

ERGO INSURANCE SE LIETUVOS FILIALO IR ERGO LIFE INSURANCE SE SAVITARNOS PORTALO NAUDOJIMO TAISYKLĖS

1. Bendrosios nuostatos

1.1. Savitarnos portalo taisyklės (toliau – **Taisyklės**) nustato bet kurio fizinio ar juridinio asmens, susipažinusio su Taisyklėmis bei jų nustatyta tvarka besinaudojančio Savitarnos portalu (toliau – **Klientas**), ir Savitarnos portalą valdančių bendrovių ERGO Insurance SE Lietuvos filialo bei ERGO Life Insurance SE (toliau kartu – **ERGO**) santykius, teises ir pareigas, taip pat naudojimosi Savitarnos portalu sąlygas bei tvarką.

1.2. Taisyklės yra privalomos visiems Klientams, kurie ketina naudotis ERGO Savitarnos portalu interneto svetainėje *mano.ergo.lt*.

1.3. Taisyklės parengtos remiantis Lietuvos Respublikoje galiojančiais teisės aktais.

1.4. Klientai privalo naudotis Savitarnos portalu tik teisėtais tikslais ir tik tokiu būdu, kad jų veiksmai nepažeistų ERGO, trečiųjų asmenų teisių ir (arba) teisėtų interesų bei neapribotų jų galimybės naudotis Savitarnos portalu.

1.5. ERGO yra atsakinga už Savitarnos portalo funkcionalumą ir tinkamą duomenų saugumo užtikrinimą ir taip pat pasilieka teisę keisti Savitarnos portalo veikimo principus ir (ar) siūlomų paslaugų, savitarnos priemonių pobūdį bei apimtį.

2. Registracija ERGO Savitarnos portale ir prisijungimas

2.1. Klientas, norėdamas naudotis ERGO Savitarnos portalu, privalo registruotis sistemoje adresu *mano.ergo.lt*. Registruojantis Savitarnos portale ir vėliau kiekvieną kartą prisijungiant Klientas identifikuojamas šiais alternatyviais būdais:

2.1.1. jungiantis per vieno iš bankų, su kuriais ERGO šiuo tikslu bendradarbiauja, e. bankininkystės sistemą;

2.1.2. jungiantis mobiliuoju e. parašu;

2.1.3. įvedus naudotojo vardą, slaptažodį ir laikiną SMS žinutę atsiųstą patvirtinimo kodą.

2.2. Savitarnos portalu gali naudotis tik registruoti Klientai.

2.3. Klientas, registruodamasis ERGO Savitarnos portale, identifikuoja save vienu iš Taisyklių 2.1. punkte nurodytų būdų ir patvirtina, kad susipažino su šiomis Taisyklėmis, su jomis sutinka ir įsipareigoja jų laikytis.

2.4. Registruodamasis ERGO Savitarnos portale, Klientas prisiima visą atsakomybę dėl registracijos ir naudojimosi portalu metu pateiktų duomenų teisingumo ir tikslumo.

3. ERGO Savitarnos portalo paslaugos

3.1. Klientas, užsiregistravęs ERGO Savitarnos portale, turi teisę naudotis paslaugomis, kurios yra teikiamos ERGO Savitarnos portale, įskaitant, bet neapsiribojant:

- 3.1.1. teikti, redaguoti savo pateiktą informaciją;
 - 3.1.2. gauti informaciją ir matyti Kliento sudarytas draudimo sutartis;
 - 3.1.3. sudaryti draudimo sutartis;
 - 3.1.4. gauti informaciją ir matyti Kliento atliktus ir būsimus mokėjimus;
 - 3.1.5. redaguoti Kliento kontaktinius duomenis;
 - 3.1.6. gauti pranešimus, kuriuos pagal su Klientu sudarytas sutartis ERGO privalo pateikti raštu;
 - 3.1.7. gauti informaciją apie ERGO vykdomas akcijas, pasiūlymus;
 - 3.1.8. gauti ir valdyti mokėjimų ir draudimo sutarčių priminimus;
 - 3.1.9. pranešti apie draudžiamuosius įvykius;
 - 3.1.10. užduoti aktualų klausimą ERGO darbuotojui.
- 3.2. Klientas, registruodamasis ERGO Savitarnos portale, sutinka, kad visi pateikti ir (ar) gauti prašymai, pareiškimai, kiti dokumentai, nurodymai ir (ar) ERGO Savitarnos portale nustatyta tvarka sudarytos draudimo sutartys bus laikomi turinčiais tokią pat juridinę galią, kaip ir ranka pasirašyti rašytiniai dokumentai (teisės aktų nustatytais atvejais – ir patvirtinti antspaudu), ir leistini kaip įrodinėjimo priemonės, sprendžiant galimus Kliento ir ERGO ginčus, kylančius iš draudimo teisinių santykių, teismuose ir (ar) kitose institucijose.

4. Kliento teikiama ir tvarkoma informacija

- 4.1. ERGO, nustatyta apimtimi ir apibrėžtu tikslu, suteikia Klientui priemones teikti ir (ar) tvarkyti ERGO Savitarnos portale esančią savo informaciją, už kurios teisingumą ir tikslumą bei atitikimą numatytiems Savitarnos portalo tikslams ir paskirčiai yra atsakingas Klientas. Bet kokie netikslumai, kiti trūkumai ar pasikeitusi informacija apie Klientą turi būti nedelsiant ištaisyta paties Kliento arba apie tai turi būti pranešama ERGO.
- 4.2. Klientas, teikdamas, redaguodamas ar kitaip tvarkydamas duomenis (įskaitant savo ir (ar) kitų subjektų asmens duomenis) Savitarnos portale, užtikrina, kad turi teisę taip tvarkyti duomenis ir prisiima visą atsakomybę už dėl neteisėto tokių duomenų tvarkymo galinčius kilti ERGO ir (ar) trečiųjų asmenų nuostolius.

5. Ne gyvybės draudimo sutarčių sudarymas

- 5.1. Klientas, norėdamas sužinoti apskaičiuotą draudimo įmokos už pasirinktą draudimo sutartį dydį ir sudaryti tokią sutartį, privalo Savitarnos portale nurodyti reikiamą informaciją.
- 5.2. Prieš sudarydamas draudimo sutartį, Klientas privalo susipažinti ir Savitarnos portale pažymėti, jog sutinka su atitinkamomis ERGO draudimo taisyklėmis. Galiojančios ERGO draudimo taisyklės taip pat skelbiamos ir ERGO interneto tinklalapyje adresu www.ergo.lt.
- 5.3. Draudimo sutartis laikoma sudaryta nuo to momento, kai Klientas sumoka ERGO Savitarnos portale nurodytą apskaičiuotą draudimo įmoką už pasirinktą draudimo sutartį. Draudimo sutartis įsigalioja nuo Kliento draudimo sutartyje nurodytos datos, bet ne anksčiau,

negu bus sumokėta nurodyta draudimo įmoka pagal draudimo sutartį ir Klientui bus pateiktas draudimo sutarties sudarymą patvirtinantis draudimo liudijimas (polisas).

5.4. Už naudojantis Savitarnos portalu sudaromą draudimo sutartį turi būti sumokama pasirenkant vieno iš Savitarnos portale nurodytų bankų teikiamą e. bankininkystės sistemą arba kitais Savitarnos portale nurodytais mokėjimo būdais. ERGO neatsako už bankų ir kitų partnerių teikiamų mokėjimo paslaugų kokybę.

5.5. Sudarius draudimo sutartį, draudimo sutartį sudarantys dokumentai pateikiami Kliento paskyroje Savitarnos portale ir ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną išsiunčiami Kliento Savitarnos portale nurodytu el. pašto adresu. Dėl draudimo sutarties ir kitų dokumentų Klientas taip pat turi teisę kreiptis trumpuoju telefono numeriu 1887, el. paštu info@ergo.lt arba į bet kurį ERGO klientų aptarnavimo skyrių.

5.6. Remiantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu, Klientas turi teisę atsisakyti per Savitarnos portalą sudarytos draudimo sutarties (išskyrus kelionių ir bagažo draudimo sutarčių) apie tai raštu (pateikiant pasirašytą prašymą ERGO klientų aptarnavimo skyriuje, arba paštu, arba pateikiant kvalifikuotu el. parašu pasirašytą prašymą el. paštu, arba naudojantis Savitarnos portalu) pranešdamas ERGO per 14 (keturiolika) dienų nuo draudimo sutarties sudarymo dienos. Klientui pasinaudojus savo teise atsisakyti draudimo sutarties, ERGO ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) dienų nuo pranešimo apie sutarties atsisakymą gavimo dienos grąžina Klientui pagal draudimo sutartį gautus pinigus, išskyrus draudimo įmokos dalį, proporcingą suteiktos draudimo apsaugos terminui. Kai draudimo apsaugos pradžios terminas nustatytas Kliento pasirinkimu ir jis prasideda anksčiau, negu baigiasi minėtas 14 (keturiolikos) kalendorinių dienų terminas, laikoma, kad draudimo apsauga pradedama teikti iki šio termino pabaigos Kliento prašymu.

6. Asmens duomenų apsauga

6.1. Šiose Taisyklėse vartojama sąvoka „Asmens duomenys“ reiškia bet kurią informaciją, kuri yra susijusi su fiziniu asmeniu (duomenų subjektu), kurio tapatybė yra žinoma arba gali būti tiesiogiai ar netiesiogiai nustatyta, pasinaudojus tokiais duomenimis, kaip asmens kodas, vienas ar keli asmeniui būdingi fizinio, fiziologinio, psichologinio, ekonominio, kultūrinio arba socialinio pobūdžio požymiai.

6.2. ERGO užtikrina, kad Kliento Savitarnos portale pateikti ir (ar) kitaip tvarkomi asmens duomenys be Kliento sutikimo nebus atskleisti ir (ar) perduoti tretiesiems asmenims, išskyrus atvejus, kai to reikalauja galiojantys teisės aktai.

6.3. ERGO yra įgyvendintos organizacinės ir techninės asmens duomenų (įskaitant ypatingus asmens duomenis) apsaugos priemonės, siekiant apsaugoti asmens duomenis nuo neteisėto tvarkymo, sunaikinimo, praradimo, pakeitimo, atskleidimo.

6.4. Visi asmens duomenys, gauti naudojantis Savitarnos portalu, yra saugomi nuo jų platinimo ir naudojami pagal Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme ir kituose galiojančiuose teisės aktuose nustatytus reikalavimus.

6.5. ERGO Insurance SE Lietuvos filialas ir ERGO Life Insurance SE yra registruotos Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos tinklalapyje (daugiau informacijos: www.ada.lt) kaip duomenų valdytojos. ERGO turi teisę tvarkyti asmens duomenis *inter alia* draudimo sutarčių sudarymo ir vykdymo bei tiesioginės rinkodaros tikslais.

6.6. Pateikdamas Savitarnos portale asmens duomenis, Klientas užtikrina, kad turi teisę teikti tokius duomenis ir priimti su jų tvarkymu susijusius sprendimus, t. y. kad jis yra pateiktų asmens duomenų subjektas ir (arba) asmuo, tinkamai įgaliotas pateikti kito asmens duomenis, ir prisiima visą atsakomybę už nuostolius, kuriuos dėl neteisėto asmens duomenų pateikimo ir (arba) kitokio tvarkymo gali patirti ERGO ir (arba) tretieji asmenys.

6.7. Nurodydamas Savitarnos portale reikiamus asmens duomenis, Klientas laikomas tinkamai davusiu sutikimą ERGO tvarkyti tokius duomenis Savitarnos portalo teikiamų paslaugų ir draudimo sutarties sudarymo bei administravimo, draudimo rizikos vertinimo, draudimo sutarties laikotarpiu atsitikusių įvykių administravimo ir kitais susijusiais tikslais.

6.8. ERGO įsipareigoja asmens duomenis tvarkyti tiesioginės rinkodaros tikslais tik tais atvejais, kai yra gavusi Kliento sutikimą

6.9. ERGO neatsako dėl informacijos atskleidimo ir (ar) kitų kilusių ar galinčių kilti neigiamų pasekmių tais atvejais, kai Kliento vardu prisijungia, naudojami Savitarnos portalu ir (ar) atlieka kitus veiksmus trečiasis asmuo (nepriklausomai, ar minėtas asmuo yra gavęs Kliento sutikimą), nes ERGO visais atvejais bet kurį asmenį, jei registracijos ir (ar) prisijungimo prie Savitarnos portalo metu buvo laikomasi šiose Taisyklėse nustatytos tvarkos, pagrįstai atitinkamai laiko Klientu (identifikuotu asmeniu) ir jo atliekamais veiksmais.

6.10. Tais atvejais, kai Klientas pamiršta prisijungimo prie Savitarnos portalo slaptažodį, jį pameta ar kitaip netenka arba sužino ar turi įtarimų dėl neteisėto naudojimosi, registravimosi, jungimosi prie Savitarnos portalo Kliento vardu, apie tai nedelsdamas privalo informuoti ERGO šių Taisyklių nustatyta tvarka.

6.11. ERGO turi teisę apriboti arba sustabdyti Kliento prisijungimą ir naudojimąsi Savitarnos portalu šiais atvejais:

6.11.1. jei tai būtina Savitarnos portalo saugumui užtikrinti;

6.11.2. jei kyla techninių trukdžių;

6.11.3. jei tai reikalinga dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*) sukeltų aplinkybių;

6.11.4. jei kyla įtarimų, kad Kliento vardu prie Savitarnos portalo registruojasi, jungiasi ir (ar) juo naudojasi ne Klientas, o trečiasis asmuo;

6.11.5. jei Klientas nesilaiko šių Taisyklių arba savo veiksmais trikdo Savitarnos portalo veiklą, kelia grėsmę kitų Savitarnos portalo vartotojų teisėms ir teisėtiems interesams;

6.11.6. kitais teisės aktuose numatytais atvejais.

6.12. Apie Kliento teisės prisijungti ir naudotis Savitarnos portalu apribojimą arba sustabdymą ERGO nedelsdama informuos Klientą šių Taisyklių nurodyta tvarka.

7. Intelektinė nuosavybė

7.1. Visas Savitarnos portalų turinys ir autorių teisės į šį Savitarnos portalą priklauso ERGO ir yra saugomi teisės aktų. Už šių teisių pažeidimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka.

7.2. Be išankstinio raštiško ERGO sutikimo ERGO Savitarnos portalų turinys ar jo dalis negali būti atgaminami, perduodami, platinami ar išsaugomi koku nors pavidalu ar būdu, išskyrus teisės aktų ir šių Taisyklių nustatytų išimčių atvejais. Leidžiama peržiūrėti Savitarnos portalų turinį, spausdinti jį asmeninems reikmėms, bet, neturint išankstinio raštiško bendrovės leidimo, draudžiama jį platinti.

8. Šalių atsakomybė

8.1. Šalis, nevykdanti ar netinkamai vykdanči šiose Taisyklėse numatytus įsipareigojimus, privalo atlyginti ERGO ir (ar) trečiųjų asmenų dėl tokio nevykdymo ar netinkamo vykdymo patirtus nuostolius.

8.2. Klientas privalo atlyginti ERGO ir (ar) trečiųjų asmenų patirtus nuostolius, jei Klientas (su)gadina ERGO programinę įrangą, neteisėtai ją paveikia ar pakeičia, naudojami Savitarnos portalu ne pagal Taisyklėse numatytą paskirtį ir (ar) nustatytus tikslus arba atlieka kitus neteisėtus veiksmus.

8.3. ERGO neprisiima atsakomybės už registravimo, jungimosi prie Savitarnos portalų ir (ar) Kliento identifikavimo sutrikimus, kai Klientas prie Savitarnos portalų jungiasi ir save identifikuoja vienu iš šių Taisyklių 2.1. punkte nurodytų būdų, taip pat už Kliento teisių pažeidimus, patirtus dėl trečiųjų asmenų (įskaitant subjektų, kurių teikiamomis paslaugomis naudojami Klientas, jungdamasis ir identifikuojamas save Savitarnos portale) kaltės.

9. Slapukai

9.1. Slapukai (angl. *cookies*) – tai informacijos elementai, perkeliami iš ERGO interneto svetainės į Kliento kompiuterį (įrenginį). Tai ne kompiuterių programos, o tik nedideli informacijos failai, kurie leidžia ERGO interneto svetainei išsaugoti ir vėl pasiekti informaciją apie Kliento naršymo įpročius.

9.2. ERGO naudoja slapukus tam, kad Klientas, apsilankęs ERGO interneto svetainėje, būtų atpažintas kaip ankstesnis jos lankytojas, taip pat, kad rinktų svetainės lankomumo statistiką ir pagerintų ERGO Savitarnos portale Kliento atliekamų veiksmų funkcionalumą.

9.3. Jei Klientas nesutinka su slapukų naudojimu, savo interneto naršyklėje jis gali nustatyti, kad kompiuteris (įrenginys) blokuotų slapukų įrašymą arba įspėtų Klientą, kad interneto svetainė naudoja slapukus. Vis dėlto svarbu pabrėžti, kad užblokavus slapukus, kai kurios ERGO interneto svetainės ir Savitarnos portalų funkcijos Klientui gali būti neprieinamos.

9.4. Daugiau informacijos apie slapukus pateikiama ERGO interneto tinklalapyje adresu <https://online.ergo.lt/lt/privatumo-politika>.

10. Pranešimų teikimo tvarka

10.1. ERGO Klientui siunčiami pranešimai yra laikomi išsiųstais ir tinkamai įteiktais, jei jie siunčiami Kliento Savitarnos portale nurodytu adresu ar elektroninio pašto adresu, atsižvelgiant į Kliento išreikštą pasirinkimą. Klientai papildomą juos dominančią informaciją gali gauti paskambinę ERGO trumpuoju telefono numeriu 1887.

10.2. Pasikeitus bet kokiems Kliento kontaktiniams duomenims, Klientas privalo ne vėliau nei per 5 (penkias) darbo dienas pranešti apie tai ERGO ir (ar) atnaujinti pasikeitusius duomenis Savitarnos portale. Iki to momento, kol ERGO gaus pranešimą apie bet kokių Kliento duomenų pasikeitimą arba kol Klientas juos pakeis pats Savitarnos portale, visi ERGO atlikti veiksmai bus laikomi atliktais tinkamai, jei jie bus atlikti pagal tuo metu Savitarnos portale Kliento pateiktus duomenis.

10.3. Pranešimai ir kiti ERGO skirti dokumentai laikomi išsiųstais ir įteiktais tinkamai, jei jie ERGO pateikiami tiesiogiai klientų aptarnavimo padalinyje, naudojantis Savitarnos portalu arba siunčiami adresu Geležinio Vilko g. 6A, 03507 Vilnius ar el. paštu info@ergo.lt.

11. Skundai ir ginčai

11.1. Visi skundai ir (ar) pretenzijos, susiję su ERGO Savitarnos portalu, turi būti siunčiami adresu Geležinio Vilko g. 6A, 03507 Vilnius ar el. paštu info@ergo.lt, pateikiami tiesiogiai arba kitais būdais, atitinkančiais rašytinio skundo pateikimo reikalavimus.

11.2. Su Klientų skundų nagrinėjimo tvarka Klientai turi galimybę susipažinti ERGO interneto svetainėje adresu www.ergo.lt.

11.3. Nepavykus išspręsti nesutarimų, ERGO ir Kliento ginčas gali būti sprendžiamas neteismine tvarka, vadovaujantis Lietuvos banko nustatytais vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo taisyklėmis, arba teisme, vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais.

11.4. Dėl ginčo nagrinėjimo neteismine tvarka Klientas turi teisę kreiptis į finansų rinkos dalyvių priežiūros instituciją – Lietuvos banką (Gedimino pr. 6, 01103 Vilnius). Informaciją apie vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarką galima rasti internete adresu http://www.lb.lt/gincu_nagrinejimas.

12. Baigiamosios nuostatos

12.1. Šios Taisyklės galioja neterminuotai ir yra privalomos ERGO ir Klientui.

12.2. Tapti ERGO Savitarnos portalo Klientu ir pradėti juo naudotis asmenys gali tik susipažinę su šiomis Taisyklėmis ir tą patvirtinę registruojantis Savitarnos portale metu. Patvirtinimas apie susipažinimą su Taisyklėmis reiškia besąlyginį Kliento įsipareigojimą jų laikytis ir galioja visą buvimo ERGO Savitarnos portalo Klientu laikotarpį.

12.3. ERGO turi teisę vienašališkai keisti šių Taisyklių nuostatas, informuodama Klientą ne vėliau nei prieš 5 (penkias) darbo dienas. Klientas turi teisę nesutikti su bet kokiais šių Taisyklių ir (ar) Savitarnos portalo turinio pakeitimais, tačiau tokiu atveju galimybė toliau naudotis

Savitarnos portalu Klientui bus sustabdyta ir Klientas privalės iš Savitarnos portalo išsiregistruoti šių Taisyklių 12.4. punkte nustatyta tvarka.

12.4. Išsiregistruoti iš Savitarnos portalo Klientas gali atvykęs į bet kurį klientų aptarnavimo padalinį ir pateikęs arba atsiuntęs ERGO rašytinį prašymą dėl registracijos ir naudojimosi Savitarnos portalu nutraukimo registruotu paštu adresu Geležinio Vilko g. 6A, 03507 Vilnius.