

## REGULAMIN KORZYSTANIA Z APLIKACJI MOBILNEJ „SALTUS ZDROWIE”

### §1

#### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z aplikacji mobilnej o nazwie „SALTUS ZDROWIE”, dalej jako „**Aplikacja**” i jest regulaminem w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (dalej jako „Regulamin”), do którego zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Operatorem, a także podmiotem świadczącym usługi za pośrednictwem Aplikacji, jest **SALTUS Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Sopocie, ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot**, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000117377, REGON: 011132747, NIP: 1180130637, o kapitale zakładowym w wysokości 19.000.000,00 zł, dalej jako „**Operator**”.
3. **Urządzeniem Mobilnym** jest (przenośne) urządzenie elektroniczne pozwalające na przetwarzanie, w tym odbieranie oraz wysyłanie danych bez konieczności utrzymywania przewodowego połączenia z Internetem, np. smartphone, telefon komórkowy.
4. **Stroną internetową** jest responsywny serwis internetowy pod adresem: [www.saltus.pl](http://www.saltus.pl), pełniący funkcję informacyjną oraz wspierającą w stosunku do Aplikacji.
5. **Aplikacja** „SALTUS ZDROWIE” jest oprogramowaniem umożliwiającym Użytkownikowi dostęp do Konta Klienta przy wykorzystaniu Urządzeń Mobilnych.
6. **Użytkownikiem Aplikacji** jest osoba fizyczna, posiadająca dostęp do Konta Klienta za pośrednictwem Aplikacji. Korzystanie z Aplikacji przez Użytkowników nie mających pełnej zdolności do czynności prawnych (np. dzieci objęte Ubezpieczeniem) wymaga zgody ich przedstawicieli ustawowych. W takim przypadku Użytkownikiem Aplikacji będzie Ubezpieczony lub inna osoba będąca przedstawicielem ustawowym/opiekunem osoby niepełnoletniej lub ubezwłasnowolnionej, która ma możliwość korzystania z Konta Klienta poprzez wybór kontekstu t.j. jako przedstawiciel lub samodzielny użytkownik.
7. **Kontem Klienta** jest udostępniona Ubezpieczonemu przez Towarzystwo usługa umożliwiająca m.in. zamawianie usług medycznych.
8. **Odlączenie konta** – opcja dostępna w Aplikacji Mobilnej umożliwiająca usunięcie połączenia pomiędzy Urządzeniem Mobilnym a Kontem Klienta.
9. **Usunięcie konta/Dezaktywacja** – opcja dostępna w Portalu Klienta powodująca czasową dezaktywację tego kanału kontaktu (Portal Klienta). Nadal możliwe jest korzystanie z ubezpieczenia, umawianie wizyt za pośrednictwem innych kanałów kontaktu np. infolinii Centrum Umawiania Wizyt.
10. **Portal Klienta** to udostępniona Użytkownikowi aplikacja webowa umożliwiająca dostęp do Konta Klienta z wykorzystaniem przeglądarki internetowej.
11. **Numer Identyfikacyjny** jest indywidualnym numerem przypisanym do Ubezpieczonego, służącym do logowania do Konta Klienta. Numer przekazywany jest Ubezpieczonemu drogą elektroniczną (SMS/e-mail) na numer telefonu komórkowego lub adres e-mail podany przez Ubezpieczonego na wniosku o przystąpienie do ubezpieczenia lub po skontaktowaniu się z Centrum Umawiania Wizyt, gdzie konsultant po przeprowadzeniu weryfikacji tożsamości Ubezpieczonego przekaze numer.
12. **Ubezpieczeniem** jest umowa ubezpieczenia zdrowotnego oferowana przez Operatora, w ramach której ochroną ubezpieczeniową objęty jest Użytkownik (Ubezpieczony), posiadający indywidualny Numer Identyfikacyjny, który ma możliwość umawiania wizyt w Placówkach medycznych.
13. **Placówką medyczną** jest podmiot leczniczy będący w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa podmiotem udzielającym świadczeń zdrowotnych.
14. Korzystanie przez Użytkownika z Aplikacji wymaga uprzedniego zaakceptowania warunków niniejszego Regulaminu oraz zobowiązania się do ich przestrzegania. Operator zapewnia nieodpłatny dostęp do Regulaminu za pośrednictwem odsyłacza

zamieszczonego na stronie internetowej [www.saltus.pl](http://www.saltus.pl) lub jej podstronach. Instalacja Aplikacji na Urządzeniu Mobilnym jest równoznaczna z akceptacją niniejszego Regulaminu. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, jednak stanowi niezbędny warunek dla korzystania z Aplikacji. Z momentem zaakceptowania Regulaminu dochodzi do zawarcia pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony.

15. Operator ma prawo do zmiany treści Regulaminu w dowolnym czasie. O zmianie treści Regulaminu Operator poinformuje Użytkowników na 14 dni przed wejściem w życie tych zmian poprzez przesłanie informacji SMS-em na podany przez Użytkownika – Ubezpieczonego numer telefonu komórkowego. Dalsze korzystanie przez Użytkownika z Aplikacji Mobilnej poczytywane będzie, jako akceptacja zmian Regulaminu, udostępnionych Użytkownikowi zgodnie ze zdaniem poprzedzającym.
16. W przypadku niezaakceptowania zmian w Regulaminie Użytkownik zobowiązany jest wystąpić do Operatora z oświadczeniem o wypowiedzeniu umowy, które równoznaczne jest z wyrażeniem woli Usunięcia konta.

## **§ 2**

### **Instalacja Aplikacji „SALTUS ZDROWIE”**

1. Aplikacja dostępna jest dla osób korzystających z Urządzeń Mobilnych spełniających wskazane poniżej wymagania techniczne, na które osoby te pobiorą Aplikację ze sklepu internetowego Google Play lub App Store i kolejno zainstalują ją oraz prawidłowo uruchomią na Urządzeniu Mobilnym.
2. Operator dopuszcza pobranie i instalację Aplikacji wyłącznie ze źródeł wskazanych w ust. 1, z zachowaniem zasad i warunków regulaminowych w nich przewidzianych. Pobranie i zainstalowanie Aplikacji z innych źródeł niż wskazane w ust. 1, bez pisemnej zgody Operatora, stanowi rażące naruszenie niniejszego Regulaminu. Operator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności, w szczególności w zakresie błędnego funkcjonowania Aplikacji, bezpieczeństwa danych przetwarzanych w ramach Konta Klienta, w tym danych uwierzytelniających Użytkownika (o ile do ewentualnego naruszenia bezpieczeństwa danych doszło bezpośrednio lub pośrednio wskutek wykorzystywania Aplikacji), w przypadku zainstalowania Aplikacji z innego niż wymienione w ust. 1 źródła.

## **§ 3**

### **Aktywacja konta Użytkownika w Aplikacji oraz logowanie**

1. Korzystanie z Aplikacji jest możliwe wyłącznie przez Użytkowników zarejestrowanych i posiadających dostęp do Konta Klienta za pośrednictwem Portalu Klienta.
2. Rozpoczęcie korzystania z Aplikacji wymaga zalogowania Użytkownika do Konta Klienta z wykorzystaniem danych uwierzytelniających, którymi Użytkownik posługuje się w Portalu Klienta oraz zdefiniowania PIN, który będzie służył zabezpieczeniu dostępu do Aplikacji.
3. W przypadku braku dostępu do Konta Klienta Aplikacja, po wybraniu funkcji „Aktywuj konto” przekieruje Użytkownika do odpowiedniej strony internetowej w celu aktywacji dostępu. Aktywacja wymaga podania Numeru Identyfikacyjnego, na podstawie którego zweryfikowana zostanie tożsamość Użytkownika.
4. Po pozytywnym zweryfikowaniu tożsamości, Użytkownik wybranym przez niego kanałem komunikacji (SMS/e-mail) zostanie poinformowany o kodzie aktywacyjnym (hasło) umożliwiającym pierwsze zalogowanie do Konta Klienta. W procesie pierwszego zalogowania Użytkownika wymuszona zostanie zmiana hasła dostępu do Konta Klienta.
5. Każdorazowy dostęp do Aplikacji na Urządzeniu Mobilnym dla niezalogowanego Użytkownika możliwy będzie po wprowadzeniu poprawnego numeru PIN lub opcjonalnie przy wykorzystaniu biometrii odcisku palca lub biometrii wizerunku twarzy.

6. Jeżeli zalogowany Użytkownik Aplikacji zarejestrował konto dla siebie oraz dziecka objętego Ubezpieczeniem, którego jest przedstawicielem ustawowym, wówczas Aplikacja umożliwia wybór kontekstu korzystania z Aplikacji, bez konieczności przelogowania Użytkownika. W celu dodania kolejnego konta Użytkownik zobowiązany jest przejść proces opisany w ust. 1 – 4 z poziomu ekranu startowego Aplikacji, z tym zastrzeżeniem, że Aplikacja nie umożliwia rejestracji przez Użytkownika więcej niż jednego konta dla osoby pełnoletniej, poprzez wyświetlenie w takim przypadku stosownego komunikatu.
7. Operator poza danymi wskazanymi w ust. 3 będzie przechowywał adres IP użytkownika. Operator nie przechowuje danych określonych w ust. 5.
8. Użytkownik zobowiązany jest do bezpiecznego przechowywania hasła do swojego konta oraz do jego nieujawniania osobom trzecim. Jeśli doszło do naruszenia bezpieczeństwa danych lub istnieje takie podejrzenie, zaleca się niezwłoczną zmianę hasła poprzez wykonanie resetu.

#### **§ 4**

##### **Zasady korzystania z Aplikacji**

1. Użytkownicy są zobowiązani do korzystania z Aplikacji w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, niniejszym Regulaminem, a także zasadami współżycia społecznego oraz z poszanowaniem praw osób trzecich i Operatora.
2. Użytkownicy są zobowiązani w szczególności do:
  - a) korzystania z Aplikacji w sposób zgodny z jej przeznaczeniem oraz w sposób niezakłócający jej funkcjonowania,
  - b) korzystania z Aplikacji w sposób nieuciążliwy dla innych Użytkowników oraz Operatora, z poszanowaniem dóbr osobistych osób trzecich (w tym prawa do prywatności) i ich praw własności intelektualnej
  - c) korzystania z Aplikacji oraz wszelkich informacji i materiałów udostępnionych za pośrednictwem Aplikacji jedynie w zakresie własnego użytku (tzw. dozwolonego użytku) z wyłączeniem celów prowadzenia działalności gospodarczej.
3. Użytkownik zobowiązany jest do niedostarczania treści naruszających przepisy obowiązującego prawa lub o charakterze obraźliwym, treści których jawność została wyłączona, treści naruszających dobra osobiste osób trzecich, treści nawołujących do popełnienia przestępstwa, treści niezgodnych z dobrymi obyczajami, a także wypowiedzi wulgarnych lub nieliczących z powagą Operatora.
4. Użytkownicy zobowiązani są niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym przypadku naruszenia (lub zagrożeniu naruszenia) ich praw lub praw osób trzecich, w związku z korzystaniem z Aplikacji. Wszelkie powiadomienia należy zgłaszać Operatorowi za pośrednictwem poczty elektronicznej na następujący adres e-mail: [aplikacja@saltus.pl](mailto:aplikacja@saltus.pl). W przypadku zgłoszenia naruszenia zostanie wszczęta procedura reklamacyjna, o której mowa w § 11.
5. Operator zastrzega, że nie jest dostawcą usług transmisji danych. Koszty transmisji danych wymaganych do pobrania, instalacji, uruchomienia i korzystania z Aplikacji pokrywa jej Użytkownik we własnym zakresie, na podstawie odrębnych umów zawartych z operatorem telekomunikacyjnym lub innymi dostawcami dostępu do sieci Internet. Operator nie ponosi odpowiedzialności za wysokość opłat naliczanych z tytułu wykorzystania transmisji danych niezbędnej do korzystania z Aplikacji i zaleca Użytkownikowi monitorowanie pomiaru przesyłanych danych w związku z korzystaniem z Aplikacji.
6. Korzystanie z Aplikacji jest możliwe na Urządzeniach Mobilnych obsługujących systemy operacyjne Android w wersji 5.1 i nowszej; dla systemu iOS w wersji 12 i nowszej.
7. Do prawidłowego działania Aplikacji niezbędne jest aktywowanie następujących funkcji Urządzenia Mobilnego: dostęp do sieci Internet oraz, w przypadku wykorzystywania części opcjonalnych funkcjonalności Aplikacji, dostęp do geolokalizacji.

8. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia aktualizacji Aplikacji. W zależności od preferencji i ustawień zdefiniowanych przez Użytkownika aktualizacja Aplikacji nastąpi automatycznie lub poprzez jej ręczne pobranie w sklepie Google Play lub App Store. W przypadku aktualizacji systemów operacyjnych przez ich dostawców, Operator zastrzega, że nie ma obowiązku wprowadzenia aktualizacji Aplikacji.
9. Użytkownik dokonując aktywacji dostępu do Konta Klienta, a także korzystając z Aplikacji zobowiązany jest podać dane prawdziwe, dokładne, kompletne i niewprowadzające w błąd. Operator nie weryfikuje prawdziwości podanych danych. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za prawdziwość podanych podczas aktywacji dostępu do Konta Klienta oraz korzystania z Aplikacji danych, w tym danych osobowych, zarówno swoich jak i osób trzecich, w szczególności dzieci objętych Ubezpieczeniem.
10. Jeżeli Użytkownik jest objęty Ubezpieczeniem w ramach kilku polis, wówczas posiada jedno aktywne konto, które wyszczególnia wszystkie posiadane polisy. Niniejsze postanowienie nie uchybia postanowieniu z § 3 ust. 6, kiedy Użytkownik ma możliwość posiadania i korzystania z kilku kont, ale zarejestrowanych w imieniu własnym oraz w imieniu dzieci objętych Ubezpieczeniem, jako przedstawiciel ustawowy.
11. Operator dokona Dezaktywacji konta Użytkownika, w przypadku braku jakiegokolwiek aktywności Użytkownika (brak skutecznego logowania) w okresie ostatnich 12 miesięcy.
12. Aplikacja, w celu prawidłowego działania wybranych funkcjonalności, w zależności od rodzaju systemu operacyjnego na Urządzeniu Mobilnym może wymagać określonych uprawnień do usług realizowanych przez odrębne aplikacje lub funkcje systemu operacyjnego:
  - a) lokalizacja urządzenia
  - b) pamięć wewnętrzna,
  - c) zdjęcia i multimedia,
  - d) czytnik biometrii linii papilarnych,
  - e) czytnik biometrii wizerunku twarzy.
13. Użytkownikowi nie przysługują żadne roszczenia z tytułu niedostępności jego treści i materiałów w Aplikacji.

## **§ 5**

### **Funkcjonalność**

1. Aplikacja umożliwia Użytkownikom dokonanie wyboru usługi medycznej, wskazania preferencji dotyczących terminu i sposobu powiadomienia o umówionej wizycie, wskazanie miejsca realizacji usługi (placówki) oraz opcjonalnie dodanie załączników np. skierowania na wizytę. Usługę wspiera geolokalizacja, która ułatwia wybór najbliższej Placówki medycznej.
2. Aplikacja umożliwia Użytkownikom przegląd Placówek medycznych według zdefiniowanych kryteriów: miejsca zamieszkania, miejsca pracy, wybranej lokalizacji, ostatnio wybranych Placówek medycznych.
3. Użytkownik w ramach Aplikacji ma możliwość umówienia wizyt w Placówkach medycznych współpracujących z Operatorem. Aplikacja daje również możliwość wglądu do historii wizyt.
4. Przy pomocy aplikacji możliwe jest dodanie i przechowywanie dokumentów o zdefiniowanej wielkości i formacie pliku. Przesłane w ten sposób pliki widoczne są również z poziomu Portalu Pacjenta. Wgląd do dokumentów o typie: Prywatny, ma włącznie Użytkownik Aplikacji.
5. Aplikacja posiada wbudowany chat z infolinią, pozwalający na uzyskanie pomocy w czasie rzeczywistym bez potrzeby wykonywania połączenia telefonicznego.
6. Użytkownik ma możliwość dokonywania oceny poszczególnych usług świadczonych przez Placówkę medyczną.

7. Na 1 dzień przez planowaną wizytą Użytkownik otrzymuje również stosowne powiadomienie przypominające o zaplanowanej wizycie. Przypomnienie przekazywane jest wiadomością tekstową SMS lub e-mail – zgodnie z wybraną przez Użytkownika formą kontaktu.

## **§ 6**

### **Opłaty za korzystanie z Aplikacji**

1. Pobranie Aplikacji odbywa się za pośrednictwem sklepów Google Play (dla urządzeń z systemu Android) oraz iTunes (dla urządzeń z systemem iOS).
2. Aplikacja jest dostępna dla Użytkowników bezpłatnie.

## **§ 7**

### **Środki stosowane przez Operatora**

1. Naruszenie przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu może skutkować nałożeniem na Użytkownika środków w postaci: Usunięcia konta/Dezaktywacji lub rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym.
2. Operator jest również uprawniony do Odłączenia konta w Aplikacji w przypadku osiągnięcia pełnoletniości przez osobę, której Użytkownik zarejestrował konto zgodnie z § 3 ust. 6, będąc przedstawicielem ustawowym dziecka. Aplikacja nie umożliwia posiadania i korzystania z więcej niż jednego konta zarejestrowanego dla osoby pełnoletniej.
3. Przed zastosowaniem jednego ze środków określonych w ust. 1 Operator powiadomi o tym Użytkownika, informując go o czasie trwania zastosowanego środka lub innych podjętych czynnościach, w tym o rozwiązaniu umowy z Użytkownikiem.
4. W przypadku określonym w ust. 2 Użytkownik otrzymuje komunikat od Operatora o Odłączeniu konta w Aplikacji założonego dla osoby niepełnoletniej, która uzyskała pełnoletniość.

## **§ 8**

### **Odpowiedzialność Użytkownika i Operatora**

1. Użytkownik korzysta z Aplikacji dobrowolnie, na własną odpowiedzialność i własne ryzyko, wobec czego odpowiedzialność Operatora za ewentualne szkody powstałe w związku z korzystaniem z Aplikacji, brak jej funkcjonowania, a także nieprawidłowe funkcjonowanie, jest wyłączona.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) rzetelność, kompletność oraz merytoryczną zawartość treści umieszczanych przez Użytkowników,
  - b) szkody w postaci utraconych korzyści, jakie mogą być skutkiem korzystania przez Użytkownika z Aplikacji,
  - c) szkody w postaci utraconych korzyści, jakie mogą powstać w następstwie zakłóceń dostępności wszystkich lub poszczególnych funkcjonalności Aplikacji.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkowników z Aplikacji w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu. Operator nie ponosi również odpowiedzialności za szkody wyrządzone na skutek podania przez Użytkownika Aplikacji nieprawdziwych danych i informacji.
4. Operator prowadzi bieżący nadzór nad technicznym funkcjonowaniem Aplikacji, zapewniając jej prawidłowe działanie, nie gwarantuje jednak stałej dostępności wszystkich funkcjonalności Aplikacji, jak również ich bezbłędnego lub bezawaryjnego działania.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia lub problemy techniczne w systemach teleinformatycznych, z których korzystają Urządzenia Mobilne Użytkowników, a które uniemożliwiają lub ograniczają Użytkownikom korzystanie z Aplikacji.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niezadowolającą Użytkownika jakość oraz wydajność Aplikacji.

7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek przerwy w działaniu Aplikacji spowodowane przyczynami technicznymi, koniecznością jej konserwacji, nienależytą jakością połączenia Internet, uszkodzeniem lub wadą urządzeń telekomunikacyjnych, awarią sieci telekomunikacyjnej.
8. Operator nie gwarantuje, że treści pobrane z Aplikacji oraz zamieszczone odsyłacze i linki będą działać poprawnie i będą wolne od potencjalnych zagrożeń.

## **§ 9**

### **Ochrona praw własności intelektualnej**

1. Operatorowi przysługują prawa własności intelektualnej do Aplikacji i jej poszczególnych elementów, wobec czego korzystanie z Aplikacji w sposób lub w celach niezgodnych z Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa jest niedozwolone i skutkuje odpowiedzialnością Użytkownika wobec Operatora.
2. Operator informuje, iż:
  - a) ochronie prawno-autorskiej podlega program (w tym kod źródłowy), na którym opiera się działanie Aplikacji, oraz jej interfejs (warstwa graficzno-funkcjonalna widziana na Urządzeniu Mobilnym Użytkownika), a także wszelkie elementy graficzne, multimedialne i twórcze elementy funkcjonalne Aplikacji,
  - b) ochronie poufności w ramach ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa podlegają wszelkie elementy Aplikacji, w tym wykorzystane idee i rozwiązania zastosowane w Aplikacji.
3. Z chwilą zainstalowania i aktywacji Aplikacji przez Użytkownika, Operator udziela Użytkownikowi licencji na korzystanie z Aplikacji zgodnie z jej przeznaczeniem, przy czym obejmuje to prawo do zwielokrotnienia wyłącznie w czasie i w tym zakresie, w jakim jest to niezbędne do uruchomienia, działania i przechowywania Aplikacji w pamięci Urządzenia Mobilnego, którym Użytkownik się posługuje zgodnie z Regulaminem. Takie uprawnienie licencyjne jest udzielane wyłącznie w zakresie własnego użytku dozwolonego (nie obejmuje wykorzystania do celów prowadzenia działalności gospodarczej) i nie upoważnia Użytkownika do udzielania dalszych licencji, ani do korzystania z Aplikacji w innych celach.
4. Poza uprawnieniami przewidzianymi w ust. 3. Użytkownik nie ma prawa zwielokrotnić, sprzedawać lub w inny sposób wprowadzać do obrotu lub rozpowszechniać pobranej Aplikacji, w całości bądź we fragmentach, w jakiegokolwiek postaci, w szczególności przysyłać lub udostępniać ją w systemach i sieciach komputerowych lub jakichkolwiek innych systemach teleinformatycznych.

## **§ 10**

### **Zakończenie korzystania z aplikacji**

1. Użytkownikowi przysługuje prawo rozwiązania umowy w każdym czasie, a także gdy nie zaakceptuje on zmian wprowadzonych w Regulaminie, lub udostępnionej aktualizacji/modyfikacji Aplikacji. Użytkownik może samodzielnie usunąć Konto Klienta z Aplikacji. Odinstalowanie Aplikacji skutkuje automatycznym Odłączeniem konta z Aplikacji na Urządzeniu. Ponowna instalacja wymaga wykonania czynności opisanych w § 3 pkt 2. Odłączenie Konta Klienta z Aplikacji nie jest równoznaczne z Usunięciem konta/Dezaktywacją w Portalu Klienta.
2. W przypadku stwierdzenia, że Użytkownik dopuszcza się działań zabronionych prawem lub Regulaminem, albo naruszających zasady współżycia społecznego lub godzących w usprawiedliwiony interes Operatora, Operator może podjąć wszelkie dozwolone prawem działania, w tym zastosować środki przewidziane w § 7 Regulaminu.

## § 11

### Postępowanie reklamacyjne

1. Wszelkie reklamacje z tytułu nieprawidłowego funkcjonowania Aplikacji należy zgłaszać Operatorowi za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: aplikacja@saltus.pl.
2. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać: imię i nazwisko, adres e-mail, nazwę i model Urządzenia Mobilnego, na którym wystąpił problem z funkcjonowaniem Aplikacji, a także nazwę i wersję systemu operacyjnego na nim zainstalowanego, jak również krótki opis problematycznej sytuacji.
3. Zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 14 dni roboczych liczonych od momentu wpływu reklamacji do Operatora. Operator poinformuje Użytkownika za pomocą poczty elektronicznej lub tradycyjnej o sposobie rozpatrzenia reklamacji. W sytuacji, gdy podane w reklamacji dane lub informacje będą wymagały uzupełnienia Operator zwróci się, przed rozpatrzeniem reklamacji do Użytkownika o ich uzupełnienie. Czas udzielenia dodatkowych wyjaśnień przez Użytkownika przedłuży okres rozpatrywania reklamacji.

## § 12

### Przetwarzanie danych osobowych

1. Użytkownik może kontaktować się z Inspektorem ochrony danych listownie pod adresem siedziby Operatora, telefonicznie dzwoniąc na numer (58) 770 36 90 lub 801 888 666, albo drogą poczty elektronicznej pod adresem [iod@saltus.pl](mailto:iod@saltus.pl).
2. Operator przetwarza dane osobowe Użytkownika w celu realizacji umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b rozporządzenia ogólnego o ochronie danych osobowych (RODO)<sup>1</sup>, w tym w związku z wykonywaniem umowy ubezpieczenia na podstawie przepisów ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Dane Użytkownika mogą być również przetwarzane w związku ze złożoną przez niego na podstawie § 11 Regulaminu reklamacją.
3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne dla prawidłowego działania poszczególnych funkcjonalności Aplikacji.
4. W związku z usługą świadczoną drogą elektroniczną Operator przetwarza następujące kategorie danych osobowych Użytkownika oraz osób, których Użytkownik jest przedstawicielem ustawowym/opiekunem:
  - a. imię i nazwisko,
  - b. PESEL,
  - c. adres zamieszkania,
  - d. adres miejsca pracy,
  - e. numer telefonu,
  - f. adres poczty elektronicznej,
  - g. numer IP Urządzenia Mobilnego,
  - h. Numer Identyfikacyjny,
  - i. dane dotyczące lokalizacji,
  - j. dane dotyczące umowy ubezpieczenia,
  - k. dane dotyczące realizacji umowy ubezpieczenia, w tym dane dotyczące zdrowia
5. W związku z realizacją umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną, dane osobowe Użytkownika oraz innego Ubezpieczonego mogą zostać udostępnione następującym odbiorcom:

---

<sup>1</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

- a. Podmiotom Medycznym świadczącym usługi lecznicze zamówione przez Użytkownika,
  - b. podmiotom świadczącym usługi w zakresie utrzymania elementów infrastruktury teleinformatycznej, w szczególności systemów informatycznych i aplikacji,
  - c. podmiotom wykonującym czynności zlecone przez administratora danych w zakresie dochodzenia roszczeń zakładu ubezpieczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej,
  - d. podmiotom świadczącym odrębne usługi powiązane z usługą realizowaną na podstawie umowy.
  - e. podmiotom świadczącym usługi związane z obsługą zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową
6. Dane osobowe przetwarzane w związku z umową o świadczenie usług drogą elektroniczną będą przechowywane przez lub w imieniu Operatora przez okres właściwy dla terminu przedawnienia roszczeń z umowy, tj. przez 3 lat licząc od początku roku następującego po roku, w którym umowa o świadczenie usługi drogą elektroniczną uległa rozwiązaniu.
7. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownikowi przysługują następujące prawa:
- a. prawo dostępu do danych, ich sprostowania, a także usunięcia lub ograniczenia przetwarzania w uzasadnionych przypadkach,
  - b. prawo do przenoszenia danych,
  - c. prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

### **§ 13**

#### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają odpowiednie, powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w tym ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. W przypadku, gdy którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu zostaną uznane za nieważne lub nieskuteczne, pozostałe jego postanowienia zachowują pełną moc i skuteczność. Postanowienia niniejszego Regulaminu nieważne lub nieskuteczne zostaną zastąpione postanowieniami ważnymi w świetle powszechnie obowiązującego prawa polskiego i w pełni skutecznymi, a także najbardziej doń zbliżonymi.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 5 października 2021 roku.