



REGULAMIN KORZYSTANIA Z PORTALU

Realizując postanowienia Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1513 z późn. zm.), Ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221 z późn. zm.), Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1796), Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej z dnia 5 sierpnia 2015 r. (Dz. U. z 2024 r. poz. 1109 z późn. 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 Xilium wprowadza niniejszy Regulamin.

Portal jest prowadzony przez Xilium Sp. z o. o. z siedzibą pod adresem 80-383 Gdańsk, ul. Czerwony Dwór 8B, NIP: 5842769198, REGON: 369696211, Numer KRS 0000723271.

DEFINICJE

1. Cookies - pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i zachowywane przez przeglądarkę internetową na dysku twardym komputera lub innym końcowym urządzeniu telekomunikacyjnym Użytkownika i przeznaczone do korzystania ze stron internetowych.
2. Deklaracja/Wniosek - elektroniczny formularz z danymi Użytkownika, na podstawie którego (po spełnieniu wskazanych w opisie Produktu czynności) Użytkownik przystępuje do Ubezpieczenia.
3. Hasło – ciąg znaków służących do identyfikacji Użytkownika. Hasło składa się co najmniej z 14 znaków, zawiera małe i wielkie litery. Hasło nie może być identyczne z imieniem i nazwiskiem użytkownika.
4. Konsument - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. Konto - część Portalu, do której dostęp posiada wyłącznie Użytkownik po uprzednim zalogowaniu przy użyciu loginu oraz hasła, w ramach której Użytkownik ma możliwość dostępu do Usług świadczonych za pośrednictwem Portalu, występujące w dwóch wariantach:
 - o Konto techniczne - służące do obsługi grupowych umów ubezpieczenia - Użytkownik nie ma w tym wariantcie dostępu do swoich dokumentów;
 - o Konto Użytkownika - dające dostęp do wszystkich Usług oferowanych za pośrednictwem Portalu.
6. Login - adres e-mail użytkownika Portalu.
7. Oferta - propozycja sprzedaży Produktu złożona Użytkownikowi.
8. Ogólne Warunki Ubezpieczenia - integralna część Umowy Ubezpieczenia, obowiązująca dla poszczególnych Umów Ubezpieczenia oferowanych przez Zakład Ubezpieczeń.
9. Pakiet - pakiet medyczny nabyty w formie abonamentu lub ubezpieczenia.
10. Polityka Prywatności - integralna część Regulaminu określająca zasady gromadzenia i przetwarzania danych osobowych Użytkowników Portalu.
11. Portal - system informatyczny Xilium, dostępny na stronie internetowej remtrak.xilium.pl, za pośrednictwem, którego Użytkownik może kupić Ubezpieczenie/Pakiety.
12. Produkt - ubezpieczenie lub Pakiet, oferowany na Portalu Xilium.
13. Protokół SSL - protokół, służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych.
14. Regulamin - niniejszy regulamin.



15. Rejestracja - czynność polegająca na podaniu wymaganych w Formularzu Rejestracyjnym i prawdziwych danych, które są niezbędne do utworzenia Konta Użytkownika w Portalu.
16. Świadczenie usług drogą elektroniczną - wykonanie usług, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych na indywidualne żądanie Użytkownika bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznej w rozumieniu Ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221 z późn. zm.).
17. Umowa Ubezpieczenia - umowa ubezpieczenia zawierana zgodnie z zapisami Ogólnych Warunków Ubezpieczenia pomiędzy Zakładem Ubezpieczeń a Użytkownikiem.
18. Usługa elektroniczna - usługa świadczona przez Xilium drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie za pośrednictwem Portalu;
19. Użytkownik - osoba fizyczna, która korzysta lub zamierza korzystać z Usług elektronicznych Portalu posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która ukończyła 18 lat.
20. Wniosek/Formularz - dokument elektroniczny zawierający dane Użytkownika, na podstawie którego dochodzi do zawarcia Umowy Ubezpieczenia lub kupna Pakietu.
21. Xilium - administrator Portalu - Xilium Sp. z o. o. 80-383 Gdańsk, ul. Czerwony Dwór 8B NIP: 5842769198, REGON: 369696211, Numer KRS 0000723271, Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, Kapitał zakładowy: 50000,00 zł.

OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z PORTALI I REJESTRACJA KONTA

1. Każdy Użytkownik zakłada indywidualne Konto Użytkownika, za pośrednictwem którego jest uprawniony do korzystania Portalu.
2. Rejestracja Użytkownika jest bezpłatna.
3. Rejestracja Użytkownika dokonywana jest poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego z prawdziwymi danymi osobowymi Użytkownika oraz po złożeniu przez Użytkownika oświadczenia o akceptacji Regulaminu.
4. Utworzenie Konta wymaga podania przez Użytkownika następujących danych osobowych: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, data urodzenia, nr PESEL /nr paszportu (dla obcokrajowców) oraz miejsca urodzenia (celem późniejszej weryfikacji Użytkownika).
5. Administrator Portalu nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieprawidłowego wypełnienia Formularza Rejestracyjnego przez Użytkownika.
6. Login i Hasło są ustalane samodzielnie przez Użytkownika. Domyślnym Loginem jest adres e-mail Użytkownika.
7. Hasło do konta użytkownika składa się z co najmniej 14 znaków i zawiera duże i małe litery. Hasło nie może być tożsame z Loginem Użytkownika.
8. Zmiana Hasła może nastąpić po zalogowaniu się na swoje konto Użytkownika lub poprzez przejście procedury odzyskiwania danych do logowania.
9. Trzykrotne, błędne wprowadzenie Loginu i/lub Hasła spowoduje zablokowanie Konta przez okres 10 minut.
10. Brak aktywności po zalogowaniu na Koncie Użytkownika przez okres 20 minut spowoduje automatyczne wylogowanie Użytkownika z Konta.
11. Hasło do Konta Użytkownika powinno być znane wyłącznie Użytkownikowi. W przypadku ujawnienia Hasła innej osobie należy bezzwłocznie zmienić Hasło.
12. Xilium nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika informacji umożliwiających jego identyfikację w Portalu osobom nieupoważnionym.
13. Procedura odzyskiwania danych do logowania:



- Na stronie odzyskiwania danych logowania należy podać adres e-mail.
- Na adres e-mail Użytkownika wysyłana jest wiadomość zawierająca link weryfikacyjny.
- Po kliknięciu w powyższy link, na stronie należy podać PESEL / datę urodzenia.
- Na kolejnym ekranie należy ustalić nowe hasło.

14. Hasło powinno być okresowo zmieniane przez Użytkownika.
15. Użytkownik chcąc korzystać z usług elektronicznych każdorazowo loguje się na swoje Konto przy użyciu Loginu i Hasła.
16. Informacje umożliwiające identyfikację Użytkownika w elektronicznych kanałach dostępu powinny być przechowywane w sposób bezpieczny. Jeżeli Użytkownik zapisuje je na urządzeniu elektronicznym, powinny być chronione przed odczytem lub przejęciem, na przykład przez zastosowanie rozwiązań kryptograficznych (szyfrowanie).
17. Urządzenia elektroniczne wykorzystywane przez Użytkownika do korzystania z Portalu, powinny być zabezpieczone hasłem oraz systemem ochrony przed złośliwym oprogramowaniem.
18. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym. Podając dane osób trzecich, Użytkownik odpowiada za poinformowanie tych osób o tym fakcie i uzyskanie uprzedniej zgody na podanie ich danych, chyba, że z tego wymogu zwalniają go przepisy prawa.
19. Połączenie z Portalem odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.
20. Wszelkie pola, których wypełnienie jest obligatoryjne, zostaną oznaczone za pomocą symbolu „*”.

RODZAJE PRODUKTÓW I USŁUG OFEROWANYCH ZA POŚREDNICTWEM PORTALU

1. Xilium za pośrednictwem Portalu zapewnia Użytkownikowi:
 1. prowadzenie konta Użytkownika, w ramach którego Użytkownik posiada:
 - dostęp do danych osobowych z możliwością ich aktualizacji;
 - dostęp i możliwość pobrania swoich wniosków, deklaracji, polis, umów itp.;
 - dostęp do formularzy internetowych;
 - dostęp do formularzy kontaktowych;
 2. porównywarkę Produktów;
 3. kalkulatory Produktów;
 4. możliwość zakupu Produktów w postaci Pakietów. W ramach usługi Użytkownik:
 - zapoznaje się z warunkami i innymi wymaganymi prawem dokumentami oraz ceną Pakietu,
 - wybiera Pakiet,
 - wypełnia wniosek/formularz przystąpienia oraz wysyła go w formie właściwej dla danego Pakietu,
 - opłaca składkę/abonament w terminie właściwym dla danego Pakietu.
 5. możliwość zakupu Produktów w postaci ubezpieczenia. W ramach usługi Użytkownik:
 - zapoznaje się z OWU i innymi wymaganymi prawem dokumentami oraz wysokością składki,
 - wybiera wariant ubezpieczenia,
 - wypełnia deklarację przystąpienia oraz wysyła ją w formie właściwej dla danego programu ubezpieczeniowego,
 - opłaca składkę w terminie właściwym dla danego programu ubezpieczeniowego.
2. Nabycie Produktu wymaga:



1. poprawnie wypełnionego i zaakceptowanego przez Użytkownika wniosku/deklaracji/formularza, o których mowa w pkt 3 stanowiącego wolę Użytkownika nabycia Produktu;
 2. złożenia oświadczenia o zapoznaniu się i zaakceptowaniu Ogólnych Warunków Ubezpieczenia lub/i innych dokumentów, których zaakceptowanie jest warunkiem zakupu Produktu;
 3. opłacenia składki, zgodnie z ust. 4-5.
3. Oferta ma charakter wiążący w dniu, w którym Użytkownik wypełnił w zależności od przypadku wniosek lub deklarację lub formularz.
 4. Użytkownik opłaca składkę za ubezpieczenie/Pakiet za pośrednictwem serwisu operatora płatności elektronicznych współpracującego z Xilium - (płatność przelewem online), o którym jest mowa w ust. 5, bądź przelewem na dedykowany, indywidualny rachunek bankowy Xilium, którego numer Użytkownik otrzymuje w wiadomości e-mail potwierdzającej zawarcie umowy ubezpieczenia/pakietu, bądź BLIKIEM.
 5. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu z zastosowaniem następujących form płatności:
 - o Visa
 - o Visa Electron
 - o Meastercard
 - o MasterCard Electronic
 - o Maestro
 6. Uprzednie opłacenie składki jest warunkiem aktywowania ubezpieczenia/Pakietu w dniu wskazanym przez Użytkownika.
 7. W przypadku błędnie wypełnionych wniosku lub deklaracji lub formularza, które zostały zapisane przez Użytkownika, Użytkownik kontaktuje się z Xilium wysyłając zgłoszenie na adres: kontakt@xilium.pl celem usunięcia błędów.

ZAWIERANIE I ROZWIĄZYWANIE UMOWY O PROWADZENIE KONTA W PORTALU

1. Przed założeniem Konta w Portalu Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu i zaakceptowania jego treści.
2. Korzystanie przez Użytkownika z Portalu i akceptacja postanowień Regulaminu oznacza zawarcie Umowy na warunkach wynikających z Regulaminu.
3. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej przed zawarciem Umowy w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
4. Użytkownik może w każdym czasie usunąć Konto w Portalu bez podania przyczyn. W tym celu wystarczy odznaczyć rezygnację na formularzu dostępnym po zalogowaniu do Konta Użytkownika lub wysłać maila z żądaniem usunięcia Konta, na adres e-mail: kontakt@xilium.pl
5. Mail z żądaniem usunięcia konta powinien być wysłany z adresu mailowego przypisanego do Konta Użytkownika oraz zawierać imię, nazwisko, PESEL/datę urodzenia (wyłącznie w przypadku osób nieposiadających PESEL).
6. Usunięcie Konta oznacza zakończenie możliwości korzystania z Portalu oraz Produktów/usług oferowanych za pośrednictwem Portalu.
7. Xilium może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu z zachowaniem 30 dniowego terminu wypowiedzenia poprzez przesłanie Użytkownikowi stosownego oświadczenia mailowo lub na adres pocztowy Użytkownika.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZAKUPU PRODUKTU LUB USŁUGI OFEROWANEJ ZA POŚREDNICTWEM PORTALU



1. Użytkownik może odstąpić od zakupu Produktu lub usługi dostępnych w Portalu bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia zawarcia umowy przez Użytkownika. Termin do odstąpienia wygasa po upływie terminu wskazanego w zdaniu poprzedzającym.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Użytkownik przed upływem terminu wynikającego z ust. 1, powinien wystąpić stosowne oświadczenie listem poleconym na adres Xilium Sp. z o. o., 80-383 Gdańsk, ul. Czerwony Dwór 8B. Wzór oświadczenia o odstąpieniu stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
3. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Użytkownikowi w przypadku umów całkowicie wykonanych na żądanie Użytkownika przed upływem terminu na odstąpienie od umowy oraz umów zawartych na okres krótszy niż 30 dni.
4. Po odstąpieniu od umowy, umowę uważa się za niezawartą, a strony umowy są zwolnione z wszelkich zobowiązań z zastrzeżeniem, o którym mowa w pkt. 6.
5. Jeżeli odstąpienie od umowy miało miejsce przed rozpoczęciem jej wykonania Użytkownikowi przysługuje zwrot opłaconej kwoty w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy w sposób tożsamy ze sposobem dokonania płatności przez Użytkownika. Użytkownik nie ponosi opłat w związku ze zwrotem.
6. W przypadku, gdy umowa zaczęła być wykonywana od razu po jej zawarciu a nie minął jeszcze termin uprawniający do odstąpienia od umowy, Użytkownik może zrezygnować z Produktu lub usługi, ponosząc opłatę za częściowe wykonanie umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionej umowy.

REKLAMACJE I SKARGI DOTYCZĄCE PORTALU, PRODUKTU LUB USŁUGI

1. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji. Reklamacja może być złożona w formie:
 - o pisemnej na adres: Xilium Sp. z o. o., 80-383 Gdańsk, ul. Czerwony Dwór 8B lub w formie elektronicznej - wysyłając e-mail na adres: kontakt@xilium.pl;
 - o ustnej - telefonicznie pod numerem (58) 355 03 03 albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w siedzibie Xilium.
2. Xilium rozpatruje reklamację dotyczącą Portalu oraz wykonywanych czynności agencyjnych i udziela na nią odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Reklamacje dotyczące Produktów złożone do Xilium są przekazywane do Zakładu Ubezpieczeń celem ich rozpatrzenia zgodnie z OWU tego Zakładu Ubezpieczeń.
3. Xilium powiadamia o rozpatrzeniu reklamacji pisemnie, zaś elektronicznie wyłącznie na wniosek Użytkownika.
4. Jeśli reklamacja lub skarga w tym czasie nie może zostać rozpatrzona, Xilium w tym terminie powiadamia reklamującego na piśmie o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji lub skargi.
5. Brak odpowiedzi na reklamację w terminie wynikającym z ust. 2 lub 4 oznacza, iż Xilium uznała reklamację.

DANE OSOBOWE I PLIKI COOKIES

Zasady przetwarzania danych osobowych i wykorzystywania plików cookies zostały opisane w polityce prywatności dostępnej pod adresem remtrak.xilium.pl/privacy-policy.

WYMAGANIA TECHNICZNE



1. Warunkiem korzystania przez Użytkownika z Portalu jest możliwość korzystania z komputera lub innego urządzenia z dostępem do sieci Internet wyposażonego w przeglądarkę internetową (zalecamy korzystanie z aktualnej wersji), która zapewnia obsługę plików cookie oraz skryptów Javascript oraz posiadanie adresu e-mail, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej.
2. Dla zachowania bezpieczeństwa zaleca się, aby urządzenie, z którego korzysta Użytkownik posiadało: system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnień; skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall); zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa; aktywowaną funkcję akceptacji plików cookies oraz Javascript w przeglądarce internetowej; oprogramowanie umożliwiające odczyt plików w formacie PDF.

ZMIANA REGULAMINU

1. Xilium zastrzega sobie możliwość dokonania zmian w Regulaminie w każdym czasie, o ile będzie to niezbędne w celu usunięcia błędów lub nieścisłości w treści Regulaminu lub w celu dostosowania Regulaminu do obowiązujących przepisów prawa. Zmiany Regulaminu nie mogą naruszać praw nabytych Użytkowników.
2. Xilium informuje Użytkownika o zmianach w Regulaminie na 7 dni przed wejściem zmian w życie. Informacja o zmianach przekazywana jest Użytkownikowi za pomocą wiadomości e-mail oraz poprzez wyświetlenie komunikatu po zalogowaniu się na Konto Użytkownika.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie działania podejmowane przez Użytkownika w ramach korzystania z Portalu powinny być zgodne z dobrymi obyczajami oraz obowiązującymi przepisami prawa, w tym dotyczącymi ochrony praw konsumenta. Użytkownik nie może podejmować działań, które negatywnie wpływają na bezpieczeństwo funkcjonowania Portalu lub szkodzą innym Użytkownikom.
2. Wszelkie prawa własności intelektualnej, w tym w szczególności prawa autorskie oraz prawa do znaków towarowych przysługujące w odniesieniu do wszelkich tekstów, ilustracji, dźwięków, oprogramowania i innych materiałów zawartych na niniejszej stronie internetowej stanowią własność Xilium lub objęte są zezwoleniem na ich wykorzystanie udzielonym przez odpowiedniego właściciela.
3. Xilium zastrzega sobie prawo do czasowego zablokowania dostępu do Konta w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu. W celu odblokowania Konta należy postępować zgodnie z wyświetlanymi komunikatami.
4. Xilium ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Portalu, na okres konieczny do wykonania prac technicznych, a także usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Xilium.
5. Xilium zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac konserwacyjnych systemu teleinformatycznego, mogących powodować czasowe utrudnienia lub uniemożliwienie korzystania z usług.
6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.
7. Spory sądowe rozpatrywane są przez właściwy sąd powszechny określony według przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 1568 z późn. zm.).



8. Użytkownik będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Użytkownik może szukać na stronie internetowej <http://www.uokik.gov.pl>.

Regulamin obowiązuje od dn. 11.09.2025 r.



**WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY/USŁUGI OFEROWANEJ ZA POŚREDNICTWEM
PORTALU**

.....
/imię i nazwisko składającego oświadczenie/

.....
/adres zamieszkania/

.....
/PESEL/

Xilium Sp. z o. o. z siedzibą w Gdańsku
ul. Czerwony Dwór 8B, 80-383 Gdańsk,
NIP: 5842769198, REGON: 369696211, KRS: 0000723271
e-mail: kontakt@xilium.pl

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży Produktu:¹ /wykonaniu
usługi polegającej na:²,* zawartej w dniu³

.....
/imię, nazwisko, data/

¹ Prosimy o uzupełnienie informacji o produkcie objętym odstąpieniem.

² Prosimy o uzupełnienie informacji o usłudze objętej odstąpieniem.

³ Prosimy o podanie daty zawarcia umowy objętej odstąpieniem.

*Niepotrzebne skreślić.