

Regulamin

§1

Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 o świadczeniu usług drogą elektroniczną Twoje Zdrowie Ubezpieczenia S.A. z siedzibą w Toruniu przy ulicy Dominikańskiej 9, NIP: 9562325545, KRS: 0000682923, REGON: 367554524 (zwanej dalej **Spółka**) ustala niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach portalu www.krajowyprogramzdrowotny.pl
2. Twoje Zdrowie Ubezpieczenia S.A. jest agentem ubezpieczeniowym, wykonującym czynności agencyjne na podstawie pełnomocnictw (numer w rejestrze agentów ubezpieczeniowych 11236005/A), działającym na rzecz Towarzystwa Ubezpieczeń Zdrowie, wpisanym do rejestru pośredników ubezpieczeniowych, prowadzonym przez organ nadzoru – Komisję Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie przy Placu Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa (decyzja KNF z dnia 28 czerwca 2010 roku).
3. Złożenie przez Użytkownika oświadczenia o akceptacji Regulaminu oraz rozpoczęcie korzystania z Usług oferowanych przez Portal jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu.
4. Regulamin dostępny jest na stronie www.krajowyprogramzdrowotny.pl oraz w siedzibie Spółki.
5. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w formie umożliwiającej jego utrwalanie oraz drukowanie.
6. Użytkownik korzystający z Portalu jest zobowiązany do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.

§2

Definicje

1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
2. **Agent** - Twoje Zdrowie Ubezpieczenia S.A. z siedzibą w Toruniu przy ulicy Dominikańskiej 9.
3. **Strefa Klienta** – funkcja udostępniona przez Krajowy Program Zdrowotny w celach informacyjnych, zawierająca informacje takie jak: polisy, na których Użytkownik jest ubezpieczającym, polisy, na których Użytkownik jest ubezpieczonym, informacje o procedurze reklamacyjnej, wnioski o wypłatę świadczenia, wnioski o zmianę danych osobowych, wypowiedzenie ubezpieczenia oraz link do płatności umożliwiający natychmiastowe wykonywanie przelewów elektronicznych za

zamówione polisy. Strefa Klienta dostępna jest pod adresem:

<https://klient.krajowyprogramzdrowotny.pl>.

4. **Hasło** – zidentyfikowany i ustalony przez Użytkownika ciąg co najmniej 8 znaków, służący do autoryzacji dostępu do Strefy Klienta.
5. **Identyfikator** – ciąg znaków służący do identyfikacji Użytkownika w procesie rejestracji do Strefy Klienta będący unikalnym numerem wygenerowanym na polisie (dla polis kupionych do 21/03/2018) lub numerem PESEL (dla polis kupionych od 22/03/2018 do 09/09/2018) lub adresem e-mail (dla polis kupionych od 10/09/2018).
6. **Portal** – system aplikacji internetowych udostępniony za pośrednictwem sieci Internet, zawierający informacje na temat funkcji i usług dostępnych w ramach Krajowego Programu Zdrowotnego dostępny pod adresami www.krajowyprogramzdrowotny.pl, <https://klient.krajowyprogramzdrowotny.pl> oraz <https://klient.krajowyprogramzdrowotny.pl/buy/>.
7. **Krajowy Program Zdrowotny** – nazwa indywidualnego ubezpieczenia zdrowotnego Towarzystwa Ubezpieczeń Zdrowie S.A., tj. podmiotu prowadzącego działalność polegającą na świadczeniu usług z zakresu ubezpieczeń zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
8. **Świadczenie usługi drogą elektroniczną** – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne.
9. **Ubezpieczyciel** – podmiot prowadzący działalność polegającą na świadczeniu usług z zakresu ubezpieczeń zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w imieniu którego, na podstawie otrzymanego pełnomocnictwa, Twoje Zdrowie Ubezpieczenia S.A. wykonuje czynności agencyjne. Informacja o Ubezpieczycielu znajduje się na stronie www.tuzdrowie.pl/.
10. **Ubezpieczający** - Osoba, która zawarła Umowę ubezpieczenia z Ubezpieczycielem.
11. **Ubezpieczony** – Osoba, na rzecz której zawarto Umowę ubezpieczenia z Ubezpieczycielem.
12. **Umowa Ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zdrowotnego zawarta pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym.
13. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – Ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

14. **Użytkownik** – każda osoba korzystająca z Portalu.

§3

Rodzaje i zakres Usług

1. Na Portalu świadczone są przez Spółkę następujące usługi:
 - a) Udostępnienie informacji na temat Krajowego Programu Zdrowotnego, w tym ogólnych warunków ubezpieczenia, katalogu świadczeń oraz karty produktu;
 - b) Udostępnienie informacji o Ubezpieczycielu;
 - c) Udostępnienie informacji na temat współpłaty;
 - d) Zamieszczenie spisu placówek i specjalistów świadczących usługi w ramach Krajowego Programu Zdrowotnego;
 - e) Zamieszczenie informacji dotyczących zakupu polisy;
 - f) Zamieszczenie odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania;
 - g) Udostępnienie formularza kontaktowego;
 - h) Umożliwienie dostępu do Strefy Klienta;
 - i) Usługa „Kup Polisę Krajowego Programu Zdrowotnego”.
 - j) Udostępnienie informacji dotyczących numeru telefonu, pod którym możliwe jest zgłaszanie szkody przez Ubezpieczających i Ubezpieczonych.
2. Rozpoczęcie korzystania z usług, określonych w §3 ust. 1 niniejszym Regulaminem lub wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, pomiędzy Spółką a Użytkownikiem i nie wymaga sporządzenia odrębnej umowy.
3. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usług.
 - a) W przypadku zakończenia przez Użytkownika korzystania z usług, z wyłączeniem usługi „Kup Polisę Krajowego Programu Zdrowotnego”, udostępnionych na Portalu, Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń z chwilą opuszczenia stron Portalu.
 - b) W przypadku zawarcia Umowy Ubezpieczenia, w ramach jakiej Ubezpieczony korzysta z usługi „Kup Polisę Krajowego Programu Zdrowotnego”, umowa ulega rozwiązaniu poprzez wypowiedzenie jej przez Użytkownika w terminie 30 dni liczonych od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zostało doręczone oświadczenie o wypowiedzeniu. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. W przypadku nieopłacenia przez Użytkownika dwóch kolejnych składek Ubezpieczyciel

wypowiada umowę w ciągu 14 dni od wysłania wezwania do zapłaty, jednak nie później niż miesiąc po upływie terminu zapłaty pierwszej zaległej raty składki.

§4

Warunki korzystania ze Strefy klienta

1. Korzystanie ze Strefy Klienta możliwe jest po spełnieniu łącznie poniższych wymagań:
 - a) Posiadanie skutecznie zawartej i aktywnej Umowy Ubezpieczenia zawartej w ramach Krajowego Programu Zdrowotnego;
 - b) Zaakceptowanie treści niniejszego Regulaminu;
 - c) Zarejestrowanie się w Strefie Klienta.
2. Konto w Strefie Klienta będzie aktywne w okresie obowiązywania Umowy Ubezpieczenia.
3. Konto w Strefie Klienta może zostać dezaktywowane w każdym czasie, na pisemne żądanie Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego. Konto może zostać dezaktywowane przez Spółkę w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu, w szczególności §8 ust. 2.

§ 5

Dane osobowe

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. informujemy, że Administratorem danych osobowych jest Twoje Zdrowie Ubezpieczenia S.A. z siedzibą w Toruniu przy ul. Dominikańskiej 9, 87-100 Toruń (dalej: **TZU S.A.**). W zakresie spraw dotyczących przetwarzania danych osobowych można się skontaktować z administratorem danych poprzez adres e-mail do@twoje-zdrowie.pl. 2. Pani/Pana dane mogą być przetwarzane w celu:

- a) zawarcia i prawidłowej realizacji umowy ubezpieczenia w ramach Krajowego Programu Zdrowotnego przez TZU S.A. – podstawą prawną jest niezbędność przetwarzania w celu podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, do zawarcia i wykonania umowy;
 - b) marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych TZU S.A. – podstawą prawną jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu TZU S.A.;
 - c) rozpatrzenia roszczeń reklamacyjnych, których podstawą będzie działalność agentów ubezpieczeniowych – podstawą prawną jest ochrona żywotnych interesów osoby, której dane dotyczą.
3. TZU S.A. otrzymuje dane osobowe takie jak: imię, nazwisko, PESEL, numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, adres zamieszkania, data urodzenia, płeć, numer telefonu

komórkowego, adres e-mail do Ubezpieczającego i w celu zawarcia i prawidłowej realizacji umowy ubezpieczenia w ramach Krajowego Programu Zdrowotnego.

4. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących zawartej umowy oraz przez okres niezbędny do dochodzenia ewentualnych roszczeń wynikających z umowy lub do momentu zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych wykorzystywanych do celów marketingu bezpośredniego.

5. Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione podmiotom przetwarzającym dane w imieniu i na zlecenie TZU S.A. tj. dostawcom usług informatycznych, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, agencjom marketingowym oraz agentom ubezpieczeniowym.

6. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców poza Europejski Obszar Gospodarczy.

7. Przysługuje Pani/Panu prawo do:

- a) dostępu do treści danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania;
- b) wniesienia sprzeciwu w dowolnym momencie w zakresie przetwarzania danych osobowych na potrzeby marketingu bezpośredniego;
- c) wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych w przypadku, gdy podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda, z tym zastrzeżeniem, że wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, którego dokonano przed jej wycofaniem;
- d) przenoszenia danych osobowych do innego administratora w zakresie w jakim Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane w celu zawarcia i prawidłowego rozliczenia umowy ubezpieczenia lub które są przetwarzane na podstawie zgody;
- e) wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

8. Podanie danych osobowych w związku z zawarciem i prawidłową realizacją umowy ubezpieczenia w ramach Krajowego Programu Zdrowotnego jest dobrowolne, jednak konieczne do zawarcia umowy ubezpieczenia w ramach Krajowego Programu Zdrowotnego przez TZU S.A.

§6

Rejestracja w Strefie Klienta

1. Rejestracja w Strefie Klienta odbywa się poprzez stronę Portalu pod adresem <https://klient.krajowyprogramzdrowotny.pl>. Proces rejestracji wygląda w ten sam sposób

zarówno dla Ubezpieczającego jak i Ubezpieczonego niebędącego Ubezpieczającym. Przed uruchomieniem funkcji Strefa Klienta, Użytkownik zostaje poproszony o zapoznanie się z Regulaminem, a następnie jego akceptację.

2. Jeżeli Użytkownik wyraził zgodę na akceptację Regulaminu, zostaje poproszony o wprowadzenie danych pozwalających na jego identyfikację w Strefie Klienta.
3. Danymi, o których mowa w pkt. 3 niniejszego paragrafu są Identyfikator oraz adres e-mail.
4. Po pozytywnej weryfikacji Użytkownika poprzez Identyfikator, na podany adres e-mail zostanie przesłany link aktywacyjny, którego kliknięcie stanowi potwierdzenie założenia konta w Strefie Klienta.
5. Po przekierowaniu do formularza rejestracji Użytkownik ustala swoje Hasło.
6. W przypadku, gdy Użytkownikiem jest osoba małoletnia tj. osoba do 16 roku życia, wymagane zgody m. in. dotyczące akceptacji niniejszego Regulaminu oraz zgody na przetwarzanie danych osobowych muszą zostać wyrażone przez opiekuna prawnego.

§ 7

Logowanie do Strefy Klienta

1. Logowanie do Strefy Klienta jest możliwe po rejestracji konta opisanej w § 5.
2. Użytkownik loguje się za pomocą swojego Identyfikatora oraz Hasła ustalonego przy rejestracji.
3. Jeżeli Użytkownik poprawnie zaloguje się za pomocą swoich danych, jest uprawniony do korzystania z usług dostępnych w Strefie Klienta.
4. Jeżeli Użytkownik zapomni Hasła, na adres e-mail podany przy rejestracji zostanie wysłane hasło jednorazowego dostępu, które musi być zmienione przy pierwszym logowaniu.

§ 8

Kup polisę Krajowego Programu Zdrowotnego

1. Zawarcie Umowy Ubezpieczenia Krajowego Programu Zdrowotnego on-line jest możliwe po wejściu na stronę Portalu i zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu.
2. Użytkownik w celu zawarcia Umowy Ubezpieczenia on-line zobowiązany jest do wypełnienia formularza i podania następujących danych: imię, nazwisko, PESEL, numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, adres zamieszkania, data urodzenia, płeć, numer telefonu komórkowego, adres e-mail.
3. Użytkownik przed wysłaniem formularza zobowiązany jest do zaakceptowania niniejszego Regulaminu oraz do zapoznania się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia, Katalogiem Świadczeń i Kartą Produktu oraz wyrażenia zgód na przetwarzanie danych niezbędnych do świadczenia usług.

4. W przypadku dodania przez Użytkownika kolejnych Ubezpieczonych, Użytkownik zobowiązany jest do podania danych tych osób, przy czym osób Ubezpieczonych może być maksymalnie 11.
5. Wypełniony formularz należy wysłać za pośrednictwem funkcji „Wyślij wniosek” dostępnej na Portalu.
6. W celu weryfikacji wniosku i potwierdzenia zawarcia Umowy Ubezpieczenia należy aktywować link otrzymany na adres e-mail podany przy rejestracji, a następnie dokonać płatności za pośrednictwem systemu przelewy24.pl lub przelewem bankowym na dane wskazane na druku polisy.
7. Wypełnienie formularza zakupu i wysłanie wniosku jest bezpłatne.
8. Poprawnie wypełniony i zaakceptowany wniosek przez Użytkownika stanowi jego oświadczenie woli. Przesłanie formularza jest jednoznaczne z zapoznaniem się oraz zaakceptowaniem zasad określonych w Regulaminie, Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, Katalogu Świadczeń oraz Karcie Produktu – wyżej wymienione dokumenty znajdują się na stronie: www.Krajowyprogramzdrowotny.pl oraz w siedzibie Spółki.

§ 9

Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności

1. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania przez Użytkownika z Portalu w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem.
2. Zakazane jest wysyłanie przez Użytkownika informacji i treści o charakterze bezprawnym, treści obraźliwych, informacji wprowadzających w błąd oraz treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych. W przypadku przesłania takich treści w Strefie Klienta, Spółce przysługuje prawo zablokowania dostępu Użytkownika do Strefy Klienta oraz wystąpienie na drogę prawną z roszczeniem odszkodowawczym, zgodnie z zasadami Kodeksu cywilnego.
3. Zakazane jest wysyłanie informacji zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych.
4. W przypadku naruszenia pkt. 2 i pkt. 3 niniejszego paragrafu Spółka może wystąpić bezpośrednio do Użytkownika na zasadach określonych w kodeksie cywilnym.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z podania przez Użytkownika niekompletnych, nieprawidłowych lub nieprawdziwych informacji.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy.

7. W przypadku podania informacji oraz danych, o których mowa w pkt. 5 i pkt. 6 wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.

§ 10

Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usług

1. W celu korzystania z Portalu za pośrednictwem strony www konieczne jest spełnienie poniższych warunków:
 - a) Dostęp do sieci Internet;
 - b) Przeglądarka internetowa:

Przeglądarka	Wersja przeglądarki	Wersja OS
Chrome	aktualna na dzień oddania produktu oraz jedna wersja wstecz	Windows: 7, 8, 10; iOS, macOS, Android: wersja aktualna na dzień oddania produktu oraz jedna wersji wstecz
Firefox	aktualna na dzień oddania produktu oraz jedna wersja wstecz	Windows: 7, 8, 10; macOS: wersja aktualna na dzień oddania produktu oraz jedna wersji wstecz
Opera	aktualna na dzień oddania produktu oraz jedna wersja wstecz	Windows: 7, 8, 10; macOS: wersja aktualna na dzień oddania

- c) Włączona obsługa Javascript i plików Cookies;
 - d) Posiadanie konta e-mail;
 - e) Możliwość odbierania wiadomości za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. Świadczenie usług odbywa się z wykorzystaniem szyfrowanego protokołu https.
 3. Wyłączenie obsługi plików Cookies przez Użytkownika może spowodować utrudnienia w dostępie do niektórych funkcji Portalu.

§ 11

Reklamacje

1. Użytkownicy mogą wносить reklamacje dotyczące sposobu działania Portalu oraz usług świadczonych drogą elektroniczną przez Agenta.

2. Reklamacje są wnoszone przez uprawniony podmiot na formularzu dostępnym na Portalu, poprzez przesłanie go na adres poczty elektronicznej: kontakt@krajowyprogramzdrowotny.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, adres e-mail oraz adres korespondencyjny) oraz opis przedmiotu będącego podstawą reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie elektronicznej bez zbędnej zwłoki, ale nie później niż w ciągu 30 dni, natomiast w sprawach szczególnie skomplikowanych w ciągu 60 dni.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania przez Użytkownika z Portalu w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem.
2. Ze względów bezpieczeństwa, Spółka ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do usług Portalu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.
3. Niniejszy Regulamin może zostać zmieniony, w szczególności w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa, zmiany zakresu lub rodzaju świadczonych usług, zmiany dotyczącej wymagań technicznych lub w przypadku rozszerzenia usług dostępnych dla Użytkowników Portalu.
4. W przypadku zmiany Regulaminu, Użytkownik korzystający z Portalu zostanie powiadomiony o zmianie treści poprzez komunikat wyświetlony na stronie Portalu
5. Niniejszy Regulamin podlega prawu polskiemu i wszystkie jego postanowienia powinny być interpretowane i rozstrzygane na podstawie obowiązujących przepisów prawa.