

# REGULAMIN KORZYSTANIA Z ABONAMENTU PZU SPORT



## § 1 Definicje

Terminy użyte w regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) **Abonament** – wybrany przez Użytkownika zakres Usług dostępnych dla Użytkownika zgodnie z Regulaminem i Ofertą, w ramach Wejścia. Zakres Abonamentu prezentowany jest Użytkownikowi w Ofercie, Aplikacji oraz pod numerem Infolinii.
- 2) **Aplikacja** – aplikacja mobilna mojePZU mobile, umożliwiająca korzystanie z Usług- dostępna na urządzenia mobilne (telefon) z systemem Android - Aplikacja Mobilna mojePZU mobile wersja od 8.0 („Oreo”) i iOS - Aplikacja Mobilna mojePZU wersja od 15; na potrzeby Regulaminu za Aplikację uznaje się jej moduł PZU Sport;
- 3) **Dni Robocze** - dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 4) **Dokument tożsamości** – dokument, na podstawie którego można stwierdzić tożsamość Użytkownika, zawierający imię i nazwisko oraz zdjęcie, wydany przez organ administracji publicznej (w szczególności dowód osobisty, paszport, karta pobytu, prawo jazdy), organ samorządu zawodowego (legitymacje służbowe), szkołę ponadgimnazjalną (legitymacje szkolne) lub szkoły wyższe (legitymacje studenckie). Dokumentem tożsamości nie są identyfikatory służbowe.
- 5) **E-kody** - ciąg znaków alfanumerycznych generowany przez PZU Pomoc oraz przyjmowany przez PZU Pomoc jako zapłata całości lub części Opłaty za konkretny Abonament opisany w Ofercie przypisanej do danego E-kodu.
- 6) **Formularz zamówienia** – interaktywny formularz dostępny na Stronie internetowej umożliwiający zawarcie Umowy.
- 7) **Interfejs** - dedykowane Partnerom narzędzie umożliwiające m.in. usprawnienie komunikacji Partnera z PZU Pomoc, rejestrację Wejść.
- 8) **Infolinia** - obsługiwana przez PZU Pomoc Infolinia, pomocniczo umożliwiająca korzystanie z Abonamentu, czynna w godzinach 7- 22 przez wszystkie dni tygodnia, dostępna pod nr telefonu 225051562.
- 9) **Karta** - elektroniczna imienna karta (posiadająca unikalny numer) wydana przez PZU Pomoc, uprawniająca Użytkownika do korzystania z Usług.
- 10) **Kod** - alfanumeryczny kod generowany za pośrednictwem Aplikacji albo przesyłany Użytkownikowi na wskazany przez niego nr telefonu po uprzednim kontakcie z Infolinią, umożliwiającą skorzystanie z Wejścia.
- 11) **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
- 12) **Kody rabatowe** - zniżka o określonej wartości kwotowej lub procentowej przyznawana na zasadach określonych w Regulaminie, uprawniająca Użytkownika do obniżenia Opłaty podczas uzupełniania Formularza zamówienia.
- 13) **Lokalizacja** - miejsce, w którym świadczone są przez Partnera Usługi na rzecz Użytkowników, dostępne w ramach Abonamentu. Informacja o jej adresie, dostępności znajduje się w Aplikacji oraz na stronie internetowej <https://sport.pzu.pl/>.
- 14) **Obiekty** – obiekty sportowe i rekreacyjne Partnerów.
- 15) **Opłata** – opłata uiszczana przez Użytkownika z tytułu zakupu wybranego Abonamentu prezentowana w Ofercie i na Stronie internetowej.
- 16) **Oferta** – zakres Abonamentów wraz z Opłatą i czasem ich trwania oraz dedykowaną grupą odbiorców.
- 17) **Partner** - podmiot (np. obiekt sportowy) świadczący na podstawie odrębnej umowy z PZU Pomoc Usługi dostępne w ramach Abonamentu na rzecz Użytkowników.
- 18) **RODO** - 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.
- 19) **PZU Pomoc** - PZU Pomoc Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000326045, NIP 525-244-97-71, REGON 141749332, o kapitale zakładowym w wysokości 4.885.800,00 zł, wpłaconym w całości.
- 20) **Regulamin** – niniejszy regulamin.
- 21) **Strona internetowa** – strona <https://pomocni.pzu.pl/pzu-pomocni/benefity/abonament-pzu-sport> lub inna strona internetowa przeznaczona dla dedykowanej grupy odbiorców Oferty.
- 22) **Umowa** - umowa o świadczenie usług w ramach abonamentu PZU Sport zawarta pomiędzy PZU Pomoc a Użytkownikiem.
- 23) **Usługi** - usługi sportowo-rekreacyjne dostępne dla Użytkowników na podstawie Umowy zgodnie z wybranym Abonamentem.
- 24) **Użytkownik** – osoba fizyczna nie będąca przedsiębiorcą w rozumieniu Kodeksu cywilnego, należąca do dedykowanej grupy odbiorców Oferty, posługująca się Aplikacją lub korzystająca z Usług za pośrednictwem Infolinii albo przy użyciu Karty, uprawniona do korzystania z Abonamentu.
- 25) **Wejście** - jednorazowy dostęp do usług świadczonych w ramach Abonamentu w terminie dowolnie wybranym przez Użytkownika, w godzinach otwarcia Lokalizacji i zgodnie z grafiką zajęć.
- 26) **Zamówienie z obowiązkiem zapłaty** – oświadczenie woli zawarcia Umowy złożone przez Użytkownika za pośrednictwem Strony internetowej.

## § 2 Postanowienia wstępne

- 1) Regulamin określa w szczególności ogólne warunki Umowy, zasady jej zawierania w tym zasady korzystania z Abonamentu.
- 2) PZU Pomoc zobowiązuje się do udostępniania Regulaminu na stronie internetowej <https://sport.pzu.pl/>.
- 3) Szczegółowy zakres Usług dostępnych w ramach poszczególnych rodzajów Abonamentów, czas ich trwania, dedykowana grupa odbiorców Oferty, jak również wysokość Opłaty prezentowana jest w Ofercie i na Stronie internetowej.

### § 3 Zawarcie Umowy

- 1) W celu zawarcia Umowy Użytkownik wypełnia zamieszczony na Stronie internetowej Formularz zamówienia, w tym dokonuje wyboru Abonamentu.
- 2) Przed zawarciem Umowy Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem i Ofertą oraz do zaakceptowania ich.
- 3) Z chwilą złożenia przez Użytkownika Zamówienia z obowiązkiem zapłaty (kliknięcia przez Użytkownika przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”) pomiędzy Użytkownikiem a PZU Pomoc zostaje zawarta Umowa.
- 4) Niezwłocznie po zawarciu Umowy PZU Pomoc prześle na adres poczty elektronicznej Użytkownika potwierdzenie zawarcia Umowy.

### § 4 Zasady korzystania z Abonamentu

- 1) PZU Pomoc zobowiązuje się do zapewnienia Użytkownikom możliwości korzystania z Usług zgodnie z Umową.
- 2) Usługi w ramach Abonamentu świadczone będą przez Partnerów na rzecz Użytkowników.
- 3) Usługi będą realizowane w Obiektach.
- 4) Lista Obiektów i Usług w nich realizowanych jest dostępna na stronie internetowej <https://sport.pzu.pl/> oraz w Aplikacji.
- 5) Użytkownicy mają prawo do korzystania z Usług bez dodatkowych opłat z wyłączeniem Usług objętych dopłatą. Usługi objęte dopłatą są wskazane na stronie internetowej <https://sport.pzu.pl/>.
- 6) PZU Pomoc zobowiązuje się do udostępniania na stronie internetowej <https://sport.pzu.pl/> listy dostępnych Obiektów wraz z Usługami jakie w tych Obiektach są świadczone oraz jej aktualizowania, a także umożliwiania Użytkownikom korzystania z nowo dostępnych Usług świadczonych w Obiektach przez Partnerów, z którymi PZU Pomoc nawiąże współpracę w trakcie trwania Umowy.
- 7) Liczba Obiektów oraz Usługi objęte wybranym przez Użytkownika Abonamentem mogą ulegać zmianom związanym z:
  - 1) poszerzeniem oferty świadczonych Usług przez dotychczasowych Partnerów;
  - 2) pozyskaniem przez PZU Pomoc nowych Partnerów – rozbudowanie oferty o świadczone przez nich Usługi;
  - 3) rezygnacją przez Partnera ze współpracy z PZU Pomoc lub ze świadczenia konkretnej Usługi (wielu Usług), w tym na rzecz Użytkowników;
  - 4) rezygnacją PZU Pomoc ze współpracy z konkretnym Partnerem lub z określonych, świadczonych przez niego Usług.
- 8) Dni i godziny otwarcia Obiektów mogą ulegać zmianom. Za dostępność Usług realizowanych w Obiektach odpowiadają Partnerzy.
- 9) Użytkownik przed skorzystaniem z Wejścia jest obowiązany do zapoznania się z regulaminem obowiązującym w Lokalizacji Partnera i zaakceptowania go w sposób tym regulaminem przewidziany.
- 10) Użytkownik korzystający z Abonamentu zobowiązany jest do przestrzegania Regulaminu oraz zasad działania Lokalizacji Partnera (regulaminu Partnera), w tym w szczególności do korzystania z obiektów w godzinach ich otwarcia (jeśli nie występują dodatkowe ograniczenia).
- 11) Użytkownik jest zobowiązany do zakończenia korzystania z usługi, na którą zostało zarejestrowane wejście przed rozpoczęciem kolejnej z zastrzeżeniem ust. 12. W przypadku braku określenia czasu trwania usługi w Aplikacji lub na stronie

<https://sport.pzu.pl/> przyjmuje się, że czas trwania usługi wynosi nie mniej niż 15 minut.

- 12) Użytkownik może zgłosić Partnerowi żądanie anulowania Wejścia. Anulowanie Wejścia może nastąpić w czasie nie dłuższym niż 10 (słownie: dziesięć) minut od rejestracji Wejścia przez Partnera; w przypadku anulowania Wejścia w sposób wskazany w niniejszym ustępie, uznaje się je za niebyłe.
- 13) Użytkownik jest zobowiązany w przypadku skorzystania z usługi, która wymaga wcześniejszej rezerwacji - dokonania rezerwacji usługi w sposób wskazany przez konkretnego Partnera. W przypadku braku możliwości skorzystania z zarezerwowanego miejsca lub usługi Użytkownik zobowiązany jest odwołać rezerwację (w sposób wskazany przez konkretnego Partnera). Ewentualne konsekwencje braku wykorzystania i odwołania rezerwacji reguluje wewnętrzny regulamin danego Partnera.
- 14) Zakazane jest korzystanie z Abonamentu przez Użytkownika w celach zarobkowych. Użytkownik może być posiadaczem tylko jednego Abonamentu.
- 15) Użytkownik nie może odsprzedawać lub w inny sposób udostępniać prawa do korzystania z Usług.
- 16) Zabronione jest przekazanie przez Użytkownika Karty innej osobie w celu skorzystania z Usług.
- 17) Użytkownik, który nabył Abonament i jednocześnie (i) jest zatrudniony u Partnera na jakiegokolwiek podstawie prawnej lub (ii) świadczy usługi na rzecz Partnera, w szczególności jako: trener, instruktor, personel lub (iii) jest osobą współpracującą z Partnerem na jakiegokolwiek podstawie prawnej lub na zasadach wzajemnej promocji lub (iv) jest powiązany z Partnerem, w szczególności jest osobą powiązaną zawodowo z Partnerem lub osobą bliską wobec Partnera lub osobą skłogaconą rodzinnie z Partnerem lub związaną z Partnerem w sposób nieformalny, nie może korzystać z usług tego Partnera we wszystkich Lokalizacjach tego Partnera.
- 18) PZU Pomoc i Użytkownik mają prawo do rozwiązania Umowy tylko z ważnych powodów w trybie natychmiastowym, z zastrzeżeniem § 12 ustęp 4. Za ważny powód uznaje się w szczególności naruszenie § 4 ustęp 14-17. W przypadku rozwiązania Umowy z powodu naruszenia przez Użytkownika § 4 ustęp 14-17 PZU Pomoc może odmówić temu Użytkownikowi ponownego zawarcia Umowy.
- 19) W przypadku rozwiązania Umowy z powodu naruszenia przez Użytkownika § 4 ustęp 14-17, Użytkownik jest zobowiązany do zapłaty na rzecz PZU Pomoc kary umownej w wysokości odpowiadającej Opłacie za niewykorzystany okres Abonamentu.
- 20) Z Usług wchodzących w zakres wybranego Abonamentu może korzystać każdy Użytkownik, po zgłoszeniu chęci Wejścia w Aplikacji lub za pośrednictwem Infolinii.
- 21) Za przekroczony czas przebywania w Lokalizacji (czas wykraczający poza dostępny dla Użytkowników w ramach Wejścia) lub skorzystanie z usługi nieobjętej zakresem Abonamentu, Użytkownik jest zobowiązany do samodzielnego uregulowania należności u Partnera, zgodnie z obowiązującym cennikiem Partnera.
- 22) Szczegółowe zasady korzystania z Abonamentu za pośrednictwem Aplikacji określa Regulamin świadczenia usług w zakresie modułu PZU Sport w aplikacji mobilnej mojePZU mobile. Regulamin ten dostępny jest w Aplikacji.
- 23) Warunki korzystania z Infolinii celem realizacji uprawnień wynikających z posiadanego Abonamentu określa Regulamin.
- 24) Użytkownik może korzystać z Wejść w godzinach i adresach otwarcia Lokalizacji. W celu skorzystania z Wejścia Użytkownik jest obowiązany do każdorazowego uprzedniego okazywania lub podania Kodu w Lokalizacji celem zarejestrowania Wejścia.
- 25) Skorzystanie z Wejścia może wiązać się z koniecznością uprzedniego okazania Dokumentu tożsamości oraz dodatkowo do złożenia parafy lub wpisania swoich inicjałów na

potwierdzenie odbycia wizyty lub w inny sposób obowiązujący u danego Partnera.

- 26) Rejestracja Wejścia Użytkownika następuje poprzez przepisanie przez Partnera albo zeskanowanie do Interfejsu wskazanego przez Użytkownika Kodu/ przepisanie albo zeskanowanie do Interfejsu numeru Karty okazanej przez Użytkownika wraz z dowodem tożsamości.
- 27) Rejestracja Wejścia przy użyciu Karty wymaga wskazania w Interfejsie przez Partnera rodzaju wybranej przez Użytkownika Usługi.
- 28) Potwierdzenie tożsamości Użytkownika przez Partnera przy rejestracji Wejścia następuje poprzez weryfikację:
  - a) zdjęcia Użytkownika w Interfejsie lub
  - b) danych Użytkownika udostępnionych za pośrednictwem Interfejsu (w szczególności imienia i nazwiska, trzech ostatnich cyfr PESEL albo daty urodzenia w przypadku osób nieposiadających nr PESEL- np. obcokrajowcy) z dokumentem tożsamości.
- 29) W przypadku okazania przez Użytkownika Karty, obligatoryjnym jest potwierdzenie tożsamości- weryfikacja danych Użytkownika udostępnionych za pośrednictwem Interfejsu (imienia i nazwiska) z dokumentem tożsamości.
- 30) W przypadku niezgodności danych, braku uprawnień do Abonamentu, Wejście nie zostanie zarejestrowane, Partner (za pośrednictwem Interfejsu) lub Użytkownik (za pomocą Aplikacji lub Infolinii) kontaktuje się z PZU Pomoc celem wyjaśnienia zaistniałej sytuacji niezwłocznie, by bez zbędnej zwłoki udostępnić możliwość realizacji usługi.

#### **§ 5 E-kody**

- 1) PZU Pomoc ma możliwość generowania E-kodów.
- 2) W celu skorzystania przez Użytkownika z E-kodu konieczne jest zawarcie Umowy na warunkach opisanych w Regulaminie i Ofercie przypisanej do danego E-kodu. E-kod należy wpisać w Formularzu zamówienia.
- 3) Z E-kodu może skorzystać wyłącznie Użytkownik należący do grupy odbiorców wskazanej w Ofercie przypisanej do danego E-kodu.
- 4) E-kody przyjmowane są przez PZU Pomoc jako zapłata całości lub części Opłaty za Abonament opisany w Ofercie przypisanej do danego E-kodu.
- 5) W przypadku E-kodu przyjmowanego przez PZU Pomoc jako zapłata części Opłaty za Abonament Użytkownik opłaca z własnych środków pozostałą część Opłaty za Abonament opisany w Ofercie przypisanej do danego E-kodu.
- 6) E-kod może być wykorzystywany tylko raz.
- 7) Użytkownik nie może sprzedawać ani wymieniać E-kodu.
- 8) E-kody nie podlegają wymianie na środki pieniężne.
- 9) Z E-kodu można skorzystać w terminie jego obowiązywania wskazanym w Ofercie przypisanym do danego E-kodu.

#### **§ 6 Kody rabatowe**

- 1) PZU Pomoc ma możliwość przekazania Użytkownikowi Kodu rabatowego o określonej wartości kwotowej lub procentowej w ramach organizowanej promocji lub indywidualnego porozumienia z Użytkownikiem.
- 2) Warunki przekazania Użytkownikowi Kodu rabatowego leżą w wyłącznej gestii PZU Pomoc.
- 3) Udostępnienie Kodu rabatowego następuje w formie elektronicznej poprzez wysyłkę na adres e-mail Użytkownika lub w innej formie wybranej przez PZU Pomoc.
- 4) Kod rabatowy może zostać zrealizowany wyłącznie w ramach jednej Umowy.

- 5) Użycie Kodu rabatowego w Formularzu zamówienia powoduje obniżenie łącznej kwoty brutto do zapłaty o wartość Kodu rabatowego.
- 6) Kody rabatowe nie sumują się ze sobą.
- 7) Kodu rabatowego nie można sprzedawać ani wymieniać.
- 8) Kod rabatowy nie podlega wymianie na środki pieniężne.
- 9) Kod rabatowy wygasa wraz z upływem określonego przez PZU Pomoc terminu ważności.
- 10) Kody rabatowe nie mają zastosowania do Abonamentów opisanych w Ofertach przypisanych do E-kodów.

#### **§ 7 Płatność**

- 1) Podane w Ofercie i na Stronie internetowej Opłaty stanowią cenę brutto (z podatkiem VAT) i określone są w złotych polskich.
- 2) Użytkownik dokonuje płatności Opłaty przy użyciu modułu płatniczego PayU lub innego operatora płatności internetowych. Dokonanie płatności przy użyciu modułu płatniczego może wiązać się z koniecznością zaakceptowania przez Użytkownika regulaminu świadczenia takich usług przez PayU lub innego operatora płatności internetowych.
- 3) Dokonanie Opłaty za Abonament opisany w Ofercie przypisanej do danego E-kodu następuje w całości lub części przy użyciu E-kodu w zależności od rodzaju E-kodu.
- 4) Użytkownik obowiązany jest dokonać płatności Opłaty niezwłocznie po zawarciu Umowy nie później jednak niż w terminie do jednego dnia roboczego od dnia zawarcia Umowy.
- 5) Faktura VAT zostanie przesłana Użytkownikowi na adres email podany w Formularzu zamówienia.

#### **§ 8 Termin świadczenia Usług**

- 1) Usługi w ramach wybranego Abonamentu będą świadczone przez okres wskazany w Ofercie oraz na Stronie internetowej.
- 2) Warunkiem uruchomienia Abonamentu jest uiszczenie przez Użytkownika Opłaty.
- 3) W przypadku uiszczenia Opłaty do 25 dnia miesiąca (włącznie) uruchomienie Abonamentu następuje 1 dnia kolejnego miesiąca.
- 4) Gdy termin uruchomienia Abonamentu w myśl ustępu 3 miałby przypaść przed upływem okresu odstąpienia od Umowy, uruchomienie Abonamentu nastąpi 1 dnia kolejnego miesiąca następującego po miesiącu, w którym uiszczono Opłatę, jeśli Użytkownik złożył oświadczenie, w którym wyrażnie zażąda rozpoczęcia wykonania usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od Umowy z chwilą jej pełnego wykonania, a w przypadku braku takiego oświadczenia uruchomienie Abonamentu następuje od 1 dnia drugiego miesiąca następującego po miesiącu, w którym uiszczono Opłatę.
- 5) W przypadku uiszczenia Opłaty po 25 dniu miesiąca uruchomienie Abonamentu następuje od 1 dnia drugiego miesiąca następującego po miesiącu, w którym uiszczono Opłatę.

#### **§ 9 Odstąpienie od Umowy**

- 1) W ciągu 14 dni od zawarcia Umowy, Użytkownik może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z zastrzeżeniem ustępu 2 i 9.
- 2) Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Użytkownikowi, jeżeli usługa zostanie wykonana w pełni za wyraźną i uprzednią zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed



rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od Umowy, i przyjął to do wiadomości.

- 3) Do zachowania terminu do odstąpienia wystarczy wystanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.
- 4) Odstąpienie od Umowy następuje poprzez złożenie oświadczenia. Oświadczenie o odstąpieniu może być złożone w dowolnej formie.
- 5) W przypadku wysyłki oświadczenia o odstąpieniu pocztą tradycyjną należy wystąpić je na adres: PZU Pomoc SA Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, a w przypadku wysyłki pocztą elektroniczną na adres email: [abonament-sport@pzu.pl](mailto:abonament-sport@pzu.pl).
- 6) Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do Regulaminu.
- 7) W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
- 8) PZU Pomoc niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, zwróci Użytkownikowi opłaconą przez niego Opłatę z zastrzeżeniem ustępu 9.
- 9) Jeżeli Użytkownik złożył oświadczenie, o którym mowa w § 8 ustęp 4 zwracana Opłata zostanie pomniejszona o kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której Użytkownik poinformował PZU Pomoc o odstąpieniu od Umowy.
- 10) Zwrot Opłaty nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Użytkownik, chyba że Użytkownik wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- 11) W przypadku braku płatności Opłaty w terminie wskazanym w § 7 ustęp 4 PZU Pomoc może na podstawie art. 492 Kodeksu cywilnego odstąpić od Umowy.

#### **§ 10 Ochrona danych osobowych**

- 1) PZU Pomoc oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt. 7 RODO w odniesieniu do danych Użytkowników. Kontakt z inspektorem ochrony danych możliwy jest pod adresem e-mail: [iodpomoc@pzu.pl](mailto:iodpomoc@pzu.pl).
- 2) Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji umów, uzasadnionych interesów administratora (uzasadnionym interesem jest prowadzenia marketingu, ochrona przed roszczeniami), wypełnieniem obowiązków publicznoprawnych.
- 3) Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a, b, c) i f) RODO. Administrator powierza dane Użytkowników podmiotom zapewniającym Użytkownikom możliwość korzystania z Usług, dostawcom usług IT przy, czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.
- 4) Użytkownicy mają prawo dostępu do treści swoich danych, prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania.
- 5) Skorzystanie z w/w uprawnień jest możliwe poprzez kontakt z inspektorem ochrony danych za pośrednictwem e-mail: [iodpomoc@pzu.pl](mailto:iodpomoc@pzu.pl).
- 6) Dane osobowe Użytkowników będą przechowywane przez okres przedawnienia roszczeń wynikający z zawartych umów lub wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących Umowy. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych jest zgoda, dane osobowe będą przetwarzane do czasu jej wycofania.

- 7) Użytkownicy mają prawo wniesienia skargi do UODO, gdy uznają, iż przetwarzanie danych osobowych ich dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.

#### **§ 11 Reklamacje**

- 1) PZU Pomoc zapewni dostępność i należyłą jakość w świadczeniu Usług wchodzących w zakres Abonamentu oraz udzieli pomocy w rozwiązywaniu ewentualnych problemów związanych z jego funkcjonowaniem.
- 2) PZU Pomoc odpowiada za zgodność świadczenia z Umową na zasadach przewidzianych w Kodeksie cywilny.
- 3) Użytkownikom przysługuje prawo złożenia reklamacji w sprawach związanych z realizacją Umowy.
- 4) Reklamację można złożyć drogą elektroniczną przysyłając na adres: [abonament-sport@pzu.pl](mailto:abonament-sport@pzu.pl) lub telefonicznie pod nr tel. (22) 5051562.
- 5) Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane:
  - a) oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, adres korespondencyjny, adres e-mail w przypadku gdy Użytkownik chce otrzymać odpowiedź na reklamację drogą elektroniczną);
  - b) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
- 6) PZU Pomoc udziela odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną lub tradycyjną nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- 7) Odpowiedzi na zgłoszenia będą udzielane na adres poczty elektronicznej lub inny wskazany przez Użytkownika.
- 8) PZU Pomoc zastrzega sobie prawo do przekazania reklamacji do rozpoznania Partnerowi (o czym powiadomi Użytkownika, w sposób określony w ustępie 6 w przypadku, gdy będzie ona dotyczyć regulaminu obowiązującego w danej Lokalizacji, realizowanej przez niego usługi (jej jakości, sposobu wykonania) lub innych kwestii za które odpowiada Partner.

#### **§ 12 Postanowienia końcowe**

- 1) PZU Pomoc zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu, w szczególności w przypadku zmian w sposobie świadczenia Usług wchodzących w zakres Abonamentu, zmiany przepisów prawa, uznania postanowień Regulaminu za niedozwolone, realizacji obowiązku wynikającego z prawomocnego orzeczenia sądu lub decyzji organów administracji, ze względów bezpieczeństwa, w tym mających na celu uniemożliwienie korzystania z Usług w sposób sprzeczny z przepisami prawa lub z Regulaminem, związanych z postępem technicznym lub technologicznym, połączeniem, podziałem albo przekształceniem Administratora, zmiany innych danych identyfikacyjnych Administratora wskazanych w Regulaminie (w zakresie niezbędnym do aktualizacji takich danych).
- 2) W przypadku zmiany Regulaminu, doręczenie Regulaminu w nowym brzmieniu będzie dokonywane poprzez przesłanie go na adres e-mail Użytkownika.
- 3) W przypadku wprowadzenia zmian w Regulaminie skutkujących wprowadzeniem odpłatności na rzecz PZU Pomoc po stronie konsumenta w rozumieniu Kodeksu cywilnego, przed skorzystaniem z usługi odpłatnej niezbędnym będzie zaakceptowanie zmian w Regulaminie poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkboxa.
- 4) Użytkownicy, którzy nie wyrażą zgody na wprowadzone zmiany, będą mogli zrezygnować z korzystania z Abonamentu w terminie

14 dni od daty doręczenia zgodnie z ust. 2 przesyłając stosowne żądanie na adres e-mail: [abonament-sport@pzu.pl](mailto:abonament-sport@pzu.pl). Jeżeli Użytkownik nie złoży w powyższym terminie oświadczenia o rezygnacji, jest to jednoznaczne z akceptacją zmian w treści Regulaminu. Korzystanie przez Użytkownika z Abonamentu po dokonaniu zmian w Regulaminie oznacza ich akceptację.

- 5) W relacjach pomiędzy Użytkownikiem a PZU Pomoc ma zastosowanie język polski.
- 6) W sprawach nieregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
- 7) Regulamin obowiązuje od dnia 1.02.2024 r.



**WZÓR FORMULARZA ODSZTĄPIENIA OD UMOWY**

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

**PZU Pomoc Spółka Akcyjna**

**Rondo Ignacego Daszyńskiego 4**

**00-843 Warszawa**

Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usług w ramach Abonamentu PZU Sport.

– Data zawarcia umowy .....

– Imię i nazwisko konsumenta .....

– Adres konsumenta .....

– Numer zamówienia .....

– Data .....

.....

**Podpis konsumenta**

(tylko jeśli formularz jest przesyłany w formie papierowej)