



DEFEND INSURANCE  
A FORTEGRA COMPANY

DEFEND INSURANCE GROUP

## Regulamin zawierania umów ubezpieczenia i świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem DEFEND Online

### §1

#### Wprowadzenie

1. Niniejszy Regulamin zawierania umów ubezpieczenia i świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem DEFEND Online portalu spółki Defend Insurance Sp. z o.o. (zwany dalej "Regulaminem"), sporządzony na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, określa rodzaje i zakres usług oferowanych przez Defend Insurance Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Ligockiej 103. Spółka jest zarejestrowana w Wydziale Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000228653, posiada numer NIP 2050001853, REGON: 240069520 (zwana dalej "DEFEND").
2. Niniejszy Regulamin reguluje warunki zawierania i rozwiązywania Umów Ubezpieczenia za pośrednictwem DEFEND Online oraz tryb rozpatrywania reklamacji w ich zakresie.
3. Ubezpieczycielem jest Fortegra Europe Insurance Company SE z siedzibą w Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq Ilmsida, Gzira, GZR 1401, Malta. Fortegra Europe Insurance Company SE działa zgodnie z prawem maltańskim, w szczególności z ustawą o działalności ubezpieczeniowej z 1998 r., i podlega nadzorowi Malta Financial Services Authority, zarejestrowanej pod numerem SE 17.
4. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej DEFEND Online pod następującym adresem URL: [www.defend-online.eu/pl/obowiazkowe-ujawnianie-informacji](http://www.defend-online.eu/pl/obowiazkowe-ujawnianie-informacji).
5. DEFEND zapewnia ściśle przestrzeganie niniejszego Regulaminu w trakcie świadczenia Usług. Wszystkie Usługi oferowane przez DEFEND są świadczone zgodnie z wytycznymi i standardami określonymi w Regulaminie, zapewniając przejrzystość i niezawodność dla wszystkich Klientów.
6. Klienci są zobowiązani do przestrzegania Regulaminu i postępowania zgodnie ze szczegółowymi instrukcjami opublikowanymi na stronie DEFEND Online.
7. Korzystając ze strony internetowej DEFEND Online, Klienci wyrażają dorozumianą zgodę na świadczenie Usług określonych w niniejszym Regulaminie. Zgoda ta oznacza, że Klienci przyjmują do wiadomości i akceptują warunki określone w Regulaminie oraz zgadzają się na ich przestrzeganie podczas korzystania z Usług DEFEND Online.

### §2

#### Definicje

1. **E-mail** - adres e-mail podany przez Klienta podczas inicjowania Umowy Ubezpieczenia za pośrednictwem DEFEND Online, na który DEFEND wyśle Umowę Ubezpieczenia.
2. **DEFEND Online** - to platforma cyfrowa obsługiwana przez DEFEND, oferująca szereg usług ubezpieczeniowych, w tym usługi cyfrowe świadczone przez DEFEND. Uzyskując dostęp i korzystając ze strony internetowej DEFEND Online, Klienci w sposób dorozumiany wyrażają zgodę na warunki określone w Regulaminie.
3. **Kalkulacja** - odnosi się do procesu ustalania składki ubezpieczeniowej na podstawie informacji dostarczonych przez Klienta.
4. **Klient** - osoba fizyczna, która wyraziła zgodę na przestrzeganie Regulaminu i korzysta z DEFEND Online.



5. **Oferta** - spersonalizowana propozycja ubezpieczenia przygotowana przez DEFEND za pośrednictwem DEFEND Online, dostosowana do potrzeb Klienta na podstawie dostarczonych informacji, która obejmuje Kalkulację.
6. **Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU)** - to dokument określający podstawowe zasady i przepisy regulujące Polisy ubezpieczeniowe dla wszystkich Klientów DEFEND. Obejmują one zakres ochrony ubezpieczeniowej, procedurę zgłaszania roszczeń, obowiązki obu stron, wyjątki od odpowiedzialności i inne istotne aspekty. Zapoznanie się z OWU przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia jest zalecane w celu jasnego zrozumienia praw i obowiązków. OWU stanowią część dokumentacji umownej.
7. **Podpis Elektroniczny** - oznacza podpis złożony za pomocą indywidualnego kodu SMS przesłanego na telefon komórkowy Ubezpieczającego w trakcie procesu zawierania Umowy Ubezpieczenia.
8. **Polisa** - dokument dostarczany przez DEFEND Ubezpieczającemu po dokonaniu płatności i przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej, potwierdzający zawarcie Umowy Ubezpieczenia i wyszczególniający kluczowe warunki, takie jak strony, czas trwania ochrony i jej zakres.
9. **Ubezpieczający** - oznacza osobę, która zawarła Umowę Ubezpieczenia z Ubezpieczycielem i od której Ubezpieczyciel jest uprawniony do pobrania składki.
10. **Ubezpieczony** - oznacza osobę, której ryzyko utraty jest objęte ubezpieczeniem.
11. **Ubezpieczyciel** - Fortegra Europe Insurance Company SE, z siedzibą w Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq Ilmsida, Gzira, GZR 1401, Malta. Fortegra Europe Insurance Company SE działa zgodnie z prawem maltańskim, w szczególności z ustawą o działalności ubezpieczeniowej z 1998 r., i podlega nadzorowi Malta Financial Services Authority, zarejestrowanej pod numerem SE 17.
12. **Umowa Ubezpieczenia** - oznacza umowę pomiędzy Ubezpieczającym a DEFEND, określającą, między innymi, zakres ochrony ubezpieczeniowej, okres ochrony ubezpieczeniowej oraz warunki ochrony ubezpieczeniowej.
13. **Usługi** - usługi cyfrowe świadczone przez DEFEND, umożliwiające Klientowi, jako Ubezpieczającemu, elektroniczne zawarcie Umowy Ubezpieczenia, zgodnie z OWU, SWU i Regulaminem dostępnym w DEFEND Online.
14. **Szczególne Warunki Ubezpieczenia (SWU)** - to dodatkowe warunki lub postanowienia Umowy Ubezpieczenia, które modyfikują lub uzupełniają Ogólne Warunki Ubezpieczenia. Warunki te są dostosowane do specyficznych okoliczności wskazanego wariantu ubezpieczenia.

### §3

## Wytyczne dotyczące świadczenia usług za pośrednictwem DEFEND Online

### 1. Ogólne wytyczne

1. DEFEND Online jest przeznaczony do użytku przez Klientów, którzy są pełnoletni i posiadają pełną zdolność do czynności prawnych. Oznacza to, że osoby korzystające z platformy muszą mieć ukończone 18 lat i posiadać zdolność prawną do zawierania wiążących umów
2. Klient jest zobowiązany do unikania publikowania treści niezgodnych z prawem, obraźliwych, nieprawdziwych, promujących przemoc lub naruszających prawo.
3. Szczegółowe informacje dotyczące zakresu ubezpieczenia oraz praw i obowiązków stron Umowy Ubezpieczenia zostały określone w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia (OWU) oraz, w stosownych przypadkach, w Szczególnych Warunkach Ubezpieczenia (SWU). Dokumenty te zawierają kompleksowe wytyczne dotyczące zakresu ochrony ubezpieczeniowej, procesu zgłaszania roszczeń, płatności składek i innych kluczowych aspektów Polisy.
4. OWU i SWU są dostępne na stronie DEFEND Online do pobrania, przechowywania i przeglądania. Alternatywnie, mogą one zostać dostarczone bezpłatnie przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia, umożliwiając Klientom pobranie ich przed dokonaniem jakiegokolwiek płatności, bądź w inny sposób wskazany przez Klienta na jego żądanie. Zapewnia to Klientom możliwość zapoznania się z warunkami Polisy przed jej zawarciem.
5. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania przez Klienta z funkcjonalności DEFEND Online i ulega rozwiązaniu z chwilą zaprzestania korzystania z DEFEND Online.



6. Akceptacja Regulaminu jest warunkiem korzystania z Usług oferowanych za pośrednictwem DEFEND Online. Klienci muszą przeczytać i zaakceptować warunki określone w Regulaminie, aby korzystać z DEFEND Online. Procedury dostępu do Regulaminu są zgodne z punktami powyżej, zapewniając Klientom łatwy dostęp i przegląd tych dokumentów przed skorzystaniem z Usług.

### 2. Portal DEFEND Online

1. DEFEND Online jest dostępny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i jest bezpłatny dla wszystkich użytkowników Internetu.
2. Do zawarcia Umowy Ubezpieczenia za pośrednictwem DEFEND Online wymagane jest podanie adresu E-mail, imienia, nazwiska oraz adresu Klienta.
3. DEFEND Online może być używany niezależnie od tego, czy JavaScript lub pliki cookie są włączone w przeglądarce internetowej Klienta.
4. DEFEND Online jest zabezpieczony szyfrowanym połączeniem przy użyciu protokołu https. Transmisja danych osobowych i proces autoryzacji są przeprowadzane za pośrednictwem bezpiecznego 2048-bitowego protokołu SSL.
5. Aby zapewnić optymalne wyświetlanie i płynne korzystanie z Usług, system i oprogramowanie Klienta powinny spełniać następujące minimalne wymagania:
  - korzystanie z przeglądarek internetowych, takich jak Microsoft Internet Explorer 9 (lub nowszych), Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera i Safari,
  - Zaleca się, choć nie jest to konieczne, korzystanie z podstawowych rozszerzeń przeglądarki lub programu Acrobat Reader do otwierania plików PDF,
  - Witryna jest zoptymalizowana dla dowolnej rozdzielczości (800x600 i wyższej) oraz dla urządzeń mobilnych z systemem iOS i Android (responsive design),
  - Klient może zaprzestać korzystania z DEFEND Online w dowolnym momencie.

### 3. Kalkulacja

1. Po wprowadzeniu przez Klienta stosownych danych do formularza dostępnego na DEFEND Online dokonywane jest Kalkulacja składki ubezpieczeniowej. Dane te obejmują dane osobowe, czynniki ryzyka, preferencje dotyczące zakresu ubezpieczenia i wszelkie inne szczegóły istotne dla określenia kosztu Polisy.
2. Sporządzenie Kalkulacji nie oznacza zawarcia Umowy Ubezpieczenia ani zobowiązania się Klienta do zawarcia takiej Umowy Ubezpieczenia. Kalkulacja jest jedynie szacunkową wysokością składki ubezpieczeniowej i nie stanowi wiążącej umowy ani zobowiązania Klienta do zakupu ubezpieczenia.
3. Każda zmiana stanu faktycznego lub modyfikacja danych użytych w Kalkulacji powoduje konieczność ponownego wykonania Kalkulacji.
4. DEFEND Online automatycznie wykonuje zapisaną Kalkulację przy każdej próbie jej edycji, prezentując aktualną wartość na dzień edycji Kalkulacji.

### 4. Oferta

1. Oferta zawiera proponowany zestaw warunków Umowy Ubezpieczenia, w tym szczegóły dotyczące wysokości składki. Oznacza to, że Oferta przedstawia potencjalny zakres ubezpieczenia, czas trwania Polisy i koszt składki, zapewniając Klientowi kompleksowy przegląd tego, co obejmuje proponowane ubezpieczenie.
2. Nieopłacenie składki w terminie wskazanym w Ofercie jest równoznaczne z rezygnacją przez Klienta z zawarcia Umowy Ubezpieczenia. Jeżeli Klient nie dokona płatności w terminie wskazanym w Ofercie, przyjmuje się, że Klient zrezygnował z zawarcia Umowy Ubezpieczenia, a tym samym Umowa Ubezpieczenia nie zostanie zawarta.

### 5. Płatność

1. Klient składa oświadczenie o wyborze sposobu płatności składki ubezpieczeniowej.
2. W celu dokonania płatności Klient może wybrać transakcję za pośrednictwem systemu płatności PayU.
3. W celu realizacji płatności, Klient zostaje przekierowany na stronę PayU, gdzie następuje autoryzacja transakcji.
4. Klient może wybrać następujące formy płatności za ubezpieczenie obsługiwane przez PayU:
  - płatność przy użyciu następujących kart: Visa, MasterCard, Maestro lub portfela elektronicznego;



- płatność przelewem elektronicznym (ePrzelew), dostępna na stronie dedykowanej do obsługi płatności PayU;
  - Kod Blik.
5. Po dokonaniu płatności za pośrednictwem PayU, Klient zostaje przekierowany na stronę internetową, na której wyświetlane są informacje o statusie transakcji.
  6. System zapewnia szczegółowe aktualizacje dotyczące wyniku transakcji, niezależnie od tego, czy zakończyła się ona powodzeniem, czy niepowodzeniem.
  7. W przypadku udanej transakcji, Klient otrzyma wiadomość potwierdzającą wraz ze szczegółami transakcji. Jeśli natomiast transakcja nie powiodła się, Klient zostanie poinformowany o niepowodzeniu i może otrzymać instrukcje, jak ponowić próbę płatności lub skontaktować się z obsługą klienta w celu uzyskania dalszej pomocy.

### 6. Zawieranie Umowy Ubezpieczenia

1. Umowa Ubezpieczenia zawierana jest na podstawie:
  - Niniejszego Regulaminu,
  - Aplikacji Klienta składanej poprzez wypełnienie formularza na stronie DEFEND Online,
  - Przyjęcia Oferty przygotowanej na podstawie Kalkulacji,
  - Akceptacji GTC i STC, jeśli dotyczy.
2. Umowa Ubezpieczenia zostaje zawarta:
  - poprzez zapłatę jednej składki. W takim przypadku za zawarcie Umowy Ubezpieczenia uznaje się opłacenie składki. Jeżeli składka nie została opłacona w określonym terminie, uznaje się, że Umowa Ubezpieczenia nigdy nie doszła do skutku.
3. Ubezpieczający otrzyma wszystkie dokumenty na adres E-mail wskazany w Umowie Ubezpieczenia.
4. Zobowiązanie Ubezpieczyciela do udzielania ochrony powstaje z chwilą rozpoczęcia okresu ubezpieczenia i kończy się z ostatnim dniem okresu ubezpieczenia.

### 7. Rozwiązanie Umowy Ubezpieczenia

1. Ubezpieczenie wygasa w przypadkach przewidzianych przez Kodeks Cywilny, w szczególności w jeden z następujących sposobów:
  - z upływem okresu Ubezpieczenia określonego w Umowie Ubezpieczenia;
  - w drodze porozumienia pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym;
  - poprzez wypowiedzenie Umowy Ubezpieczenia przez Ubezpieczyciela lub Ubezpieczającego w zakresie przewidzianym przepisami prawa lub postanowieniami umownymi;
  - w związku z unieważnieniem Umowy Ubezpieczenia z powodu podania informacji wprowadzających w błąd. Umowa Ubezpieczenia może zostać rozwiązana, jeżeli jedna ze stron złożyła przy jej zawieraniu oświadczenie wprowadzające w błąd. Prawo do uchylenia się od skutków zawarcia Umowy Ubezpieczenia pod wpływem błędu przysługuje jedynie stronie, która została w błąd wprowadzona.
  - w następstwie odstąpienia przez Ubezpieczającego w terminie 30 dni, a w przypadku, gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą - w terminie 7 dni od dnia zawarcia Umowy Ubezpieczenia, jeżeli Umowa Ubezpieczenia została zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy. Odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej
  - w związku z przepisami Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta w przypadku, gdy Umowa Ubezpieczenia została zawarta na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy a Ubezpieczający jest konsumentem ma on prawo do odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia w ciągu 30 dni od daty jej zawarcia poprzez złożenie stosownego oświadczenia. Odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
2. W przypadku zakończenia Umowy Ubezpieczenia w trakcie trwania okresu ubezpieczenia Ubezpieczyciel jest uprawniony do pobrania składki proporcjonalnie za okres ochrony udzielanej do dnia odstąpienia.

## §4 Reklamacje



1. Reklamacje obejmują wszelkie zastrzeżenia lub skargi kierowane do DEFEND dotyczące świadczonych Usług. Reklamacje związane z zawarciem lub wykonaniem Umowy Ubezpieczenia przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego mogą być zgłaszane do DEFEND w następujący sposób:
  - w formie pisemnej - osobiście w siedzibie DEFEND: DEFEND Insurance Sp. z o.o., 40-568 Katowice, ul. Ligocka 103, lub przesyłką pocztową na ww. adres,
  - ustnie - telefonicznie pod numerem (32) 797 10 41 lub osobiście w siedzibie,
  - elektronicznie - pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@defendinsurance.pl.
2. Odpowiedź na przekazaną reklamację zostanie udzielona bez zbędnej zwłoki, maksymalnie w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnych przypadkach czas rozpatrzenia reklamacji może się wydłużyć do 60 dni. W takiej sytuacji osoba zgłaszająca reklamację zostanie poinformowana o przyczynach opóźnienia, wraz ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać wyjaśnione, aby rozstrzygnąć sprawę oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia roszczenia.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie:
  - papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji,
  - elektronicznej (wyłącznie na wniosek osoby zgłaszającej reklamację).
4. Osobie składającej reklamację, w przypadku jej nieuwzględnienia lub w braku realizacji reklamacji zgodnie z wolą Klienta, pomimo bezskutecznego upływu terminu na jej rozpatrzenie, przysługuje prawo wystąpienia do Rzecznika Finansowego. Dane adresowe Rzecznika są następujące:

Rzecznik Finansowy  
ul. Nowogrodzka 47A  
00-695 Warszawa  
Polska  
Tel: +48 22 333 73 26/27  
Fax: +48 22 333 73 29  
E-mail: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)
5. Złożenie reklamacji nie ogranicza prawa Ubezpieczonego do wystąpienia z powództwem przed właściwym sądem powszechnym.

### §5

#### Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 12.06.2024 r.
2. DEFEND zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień określonych w Regulaminie.
3. Zmiany w Regulaminie stają się wykonalne po opublikowaniu zmienionego tekstu na DEFEND Online i mają zastosowanie do Umów Ubezpieczenia zawartych po opublikowaniu zmienionego Regulaminu.
4. Językiem wskazanym do korespondencji i reklamacji pomiędzy Klientem a DEFEND jest język polski.
5. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem a OWU lub SWU pierwszeństwo mają postanowienia OWU i odpowiednio SWU, za wyjątkiem klauzul dotyczących zawarcia Umowy Ubezpieczenia oraz prawa odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia.