

# REGULAMIN

## świadczenia usług drogą elektroniczną

dotyczący wykonywania czynności agencyjnych przez Bilety24 Sp. z o.o. w imieniu lub na rzecz SIGNAL IDUNA  
Polska Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1219 z późn. zm.) Bilety24 Sp. z o.o. ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dotyczący wykonywania czynności agencyjnych przez Bilety24 Sp. z o.o. w imieniu lub na rzecz SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna.

## POSTANOWIENIA WSTĘPNE

### § 1

1. Terminy pisane w dalszej części niniejszego regulaminu wielką literą mają znaczenie nadane im w §3 poniżej.
2. Podmiotem świadczącym usługi za pośrednictwem Serwisu są Bilety24.
3. Bilety24 są uprawnione do zawierania w imieniu i na rzecz SIGNAL IDUNA umów ubezpieczenia stanowiących uzupełnienie usług świadczonych przez Bilety24. Czynności agencyjne wykonywane są przez Serwis.

### § 2

1. Regulamin określa:
  - 1) rodzaje i zakres usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu;
  - 2) ogólne zasady świadczenia usług drogą elektroniczną
  - 3) warunki techniczne świadczenia usługi drogą elektroniczną
  - 4) składanie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia;
  - 5) tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin ma zastosowanie do Umów Ubezpieczenia zawieranych przez SIGNAL IDUNA za pośrednictwem Bilety24 drogą elektroniczną i dotyczy wyłącznie tych ubezpieczeń, które proponowane są za pośrednictwem Serwisu.
3. Usługi świadczone drogą elektroniczną są nieodpłatne. Powyższe nie wyłącza obowiązku opłacenia składki ubezpieczeniowej przez Ubezpieczającego, który zawarł Umowę Ubezpieczenia.

## DEFINICJE

### § 3

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

**Regulamin** – niniejszy Regulamin określający warunki świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu Bilety24 (dotyczący wykonywania czynności agencyjnych przez Bilety24 w imieniu lub na rzecz SIGNAL IDUNA).

**Regulamin Serwisu** – regulamin określający warunki świadczenia usług za pośrednictwem Serwisu (w zakresie nie dotyczącym wykonywania czynności agencyjnych przez Bilety24 Sp. z o.o. w imieniu lub na rzecz SIGNAL IDUNA).

**Bilety24** – Bilety24 Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Tęczowej 15, 60-275 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000887164, NIP: 7792524394, kapitał zakładowy 194 300 zł opłacony w całości,

adres elektroniczny: [www.bilety24.pl](http://www.bilety24.pl), świadcząca usługi zakupu biletów na wydarzenia kulturalno-sportowo-rozrywkowe, będąca również przedsiębiorcą wykonującym dystrybucję ubezpieczeń na podstawie art. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń na rzecz SIGNAL IDUNA, za pośrednictwem, którego może dojść do zawarcia umowy ubezpieczenia w ramach Serwisu.

**SIGNAL IDUNA** – SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Siedmiogrodzkiej 9, 01-204 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000042793, o kapitale zakładowym w wysokości 44 850 000 złotych w pełni opłaconym; NIP: 583-27-58-112; adres elektroniczny: [www.signal-iduna.pl](http://www.signal-iduna.pl), numer Infolinii: +48 22 505 65 06, posiadająca w ofercie produkt ubezpieczeniowy dla Klientów Bilety24 w zakresie opisanym w OWU.

**Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana na podstawie OWU pomiędzy Ubezpieczającym a SIGNAL IDUNA za pośrednictwem serwisu Bilety24.

**Ubezpieczający** – osoba fizyczna na stałe mieszkająca w Polsce lub osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej z siedzibą w Polsce, która dokonała zakupu biletu, zawierająca umowę ubezpieczenia i zobowiązana do opłacenia składki.

**Ubezpieczony** – osoba fizyczna, która jest uprawniona do udziału w danym wydarzeniu i jest objęta ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy Ubezpieczenia.

**Dokument polisowy** – polisa lub certyfikat potwierdzający zawarcie z SIGNAL IDUNA umowy ubezpieczenia;

**OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia, na podstawie których jest zawierana Umowa ubezpieczenia;

**Serwis** – sklep internetowy należący do Bilety24, udostępniony pod adresem <https://www.bilety24.pl>, którego dotyczy niniejszy Regulamin.

**Użytkownik** – osoba korzystająca z Serwisu;

## RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### § 4

1. Bilety24, za pośrednictwem Serwisu świadczy usługi drogą elektroniczną, przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004r. – Prawo telekomunikacyjne.
2. Bilety24, za pośrednictwem Serwisu świadczy drogą elektroniczną następujące usługi:
  - 1) przekazuje informacje o oferowanych przez SIGNAL IDUNA ubezpieczeniach;
  - 2) umożliwia złożenie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia;
  - 3) umożliwia zawarcie umowy ubezpieczenia na podstawie aktualnie udostępnionych OWU;
  - 4) zdalnie udostępnia dokumenty i informacje związane z Umową Ubezpieczenia.

## OGÓLNE ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### § 5

1. Bilety24 świadczy usługi drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie.

2. Skorzystanie przez Użytkownika z Serwisu Bilety24 jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią Regulaminu i akceptacją jego postanowień oraz z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną na zasadach w nim określonych.
3. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usługi. W przypadku opuszczenia przez użytkownika stron Serwisu Bilety24, umowa o świadczenie usługi rozwiązuje się bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli.
4. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także podejmowanie działań sprzecznych z Regulaminem lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia Serwisu. Bilety24 nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu.
5. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z usług drogą elektroniczną to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z usług oferowanych z wykorzystaniem Serwisu.
6. Regulamin jest dostępny na stronie [https://www.bilety24.pl/files/regulamin\\_swiadczenia\\_uslug\\_bilety24.pdf](https://www.bilety24.pl/files/regulamin_swiadczenia_uslug_bilety24.pdf), a Użytkownik może go swobodnie odczytać, wydrukować lub zapisać jego wersję elektroniczną na własnym komputerze lub innym urządzeniu końcowym.

## WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUGI DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### § 6

1. Świadczenie usług drogą elektroniczną odbywa się za pośrednictwem Internetu.
2. Do poprawnego działania Serwisu wymagana jest przeglądarka internetowa, aktualna wersja wspierana przez producenta przeglądarki, kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym akceptująca pliki cookies oraz obsługę JavaScript.
3. Wymagane jest posiadanie aktywnej poczty elektronicznej (e-mail).

## SKŁADANIE WNIOSKU O ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

### § 7

1. Użytkownik za pośrednictwem Serwisu Bilety24 może zawrzeć umowę ubezpieczenia, jeśli jest ona zgodna z jego wymaganiami i potrzebami w zakresie ochrony ubezpieczeniowej.
2. Umowę Ubezpieczenia zawiera się na podstawie wniosku, w ramach którego Użytkownik wybiera ubezpieczenie SIGNAL IDUNA, którym ma być objęty Ubezpieczony.
3. Zawarcie umowy za pośrednictwem Serwisu następuje na podstawie wniosku ubezpieczeniowego wypełnianego w Serwisie. Użytkownik otrzymuje, OWU i kartę produktu (ustandaryzowany dokument o produkcie ubezpieczeniowym). Kolejnym krokiem jest uzupełnienie danych Ubezpieczającego oraz akceptacja zgód obowiązkowych i dodatkowych.
4. Przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia Użytkownik w szczególności składa wymagane oświadczenia oraz potwierdza zapoznanie się i zaakceptowanie OWU zawierające informacje o przetwarzaniu danych osobowych oraz akceptuje Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dostępny na stronie [https://www.bilety24.pl/files/regulamin\\_swiadczenia\\_uslug\\_bilety24.pdf](https://www.bilety24.pl/files/regulamin_swiadczenia_uslug_bilety24.pdf).
5. Umowę ubezpieczenia uważa się za zawartą, gdy Ubezpieczający przyjmie ofertę złożoną mu przez SIGNAL IDUNA poprzez złożenie do SIGNAL IDUNA prawidłowo uzupełnionego wniosku dotyczącego przedstawionej mu oferty ubezpieczenia i opłaci składkę.
6. Odpowiedzialność SIGNAL IDUNA rozpoczyna się po zawarciu Umowy Ubezpieczenia i zapłaceniu składki w terminie, na zasadach określonych w Umowie Ubezpieczenia.

7. Po zawarciu umowy ubezpieczenia Ubezpieczającemu na adres e-mail podany przez Ubezpieczającego w procesie zawierania umowy wysyłane następujące dokumenty:
- 1) dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia,
  - 2) OWU,
  - 3) dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym,
  - 4) informacja administratora danych osobowych.

## ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA

### § 9

1. Ubezpieczający może odstąpić od Umowy Ubezpieczenia zawartej na okres dłuższy niż 6 miesięcy składając oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia, w terminie 30 dni od daty zawarcia Umowy Ubezpieczenia (w terminie 7 dni w przypadku przedsiębiorcy). Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia Umowy Ubezpieczenia SIGNAL IDUNA nie poinformowała Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.
2. Jeśli Ubezpieczający będący konsumentem zawarł Umowę Ubezpieczenia za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Ubezpieczający może odstąpić od Umowy Ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia w którym SIGNAL IDUNA poinformowała Ubezpieczającego o zawarciu Umowy Ubezpieczenia lub jeśli jest to termin późniejszy – od dnia doręczenia informacji, które należy przekazać Ubezpieczającemu na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów na odległość.
3. Oświadczenie o odstąpieniu powinno nastąpić poprzez złożenie przez Ubezpieczającego pisemnego oświadczenia. Termin odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia jest zachowany, jeśli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia zostało wysłane.

## OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

### § 10

1. Administratorem danych osobowych gromadzonych w ramach świadczenia usługi są: SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A z siedzibą: ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa.
2. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych należy kontaktować się bezpośrednio z inspektorem ochrony danych: e-mail: [iod@signal-iduna.pl](mailto:iod@signal-iduna.pl) lub pisemnie na powyższy adres.
3. Dane osobowe zbierane są wyłącznie w celu wykonania umowy z Użytkownikiem . Podstawą prawną przetwarzania danych jest realizacja umowy związanej z usługą świadczoną drogą elektroniczną.
4. Dane Użytkownika oraz dane osób kontaktujących się z Bilety24 są poddane przetwarzaniu w celu, którego kontakt dotyczy.
5. Dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy zakupu lub umowy świadczenia usługi drogą elektroniczną.
6. Dane osobowe Użytkownika mogą być przekazane w zależności od potrzeb do:
  - a) upoważnionych do tego pracowników SIGNAL IDUNA;
  - b) podmiotów przetwarzających dane w imieniu SIGNAL IDUNA, np.: podmiotom świadczącym usługi informatyczne, mailingowe;
  - c) innych administratorów danych przetwarzających dane we własnym imieniu, np. dostawcom usług płatności elektronicznych.
7. Podanie danych osobowych w związku z zawieraną umową jest dobrowolne, jednak ich niepodanie skutkować będzie brakiem możliwości zawarcia umowy.

8. Użytkownik ma w każdej chwili prawo dostępu do danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. Dodatkowo, gdy podstawą przetwarzania danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje Użytkownikowi prawo wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania.
9. W zakresie, w jakim dane są przetwarzane w celu zawarcia i wykonywania umowy, przysługuje Użytkownikowi prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania danych osobowych w powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu w celu przesłania ich innemu administratorowi danych.
10. Ponadto Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.
11. SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. zobowiązuje się do ochrony zebranych danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

### § 11

1. Reklamacje dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną przez Bilety24 w imieniu SIGNAL IDUNA można zgłaszać do SIGNAL IDUNA w następujących miejscach i formie:
  - 1) **na piśmie** – osobiście w jednostce obsługującej klientów lub wysyłając na adres tej jednostki, tj. SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa lub na adres Regionalnego Centrum Obsługi Ubezpieczeń (dane adresowe Regionalnych Centrów Obsługi Ubezpieczeń SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. podane są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.signal-iduna.pl/kontakt/>) lub na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, podany na stronie internetowej <http://www.signal-iduna.pl/kontakt/>;
  - 2) **ustnie** – osobiście do protokołu w jednostce obsługującej klientów, tj. w siedzibie SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. w Warszawie (ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa) lub w Regionalnym Centrum Obsługi Ubezpieczeń (dane adresowe Regionalnych Centrów Obsługi Ubezpieczeń SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. podane są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.signal-iduna.pl/kontakt/>) albo telefonicznie pod numerem 22 50 56 506;
  - 3) **elektronicznie** – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej przysyłając wiadomość na adres: [reklamacje@signal-iduna.pl](mailto:reklamacje@signal-iduna.pl).
1. Reklamacja powinna zawierać dane kontaktowe Klienta umożliwiające identyfikację i kontakt w celu udzielenia odpowiedzi oraz przedmiot i zakres reklamacji.
2. SIGNAL IDUNA rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie. W takiej sytuacji SIGNAL IDUNA poinformuje Klienta, który złożył reklamację, o przyczynach opóźnienia i okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. Odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie. Odpowiedź na reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.
4. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Rozstrzygnięcie ww. sporów odbywa się za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod następującym adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>.

5. Reklamacje dotyczące świadczonych usług drogą elektroniczną przez Bilety24 w imieniu SIGNAL IDUNA mogą być również zgłoszone do Bilety24 w postaci elektronicznej (email) na adres [info@bilety24.pl](mailto:info@bilety24.pl) lub w formie pisemnej na adres siedziby Bilety24, ul. Tęczowa 15, 60-275 Poznań, z adnotacją: REKLAMACJA.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 12

1. BILETY24 zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu. Zmieniony Regulamin będzie dostępny na stronie [https://www.bilety24.pl/files/regulamin\\_swadczenia\\_uslug\\_bilety24.pdf](https://www.bilety24.pl/files/regulamin_swadczenia_uslug_bilety24.pdf).
2. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w momencie jego publikacji na stronie internetowej Serwisu.
3. Prawem właściwym dla usług świadczonych drogą elektroniczną jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej.
4. W sprawach, które wykraczają poza zakres czynności agencyjnych wykonywanych przez Bilety24 Sp. z o.o., zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu Serwisu odpowiednio uzupełniające postanowienia Regulaminu. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie i Regulaminie Serwisu zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
5. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Bilety24 nie odpowiada za szkody powstałe w związku z Serwisem lub jego użytkowaniem bądź niemożnością jego użytkowania. Bilety24 nie odpowiada również za szkody powstałe w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub przekazie, wirusem komputerowym, awarią linii telefonicznej lub systemu informatycznego, czy telekomunikacyjnego bądź awarią systemów zasilania.