadczenie tej usługi na rzecz Użytkownika.
4. Do postanowień Regulaminu znajdują zastosowanie właściwe przepisy polskiego prawa, w szczególności kodeks cywilny i Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Agent zapewnia środki techniczne i organizacyjne dobrane odpowiednio do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług. Użytkowniku, pamiętaj że korzystanie z usług elektronicznych wiąże się z zagrożeniami dotyczącymi przekazywania danych przez Internet takimi jak rozpowszechnienie, utrata lub uzyskanie do dostępu do danych przez osoby nieuprawnione.
6. Regulamin jest udostępniany Użytkownikom nieodpłatnie pod adresem: www.inszury.pl, w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i drukowanie. W przypadku zmian Regulaminu jego poprzednie wersje będą również dostępne pod wskazanym adresem wraz ze wskazaniem daty obowiązywania.
7. Informujemy, że korzystanie z Serwisu lub kontakt telefoniczny z Call Center, może wiązać się z koniecznością poniesienia opłat za korzystanie z Internetu lub połączenia telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym, z którego korzysta Użytkownik.