

**Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dotyczący wykonywania czynności agencyjnych  
przez biletyna.pl sp. z o.o. (dawniej GnP Dec sp.k.) w imieniu lub na rzecz  
Colonnade Insurance Société Anonyme Oddział w Polsce**

biletyna.pl sp. z o.o. (dawniej GnP Dec sp.k.) zwana dalej biletyna.pl, ustanawia niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej Regulaminem) zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.)

## **§1 Definicje**

**Aplikacja mobilna** - oprogramowanie klienckie Operatora o nazwie "biletyna.pl", działające na smartfonach z systemem Android od wersji 8.1 lub iOS od wersji 14.4., które Klient może pobrać i zainstalować odpowiednio ze sklep Google Play albo App Store.

### **Bilet:**

- a) bilet PDF – bilet na wydarzenie w formie elektronicznej (plik w formacie PDF),
- b) bilet w aplikacji mobilnej – bilet na wydarzenie w formie elektronicznej prezentowany w postaci kodu QR lub kodu NFC z aplikacji mobilnej (tylko w wersji aplikacji mobilnej dostępnej w systemie Android),
- c) blankiet biletowy na wydarzenie w formie papierowej,

zakupiony za pośrednictwem Portalu Operatora;

**Dokument ubezpieczenia** - dokument potwierdzający zawarcie Umowy ubezpieczenia;

**Karnet** – bilet na jedno wydarzenie obejmujące kilkukrotny wstęp odbywający się w kolejnych dniach;

**Operator** – biletyna.pl sp. z o.o. (dawniej GnP Dec sp.k.) z siedzibą w Blizne Jasińskiego (05-082), przy ulicy Kościuszki 23, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001064882, o kapitale zakładowym w wysokości 20.000,00 zł, numer NIP 5222868457, numer REGON 141172460.

**Organizator** – osoba lub podmiot będąca organizatorem Wydarzenia;

**OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia dostępne na Portalu na stronie <https://biletyna.pl/bilet-chroniony>, na podstawie których zawierana jest Umowa ubezpieczenia. Użytkownik może je swobodnie odczytać, wydrukować lub zapisać ich wersję elektroniczną na własnym komputerze lub innym urządzeniu telekomunikacyjnym;

**Portal** – portal prowadzony przez Operatora, działający pod domeną biletyna.pl lub dostępny w widoku "Wydarzenia" Aplikacji mobilnej, za pośrednictwem którego Użytkownik może zawrzeć Umowę ubezpieczenia;

**Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną biletyna.pl sp. z o.o. (dawniej GnP Dec sp.k.) dotyczący wykonywania czynności agencyjnych w imieniu lub na rzecz Colonnade Insurance Société Anonyme Oddziału w Polsce;

**Rezerwacja** – usługa polegająca na czasowym zablokowaniu wskazanych przez Klienta miejsc na Wydarzenie oraz związana z tym sprzedaż Biletów lub Karnetów z określeniem sposobu ich dostarczenia wraz z informacją o statusie zamówienia;

**Ubezpieczający** – to osoba, która kupuje ubezpieczenie, czyli zawiera Umowę ubezpieczenia.

**Ubezpieczony** - osoba, która jest uprawniona do udziału w wydarzeniu i korzysta z ochrony ubezpieczeniowej od zakupu Biletu lub Karnetu do daty rozpoczęcia Wydarzenia, na które ten Bilet lub Karnet jest zakupiony.

**Ubezpieczyciel** - Colonnade Insurance Société Anonyme, z siedzibą w Luksemburgu, rue Jean Piret 1, L-2350 Luksemburg, Wielkie Księstwo Luksemburga, wpisana do Rejestru Handlowego i Spółek w Luksemburgu pod numerem B61605, z kapitałem zakładowym wynoszącym 9 500 000 EUR, (kapitał wpłacony w całości), działająca w Polsce poprzez Colonnade Insurance Société Anonyme (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie

(00-838) przy ul. Prostej 67, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000678377, posiadający NIP 1070038451

**Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem Operatora pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym, zgodnie z postanowieniami OWU oraz Regulaminu;

**Użytkownik:**

- a) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych,
- b) osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną,

która korzysta z dostępu do dokonywania transakcji zakupu Biletów lub Karnetów za pośrednictwem Portalu;

**Wydarzenie** – koncert, spektakl lub każde inne wydarzenie o charakterze kulturalnym, rozrywkowym lub sportowym organizowane przez Organizatora, na które Bilety lub Karnety dostępne są za pośrednictwem Portalu.

## §2 Postanowienia ogólne

1. biletyna.pl sp. z o.o. (dawniej GnP Dec sp.k.) z siedzibą w Blizne Jasińskiego (05-082), przy ulicy Kościuszki 23, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000437095, numer NIP 5222868457, numer REGON 141172460, świadczy usługi za pośrednictwem Portalu.
2. biletyna.pl sp. z o.o. (dawniej GnP Dec sp.k.) jest uprawniona do zawierania Umów ubezpieczenia stanowiących uzupełnienie usług Operatora, w tym sprzedaży ubezpieczeń, które proponowane są za pośrednictwem Portalu zgodnie z art. 2 Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. z 2022 r. poz.905) w imieniu i na rzecz Colonnade Insurance Société Anonyme, z siedzibą w Luksemburgu, rue Jean Piret 1, L-2350 Luksemburg, Wielkie Księstwo Luksemburga, wpisaną do Rejestru Handlowego i Spółek w Luksemburgu pod numerem B61605, z kapitałem zakładowym wynoszącym 9 500 000 EUR, (kapitał wpłacony w całości), działającą w Polsce poprzez Colonnade Insurance Société Anonyme (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie (00-838) przy ul. Prostej 67, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000678377, posiadającą NIP 1070038451, (zwanego dalej Colonnade).

## §3 Zakres obowiązywania Regulaminu

1. Regulamin określa:
  - 1) rodzaje i zakres usług świadczonych za pośrednictwem Portalu;
  - 2) wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Portalu;
  - 3) zasady kalkulacji składki ubezpieczeniowej oraz zawierania Umów ubezpieczenia za pośrednictwem Portalu;
  - 4) tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin dotyczy Umów ubezpieczenia zawieranych przez Ubezpieczyciela za pośrednictwem Operatora drogą elektroniczną i ma zastosowanie wyłącznie do tych ubezpieczeń, które proponowane są za pośrednictwem Portalu.
3. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany w Portalu na stronie <https://biletyna.pl/bilet-chroniony>, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie przez Użytkowników.
4. Rozpoczęcie korzystania przez Użytkownika z Portalu oznacza zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Użytkownik może w każdej chwili opuścić Portal i tym samym rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną.

## §4 Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

Operator świadczy drogą elektroniczną, za pośrednictwem Portalu następujące usługi:

1. udostępnienie informacji o oferowanych ubezpieczeniach;
2. umożliwienie dokonania kalkulacji składki ubezpieczeniowej;
3. umożliwienie zawarcia umowy ubezpieczenia z Ubezpieczycielem.

#### **§5 Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Portalu**

1. Do prawidłowego korzystania z Portalu niezbędne jest korzystanie z aktualnych wersji przeglądarek internetowych zgodnych ze standardem HTML5 z włączoną obsługą JavaScript oraz SSL.
2. Do prawidłowego działania Aplikacji mobilnej niezbędny jest smartfon z systemem Android od wersji 8.1 lub iOS od wersji 14.4.

#### **§6 Kalkulacja składki ubezpieczeniowej oraz zawarcie Umowy ubezpieczenia**

1. Kalkulacja składki ubezpieczeniowej oraz wszelkie czynności zmierzające do zawarcia Umowy ubezpieczenia mogą nastąpić wyłącznie w odniesieniu do usług w rozumieniu Regulaminu sprzedaży w portalu biletyna.pl, które spełniają warunki zawarcia Umowy ubezpieczenia, zgodnie z postanowieniami OWU. Użytkownik jest informowany o możliwości zawarcia Umowy ubezpieczenia w trakcie procesu dokonywania Rezerwacji i zakupu Biletów lub Kartetów.
2. Składkę ubezpieczeniową oblicza się na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawarcia Umowy ubezpieczenia, a jej wysokość zależy od ceny Biletu lub Kartetu.
3. Kalkulacja składki ubezpieczeniowej nie stanowi oferty w rozumieniu prawa cywilnego.
4. Umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem Portalu może być zawarta na własny rachunek Ubezpieczającego (tzn. Ubezpieczający jest jednocześnie Ubezpieczonym) albo na rzecz osób trzecich będących Ubezpieczonymi.
5. Ubezpieczający ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i poprawność podanych danych.
6. W celu korzystania z usługi umożliwiającej zawarcie Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Portalu w formularzu, wymagane jest podanie następujących danych:
  - a. imię i nazwisko Użytkownika;
  - b. adres poczty elektronicznej (e-mail) Użytkownika;
7. Zawarcie Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Portalu następuje:
  1. po potwierdzeniu przez Użytkownika oświadczeń i łącznym spełnieniu wymagań wskazanych poniżej:
    - a. Oświadczenie o ukończeniu 18 lat, zamieszkaniu na stałe w Polsce i posiadaniu pełnej zdolności do czynności prawnych.
    - b. Odpowiadanie Umowy ubezpieczenia potrzebom w zakresie ochrony ubezpieczeniowej oraz - w przypadku, gdy umowa zawierana jest na rachunek innych Ubezpieczonych - potrzebom tych osób.
    - c. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia zapoznanie się i akceptacja OWU zawierających informacje o przetwarzaniu danych osobowych, dokumentu zawierającego informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną dostępnych na stronie <https://biletyna.pl/bilet-chroniony>, a jako Ubezpieczający zobowiązania do przekazania ich Ubezpieczonym, jeżeli umowa zawarta jest na ich rachunek.
    - d. Zapoznanie się z Informacją o dystrybutorze dostępną na stronie <https://biletyna.pl/bilet-chroniony>
  - i
  2. po akceptacji składki ubezpieczeniowej i jej opłaceniu.
8. Złożenie oświadczeń określonych w ust. 7 pkt. 1) następuje poprzez kliknięcie przycisku "Potwierdzam" w procesie zakupu ubezpieczenia.
9. Zapłata składki ubezpieczeniowej za Umowę ubezpieczenia zawieraną za pośrednictwem Portalu następuje najpóźniej w dniu zawarcia Umowy ubezpieczenia.
10. Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Ubezpieczającego polisy po złożeniu przez Użytkownika za pośrednictwem Portalu formularza-wniosku do Ubezpieczyciela.
11. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od daty i godziny zawarcia Umowy ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż po zapłaceniu składki ubezpieczeniowej.

12. Użytkownikowi na podany przez niego adres e-mail w procesie zawierania Umowy ubezpieczenia wysyłane są:
  - a. dokument ubezpieczenia potwierdzający zawarcie Umowy ubezpieczenia,
  - b. OWU zawierające informacje o przetwarzaniu danych osobowych,
  - c. dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym,
13. Zakazane jest przesyłanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym. Za treści o charakterze bezprawnym uważa się w szczególności treści sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, obraźliwe lub naruszające prawa osób trzecich.

## **§7 Odstąpienie, wypowiedzenie Umowy ubezpieczenia oraz zgłoszenie szkody**

1. Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia od Umowy ubezpieczenia albo wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia. W tym celu jest zobowiązany złożyć oświadczenie:
  - 1) elektronicznie, na adres [info@colonnade.pl](mailto:info@colonnade.pl),
  - 2) pisemnie, na adres korespondencyjny Colonnade, ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa.
2. Zgłoszenia roszczenia można dokonać w następujący sposób:
  - 1) wysyłając e-mail na adres: [szkody@colonnade.pl](mailto:szkody@colonnade.pl),
  - 2) na elektronicznym formularzu zgłoszenia szkody na stronie <https://colonnade.pl/zglos-szkode>,
  - 3) wysyłając list pocztą tradycyjną na adres: Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce Dział Likwidacji Szkód ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa
3. Osoba występująca z roszczeniem ma obowiązek bezwzględnie przekazać następujące informacje i dokumenty:
  - 1) formularz zgłoszenia szkody, jeśli nie składa ona wniosku przez stronę <https://colonnade.pl/zglos-szkode>,
  - 2) skan polisy bądź jej numer,
  - 3) numer Biletu albo numer Karnetu albo numer Rezerwacji,
  - 4) dowody opłat wniesionych za Bilet lub Karnet.
4. Dodatkowo, w zależności od rodzaju szkody Ubezpieczyciel może poprosić o:
  - 1) oświadczenie zawierające zgodę na przetwarzanie danych osobowych i pozyskiwanie dokumentacji medycznej,
  - 2) dokumentację medyczną wraz z diagnozą lekarską i potwierdzeniem przeciwwskazań do wzięcia udziału w Wydarzeniu,
  - 3) protokół policji,
  - 4) akt zgonu,
  - 5) zaświadczenie od pracodawcy lub ze szkoły/uczelni,
  - 6) inne dokumenty potwierdzające zgłaszane roszczenia.

## **§8 Postępowanie reklamacyjne**

1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu przysługuje prawo złożenia reklamacji tj. skierowania wystąpienia do Ubezpieczyciela, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną przez Operatora w imieniu Ubezpieczyciela.
2. Reklamacja, skarga lub zażalenie może być złożona w formie:
  - 1) elektronicznej - wysyłając e-mail na adres [reklamacje@colonnade.pl](mailto:reklamacje@colonnade.pl);
  - 2) pisemnej na adres: Colonnade, ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa;
  - 3) telefonicznie pod numer telefonu +48 22 276 26 00 albo ustnie do protokołu podczas wizyty w siedzibie Ubezpieczyciela.
3. Ubezpieczyciel rozpatruje reklamację, skargę lub zażalenie i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od jej otrzymania, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach – w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania. Za datę odpowiedzi uznaje się datę jej wysłania.

4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających odpowiedź na reklamację w ciągu 30 dni, Ubezpieczyciel poinformuje:
  - 1) jakie są przyczyny opóźnienia,
  - 2) jakie okoliczności muszą być jeszcze zbadane, aby rozpatrzyć sprawę,
  - 3) jaki jest nowy termin odpowiedzi.
5. Odpowiedź Ubezpieczyciela na reklamację, skargę lub zażalenie zostanie dostarczona w formie papierowej lub pocztą elektroniczną, o ile zgłaszający reklamację o to poprosił i wskazał adres e-mail.
6. W przypadku Umowy ubezpieczenia zawieranej za pośrednictwem Internetu, konsument ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. adresu: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu z Ubezpieczycielem jest następujący: reklamacje@colonnade.pl.
7. Reklamacje dotyczące Umowy ubezpieczenia należy składać zgodnie z postanowieniami OWU. Reklamacje dotyczące korzystania z Portalu oraz jego funkcjonowania będą rozpatrywane przez Operatora, zgodnie z postanowieniami Regulaminu sprzedaży w portalu biletyna.pl oraz Regulaminu portalu biletyna.pl.

## **§9 Ochrona praw własności intelektualnej**

Wszelkie informacje zawarte w Portalu, jak i sposób realizacji usług objęty jest ochroną wynikającą z prawa własności intelektualnej, w tym w zakresie regulowanym przez ustawę z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawę z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej oraz ustawę z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

## **§10 Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Ubezpieczającego, Ubezpieczonego uzyskiwanych przy świadczeniu usług, o których mowa w § 4 jest Ubezpieczyciel - Colonnade Insurance Société Anonyme, z siedzibą w Luksemburgu, rue Jean Piret 1, L-2350 Luksemburg, Wielkie Księstwo Luksemburga, prowadząca działalność w Polsce przez Colonnade Insurance Société Anonyme Oddział w Polsce ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa. Ubezpieczający, Ubezpieczony może skontaktować się z administratorem danych korespondencyjnie wysyłając email na adres: dpo@colonnade.pl.
2. Administrator powierzył przetwarzanie danych osobowych Operatorowi - biletyna.pl sp. z o.o. (dawniej GnP Dec sp.k.) z siedzibą w Blizne Jasińskiego (05-082), przy ulicy Kościuszki 23.
3. Dane osobowe Ubezpieczającego, Ubezpieczonego będą przetwarzane w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego wynikającego z Umowy ubezpieczenia oraz wykonywaniem czynności związanych z obsługą zawartej przez Ubezpieczającego Umowy ubezpieczenia.
4. Dane osobowe Ubezpieczającego, Ubezpieczonego przetwarzane są 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 oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych dla celów związanych z zawarciem Umowy ubezpieczenia.
5. Podanie danych osobowych przez Ubezpieczającego, Ubezpieczonego jest dobrowolne i niezbędne do zawarcia Umowy ubezpieczenia.
6. Ubezpieczający, Ubezpieczony ma w każdym momencie prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania.
7. W przypadku niedostępności przez Użytkownika danych, o których mowa w § 6 ust. 6 Regulaminu, Ubezpieczyciel odmówi świadczenia usług, o których mowa w § 4 Regulaminu.

## **§11 Postanowienia końcowe**

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w każdym czasie, w szczególności w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zmiany zakresu oferowanych usług, z takim zastrzeżeniem, że Operator nie może modyfikować dokumentów, które zostały doręczone zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
2. W przypadku zmiany Regulaminu jego doręczenie dokonuje się poprzez umieszczenie w Portalu na stronie <https://biletyna.pl/bilet-chroniony>. Korzystanie przez Użytkownika z Portalu po dokonaniu zmian w Regulaminie oznacza ich akceptację.
3. Do niniejszego Regulaminu oraz do objętych nim czynności zastosowanie ma prawo polskie.
4. Treści i funkcjonalności w zakresie ubezpieczeń dostępne na Portalu mogą zostać zmienione przez Operatora w dowolnym momencie, co pozostaje bez wpływu na zakres uprawnień nabytych przez Użytkownika przed taką zmianą.
5. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 07.10.2024 r.