

## **Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, korzystania z serwisu oraz polityka bezpieczeństwa serwisu [polisa.med.pl](https://polisa.med.pl)**

Regulamin w poniższym brzmieniu obowiązuje od dnia 25.05.2018 r.

### **§ I. Postanowienia Ogólne**

1. Zgodnie z wymogami ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), Mentor – Ubezpieczenia Indywidualne sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu (zwana dalej: Mentor Ubezpieczenia) ustala Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany w dalszej części: Regulaminem) na potrzeby usług świadczonych przez Mentor Ubezpieczenia drogą elektroniczną za pośrednictwem informacyjno-sprzedażowej witryny „www”, dostępnej w Internecie pod adresem <https://polisa.med.pl> (zwanej dalej: Serwisem), której operatorem jest Mentor Ubezpieczenia. Regulamin jest dokumentem uchwalonym przez Zarząd Mentor Ubezpieczenia.
2. Usługodawcą usług określonych w Regulaminie jest Mentor – Ubezpieczenia Indywidualne Spółka z o.o. z siedzibą w Toruniu (kod pocztowy: 87-100) przy ulicy Szosa Chełmińska 177-181, wpisana do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000188502, NIP 899-249-61-02, o kapitale zakładowym w wysokości 267.750,00 PLN, posiadająca status multiagenta ubezpieczeniowego.
3. Użytkownikiem jest każdy internauta korzystający z usług opisanych w Regulaminie świadczonych przez Mentor Ubezpieczenia (zwany dalej: Użytkownikiem).
4. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Mentor Ubezpieczenia a Użytkownikiem jest język polski.
5. Regulamin jest udostępniony Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu w formie, która umożliwia pobranie, utrwalenie i wydrukowanie Regulaminu.
6. Każdy Użytkownik powinien zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu, w szczególności z usług.
7. Użytkownik poprzez rozpoczęcie korzystania z usług lub wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu przy uruchamianiu usługi przy użyciu Serwisu oświadcza, iż w pełni akceptuje i potwierdza zrozumienie warunków Regulaminu i zobowiązuje się do przestrzegania jego postanowień.
8. Regulamin stanowi integralną część umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, zawieranych przez Użytkownika z Mentor Ubezpieczenia. Poprzez rozpoczęcie korzystania z usług objętych Regulaminem lub wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu przy uruchamianiu usługi przy użyciu Serwisu, Użytkownik zawiera umowę o świadczenie usług bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
9. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń wraz z opuszczeniem przez Użytkownika Serwisu.
10. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy: ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t. jedn.: Dz.U.2014.121 z późn. zm.), ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm), rozporządzenia 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), ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t. jedn.: Dz.U.2018. z późn. zm.)

oraz innych aktów prawnych obowiązujących w zakresie ochrony danych osobowych, ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych ( t. jedn.: Dz.U.2013.392 z późn. zm.), ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym ( t. jedn.: Dz.U.2014.1450 z późn. zm.), ustawy z 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827) oraz innych powszechnie obowiązujących aktów prawnych.

## **§ II. Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną**

1. Mentor Ubezpieczenia działając na podstawie Umowy Generalnej nr SZUG019/2014, zawartej z Sopockim Towarzystwem Ubezpieczeń Ergo Hestia S.A. (zwanym dalej: Ergo Hestia) i Stowarzyszeniem Horyzont Pro z siedzibą w Toruniu, świadczy usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego na podstawie udzielonego zezwolenia przez: Komisję Nadzoru Finansowego, numer w Rejestrze Agentów Ubezpieczeniowych: 11158394/A.
2. Mentor Ubezpieczenia otrzymała na podstawie Umowy o świadczenie usług pośrednictwa ubezpieczeniowego nr 013837 z dnia 01.07.2012 r., zawartej z Ergo Hestia, pełnomocnictwo do zawierania ubezpieczeń – odpowiedzialności cywilnej lekarzy, pielęgniarek i położnych na warunkach określonych w Umowie Generalnej nr SZUG019/2014.
3. W ramach świadczenia usług pośrednictwa w zawieraniu umów ubezpieczenia: Obowiązkowego ubezpieczenia OC lekarza, Dobrowolnego ubezpieczenia OC lekarza, Obowiązkowego ubezpieczenia OC pielęgniarki i położnej, Dobrowolnego ubezpieczenia OC pielęgniarki i położnej, Dobrowolne ubezpieczenie OC studentów medycyny i słuchaczy szkół policealnych i techników, Dobrowolne ubezpieczenie osób świadczących usługi o charakterze medycznym i personelu medycznego, Ubezpieczenia OC z tytułu prowadzenia działalności medycznej i użytkowania mienia, Ubezpieczenia ochrony prawnej dla osób wykonujących zawód medyczny, Ubezpieczenia NNW plus niezdolność do pracy i HIV/WZW, Mentor Ubezpieczenia realizuje następujący zakres czynności:
  - 1) pośredniczy w zawieraniu umów ubezpieczenia z Ergo Hestia, występując jako agent ubezpieczeniowy w imieniu ubezpieczyciela;
  - 2) pośredniczy w przyjmowaniu składek z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia;
  - 3) zajmuje się wysyłaniem dokumentów potwierdzających zawarcie umowy ubezpieczenia za pomocą listu elektronicznego.

## **§ III. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną**

1. Niniejszy Regulamin stanowi nierozłączny i stały element zawieranych za pośrednictwem Serwisu – umów ubezpieczenia, wymienionych w ust. 3 par.
2. Warunki zawarcia oraz wykonania umów ubezpieczenia, zawartych za pośrednictwem Mentor Ubezpieczenia, określają łącznie postanowienia umowy ubezpieczenia, Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU) oraz postanowienia niniejszego Regulaminu.
3. Zawieranie umów o świadczenie usług pośrednictwa w zawieraniu umów ubezpieczenia następuje drogą elektroniczną.
4. Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje po wykonaniu przez Użytkownika łącznie niżej wymienionych czynności:
  - 1) Wybraniu pożądanego rodzaju ubezpieczenia;
  - 2) Wyliczeniu składki (zwanej dalej: Kwotacją), która odbywa się poprzez wprowadzenie wymaganych przez Ubezpieczyciela danych do zawartego w Serwisie

- kalkulatora i jest zależna od wybranego przez Użytkownika rodzaju ubezpieczenia i jego zakresu oraz informacji dotyczących przedmiotu ubezpieczenia;
- 3) Złożeniu wniosku, co następuje poprzez podanie przez Użytkownika wymaganych przez Ubezpieczyciela danych niezbędnych do zawarcia umowy ubezpieczenia, w tym danych osobowych oraz wyrażenia zgody na przetwarzanie tych danych osobowych zgodnie z oświadczeniami przedstawionymi na stronie podczas procesu zakupu. Podanie danych osobowych i wyrażenie zgody na ich przetwarzanie jest dobrowolne, jednak niezbędne do objęcia ochroną ubezpieczeniową.
  - 4) Opłaceniu całości należnej składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty przelewem tradycyjnym lub elektronicznym w wysokości wskazanej w umowie ubezpieczenia w dniu zawarcia tej umowy lub najpóźniej na dzień przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia, chyba że został wyznaczony inny termin zapłaty.
  5. Minimalny okres ubezpieczenia wynosi 1 (jeden) rok.
  6. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się z dniem wskazanym na dokumencie ubezpieczenia, ale nie wcześniej, niż z dniem następującym po dniu dokonania, zgodnie z ust. 4 pkt 4 niniejszego paragrafu, płatności składki lub raty składki.
  7. W przypadku, gdy Ergo Hestia ponosi odpowiedzialność przed zapłaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka nie zostanie zapłacona w terminie, Ergo Hestia może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który udzielała ochrony ubezpieczeniowej. W przypadku braku wypowiedzenia umowa wygasa z końcem okresu, za który przypadła niezapłacona składka.
  8. Niezapłacenie kolejnej raty składki, w podanych przez Ergo Hestię wysokości i terminie, powoduje ustanie odpowiedzialności Ergo Hestii tylko wtedy, gdy po upływie terminu na zapłatę raty składki Ergo Hestia wezwie Użytkownika do zapłaty, z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od doręczenia wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności ubezpieczyciela.
  9. Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie pozbawia Ergo Hestii prawa żądania zapłaty składki proporcjonalnej do okresu ubezpieczenia, w którym udzielała ochrony ubezpieczeniowej.
  10. W przypadku płatności składki w formie rat, po przekroczeniu terminu płatności Użytkownik jest nadal zobowiązany do opłacenia zaległej składki. Użytkownik, który nie opłaci składki w wyznaczonym terminie, będzie podlegał windykacji.
  11. Dowodem zawarcia umowy ubezpieczenia z Ergo Hestią jest dokument ubezpieczeniowy w postaci certyfikatu (zwanego dalej: Certyfikatem). Po dokonaniu zakupu danego produktu ubezpieczeniowego przez Użytkownika, Mentor Ubezpieczenia przesyła na wskazany adres poczty elektronicznej (e-mail) Użytkownika wiadomość zawierającą Certyfikat.
  12. W momencie wystawienia Certyfikatu Użytkownik traci możliwość dokonywania jakichkolwiek zmian w zawartej umowie ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu.
  13. Dokonywanie zmian jest możliwe jedynie za pośrednictwem konsultanta Mentor Ubezpieczenia.
  14. Serwis umożliwia utrwalenie dokonanych Kwotacji, złożonych wniosków ubezpieczeniowych oraz wystawionych Certyfikatów – na specjalnym indywidualnym koncie w zakładce: “Strefa Klienta”.
  15. Dostęp do konta Użytkownika w Serwisie chroniony jest poprzez indywidualny login i hasło, które ustala Użytkownik.

#### **§ IV. Prawa i obowiązki Użytkownika**

1. Użytkownik, który nabył dany produkt ubezpieczeniowy, może odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy, jeżeli Użytkownik jest konsumentem, lub w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy, jeżeli Użytkownik jest przedsiębiorcą, pod warunkiem, że umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż sześć miesięcy, z zastrzeżeniem, że za okres udzielonej ochrony ubezpieczeniowej Użytkownik obowiązany jest zapłacić składkę ubezpieczeniową.
2. W szczególnych przypadkach Użytkownik może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia w dowolnym momencie jej trwania, z zastrzeżeniem, że za okres udzielonej ochrony ubezpieczeniowej Użytkownik obowiązany jest zapłacić składkę ubezpieczeniową.
3. W przypadku odstąpienia przez Użytkownika od umowy ubezpieczenia / wypowiedzenia przez Użytkownika umowy ubezpieczenia, Użytkownikowi zostanie zwrócona składka ubezpieczeniowa pomniejszona o kwotę proporcjonalną do wykorzystanego czasu ochrony.
4. Celem odstąpienia od umowy ubezpieczenia / wypowiedzenia umowy ubezpieczenia Użytkownik zwraca się bezpośrednio do Ergo Hestii, składając w tym celu stosowne oświadczenie woli, sporządzone w tej samej formie, w której została zawarta umowa ubezpieczenia, tj. pisemnie (w wersji papierowej) lub drogą elektroniczną, co obejmuje również oświadczenie z bezpiecznym podpisem elektronicznym, weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu w rozumieniu ustawy z 18 września 2001r. o podpisie elektronicznym (Dz.U. z 2013r., poz. 262 z późn. zm.), zwanym dalej podpisem elektronicznym. Kwestie związane z odstąpieniem od umowy ubezpieczenia / wypowiedzeniem umowy ubezpieczenia realizowane są przez Ergo Hestię zgodnie z przepisami powszechnie obowiązujących aktów prawnych i postanowieniami odpowiednich Ogólnych Warunków Ubezpieczenia ("OWU").
5. Oświadczenie w zakresie odstąpienia od umowy ubezpieczenia / wypowiedzenia umowy ubezpieczenia powinno zawierać następujące dane:
  - 1) nazwę spółki STU Ergo Hestia S.A., z którą została zawarta umowa ubezpieczenia wraz z jej pełnym adresem pocztowym,
  - 2) informację o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia / wypowiedzeniu tej umowy,
  - 3) datę zawarcia umowy ubezpieczenia,
  - 4) imię, nazwisko, miejsce zamieszkania i adres [dotyczy Użytkownika (Ubezpieczającego), będącego osobą fizyczną, nieprowadzącą działalności gospodarczej] lub nazwę (firmę) oraz siedzibę i adres Użytkownika (jeżeli prowadzi on działalność gospodarczą),
  - 5) podpis składającego oświadczenie, jeżeli pismo jest przesyłane do Ergo Hestii w wersji papierowej lub podpis elektroniczny w przypadku, o którym mowa powyżej w ust. 4 zd. 1 in fine.
6. Koszty związane ze złożeniem oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia / wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia ponosi Użytkownik, przy czym poza kosztem równym części składki ubezpieczeniowej za okres faktycznej ochrony ubezpieczeniowej, koszty te odnoszą się wyłącznie do kosztów skutecznego wysłania Ergo Hestii danego oświadczenia i nie mogą przewyższać standardowych, typowych kosztów w tym zakresie (odpowiednich do cen tego typu usług pocztowych czy kurierskich).
7. Użytkownik ma obowiązek podawania wyłącznie aktualnych i prawdziwych danych osobowych, jak i dotyczących ubezpieczanego podmiotu.
8. Użytkownik ma obowiązek niezwłocznie, skutecznie poinformować Mentor Ubezpieczenia lub Ergo Hestię, z którą za pośrednictwem Mentor Ubezpieczenia zawarł umowę ubezpieczenia, o wszelkich zmianach danych osobowych, adresowych i innych, mogących mieć jakiegokolwiek wpływ na warunki ubezpieczenia lub ryzyko ubezpieczeniowe i wysokość ewentualnej szkody.

## **§ V. Warunki techniczne świadczenia usług**

1. Do korzystania z usług, świadczonych za pośrednictwem Serwisu, wymagana jest poprawnie skonfigurowana przeglądarka internetowa Mozilla Firefox w wersji „5” lub wyższej, Opera w wersji „9” lub wyższej, Google Chrome lub Microsoft Internet Explorer w wersji nie niższej, niż „8”, z włączoną obsługą plików Cookies oraz obsługą języka Javascript. Za problemy, wynikające ze stosowania przeglądarek niespełniających tego wymogu, Mentor Ubezpieczenia ani Ergo Hestia nie ponoszą odpowiedzialności.
2. W celu uzyskania dostępu do usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu niezbędne jest zalogowanie się do konta Użytkownika za pomocą hasła i własnego adresu e-mail bądź Loginu Użytkownika.
3. Mentor Ubezpieczenia zastrzega, że Użytkownicy są odpowiedzialni za utrzymywanie w tajemnicy przekazanych im parametrów zapewniających dostęp do ich konta, w szczególności odpowiednich haseł, a jakiegokolwiek samodzielne udostępnianie tych informacji bądź danych osobowych Użytkowników do publicznego użytku w Internecie odbywa się na ich wyłączne ryzyko i może spowodować wykorzystanie tych informacji czy danych w sposób niepożądany przez Usługobiorcę.
4. Mentor Ubezpieczenia zapewnia, że dołoży należytej staranności, aby zagwarantować ochronę w zakresie wszystkich przekazanych przez Usługobiorców informacji.
5. Mentor Ubezpieczenia udostępnia mechanizmy informatyczne w celu świadczenia usługi pośrednictwa w zawieraniu umów ubezpieczenia.

## **§ VI. Polityka bezpieczeństwa i ochrona danych osobowych**

1. Przeglądanie zawartości Serwisu nie wymaga podania przez Użytkownika jego danych osobowych z zastrzeżeniem używanego przez Użytkownika adresu IP, który jest automatycznie zbierany w trakcie korzystania przez Użytkownika z Serwisu.
2. Korzystanie z niektórych usług w Serwisie może jednak wiązać się z koniecznością podania przez Użytkownika danych osobowych, w szczególności poprzez wypełnienie formularzy udostępnionych w Serwisach, tj. formularzy rejestracyjnych, kontaktowych, zakupu ubezpieczenia. Spółka określa dane, których podanie jest niezbędne do korzystania z danej usługi. Informacje o tym jakie dane są zbierane w związku ze świadczeniem określonej usługi zawarte są we właściwej klauzuli informacyjnej określającej zasady przetwarzania danych przez ich administratora.
3. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez:
  - 1) Mentor Ubezpieczenia w celu umożliwienia wglądu do umów ubezpieczenia zawartych z poziomu Serwisu oraz odpowiadających im płatności, a także marketingu bezpośredniego, w tym przedstawiania ofert ubezpieczeń oraz badania potrzeb i opinii, reguluje niniejsza klauzula.
  - 2) Mentor Ubezpieczenia w celu zawarcia i obsługi umowy ubezpieczenia zawartej z poziomu Serwisu, w tym:
    - automatycznego przygotowywania i prezentowania ofert ubezpieczeniowych,
    - doręczenia tekstów ogólnych warunków ubezpieczenia i innych dokumentów związanych z wymogami dotyczącymi zawarcia umowy ubezpieczenia,
    - przyjęcia wniosku o ubezpieczenie,
    - przyjmowania wpłat składek ubezpieczeniowych,
    - przekazania dokumentów potwierdzających zawarcie umowy ubezpieczenia,
    - uczestniczenia w administrowaniu i wykonaniu zawartej umowy ubezpieczenia,

- informowaniu o trybie postępowania w przypadku zajścia wypadku ubezpieczeniowego i udzielania pomocy w ramach procesu likwidacji szkód ubezpieczeniowych,
  - przyjmowania druków dotyczących obsługiwanej umowy ubezpieczenia,
  - nadzorowania terminowości wpłacania składek ubezpieczeniowych,
  - obsługi w zakresie związanym z kontynuacją zawartej umowy ubezpieczenia oraz zapewnieniu możliwości sprawnego zawierania umowy ubezpieczenia na następne okresy lub jej odnawiania i informowania o upływającym okresie ochrony ubezpieczeniowej,
- reguluje niniejsza klauzula.

- 3) STU Ergo Hestia SA w celu zawarcia i wywiązania się z umowy ubezpieczenia reguluje niniejsza klauzula.
4. Mentor Ubezpieczenia wykorzystuje wszelkie techniczne i organizacyjne sposoby w celu zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych Użytkowników.
5. Mentor Ubezpieczenia zobowiązuje się do należytej ochrony danych osobowych Użytkowników, przetwarzając je na serwerach o wysokim stopniu zabezpieczeń, z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa, spełniających wymogi polskiego prawa. Dane osobowe przechowywane są na terytorium Polski.
6. W Serwisie symbolem „\*” są określone wymagane dane osobowe, które są niezbędne do realizacji poszczególnych celów. Podanie tych danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne, gdyż nieprzekazanie przez Użytkownika wymaganych danych spowoduje niemożność realizacji celów, do których są one zbierane.
7. Dane osobowe są zbierane i przetwarzane wyłącznie po zatwierdzeniu formularza przez Użytkownika. Dane nie są zbierane i przetwarzane w chwili wypełniania pól formularza.
8. Serwis chroniony jest z użyciem szyfrowanego protokołu SSL.
9. Transfer wszystkich danych (dane logowania, dane osobowe) 2 Serwisie odbywa się z wykorzystaniem 256-bitowego klucza szyfrującego.

## **§ VII. Polityka cookies**

1. Serwis wykorzystuje pliki cookies (tak zwane „ciasteczka”).
2. Pliki cookies są wykorzystywane w Serwisie za zgodą Użytkownika.
3. Pliki cookies stanowią dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych i dostępu do Serwisu. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.
4. Podmiotem zamieszczającym na urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu pliki cookies oraz uzyskującym do nich dostęp jest operator Serwisu – Mentor Ubezpieczenia.
5. Pliki cookies wykorzystywane są w celu:
  - 1) Dostosowania zawartości stron internetowych Serwisu do preferencji Użytkownika oraz optymalizacji korzystania ze stron internetowych; w szczególności pliki te pozwalają rozpoznać urządzenie Użytkownika Serwisu i odpowiednio wyświetlić stronę internetową, dostosowaną do jego indywidualnych potrzeb;
  - 2) Tworzenia statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób Użytkownicy Serwisu korzystają ze stron internetowych, co umożliwia ulepszanie ich struktury i zawartości;
  - 3) Utrzymanie sesji Użytkownika Serwisu (po zalogowaniu), dzięki której Użytkownik nie musi na każdej podstronie Serwisu ponownie wpisywać loginu i hasła;
6. W ramach Serwisu stosowane są dwa zasadnicze rodzaje plików cookies: „sesyjne” (session cookies) oraz „stałe” (persistent cookies). Cookies „sesyjne” są plikami

tymczasowymi, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika do czasu wylogowania, opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej). „Stałe” pliki cookies przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia przez Użytkownika.

7. W ramach Serwisu stosowane są pliki cookies umożliwiające korzystanie z usług dostępnych w ramach Serwisu, np. uwierzytelniające pliki cookies wykorzystywane do usług wymagających uwierzytelniania w ramach Serwisu.
8. W wielu przypadkach oprogramowanie służące do przeglądania stron internetowych (przeglądarka internetowa) domyślnie dopuszcza przechowywanie plików cookies w urządzeniu końcowym Użytkownika. Użytkownik może samodzielnie i w każdym czasie zmienić ustawienia przeglądarki internetowej dotyczące plików cookies, określając warunki ich przechowywania i uzyskiwania dostępu przez pliki cookies do urządzenia końcowego. Ustawienia te mogą zostać zmienione w szczególności w taki sposób, aby blokować automatyczną obsługę plików cookies w ustawieniach przeglądarki internetowej bądź informować o ich każdorazowym zamieszczeniu w urządzeniu Użytkownika Serwisu. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików cookies dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej).
9. Operator Serwisu informuje, że ograniczenia stosowania plików cookies mogą wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne na stronach internetowych Serwisu.

## **§ VIII. Zasady odpowiedzialności**

1. W przypadku korzystania z usług niezgodnie z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa, Mentor Ubezpieczenia lub Ergo Hestia ma prawo do przetwarzania danych osobowych Użytkownika w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności w tym zakresie. Mentor Ubezpieczenia powiadomi Użytkownika o niedozwolonych działaniach z żądaniem ich niezwłocznego zaprzestania oraz o przetwarzaniu danych osobowych w powyżej określonym celu.
2. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Użytkownika treści sprzecznych z prawem, wzywających do nienawiści rasowej, wyznaniowej, etnicznej, czy też propagujących przemoc, jak również treści uznanych powszechnie za niemoralne, obraźliwe oraz treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, treści zawierających wirusy lub treści, które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych. W przypadku otrzymania przez Mentor Ubezpieczenia wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych dostarczonych przez Użytkownika, Mentor Ubezpieczenia może uniemożliwić dostęp do tych danych. Mentor Ubezpieczenia nie będzie ponosić odpowiedzialności względem Użytkownika za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści bezprawnej. W przypadku dostarczenia przez Użytkownika treści i danych, o których mowa powyżej, Mentor Ubezpieczenia ma prawo do wystąpienia z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika.
3. W wypadku, w którym usługa wymaga podania przez Użytkownika określonych danych, Użytkownik zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, dokładnych, kompletnych i nie wprowadzających w błąd.
4. Mentor Ubezpieczenia oraz Ergo Hestia nie ponoszą odpowiedzialności za nieprawidłowe wypełnienie formularzy aplikacji przez Użytkownika, a w szczególności nie ponoszą odpowiedzialności względem osób trzecich, których dane zostały zamieszczone w formularzu aplikacji bez ich wiedzy i zgody.

5. Mentor Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisu z przyczyn niezależnych od Mentor Ubezpieczenia, ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Mentor Ubezpieczenia.
6. Mentor Ubezpieczenia ma prawo czasowo zawiesić dostęp do Serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.
7. Mentor Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czasowego zawieszenia dostępu do Serwisu.
8. Mentor Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

## **§ IX. Reklamacje**

1. Użytkownik ma prawo składać reklamacje i skargi dotyczące usług Mentor Ubezpieczenia wykonywanych niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie za pośrednictwem elektronicznego adresu: [kontakt@polisa.med.pl](mailto:kontakt@polisa.med.pl) lub adresu pocztowego: Mentor – Ubezpieczenia Indywidualne sp. z o.o. ul. Szosa Chełmińska 171-181, Toruń 87-100.
2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, adres pocztowy, adres email) oraz zwięzły opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Jeżeli reklamacja wymaga uzupełnienia Mentor Ubezpieczenia zwraca się do Użytkownika z wnioskiem o podanie szczegółów świadczonej usługi.
4. Mentor Ubezpieczenia rozpatrzy reklamację / skargę Użytkownika w terminie 30 dni od daty jej otrzymania i przekaże mu swoją odpowiedź w formie odpowiedniej do tej, w jakiej reklamacja/skarga była zgłoszona.
5. W przypadku niemożności załatwienia reklamacji w terminie 30 dni od daty jej otrzymania Mentor Ubezpieczenia poinformuje o tym Użytkownika, podając mu przyczynę przedłużenia terminu oraz przewidziany czas udzielenia odpowiedzi.
6. Podstawy reklamacji nie może stanowić:
  - 1) Powoływanie się na okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych;
  - 2) Opóźnienie wykonania przelewu spowodowane funkcjonowaniem systemów bankowości elektronicznej;
  - 3) Inne okoliczności związane z działalnością podmiotów, za których działania Mentor Ubezpieczenia nie odpowiada.
7. Koszty związane ze złożeniem reklamacji ponosi Użytkownik.

## **§ X. Zastrzeżenia**

1. Mentor Ubezpieczenia zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia usług celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
2. Mentor Ubezpieczenia ze względu na możliwość naruszenia interesów osób trzecich, zastrzega sobie możliwość odmowy przyjęcia płatności dokonywanej kartą płatniczą.
3. Mentor Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za terminowość przelewów elektronicznych.
4. Mentor Ubezpieczenia nie ponosi także odpowiedzialności za podanie w tytule przelewu elektronicznego nieprawidłowego kodu lub braku informacji umożliwiających identyfikację z tytułu jakiego Certyfikatu, płatność została dokonana.
5. Mentor Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu, o ile niewykonanie lub



- nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami, na które Mentor Ubezpieczenia nie miała wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa).
6. W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie usługi zostanie zawieszona na okres równy okresowi działania siły wyższej.
  7. Mentor Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za działania osób fizycznych lub osób prawnych, których nie dotyczy umowa ubezpieczenia (zwanych dalej: osobą trzecią) w związku ze świadczeniem przez Mentor Ubezpieczenia usług pośrednictwa w zawieraniu umów ubezpieczenia.

## **§ XI. Ochrona praw własności intelektualnej**

Wszelkie informacje zawarte w Serwisie, jak i sposób realizacji usług objęty jest ochroną wynikającą z prawa własności intelektualnej, w tym w zakresie regulowanym przez ustawę z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie baz danych osobowych, ustawę z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej oraz ustawę z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

## **§ XII. Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin jest dostępny dla każdego Użytkownika w ramach Serwisu i dostarczany nieodpłatnie Użytkownikowi (drogą elektroniczną) na każde jego żądanie.
2. Mentor Ubezpieczenia zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.
3. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu ich wskazania i umieszczenia w Serwisie z zastrzeżeniem, że złożone wnioski lub polisy, wystawione przed wejściem w życie tych zmian, będą realizowane na zasadach dotychczasowych. Użytkownicy, którzy założyli Konto, zostaną powiadomieni o zmianach oraz możliwości ich akceptacji (wyrażenia na nie zgody) przy pierwszym logowaniu w Serwisie nie później niż na 14 dni kalendarzowych przed wprowadzeniem zmienionego Regulaminu. Odmowa akceptacji zmiany Regulaminu w terminie 21 dni od dnia poinformowania Użytkownika o tej zmianie – jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
4. W przypadku wystąpienia rozbieżności pomiędzy niniejszym Regulaminem, a postanowieniami konkretnych umów zawartych za pośrednictwem Mentor Ubezpieczenia, pierwszeństwo mają postanowienia umów ubezpieczenia.
5. Niniejszy Regulamin podlega prawu polskiemu i wszystkie jego postanowienia powinny być interpretowane i rozstrzygane na podstawie obowiązujących przepisów prawa polskiego.
6. Wszelkie spory, mogące powstać w wyniku realizacji niniejszego Regulaminu lub jakiegokolwiek innego z nim związane, będą rozwiązywane przez Strony ugodowo, w dobrej wierze, w terminie 1 (jednego) miesiąca od daty zgłoszenia żądania, skierowanego do którejkolwiek ze Stron.
7. W razie niemożności ugodowego rozwiązania sporu w terminie wskazanym w ust. 6 powyżej, Strony ustalają, że w sporach, wynikających z realizacji niniejszego Regulaminu, jedynie właściwym do ich rozstrzygnięcia jest Sąd właściwy miejscowo dla miejsca zamieszkania / siedziby pozwanego.