

Fleet Accident Management Services

-We reINVENT motor claims-



Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Fleet Accident Management Services Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie

1. Nota prawna

1.1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. z 13.12.2018 r. Dz.U. z 2019, poz. 123), Fleet Accident Management Services Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 14b, 02-676 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000403891, NIP: 521-362-35-26, kapitał zakładowy: 500.000,00 złotych, adres strony internetowej www.fams.pl adres e-mail: odszkodowania@fams.pl (dalej: „FAMS”) ustala niniejszym Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w procesie likwidacji szkód ubezpieczeniowych (dalej „Regulamin”) przy pomocy oprogramowania Systemu Mobilnej Likwidacji (dalej: „Aplikacja”). FAMS prowadzi działalność ubezpieczeniową na podstawie zezwolenia wydanego przez Ministra Finansów z dnia 02-12-2011 roku.

1.2 Regulamin określa rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym niezbędnym do świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie tych usług, tryb postępowania reklamacyjnego.

1.3. W sprawach, nieregulowanych Regulaminem, stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 1964 r., poz. 93, ze zm.), ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2015 r., poz. 1844, ze zm.) oraz 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) i in odpowiednie przepisy prawa.

1.4. Usługi określone Regulaminem świadczone są przez FAMS zgodnie z Regulaminem za pośrednictwem systemu internetowego dostępnego pod indywidualnie generowanym adresem strony Aplikacji przesyłanym na urządzenie mobilne (dalej: „system teleinformatyczny”).

1.5. Regulamin udostępniany jest Użytkownikowi nieodpłatnie w formacie PDF na stronie internetowej www.fams.pl przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, a także w sposób umożliwiający pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik.

2. Świadczenie usług drogą elektroniczną w procesie likwidacji szkody przy pomocy Aplikacji

2.1. Świadczenie usług drogą elektroniczną odbywać się będzie przy użyciu Aplikacji, której celem jest wsparcie Użytkownika w procesie likwidacji szkód ubezpieczeniowych przez FAMS.

2.2. Aplikacja jest nieodpłatna dla Użytkownika z tym zastrzeżeniem, że do korzystania z Aplikacji niezbędne jest posiadanie urządzenia mobilnego, jak również połączenie urządzenia mobilnego z Internetem. Koszty połączenia z Internetem obciążają Użytkownika, stosownie do umów zawartych przez Użytkownika z operatorem telekomunikacyjnym.

2.3. Użytkownikiem w rozumieniu Regulaminu jest osoba fizyczna, która poprzez Aplikację uruchomioną w przeglądarce na urządzeniu mobilnym korzysta z proponowanych przez Aplikację funkcjonalności w procesie likwidacji szkód ubezpieczeniowych („Użytkownik”), tj.:

- przesyłania powiadomień o procesie likwidacji szkody (SMS),
- wykonania materiału zdjęciowego,
- uzupełnienia wymaganych informacji,
- zaznaczenia uszkodzeń pojazdu,
- akceptacji lub odrzucenia kosztorysu szkody,
- przesłania materiału zdjęciowego do FAMS w celu kontynuacji procesu likwidacji szkody.

2.4. Nadanie dostępu Użytkownikowi do Aplikacji jest proponowane przez FAMS w procesie likwidacji szkody zgłoszonej przez Użytkownika. W przypadku skierowania likwidacji szkody przy użyciu Aplikacji, FAMS może zaproponować Użytkownikowi przeprowadzenie likwidacji szkody przy użyciu Aplikacji przesyłając na urządzenie mobilne Użytkownika SMS z indywidualnie wygenerowanym adresem do strony Aplikacji.

2.5. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta po zapoznaniu się i zaakceptowaniu Regulaminu przez Użytkownika, co Użytkownik potwierdza kliknięciem w określonym miejscu w Aplikacji. Kontynuowanie procesu likwidacji szkody przy użyciu Aplikacji przez Użytkownika jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią i akceptacją postanowień Regulaminu przez Użytkownika. Akceptacja Regulaminu przez Użytkownika nie jest obowiązkowa, ale jest niezbędna, aby można było przeprowadzić proces likwidacji szkody z użyciem Aplikacji.

2.6. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następuje z chwilą akceptacji lub odrzucenia kosztorysu szkody lub przerwania procesu likwidacji szkody przy użyciu Aplikacji.

2.7. Akceptacja Regulaminu przez Użytkownika jest wiążąca dla wszystkich szkód obsługiwanych przez Użytkownika przy pomocy Aplikacji.

2.8. W trakcie likwidacji szkody przy pomocy Aplikacji Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z korzystania z Aplikacji informując o tym likwidatora FAMS na adres e-mail: odszkodowania@fams.pl

3. Wymagania techniczne

3.1. Urządzenie mobilne działające pod kontrolą systemów operacyjnych Android lub iOS.

3.2. Zainstalowany system operacyjny, odpowiednio: Android w wersji 4.2 lub nowszej lub iOS w wersji 8.0 lub nowszej.

3.3. Aplikacja wymaga połączenia do sieci GSM oraz Internet z minimalnym transferem 3G lub LTE. FAMS nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi Użytkownik ma zawarte umowy.

4. Postępowanie reklamacyjne

Problemy techniczne w zakresie działania Aplikacji Użytkownik zgłasza w formie elektronicznej, wysyłając wiadomość e-mail na adres FAMS: odszkodowania@fams.pl

W treści zgłoszenia należy zawrzeć:

- dane Użytkownika (imię, nazwisko, e-mail),
- dane urządzenia mobilnego, na którym uruchomiono Aplikację (wpisane w treści wiadomości email),
- opis problemu.

FAMS rozpatrzy zgłoszenie w terminie 30 dni od daty otrzymania. Odpowiedź na złożone zgłoszenie, zostanie przesłana przez FAMS za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email podany w zgłoszeniu przez Użytkownika.

5. Inne postanowienia

5.1. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami Regulaminu i przepisami prawa, po uprzednim zaakceptowaniu postanowień Regulaminu, przedłożonego mu do wglądu i akceptacji.

5.2. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za treści przekazywane przez siebie za pośrednictwem Aplikacji.

5.3. Świadczenie usług drogą elektroniczną jest zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych.

5.4. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Aplikacji informacji i treści obraźliwych, o charakterze bezprawnym, mogących wprowadzić w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemu teleinformatycznego.

5.5. W przypadku wysłania do Aplikacji treści określonych w punkcie 5.4. FAMS może wystąpić z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym.

5.6. FAMS nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Aplikacji na urządzeniu mobilnym, mającym nieoficjalne lub nielegalne oprogramowanie czy posiadającym zmodyfikowane przez Użytkownika pliki systemowe pomimo blokady ze strony producenta urządzenia, jak również za szkody poniesione przez Użytkownika na skutek korzystania z Aplikacji w sytuacji opisanej powyżej.

5.7. FAMS nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Aplikacji niezgodnie z Regulaminem oraz nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Aplikacji z przyczyn niezależnych od FAMS, jak również za szkody poniesione przez Użytkownika na skutek korzystania z Aplikacji niezgodnie z postanowieniami Regulaminu.

6. Ochrona danych osobowych

6.1. FAMS zobowiązuje się do ochrony danych osobowych Użytkownika, zgodnie z przepisami 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

6.2. Administratorem danych osobowych Użytkownika w ramach świadczonych drogą elektroniczną usług na podstawie Regulaminu jest Fleet Accident Management Services Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 14b, 02-676 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000403891, NIP: 521-362-35-26, kapitał zakładowy: 500.000,00 złotych, adres strony internetowej www.fams.pl, adres e-mail: odszkodowania@fams.pl.

Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane w następującym zakresie: a) imię i nazwisko; b) obywatelstwo; c) adres; d) rodzaj, seria i numer dokumentu tożsamości; e) data i miejsce wydania dowodu tożsamości oraz organ wydający; f) data ważności dowodu tożsamości; g) seria i numer prawa jazdy, data i miejsce wydania prawa jazdy oraz organ wydający; h) data ważności prawa jazdy; i) numer PESEL; j) adres e-mail; k) numer telefonu; l) numer rejestracyjny pojazdu; m) numer VIN pojazdu; n) nr polisy OC, o) dokumentacja zdjęciowa pojazdu wykonana za pośrednictwem Aplikacji, na podstawie uzasadnionego interesu administratora danych (w celu dochodzenia roszczeń związanych z likwidacją szkody komunikacyjnej), oraz ze względu na konieczność wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, tzn. na podstawie prawnej określonej w art. 6 ust. 1 (f) oraz w art. 6 ust 1 (b) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu.

Dane osobowe Użytkownika zostają pozyskane bezpośrednio od Użytkownika w procesie likwidacji szkody.

Dane osobowe Użytkownika mogą być udostępniane podmiotom z grupy kapitałowej LeasePlan, do której należy FAMS, jak również zewnętrznym partnerom i dostawcom świadczącym usługi rzecz FAMS, zgodnie z zawartymi umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, bądź podmiotom publicznym upoważnionym do ich pozyskania na podstawie przepisów prawa.

Dane osobowe mogą być przechowywane i/lub przetwarzane w kraju spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego („EOG”) z uwagi na siedzibę dostawców usług IT dla FAMS, w każdym przypadku z zachowaniem przez FAMS właściwych zabezpieczeń, aby zapewnić, że strony trzecie spoza EOG gwarantują odpowiedni poziom ochrony danych osobowych wymagany ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych oraz obowiązującym prawem lokalnym. Kopię tych środków Użytkownik może otrzymać kontaktując się z FAMS za pośrednictwem adresu e-mail wskazanego powyżej.

Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane przez okres korzystania przez Użytkownika z usług świadczonych drogą elektroniczną za pomocą Aplikacji, przez okres likwidacji szkody oraz 3 lata od jej likwidacji. Po upływie wskazanego okresu dane osobowe podlegają nieodwracalnemu zniszczeniu lub bezpowrotnej anonimizacji w zakresie dozwolonym przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

Użytkownik ma prawo zażądać wglądu, poprawy, aktualizacji, ograniczenia lub usunięcia przetwarzanych przez FAMS danych, sprzeciwić się ich przetwarzaniu lub jeśli chce otrzymać elektroniczną kopię swoich danych osobowych w celu przekazania ich innej firmie (w zakresie, w jakim prawo do przenoszenia danych jest przewidziane przez obowiązujące prawo), może się skontaktować z FAMS za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na naszej stronie internetowej (www.fams.pl).

Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w sposób wskazany na stronie internetowej ww. organu pod adresem: www.uodo.gov.pl, jeśli uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO.

6.3. FAMS powierza przetwarzanie danych osobowych Użytkownika, o których mowa w punkcie 6.2 w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną określonych Regulaminem APREEL Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Niegolewskiego 17 lok. 1, 00-728 Warszawa, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000355737, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego (dalej „APREEL”) oraz DAT POLSKA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Bobrowiecka 1, 00-728 Warszawa, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000447522, NIP 1080014251, REGON 146501080 (dalej „DAT”).

7. Postanowienia końcowe

7.1. Operatorem, który umożliwia świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Aplikacji są APREEL oraz DAT.

7.2 Aplikacja zawiera informacje i dokumenty chronione prawami autorskimi, znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne, stanowiące przedmiot ochrony prawa własności intelektualnej, należące do APREEL oraz DAT.

7.3 FAMS zastrzega sobie prawo do zmian w Regulaminie. Doręczenie Użytkownikowi zmienionego Regulaminu będzie się odbywać poprzez umieszczenie na stronie www.fams.pl oraz przesłanie zmienionego Regulaminu na urządzenie mobilne Użytkownika, tak aby Użytkownik mógł zapoznać się i zaakceptować brzmienie zmienionego Regulaminu.

7.4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.05.2019 r.

