



Balcia
i n s u r a n c e

BALCIA INSURANCE SE LIETUVOS
FILIALO SAVITARNOS PORTALO
TAISYKLĖS

PAAIŠKINIMAI

Asmens duomenys – bet kokia informacija apie fizinį asmenį, kurio tapatybė nustatyta arba gali būti tiesiogiai ar netiesiogiai nustatyta pagal jį identifikuojančius kriterijus, pvz., vardą, pavardę, asmens kodą, buvimo vietą, IP adresą, fiziologinius, genetinius, psichinius, ekonominius, kultūrinius, socialinius požymius.

Balčia arba Mes – Balčia Insurance SE Lietuvos filialas, valdantis Savitarnos portalą.

Klientas arba Jūs – bet kuris fizinis arba juridinis asmuo, susipažinęs su šiomis Taisyklėmis ir jų nustatyta tvarka besinaudojantis Savitarnos portalu.

Savitarnos portalas – interneto svetainė www.balčia.lt

Taisyklės – šios Mūsų parengtos Savitarnos portalo naudojimosi taisyklės, kurių privaloma laikytis, norint naudotis Savitarnos portalu.

1. TIKSLAS IR PASLAUGŲ APIMTIS

- 1.1. Šios Taisyklės apibrėžia mūsų tarpusavio santykius, įskaitant teises ir pareigas, naudojantis Savitarnos portalu. Šiomis Taisyklėmis taip pat nustatomos naudojimosi Savitarnos portalu sąlygos ir tvarka.
- 1.2. Taisyklės privalomos visiems Klientams, kurie naudojami ar ketina naudotis Savitarnos portalu.
- 1.3. Prisiregistravę prie Savitarnos portalo, Jūs turėsite galimybę:
 - 1.3.1. Savarankiškai pateikti ir redaguoti savo informaciją;
 - 1.3.2. Patogiai ir greitai susipažinti su taikomomis draudimo taisyklėmis, kitais draudimo dokumentais;
 - 1.3.3. Nesudėtingai sudaryti, keisti, nutraukti draudimo sutartis;
 - 1.3.4. Laiku gauti informaciją apie Jums priklausančius mokėjimus (įskaitant ir skolų bei regresinių pretenzijų pateikimą) bei kitus priminimus, susijusius su Jūsų draudimo sutartimi;
 - 1.3.5. Gauti pranešimus, kuriuos, pagal taikomus teisės aktus, Jums turime pateikti raštu, taip pat kitus, Jūsų pasirinktus pranešimus;
 - 1.3.6. Esant Jūsų sutikimui, gauti aktualią informaciją apie Mūsų vykdomas akcijas bei pasiūlymus;
 - 1.3.7. Greitai ir paprastai pranešti apie draudžiamuosius įvykius bei, nepažeidžiant teisės aktų, gauti informaciją apie žalos administravimo eigą ir rezultatus;
 - 1.3.8. Dalyvauti įvairiose lojalumo ir skatinimo programose;
 - 1.3.9. Pateikti atsiliepimą apie Balčia teikiamas paslaugas ar pateikti Mums skundą;
 - 1.3.10. Teikti kitus prašymus bei vykdyti Jums patogią komunikaciją su Mumis.
- 1.4. Naudojantis šiose Taisyklėse ar taikomuose teisės aktuose nustatytais teisėmis (įskaitant, bet neapsiribojant, informacijos keitimas, sutarčių sudarymas, nutraukimas ir kt.), Jūs patvirtinate, kad tokią teisę turite ir prisiimate atsakomybę už dėl neteisėto tokių duomenų teikimo, gavimo ar kitokio tvarkymo kilusius ar galinčius kilti Balčia ir (arba) trečiųjų asmenų nuostolius ir (arba) žalą.

2. REGISTRACIJA IR PRISIJUNGIMAS

- 2.1. Norėdami naudotis Savitarnos portalu, turite prisiregistruoti sistemoje adresu www.balčia.lt. Registruojantis bei vėliau jungiantis prie Savitarnos portalo, Jūs būsite identifikuojami bent jau vienu iš šių būdų:
 - 2.1.1. Jums jungiantis per vieno iš Lietuvoje pripažįstamų bankų elektroninės bankininkystės sistemą;
 - 2.1.2. Jums jungiantis mobiliuoju parašu;
 - 2.1.3. Įvedus vartotojo vardą ir slaptažodį ir laikiną SMS žinute atsiųstą patvirtinimo kodą;

2.1.4. Jums jungiantis per Balcia Savitarnos portalo aplikaciją mobiliajame telefone.

2.2. Registruodamiesi Savitarnos portale Jūs:

2.2.1 patvirtinate, kad visa jame Mums pateikta informacija yra teisinga, aktuali, išsami ir prisiimate atsakomybę už neteisingos informacijos pateikimo pasekmes. Esant bet kokiems netikslumams, informacijos apie Jus pasikeitimui ar nustačius bet kokius trūkumus, šiuos duomenis Jūs turite pakeisti arba informuoti apie tai Mus.

2.2.2. patvirtinate, kad susipažinote su šiomis Taisyklėmis, su jomis sutinkate ir įsipareigojate jų laikytis.

2.2.3. sutinkate, kad visi pateikti ir (arba) gauti prašymai, pranešimai, kiti dokumentai, bet kokie Jūsų išreikšti sutikimai, nurodymai, taip pat sudarytos, pakeistos ar nutrauktos draudimo sutartys bus laikomi turinčiais tokią pačią teisinę galią kaip ir ranka ar elektroniniu parašu pasirašyti rašytiniai dokumentai.

3. DUOMENŲ TVARKYMAS IR APSAUGA

3.1. Balcia ir (arba) Mūsų įgalioti tretieji asmenys, vadovaudamiesi galiojančiais teisės aktais, turime teisę tvarkyti Savitarnos portale pateiktą informaciją (įskaitant asmens duomenis) Jūsų poreikių nustatymo, rizikos vertinimo, sutarties sudarymo ir vykdymo, draudžiamųjų įvykių administravimo, įmokų ir išmokų skaičiavimo, taip pat komunikacijos (įskaitant ginčų nagrinėjimą) su Jumis vykdymo tikslais, taip pat, esant Jūsų sutikimui, tiesioginės rinkodaros tikslais ir kt.

3.2. Su Mūsų įgyvendinamais asmens duomenų tvarkymo principais galite susipažinti Mūsų Privatumo politikoje adresu <https://www.balcia.lt/privatumo-politika/>.

3.3. Mes įsipareigojame neatskleisti ir neperduoti tretiesiems asmenims Jūsų Savitarnos portale tvarkomų asmens duomenų, išskyrus atveju, kai turime Jūsų sutikimą arba tai privaloma pagal taikomus teisės aktus. Tačiau Mes neatsakome ir negalime atsakyti dėl informacijos ir (arba) kitų kilusių ar galinčių kilti neigiamų pasekmių, kai Jūsų vardu prisijungia, naudojami Savitarnos portalu ir (arba) atlieka kitus veiksmus trečiasis asmuo (nepriklausomai nuo to, ar jis yra gavęs Jūsų leidimą) – Mes visais atvejais, prisijungusį Jūsų vardu asmenį, jeigu nebuvo pažeisti šiomis Taisyklėmis nustatyti reikalavimai, pagrįstai laikysime Jumis kaip identifikuotu asmeniu.

3.4. Tuo atveju, jeigu Jums tampa žinoma ar kyla įtarimų dėl galimo neteisėto Savitarnos portalo naudojimo, registravimosi, prisijungimo, atliekamo Jūsų vardu, Jūs turite nedelsiant Mus apie tai informuoti skambinant Mums bendruoju telefono numeriu 19001, o skambinant iš užsienio +370 52 119 119.

3.5. Mes esame atsakingi už Savitarnos portalo funkcionalumą bei duomenų (įskaitant asmens duomenis) saugumo užtikrinimą. Mes pasiliekame teisę keisti Savitarnos portalo veikimo principus, siūlomas paslaugas ir jų apimtis. Mes taip pat turime teisę apriboti ar sustabdyti naudojimąsi Savitarnos portalu:

3.5.1. Siekiant užtikrinti Savitarnos portalo ir jame esančios informacijos saugumą;

3.5.2. Esant įtarimų, kad trečiasis asmuo, be Jūsų sutikimo, Jūsų vardu mėgino prisiregistruoti, prisijungti prie Savitarnos portalo ar kitaip naudotis portalo paslaugomis;

3.5.3. Jums nesilaikant šių Taisyklių ar trikdant Savitarnos portalo veiklą, kitaip pažeidžiant ar galimai keliant grėsmę Savitarnos portalo veikimui ir (arba) kitų portalo vartotojų teisėms ir teisėtiems interesams;

3.5.4. Kilus techniniams trukdžiams;

3.5.5. Esant nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėms;

3.5.6. Kitais teisės aktuose numatytais atvejais.

3.6. Apie naudojimosi Savitarnos portalu sustabdymą ar apribojimą Mes Jus informuosime.

3.7. Visais atvejais Jūs privalote naudotis Savitarnos portalu sąžiningai, laikantis šių Taisyklių bei kitų teisės aktų reikalavimų, tik teisėtais tikslais ir tik taip, kad nebūtų pažeistos Mūsų ar kitų asmenų teisės ir teisėti interesai.

4. SLAPUKAI

4.1. Slapukai (angl. *cookies*) – tai nedidelė teksto rinkmena, kurią Mūsų interneto svetainė išsaugo Jūsų kompiuteryje arba mobiliajame įrenginyje, kai joje apsilankote.

4.2. Slapukus naudojame siekdami Jus atpažinti, kai vėl apsilankote Mūsų interneto svetainėje, taip pat siekiant pagerinti svetainės funkcionalumą bei vesti apsilankymų svetainėje statistiką. Tai Mums padeda tobulėti ir pateikti Jums geriausiai Jūsų interesus atitinkančius pasiūlymus ir paslaugas.

4.3. Savo sutikimą dėl slapukų galite išreikšti Mūsų svetainėje. Bet kuriuo atveju, sutikimą galėsite bet kuriuo metu pakeisti.

4.4. Išsami informacija apie Mūsų naudojamus slapukus pateikiama Mūsų Privatumo politikoje <https://www.balcia.lt/privatumo-politika/>.

5. INTELEKTINĖ NUOSAVYBĖ

5.1. Savitarnos portalas ir visas jo turinys (įskaitant ir autorių teises į patį Savitarnos portalą) priklauso Balcia ir yra saugomi teisės aktų. Pažeidus šias teises taikoma teisės aktuose nustatyta atsakomybė.

5.2. Be išankstinio rašytinio Balcia sutikimo Savitarnos portalo turinys ar jo dalis negali būti atgaminami, perduodami, platinami ar išsaugomi kokiu nors pavidalu ar būdu. Išimtis taikoma turinio spausdinimui ir naudojimui Jūsų asmeniniam poreikiui (netaikoma platinimui).

6. PRANEŠIMŲ TEIKIMAS

6.1. Priklausomai nuo Jūsų pasirinkimo, pranešimai, kuriuos Mes teikiame Jums bus laikomi išsiųstais ir tinkamai įteiktais, jeigu juos pateiksime per Savitarnos portalą, jame nurodytu Jūsų adresu ar Jūsų elektroninio pašto adresu. Daugiau informacijos galite sužinoti paskambinę Mums bendruoju telefono numeriu 19001, o skambinant iš užsienio +370 52 119 119, arba parašę Mums elektroninį laišką adresu info@balcia.lt.

6.2. Pasikeitus bet kokiais Jūsų kontaktinei ar kitai informacijai, Jūs privalote ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas apie tai Mums pranešti vienu iš toliau nurodytų būdų:

6.2.1. Pakeičiant juos Savitarnos portale;

6.2.2. Išsiunčiant Mums pranešimą adresu Perkūnkiemio g. 5, LT-12129 Vilnius;

6.2.3. Išsiunčiant elektroninį pranešimą adresu info@balcia.lt;

6.2.4. Skambinant bendruoju telefono numeriu 19001, o skambinant iš užsienio +370 52 119 119.

7. SKUNDŲ IR GINČŲ NAGRINĖJIMAS

7.1. Jeigu turite pretenzijų dėl Mūsų teikiamų paslaugų ar Savitarnos portalo veikimo, kuris galimai pažeidžia Jūsų teises ir teisėtus interesus, galite pateikti tiesiogiai Mums rašytinį (paštu, elektroniniu paštu ar per Savitarnos portalą) skundą.

7.2. Detali informacija apie skundų Mums pateikimą nurodyta Mūsų interneto svetainėje adresu <https://www.balcia.lt/vartotoju-gincai-su-finansu-rinkos-dalyviu/>.

7.3. Visuomet siekiame kompromisų, tad visus ginčus sprendžiame tarpusavio derybų ir diskusijos būdu. Nepavykus susitarti, ginčas gali būti perduota Lietuvos Banko Priežiūros tarnyba ar teismui teisės aktų nustatyta tvarka.

8. ATSAKOMYBĖ

8.1. Tuo atveju, jeigu Jūs ar Mes dėl šių Taisyklių nevykdymo ar netinkamo vykdymo sukeliame vieni kitiems ar tretiesiems asmenims žalą ar nuostolius, privalome pilnai juos atlyginti.

8.2. Jūs privalote atlyginti Mūsų ir (arba) trečiųjų asmenų patirtus nuostolius, jeigu dėl Jūsų veiksmų Mūsų programinė įranga yra sugadinama, paveikiama, pakeičiama, naudojama ne pagal šias Taisykles, ar atliekate kitus neteisėtus veiksmus.

8.3. Mes neprisiimame ir negalime prisiimti atsakomybės už sutrikimus, kurie kilo dėl tuo metu, kai registravotės ar jungėtės prie Savitarnos portalo vienu iš šiose Taisyklėse nustatytų būdų. Mes taip pat neprisiimame atsakomybės už žalą, kuri Jums kilo dėl trečiųjų asmenų kaltės, net jeigu tai subjektai, kurių pagalba Jūs jungiatės prie Savitarnos portalo.

9. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

9.1. Šios Taisyklės parengtos pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus ir galioja neterminuotai.

9.2. Taisyklių privalome laikytis tiek Mes, tiek Jūs.

9.3. Mes pasiliegame teisę vienašališkai keisti šias Taisykles. Apie naujas Taisyklių nuostatas būsite informuoti ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas iki naujos Taisyklių redakcijos įsigaliojimo dienos. Nauja redakcija Jums taps privaloma nuo jos įsigaliojimo dienos. Jeigu nesutiksite su nauja Taisyklių redakcija, toliau naudotis Savitarnos portalu, negalėsite.

9.4. Jeigu turite pretenzijų dėl Mūsų teikiamų paslaugų ar Savitarnos portalo veikimo, kuris galimai pažeidžia Jūsų teises ir teisėtus interesus, galite pateikti tiesiogiai Mums rašytinį (paštu, elektroniniu paštu ar per Savitarnos portalą) skundą.

9.5. Išsiregistruoti iš Savitarnos portalo galite vienu iš šių būdų:

9.5.1. Pateikiant prašymą tai Savitarroje;

9.5.2. Informuojant Mus elektroniniu paštu info@balcia.lt arba paštu Perkūnkiemio g. 5, LT-12129 Vilnius.