

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

| | |
|---|---|
| I. POSTANOWIENIA OGÓLNE | 1 |
| II. WYMAGANIA TECHNICZNE USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ | 4 |
| III. ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI „EKONTO” | 4 |
| IV. ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG SERWISU YOU CAN DRIVE | 6 |
| V. BEZPIECZEŃSTWO KORZYSTANIA Z USŁUG ELEKTRONICZNYCH | 7 |
| VI. REKLAMACJE | 8 |
| VII. ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI I OCHRONA PRAW WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ | 8 |
| VIII. ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA | 9 |
| IX. ROZWIĄZYWANIE UMOWY | 9 |
| X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE | 9 |

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, Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń Ergo Hestia SA, 81-731 w Sopocie, ul. Hestii 1, wpisane 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 185.980.900 zł. w całości opłaconym, zwane dalej „Hestią”, niniejszym ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, zwany dalej „Regulaminem”.

2. Regulamin określa w szczególności: rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, warunki świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania tych umów, zasady korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną, tryb postępowania reklamacyjnego.

3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają postanowienia umów i regulaminów określających zasady funkcjonowania poszczególnych rodzajów polis, **Ogólnych Warunków Ubezpieczenia** oraz innych regulaminów Grupy Ergo Hestia udostępnionych nieodpłatnie w ramach serwisu Hestia w formie umożliwiającej ich pobranie, odtwarzanie oraz utrwalenie treści za pomocą systemu teleinformatycznego Usługobiorcy, w tym ich wydrukowanie.

4. Niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną udostępniany jest nieodpłatnie w ramach serwisu 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.

5. Niniejszy Regulamin obejmuje następujące usługi świadczone drogą elektroniczną: usługa eKonto oraz usługa serwisu You Can Drive.

6. Postanowienia niniejszego Regulaminu wiążą Usługobiorcę w zakresie w nim unormowanym z chwilą zawarcia umowy.

7. W celu wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, Hestia zobowiązuje się do przekazania za pomocą serwisu informacji, o których mowa w art. 16 b ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny oraz w art. 661 kodeksu cywilnego.

8. Zakazane jest przesyłanie przez Usługobiorcę do 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



Wszystkie zapisy Ogólnych Warunków Ubezpieczenia obowiązują bez zmian

takich treści Hestia ma prawo zablokować Usługobiorcy dostęp do usług świadczonych drogą elektroniczną oraz wystąpić na drogę prawną z roszczeniem odszkodowawczym, zgodnie z zasadami Kodeksu cywilnego.

§ 2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Agent** – przedsiębiorca wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej zawartej z Hestią i wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych.
- 2) **aktywacja eKonta** – czynność polegająca na rejestracji i uaktywnieniu linka aktywującego usługę lub zalogowaniu w serwisie eKonta.
- 3) **aktywacja konta serwisu Direct** – czynność polegająca na rejestracji i uaktywnieniu linka aktywującego usługę lub zalogowaniu w serwisie You Can Drive.
- 4) **Cookies** – niewielkie informacje tekstowe, wysłane przez serwis Hestia i zapisywane na twardym dysku komputera Usługobiorcy, które serwis Hestia może odtworzyć przy każdym połączeniu się z serwisem przez komputer Usługobiorcy w celu korzystania z usług serwisu Hestia.
- 5) **Dotpay** – serwis internetowy, świadczony przez spółkę Dotpay sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, przy ul. Wielickiej 72, 30-552 Kraków, NIP 6342661860, REGON 240770255, wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000296790, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Kraków-Śródmieście w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, umożliwiający dokonywanie płatności związanych z zawartymi umowami ubezpieczenia w podanych i udostępnionych kanałach płatności. Adresem internetowym Serwisu jest www.dotpay.pl.
- 6) **eKonto** – serwis internetowy, udostępniany Klientowi nieodpłatnie po wyrażeniu przez niego zgody na świadczenie usług drogą elektroniczną, prezentujący posiadane przez niego polisy ubezpieczeniowe i likwidowane z jego umowy szkody oraz umożliwiający Klientowi kontakt z Grupą Ergo Hestia w zakresie wybranych procesów związanych z obsługą polisy oraz obsługą szkody.
- 7) **Formularz zakupowy** – wniosek elektroniczny, zawierający dane niezbędne do złożenia oferty zawarcia umowy ubezpieczenia Ubezpieczycielowi, udostępniany w ramach serwisu You Can Drive.
- 8) **Hasło** – ciąg znaków służących personalizacji Klienta, ustalanych w celu autoryzacji dostępu do eKonta w celu skorzystania z usług serwisu Hestia w zakresie unormowanym Regulaminem.
- 9) **Grupa Ergo Hestia** – Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń Ergo Hestia SA oraz inne spółki powiązane kapitałowo z Hestią, które na podstawie obowiązujących umów świadczą wybrane usługi na rzecz STU Ergo Hestia SA, w szczególności Hestia Kontakt Sp. z o.o. z siedzibą w Sopocie.
- 10) **Kanały elektroniczne Grupy Ergo Hestia** – eKonto, You Can Drive, system stron internetowych www.ekonto.ergohestia.pl, www.moja.ergohestia.pl, www.youcandrive.pl.
- 11) **Klient** – Konsument w rozumieniu art. 22 1 Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. 64. Nr 16 poz. 93 ze zmianami) tj. osoba fizyczna zawierająca umowę ubezpieczenia niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, która wyraziła zgodę na świadczenie usług drogą elektroniczną i aktywowała eKonto.
- 12) **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. 64, nr 16, poz. 93 ze zmianami).
- 13) **Konsultant Hestii** – osoba świadcząca na rzecz Klientów pomoc w zakresie obsługi polisy i likwidacji szkód.
- 14) **Konto Direct** – aplikacja internetowa serwisu You Can Drive, udostępniana Klientowi nieodpłatnie po wyrażeniu przez niego zgody na świadczenie usług drogą elektroniczną i rejestracji lub zalogowaniu w serwisie, m.in. w celu zawarcia umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną.
- 15) **link aktywujący** – adres strony internetowej wygenerowany przez systemy serwisu Hestia po poprawnym przejściu pełnej ścieżki rejestracji, którego uruchomienie potwierdza i uwiarygodnia dane wprowadzone w procesie rejestracji lub zmiany danych.
- 16) **login** – oznaczenie identyfikujące Klienta, który wyraził zgodę na świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie zaakceptowanego Regulaminu.
- 17) **OWU** – Ogólne Warunki Ubezpieczenia, na podstawie których zawierana jest umowa ubezpieczenia stanowiące integralną część umowy ubezpieczenia.
- 18) **polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia, doręczany nieodpłatnie w ramach serwisu Hestia za pomocą uaktywnionego przez Klienta eKonta, adresu e-mail lub drogą pocztową, zgodnie z Regulaminem.
- 19) **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2004 nr 171, poz.1800 ze zmianami).
- 20) **rejestracja** – wprowadzenie do serwisu Hestia danych niezbędnych do zlecenia usługi i identyfikacji Usługobiorcy.



Prosta i bezpieczna aktywacja kont



PIERWSZE takie rozwiązanie na polskim rynku !!!

21) **serwis 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 zbiorów internetu, umożliwiające Usługobiorcom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji i danych stanowiących prawa autorskie Grupy Ergo Hestia.

22) **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.

24) **świadczanie usług drogą elektroniczną** – wykonanie usługi, 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 telekomunikacyjnych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.

25) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, zawarta po wyrażeniu zgody przez Klienta na świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie objętym Regulaminem. Wyrażenie zgody przez Klienta oznacza akceptację treści Regulaminu.

26) **umowa ubezpieczenia** – umowa, o której mowa w art. 805 i następnym Kodeksu cywilnego.

27) **Usługi elektroniczne** – usługi świadczone bezpłatnie drogą elektroniczną przez Grupę Ergo Hestia za indywidualną zgodą Klienta, o których mowa w rozdziale 3 i 4 Regulaminu, polegające na korzystaniu z serwisu eKonto, w tym poczty elektronicznej oraz z serwisu You Can Drive.

28) **Usługobiorca** – każda osoba, która korzysta w jakikolwiek sposób z serwisu Hestia.

29) **ustawa o działalności ubezpieczeniowej** – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. 2003 nr 124, poz. 1151 ze zmianami).

30) **ustawa o ochronie danych osobowych** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2002 nr 101, poz. 926 ze zmianami).

31) **ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów** – ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 2000 nr 22, poz. 271).

32) **ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 02 nr 144, poz. 1204 ze zmianami).

33) **ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych** – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. 2003 nr 124, poz. 1152 ze zmianami).

31) **wyrażenie zgody na świadczenie usług drogą elektroniczną** – oświadczenie Klienta złożone drogą elektroniczną za pomocą serwisu Hestia, wyrażające zgodę na zawarcie tejże Umowy.

34) **You Can Drive** – serwis internetowy, udostępniany Usługobiorcom nieodpłatnie, umożliwiający m.in. sporządzenie kalkulacji składki, zapoznanie się z usługami serwisu oraz umożliwiający zawarcie umowy ubezpieczenia w drodze elektronicznej.

35) **zawarcie umowy** – czynność prawna dwustronna, dokonana w celu świadczenia usług drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem, polegająca m.in. na udostępnieniu Usługobiorcy usług serwisu eKonto lub You Can Drive.

§ 3

1. Hestia oraz Klient zobowiązani są do **nieudostępniania hasła i loginu do eKonta lub serwisu You Can Drive**, w tym także osobom wskazanym w polisie jako ubezpieczony, współubezpieczony lub uprawniony do otrzymania świadczenia na wypadek śmierci ubezpieczonego lub współubezpieczonego.

2. Hestia nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z tytułu udostępnienia przez Klienta loginu lub hasła do eKonta/konta Direct oraz innych danych, które go osobiście dotyczą, a są związane z wykonaniem Umowy, choćby wynikały z winy nieumyślnej Klienta.



**Dbaj o bezpieczeństwo
– nie udostępniaj nikomu loginu
i hasła**

II. Wymagania techniczne usług świadczonych drogą elektroniczną

§ 4

1. Wymagania techniczne dotyczące korzystania z usług elektronicznych za pośrednictwem serwisu eKonto i You Can Drive:

a. **połączenie z siecią internet,**

b. przeglądarka internetowa umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów hipertekstowych (HTML) powiązanych w sieci internet przez sieciovą usługę www. – w wersji Microsoft Internet Explorer 6.0, Mozilla Firefox 2.0, Opera 9.0 lub w wersjach wyższych,

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

2. Korzystając z usługi elektronicznych należy:

a. przestrzegać zasad bezpiecznego użytkowania 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, ale może powodować utrudnienia w połączeniu z serwerem serwisu Hestia, w tym wykonywanie zleceń.

W takim wypadku Hestia nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z powodu braku aktywnej obsługi plików typu Cookies przez Usługobiorcę.

§ 5

1. W celu zlecenia usługi świadczonej drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem, wymagane jest poprawne zalogowanie do Kanału elektronicznego Grupy Ergo Hestia poprzez podanie prawidłowego loginu Klienta oraz indywidualnego hasła.

2. Wszystkie czynności dokonane po poprawnym zalogowaniu w serwisie eKonto lub You Can Drive uważa się za zlecone przez Klienta.

3. Jeśli Klient nie może podać prawidłowych danych niezbędnych do zalogowania, nie może on wykonać żadnych czynności za pośrednictwem serwisu eKonto lub You Can Drive..

4. Dane niezbędne do korzystania z usług elektronicznych mogą być zmienione przez Klienta bezpośrednio za pośrednictwem eKonta, Konsultanta Hestii lub przy zakupie kolejnej polisy.

§ 6

1. W przypadku trzeciego kolejnego błędnego wprowadzenia hasła następuje blokada (czasowe zablokowanie dostępu) do serwisu eKonto i You Can Drive.

2. Odblokowanie eKonta/konta Direct następuje poprzez wysłanie nowego hasła na adres e-mail Klienta wykorzystując usługę odzyskiwania hasła lub automatycznie po 24 godzinach od chwili czasowego zablokowania.

3. W celu odblokowania eKonta/konta Direct Klient może skorzystać z pomocy Konsultanta Hestii, jeżeli od momentu zablokowania konta upłynęło mniej niż 24 godziny.

III. Zasady korzystania z usługi „eKonto”

§ 7

1. Umowa o korzystanie z usługi eKonto zostaje zawarta z chwilą wyrażenia przez Klienta zgody na świadczenie usług elektronicznych w chwili aktywacji eKonta.

2. Umowa zostaje zawarta na okres 24 miesięcy, licząc od dnia zawarcia przez Klienta z 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.

3. W wypadku nie aktywowania eKonta w terminie 30 dni od otrzymania linka aktywującego, usługa w ramach eKonta staje się nie dostępna. Ponowna aktywacja usługi eKonta następuje wg zasad określonych w § 8 Regulaminu.

4. Hestia udostępnia usługi elektroniczne po zawarciu Umowy poprzez aktywację eKonta przez Klienta w kanałach elektronicznych, o których mowa w § 2 pkt 8 Regulaminu.

§ 8

1. Hestia przesyła niezwłocznie Klientowi informacje, w tym link aktywujący eKonto, na adres e-mail wskazany przez Klienta w momencie zawarcia umowy ubezpieczenia lub w oświadczeniu złożonym drogą elektroniczną podczas rejestracji usługi eKonta.



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

2. Klient może mieć tylko jedno eKonto. Ustanowiony przez Klienta login i hasło są właściwe dla obsługi wszystkich polis oraz czynności zleconych Hestii po **1 stycznia 2009 r.**
3. Jeżeli w momencie zakupu polisy Klient nie wskazał adresu e-mail, korespondencja z Hestii kierowana jest na adres e-mail wskazany przez Klienta podczas rejestracji usługi eKonto.
4. Klient w dowolnym czasie obowiązywania umowy może dokonać zmiany adresu poczty elektronicznej. W takim wypadku, po zawiadomieniu, Hestia doręczy Klientowi link aktywujący zmianę adresu e-mail, właściwy do obsługi eKonta.
5. Dokumenty przesłane na skrzynkę pocztową eKonta Klienta związane z zawarciem i wykonaniem umowy ubezpieczenia, przechowywane są przez cały okres obowiązywania umowy, zgodnie z § 7 ust. 2 Regulaminu.

§ 9

1. W ramach usługi eKonto, możliwe jest wykonywanie wybranych operacji na polisach oraz uzyskiwanie informacji o posiadanych polisach i likwidowanych szkodach, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Poprzez usługę elektroniczną eKonto Klient może w szczególności:
 - 1) sprawdzić dane polisy, w zakładce „Polisy” po wyborze szczegółów polisy,
 - 2) **sprawdzić dane z likwidowanych z szkód**, w zakładce „Szkody” po wyborze szczegółów szkody,
 - 3) uzyskać informacje o płatnościach z tytułu kolejnych rat składek ubezpieczeniowych, w zakładce „Polisy” po wyborze szczegółów polisy,
 - 4) dokonać płatności z tytułu należnej składki przy wykorzystaniu usługi Dotpay w udostępnianych kanałach płatności, w zakładce „Polisy” wybierając funkcję „Płatności”,
 - 5) zgłosić błąd w danych zawartych w polisie lub danych osobowych Klienta, w zakładkach „Polisy” i „Szkody” wybierając funkcję „zgłoś błąd”,
 - 6) zgłosić szkodę ubezpieczeniową, w zakładce „Polisy” wybierając funkcję „Zgłoś szkodę” lub „Szkody” wybierając funkcję „Zgłoszenie szkody”,
 - 7) zmodyfikować dane osobowe, w zakładce „Profil” wybierając funkcję „zmień telefon lub e-mail”, „zmień adres korespondencyjny”, „zgłoś zmianę adres zameldowania” lub „zgłoś błąd w danych osobowych”,
 - 8) prowadzić korespondencję elektroniczną związaną z obsługą polisy i likwidacją szkody, w tym otrzymywać polisy, decyzje oraz inne dokumenty niezbędne do zawarcia lub wykonania umowy ubezpieczenia, w zakładce „Poczta”,
 - 9) **zainicjować wybrane procesy związane z obsługą polisy**, w zakładce „Poczta” wybierając funkcję „Nowa wiadomość”, w szczególności:
 - a. zgłoszenia sprzedaży samochodu,
 - b. zgłoszenia utraty samochodu (kradzież/kasacja),
 - c. zamówienia zaświadczenia o przebiegu ubezpieczenia,
 - d. wypowiedzenia umowy ubezpieczenia OC z końcem okresu ubezpieczenia,
 - e. zadania pytania Konsultantowi Hestii dotyczącego obsługi polisy,
 - 10) zainicjować wybrane procesy związane z obsługą szkody, w zakładce „Poczta” wybierając funkcję „Nowa wiadomość”, w szczególności:
 - a. zamówienia dodatkowych oględzin,
 - b. dodania dokumentów związanych z likwidacją szkody,
 - c. zadania pytania Konsultantowi Hestii dotyczącego likwidacji szkody,
 - 11) zmienić hasło, w zakładce „Preferencje”,
 - 12) kontaktować się z Konsultantem Hestii za pośrednictwem formularzy kontaktowych, w eKoncie w zakładce „Poczta” wybierając funkcję „Nowa wiadomość”,
 - 13) 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,
 - 14) uzyskać informacje o korespondencji i kontaktach inicjowanych za pośrednictwem eKonta dotyczących obsługi polisy, obsługi szkody lub innych obszarów dostępnych, w zakładce „Poczta” wybierając funkcję „Odebrane” i „Wysłane”.



Pamiętaj eKonto prezentuje polisy zakupione po 1 stycznia 2009 r.



Zawsze aktualny podgląd Twoich szkód



Samoobsługa Twojej polisy

IV Zasady korzystania z usług serwisu You Can Drive

§ 10

1. Umowa o korzystanie z usług serwisu You Can Drive zostaje zawarta z chwilą wyrażenia przez Klienta zgody na świadczenie usług drogą elektroniczną i rejestracji w serwisie You Can Drive.
2. Jeżeli Klient nie posiada w ramach serwisu You Can Drive żadnej aktywnej polisy, umowa obowiązuje przez okres 18 miesięcy od daty ostatniego logowania w serwisie.
3. Jeżeli Klient posiada eKonto, umowa zostaje zawarta z chwilą zalogowania w serwisie You Can Drive.
4. Z chwilą zawarcia umowy ubezpieczenia, Hestia świadczy w ramach serwisu You Can Drive usługę eKonto, zgodnie z Regulaminem.
5. W wypadku nie zarejestrowania się w serwisie You Can Drive w terminie 3 dni od otrzymania linku aktywującego, usługi serwisu stają się niedostępne. W celu skorzystania z usługi, Klient przechodzi ponowną procedurę rejestracji.
6. W wypadku przygotowania przez Klienta kalkulacji składki lub ubezpieczenia do zakupu, oferta wiąże Ubezpieczyciela, jeżeli umowa ubezpieczenia zostanie zawarta w terminie 30 dni od dnia jej zapisania w serwisie. Jeżeli w tym terminie Klient nie zakupi polisy, sporządzona przez niego kalkulacja lub oferta zostanie automatycznie usunięta z serwisu. W takim wypadku Ubezpieczyciel nie jest związany sporządzoną przez Klienta ofertą.
7. Do momentu zapisania w serwisie kalkulacji składki lub ubezpieczenia do zakupu, Usługobiorca korzysta z serwisu anonimowo. Wykonanie tych czynności wymaga rejestracji lub zalogowania.
8. Hestia udostępnia usługi elektroniczne serwisu You Can Drive poprzez aktywację konta Direct przez Klienta w kanałach elektronicznych, o których mowa w § 2 pkt 10 Regulaminu.

§ 11

1. Hestia przesyła Klientowi informacje, w tym link aktywujący usługę serwisu You Can Drive, na adres e-mail wskazany przez Klienta podczas rejestracji w serwisie You Can Drive.
2. Klient może mieć tylko jedno eKonto. Ustanowiony przez Klienta login i hasło są właściwe dla obsługi wszystkich polis oraz czynności zleconych Hestii po 1 stycznia 2009 r.
3. Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia danych oraz dokonania wyboru płatności przez Klienta, przy użyciu formularza zakupu.
4. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od dnia wskazanego w umowie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż następnego dnia po zapłacie składki lub jej pierwszej raty.
5. Hestia, doręczając polisę, zobowiązuje się do poinformowania Klienta o postanowieniach umowy ubezpieczenia, które są mniej korzystne, niż złożona oferta. W takim wypadku Klient w ciągu 14 dni od daty doręczenia informacji ma prawo zgłosić sprzeciw. W razie niezgłoszenia sprzeciwu, umowa zostaje zawarta dnia następnego, po upływie terminu do złożenia sprzeciwu. Jeżeli Hestia nie wykona w/w obowiązku, umowa zostaje zawarta zgodnie z treścią oferty.
6. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia z cesją wiarytelności, link do polisy przesyłany jest na skrzynkę wiadomości w eKonce, a oryginał polisy dodatkowo drogą pocztową, w terminie 3 dni roboczych od dnia zawarcia umowy i zapłaty składki.
7. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, link do polisy przesyłany jest na skrzynkę wiadomości w eKonce, z zastrzeżeniem ust. 7.
8. Przy zakupie polisy Klient może zaznaczyć, że chce otrzymać zaświadczenie zawarcia umowy OC drogą pocztową. Jeżeli Klient nie wyraził takiej woli, w okresie trwania umowy ubezpieczenia OC może zgłosić taki wniosek poprzez serwis Hestia. Zaświadczenie przesyłane jest w terminie 3 dni roboczych od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia lub złożenia wniosku.

§ 12

W ramach usługi, możliwe jest wykonywanie wybranych operacji na ofertach oraz polisach wskazanych w niniejszym Regulaminie. Poprzez usługę elektroniczną serwisu You Can Drive, Klient może w szczególności:

- 1) zawrzeć aktualnie dostępne w ramach serwisu umowy ubezpieczenia,
- 2) sprawdzić posiadane kalkulacje (oferty),
- 3) przygotować ubezpieczenie do zakupu poprzez wykonanie i zapisanie sporządzonej za pomocą serwisu kalkulacji lub oferty,
- 4) dokonać płatności z tytułu należnej składki przy wykorzystaniu usługi Dotpay w udostępnianych kanałach płatności,

- 5) przeprowadzić wybrane procesy związane z obsługą polisy, w szczególności:
- odnowienia ubezpieczenia,
 - dokupienia ryzyka,
 - doubezpieczenia pojazdu po szkodzie,
- 6) kontaktować się z konsultantem Hestii za pośrednictwem formularzy kontaktowych.

V Bezpieczeństwo korzystania z usług elektronicznych

§ 13

1. **Hestia 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. Hestia oświadcza, iż brak wprowadzenia danych osobowych, niezbędnych w celu zlecenia i wykonania usługi wymagającej przetwarzania tych danych, skutkuje niemożliwością wykonania zlecenia.
3. Dane podane przez Usługobiorców mogą być przetwarzane dla celów wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz umowy ubezpieczenia, a także dla celów marketingowych i statystycznych, wyłącznie przez Hestię i podmioty przez nią upoważnione, zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych, ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz innych obowiązujących przepisów prawa.
4. Hestia zobowiązuje się do zachowania poufności przekazanych danych osobowych oraz nieudostępniania ich osobom i podmiotom nieupoważnionym. Udostępnienie danych osobowych Usługobiorców tym osobom lub podmiotom, może nastąpić wyłącznie na podstawie wyraźnej zgody Usługobiorcy lub na podstawie obowiązującego przepisu prawa.
5. Hestia stosuje środki techniczne i organizacyjne w celu ochrony danych osobowych, przed m.in. nieuprawnionym ich pozyskaniem oraz modyfikacją, zniszczeniem lub utratą.
6. Hestia oświadcza, że z uwagi na publiczny charakter sieci internet, korzystanie z usług może wiązać się z ryzykiem, które Klient akceptuje godząc się na korzystanie z kanałów teleinformatycznych.

§ 14

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

§ 15

1. Hestia może przetwarzać dane osobowe Usługobiorcy niezbędne do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany oraz rozwiązania Umowy oraz umów ubezpieczenia, a w szczególności:
- nazwisko i imię Usługobiorcy,
 - PESEL,
 - adres zameldowania,
 - adres do korespondencji,
 - numer telefonu,
 - adres elektroniczny.
2. Hestia może przetwarzać inne dane Usługobiorcy niż powyżej wymienione, jeżeli są niezbędne ze względu na właściwość Usługi lub sposób jej rozliczenia. Dane te będą oznaczone symbolem „*”.
3. Hestia może przetwarzać dane eksploatacyjne Usługobiorcy, to jest dane charakteryzujące sposób korzystania przez Usługobiorcę z Usługi, takie jak:
- oznaczenia identyfikujące Usługobiorcę nadawane na podstawie powyżej wymienionych danych,
 - oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzysta Usługobiorca,
 - informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z Usługi,
 - informacje o skorzystaniu przez Klienta z Usług elektronicznych.
4. Z chwilą rozwiązania Umowy Hestia nie będzie przetwarzać danych osobowych wymienionych w ustępie 1 i 2, za wyjątkiem tych danych, które są:
- niezbędne do rozliczenia Usługi oraz dochodzenia roszczeń z tytułu płatności za korzystanie z Usługi,
 - niezbędne do celów reklamy, badania rynku oraz zachowań i preferencji Usługobiorców z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości usług świadczonych przez Hestię, za zgodą Klienta,
 - niezbędne do wyjaśnienia okoliczności niedozwolonego korzystania z Usługi,



Bezpieczeństwo Twoich danych osobowych jest dla nas bardzo ważne

- d. 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.

VI Reklamacje

§ 16

1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą usług świadczonych drogą elektroniczną poprzez Konsultanta Hestii; na odpowiednich formularzach dostępnych w Kanalach elektronicznych Grupy Ergo Hestia lub korzystając z formularza eKonto „Zgłoś skargę/reklamację”.
2. Reklamacje dotyczące polis, szkód oraz obsługi polis i szkód są rozpatrywane przez Hestię niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty ich wpływu do Hestii, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Reklamacje dotyczące płatności realizowanych poprzez usługę Dotpay rozpatrywane są przez Dotpay na zasadach przyjętych przez spółkę Dotpay i dostępnych na stronie www.dotpay.pl. Hestia nie ponosi odpowiedzialności za wykonanie tej usługi.
4. W przypadku reklamacji wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i dodatkowych uzgodnień, termin do rozpatrzenia reklamacji wynosi 3 miesiące od dnia jej wpływu. O konieczności przedłużenia terminu do rozpatrzenia reklamacji Hestia poinformuje Klienta.
5. Odpowiedź na reklamację jest udzielana pocztą elektroniczną lub w formie pisemnej.
6. Reklamacje dotyczące umów ubezpieczenia uwzględniane są zgodnie z postanowieniami tych umów, w tym OWU.

VII. Zasady odpowiedzialności i ochrona praw własności intelektualnej

§ 17

1. W przypadku korzystania z Usług elektronicznych niezgodnie z niniejszym Regulaminem, postanowieniami umów wiążących Klienta z Hestią lub obowiązującymi przepisami, Hestia ma prawo do przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy w zakresie niezbędnym do ustalenia jego odpowiedzialności. W takim przypadku Hestia ma prawo do utrwalenia sposobu uzyskania wiadomości oraz jej treści. Hestia powiadomi Usługobiorcę o niedozwolonych działaniach z żądaniem ich niezwłocznego zaprzestania oraz o przetwarzaniu danych osobowych w powyżej określonym celu.
2. Hestia zwraca uwagę, że w związku ze świadczeniem Usług elektronicznych udostępnia Klientowi treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności utwory chronione prawem autorskim, materiały opatrzone znakami towarowymi. Klient zobowiązany jest przestrzegać przepisów prawa własności intelektualnej.
3. Wszelkie kopiowanie, wprowadzanie zmian, a także publiczne odtwarzanie udostępnianych treści bez zgody 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 Hestię urzędowego zawiadomienia lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Klienta, Hestia może uniemożliwić dostęp do tych danych. Hestia nie będzie ponosić odpowiedzialności względem Klienta za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści bezprawnej. W przypadku uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych Hestia zawiadomi Klienta o zamiarze uniemożliwienia dostępu do danych.
5. W przypadku transmisji danych przez Hestię, Hestia nie ponosi odpowiedzialności za przekazywane dane pod warunkiem:
 - a. nie inicjowania transmisji,
 - b. nie dokonywania wyboru odbiorcy,
 - c. nie usuwania oraz nie modyfikowania danych będących przedmiotem transmisji.
6. Wyłączenie odpowiedzialności 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 elektroniczna wymaga podania przez Usługobiorcę określonych danych, Usługobiorca zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, kompletnych, zgodnych z prawem oraz nie wprowadzających w błąd. Za wszelkie skutki powstałe w wyniku nieprawidłowego wypełnienia formularzy, wniosków i innych dokumentów w zakresie podanych danych, wyłączną odpowiedzialność ponosi Usługobiorca.

8. Hestia nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Usługobiorców z serwisu w sposób sprzeczny z Regulaminem.

VIII. ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 18

1. Klient, który zawarł umowę ubezpieczenia za pomocą serwisu You Can Drive, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie za pomocą eKonta lub na piśmie, w terminie trzydziestu dni od dnia doręczenia polisy.

2. W przypadku odstąpienia od umowy, umowa jest uważana za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Klient zobowiązany jest wówczas jedynie do uiszczenia składki za okres, w którym Hestia świadczyła ochronę ubezpieczeniową. Otrzymana przez Hestię składka podlega zwrotowi w terminie 30 dni od otrzymania przez Hestię oświadczenia o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia.

3. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Klientowi w wypadkach:

- a. umów całkowicie wykonanych na żądanie Klienta, 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.

IX. ROZWIĄZYWANIE UMOWY

§ 19

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną może zostać wypowiedziana przez każdą ze stron z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, z tym że Hestia może wypowiedzieć umowę tylko z ważnych powodów, określonych w § 20.

2. W wypadku wprowadzenia zmian w Regulaminie, Klient ma prawo wypowiedzieć umowę w terminie 1 miesiąca od dnia ich wprowadzenia, z zachowaniem okresu wypowiedzenia, wskazanego w ust. 1.

3. W dniu rozwiązania Umowy wszelkie zlecone czynności oczekujące na realizację w eKoncie zostaną usunięte.

4. Rozwiązanie Umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 20

Hestia może wypowiedzieć Umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w przypadku:

- a. zmian w funkcjonowaniu eKonta lub serwisu You Can Drive,
- b. wycofania usługi eKonto lub serwisu You Can Drive z oferty Hestii,
- c. nieprzestrzegania przez Klienta postanowień umów zawartych z Hestią oraz Regulaminu,
- d. nieprzestrzegania przez Klienta obowiązujących przepisów prawa.

§ 21

Upłynięcie okresu, o którym mowa w § 7 ust. 3 jest równoznaczne z wypowiedzeniem umowy i zamknięciem eKonta lub konta Direct.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 22

1. Hestia zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym terminie.

2. Zakres usług świadczonych w ramach serwisu Hestia może ulegać zmianie. O dokonanej zmianie Hestia informuje kanałem elektronicznym oraz zamieszcza stosowną informację na stronach internetowych serwisu Grupy Ergo Hestia.

3. Zmiany w Regulaminie będą udostępniane nieodpłatnie w ramach serwisu Grupy Ergo Hestia. Klientom, zmiany w Regulaminie będą udostępniane drogą elektroniczną w sposób umożliwiający jego pozyskiwanie, odtwarzanie i utrwalanie za pomocą systemu teleinformatycznego Klienta.

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

5. W celu prawidłowego wykonania Umowy oraz zapewnienia bezpieczeństwa świadczonych usług, Hestia zobowiązana jest do podejmowania prac technicznych oraz serwisowych serwisu. Hestia

ma prawo zawiesić dostęp do serwisu na czas konieczny do przeprowadzenia prac technicznych, serwisowych lub mających na celu usunięcie powstałych zagrożeń i nieprawidłowości. Czasowe zawieszenie usług może nastąpić również z jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od właściciela serwisu. W takim wypadku, Hestia nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czasowego braku dostępu do usług serwisu.

6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają postanowienia ogólnych warunków ubezpieczenia, na podstawie których zostały zawarte umowy ubezpieczenia oraz innych aktów legislacji wewnętrznej Hestii udostępnionych nieodpłatnie w ramach serwisu Hestia w formie umożliwiającej ich pobranie, odtwarzanie oraz utrwalenie treści za pomocą systemu teleinformatycznego Usługobiorcy, w tym ich wydrukowanie.

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

8. Sądem właściwym dla rozstrzygania ewentualnych sporów w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym zawierania umów ubezpieczenia w ramach serwisu You Can Drive jest Sąd powszechny według właściwości ogólnej .

9. Strony dopuszczają możliwość polubownego załatwiania sporów, po uprzednim, dobrowolnym wyrażeniu zgody przez każdą ze stron. Sądem właściwym jest sąd polubowny działający przy Rzeczniku Ubezpieczonych, Al. Jerozolimskie 44, 00-024 Warszawa.

10. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Uchwałą Zarządu STU Ergo Hestia SA z dnia 19 listopada 2009 r. i wchodzi w życie od dnia 1 grudnia 2009 r.

11. 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 z późniejszymi zmianami),
- Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami),
- Ustawy o działalności ubezpieczeniowej z dnia 22 maja 2003 r. (Dz. U. z 2003 r., Nr 123, poz. 1151 z późniejszymi zmianami) oraz
- innych obowiązujących aktów prawnych.