

- 1 Postanowienia ogólne
- 2 Zasady korzystania z mobilnej aplikacji Pomoc Online
- 3 Zasady korzystania z usługi zdalnych oględzin
- 4 Wymagania techniczne
- 5 Bezpieczeństwo korzystania z Aplikacji
- 6 Ochrona praw własności intelektualnej
- 7 Reklamacje
- 8 Postanowienia końcowe

# Regulamin korzystania z mobilnej aplikacji szkodowej Pomoc Online.

(dalej Regulamin)

---

## **Drogi Kliencie**

Poniższy Regulamin określa zasady korzystania z usługi zdalnych oględzin w mobilnej aplikacji szkodowej Pomoc Online.

Zespół ERGO Hestii

## 1 Postanowienia ogólne

- 2 Zasady korzystania z mobilnej aplikacji Pomoc Online
- 3 Zasady korzystania z usługi zdalnych oględzin
- 4 Wymagania techniczne
- 5 Bezpieczeństwo korzystania z Aplikacji
- 6 Ochrona praw własności intelektualnej
- 7 Reklamacje
- 8 Postanowienia końcowe

## 1 Postanowienia ogólne

1. Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. z siedzibą w Sopocie, adres: 81-731 Sopot, przy ul. Hestii 1, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000024812, NIP: 585-000-16-90, o kapitale zakładowym: 196.580.900 zł, który został wpłacony w całości, zwane dalej „ERGO Hestia”, ustala niniejszy regulamin korzystania z mobilnej aplikacji Pomoc Online, zwany dalej „Regulaminem”. ERGO Hestia wykonuje działalność ubezpieczeniową za zezwoleniem Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Użytkownikiem, w rozumieniu Regulaminu, jest każda osoba, która zaakceptowała Regulamin i korzysta z mobilnej aplikacji szkodowej Pomoc Online (zwanej dalej „Aplikacją”) z wykorzystaniem urządzenia mobilnego.
3. Przez „urządzenie mobilne” rozumiane jest przenośne urządzenie elektroniczne, podłączone do sieci Internet z wykorzystaniem technologii bezprzewodowej (3G, LTE, Wi-Fi), spełniające wymagania techniczne niezbędne do instalacji i użytkowania Aplikacji.
4. Publikującym Aplikację na platformach dystrybucji cyfrowej Google Play oraz AppStore jest Atena Usługi Informatyczne i Finansowe S.A. z siedzibą w Sopocie.

- 1 Postanowienia ogólne
- 2 Zasady korzystania z mobilnej aplikacji Pomoc Online**
- 3 Zasady korzystania z usługi zdalnych oględzin
- 4 Wymagania techniczne
- 5 Bezpieczeństwo korzystania z Aplikacji
- 6 Ochrona praw własności intelektualnej
- 7 Reklamacje
- 8 Postanowienia końcowe

## 2 Zasady korzystania z mobilnej aplikacji Pomoc Online

1. Z zastrzeżeniem warunków określonych w Regulaminie, ERGO Hestia niniejszym udziela Użytkownikowi zgody na korzystanie z Aplikacji w następującym zakresie:
  - a. pobierania Aplikacji z platform dystrybucji cyfrowej Google Play i AppStore oraz instalacji na nieograniczonej liczbie urządzeń mobilnych,
  - b. korzystania z Aplikacji, w tym uruchamiania, wyświetlania i używania na nieograniczonej liczbie urządzeń mobilnych.
2. Zabrania się Użytkownikowi i osobom trzecim modyfikowania, dokonywania inżynierii wstecznej, dekompilowania, tworzenia opracowań utworów w oparciu o Aplikację, bądź jakiegokolwiek inne oprogramowanie, narzędzia i znaki towarowe użyte w Aplikacji.
3. Aplikacja nie obsługuje żadnych rodzajów połączeń telefonicznych, w tym w szczególności połączeń z numerami telefonów alarmowych.
4. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że warunki umowy z jego operatorem sieci komórkowej/internetowej (zwanym dalej „Dostawcą sieci”) będą nadal obowiązywały przy korzystaniu z Aplikacji. W rezultacie Użytkownik może zostać obciążony przez Dostawcę sieci za dostęp do usług połączeń sieciowych na czas korzystania z Aplikacji i/lub wszelkimi takimi opłatami stron trzecich, jakie mogą się pojawić. Użytkownik pozostaje wyłącznie odpowiedzialny za wszelkie powstałe opłaty.
5. Użytkownik, który nie jest płatnikiem rachunków za urządzenie mobilne używane do uzyskania dostępu do Aplikacji, poprzez korzystanie z Aplikacji oświadcza, że uzyskał pozwolenie od płatnika rachunku na takie działania.

- 1 Postanowienia ogólne
- 2 Zasady korzystania z mobilnej aplikacji Pomoc Online
- 3 Zasady korzystania z usługi zdalnych oględzin**
- 4 Wymagania techniczne
- 5 Bezpieczeństwo korzystania z Aplikacji
- 6 Ochrona praw własności intelektualnej
- 7 Reklamacje
- 8 Postanowienia końcowe

### 3 Zasady korzystania z usługi zdalnych oględzin

1. Usługa umożliwia Użytkownikowi kontakt z ERGO Hestią w związku z zaistniałą szkodą ubezpieczeniową (z wyłączeniem szkód na osobie), w tym umożliwienie wykonania dokumentacji zdjęciowej uszkodzonego mienia przy pomocy aparatu wbudowanego w urządzenie mobilne, na którym użytkowana jest Aplikacja.
2. Wykonanie usługi zdalnych oględzin (zwanej dalej „Usługą”) jest możliwe wyłącznie za pośrednictwem Aplikacji.
3. Umożliwienie korzystania z Usługi jest proponowane podczas procesu zgłoszenia szkody do ERGO Hestii, bądź w trakcie trwania procesu jej likwidacji, podczas których weryfikowana jest potrzeba i możliwość wykonania zdalnych oględzin poprzez Usługę.
4. Realizacja Usługi, w tym przede wszystkim nawiązanie połączenia, wymaga każdorazowo uzyskania przez Użytkownika linku aktywującego dane połączenie. Link aktywujący przesyłany jest Użytkownikowi przez Opiekuna Szkody (przedstawiciela ERGO Hestii) drogą e mail lub SMS. Przekazanie linku aktywującego może wymagać także uprzedniego wyrażenia odrębnych zgód przez Użytkownika na komunikację poprzez Usługę w związku z ochroną ubezpieczeniową, o ile będą one wymagane przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
5. Użytkownik zobowiązuje się, że w związku z korzystaniem z Usługi, nie będzie:
  - a. korzystał z Usługi w jakikolwiek nielegalny lub niezgodny z prawem sposób lub w jakimkolwiek nielegalnym lub niezgodnym z prawem celu, ani w celu śledzenia, prześladowania lub wyrządzenia krzywdy innej osobie;
  - b. wykonywał żadnych czynności mających na celu zaszkodzenie ERGO Hestii lub innym podmiotom;
  - c. podejmował prób obejścia, ani nie dokona faktycznego obejścia elementów zabezpieczeń zawartych w Usłudze;
  - d. publikował, przesyłał ani rozpowszechniał żadnych treści:
    - i) pornograficznych, nacechowanych seksualnie lub brutalnych,
    - ii) nielegalnych (w tym m.in. materiałów objętych prawem autorskim i materiałów, które naruszają lub mogą naruszać prawa własności intelektualnej osoby trzeciej),
    - iii) oszczerczych lub znieślawiających,
    - iv) stanowiących naruszenie praw osób trzecich do prywatności.
6. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta z chwilą akceptacji Regulaminu, bez konieczności sporządzania odrębnej umowy. Przed rozpoczęciem korzystania z Aplikacji Użytkownik akceptuje warunki niniejszego Regulaminu.
7. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi.
8. Umowa o świadczenie Usługi za pośrednictwem Aplikacji rozwiązuje się z chwilą usunięcia Aplikacji z urządzenia mobilnego lub udostępnienia przez ERGO Hestię nowej wersji Aplikacji na odpowiedniej platformie dystrybucji cyfrowej (AppStore lub Google Play), kiedy Użytkownik będzie miał możliwość bezpłatnego pobrania nowej wersji Aplikacji – bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.
9. Dla poprawnego działania Usługi, koniecznym będzie nadanie uprawnień dla Aplikacji do korzystania z funkcji kamery wideo i/lub aparatu urządzenia mobilnego.
10. Korzystanie z Usługi jest uzależnione od pełnego naładowania urządzenia mobilnego.

- 1 Postanowienia ogólne
- 2 Zasady korzystania z mobilnej aplikacji Pomoc Online
- 3 Zasady korzystania z usługi zdalnych oględzin

#### **4 Wymagania techniczne**

- 5 Bezpieczeństwo korzystania z Aplikacji
- 6 Ochrona praw własności intelektualnej
- 7 Reklamacje
- 8 Postanowienia końcowe

## **4 Wymagania techniczne**

1. Aby korzystać z Usługi, wymagane jest zainstalowanie Aplikacji na urządzeniu mobilnym posiadającym dostęp do Internetu, z zainstalowaną wersją oprogramowania odpowiednio: Android w wersji 4.4 lub nowszej, bądź iOS w wersji 9 lub nowszej.
2. Aplikacja udostępniana jest do nieodpłatnego pobrania z platform dystrybucji cyfrowej. Dla systemu Android jest to Sklep Google Play, a dla iOS market AppStore. Pobranie Aplikacji odbywa się zgodnie z wymogami i zasadami tych platform dystrybucji cyfrowej.
3. Aktywacja Usługi wymaga połączenia z siecią Wi-Fi lub z siecią mobilną w technologii 3G, bądź szybszej, które mogą podlegać opłatom Dostawcy sieci, zgodnie z Rozdziałem 2 pkt 4 powyżej.

- 1 Postanowienia ogólne
- 2 Zasady korzystania z mobilnej aplikacji Pomoc Online
- 3 Zasady korzystania z usługi zdalnych oględzin
- 4 Wymagania techniczne
- 5 Bezpieczeństwo korzystania z Aplikacji**
- 6 Ochrona praw własności intelektualnej
- 7 Reklamacje
- 8 Postanowienia końcowe

## 5 Bezpieczeństwo korzystania z Aplikacji

1. Aplikacja, ani realizowana z jej wykorzystaniem Usługa nie pozwala ERGO Hestii, ani żadnemu z jej partnerów na dostęp do jakichkolwiek danych przechowywanych na urządzeniu mobilnym, na którym zainstalowano Aplikację ale pozwala na przechwytywanie, przechowywanie, przetwarzanie i zatrzymywanie wykonywanych za pośrednictwem Usługi zdjęć.
2. Przesył strumienia audio-video podczas wykorzystania Usługi odbywa się w sposób zabezpieczony przy wykorzystaniu szyfrowania, metodą „end-to-end”.
3. Zdjęcia przesłane przez Użytkownika w ramach Usługi ERGO Hestia będzie przetwarzać i przechowywać jedynie w celach związanych z procesem likwidacji danej szkody.

- 1 Postanowienia ogólne
- 2 Zasady korzystania z mobilnej aplikacji Pomoc Online
- 3 Zasady korzystania z usługi zdalnych oględzin
- 4 Wymagania techniczne
- 5 Bezpieczeństwo korzystania z Aplikacji
- 6 Ochrona praw własności intelektualnej**
- 7 Reklamacje
- 8 Postanowienia końcowe

## 6 Ochrona praw własności intelektualnej

1. Wszystkie logotypy, slogany, znaki towarowe, prawa autorskie, informacje, dane, projekty, rysunki, specyfikacje, materiały, treści, koncepcje i inne prawa własności intelektualnej jakiegokolwiek rodzaju zawarte w Aplikacji, w tym udostępniane bądź przesyłane za pośrednictwem Usługi wraz z dowolnym i wszystkimi bazowymi kodami oprogramowania, są własnością ERGO Hestii i/lub jej licencjodawców i podlegają prawom autorskim oraz innym prawom własności intelektualnej.
2. Jakiegokolwiek kopiowanie, przesyłanie lub retransmisja strumienia audio-wideo są zabronione.
3. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że zawartość Aplikacji, w tym między innymi tekst, oprogramowanie i grafika lub inny materiał przedstawiony Użytkownikowi przez Aplikację jest chroniona prawami autorskimi.
4. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Aplikacji niezgodnie z Regulaminem.

- 1 Postanowienia ogólne
- 2 Zasady korzystania z mobilnej aplikacji Pomoc Online
- 3 Zasady korzystania z usługi zdalnych oględzin
- 4 Wymagania techniczne
- 5 Bezpieczeństwo korzystania z Aplikacji
- 6 Ochrona praw własności intelektualnej
- 7 Reklamacje**
- 8 Postanowienia końcowe

## 7 Reklamacje

1. Użytkownik może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię (reklamacja): poprzez formularz na [ergohestia.pl](http://ergohestia.pl), pisemnie na adres siedziby ERGO Hestii: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot albo ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce ERGO Hestii.
2. Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną, powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub pocztą elektroniczną – na wniosek osoby zgłaszającej.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w ciągu 60 dni od dnia otrzymania.
5. Osoby wskazane w ust. 1, w niestandardowych sprawach mogą zwrócić się do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: [ergohestia.pl](http://ergohestia.pl).
6. Ewentualne spory wynikające z korzystania z Usługi mogą zostać zakończone w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym z siedzibą Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl), który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań na podstawie przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tj. Dz.U. z 2016 r. poz. 892).
7. Konsumenci mogą korzystać z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich. Platforma ODR może być wykorzystywana jako źródło informacji i narzędzie do rozstrzygania sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i konsumentami. Do komunikacji z Platformą ODR służy łącze elektroniczne pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Adres poczty elektronicznej, pod którym konsumenci mogą się skontaktować z ERGO Hestią to: [zrm@ergohestia.pl](mailto:zrm@ergohestia.pl).



- 1 Postanowienia ogólne
- 2 Zasady korzystania z mobilnej aplikacji Pomoc Online
- 3 Zasady korzystania z usługi zdalnych oględzin
- 4 Wymagania techniczne
- 5 Bezpieczeństwo korzystania z Aplikacji
- 6 Ochrona praw własności intelektualnej
- 7 Reklamacje

## **8 Postanowienia końcowe**

## **8 Postanowienia końcowe**

1. W sprawach, których Regulamin nie reguluje, stosuje się przepisy prawa polskiego.
2. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie na stronie [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl), w formie umożliwiającej jego pobranie, odtwarzanie, utrwalenie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego Użytkownika oraz jego wydrukowanie. Każdy może zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu.
3. Niniejszy regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu ERGO Hestii z dnia 12.03.2018 roku i obowiązuje od dnia 12.03.2018 roku.