
Regulamin świadczenia usług dostępnych w Aplikacji Mobilnej
drogą elektroniczną
oraz za pośrednictwem Call Center



Obowiązuje od 10 października 2015 roku

generali.pl

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPNYCH W APLIKACJI MOBILNEJ DROGĄ ELEKTRONICZNĄ ORAZ ZA POŚREDNICTWEM CALL CENTER

§ 1

Postanowienia ogólne.

1. Na podstawie przepisu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (zwana dalej „**Generali**”) ustala niniejszym Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną oraz za pośrednictwem Call Center (zwany dalej „**Regulaminem**”), który reguluje zasady korzystania z aplikacji mobilnej Generali o nazwie „Generali Auto” (zwanej dalej „**Aplikacją Mobilną**”).
2. Osoba, która korzysta z Aplikacji Mobilnej na potrzeby niniejszego Regulaminu zwana jest „**Użytkownikiem**”.
3. Korzystanie przez Użytkownika z usług oferowanych za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej jest możliwe jedynie po wcześniejszym zainstalowaniu tej aplikacji na odpowiednim urządzeniu elektronicznym (patrz § 8) oraz po wcześniejszym zaakceptowaniu treści Regulaminu. Zainstalowanie Aplikacji Mobilnej i zaakceptowanie Regulaminu jest tożsame z zawarciem z Generali umowy o świadczenie usług wskazanych w § 2).b
4. Administratorem serwisu obsługi Call Center jest Generali.

§ 2

Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną.

1. Generali na podstawie Regulaminu, w ramach Aplikacji Mobilnej świadczy następujące usługi:
 - a) Udostępnianie informacji o historii i działalności Generali;
 - b) Możliwość wezwania pomocy Assistance;
 - c) Przedstawienie krótkiego instruktażu dotyczącego zachowania w przypadku obecności na miejscu wypadku drogowego;
 - d) Możliwość zgłoszenia szkody / roszczenia (szczegóły usługi opisane są w § 4);
 - e) Możliwość obliczenia szacunkowej wysokości składki z tytułu ubezpieczenia OC i/lub AC (szczegóły usługi opisane są w § 3);
 - f) Możliwość odnalezienia placówek Generali (dla pełnej funkcjonalności tej usługi niezbędne jest posiadanie aktywnej funkcji lokalizowania opartej o system GPS);
 - g) Udostępnienie kontaktu z Centrum Klienta Generali lub Agentem;
 - h) Możliwość wypełnienia domyślnego Profilu dla Użytkownika – w zakresie danych osobowych jak i danych posiadanego pojazdu.
2. Generali na podstawie niniejszego Regulaminu, w ramach Call Center świadczy następujące usługi:
 - a) udostępnienie informacji o umowie ubezpieczenia;
 - b) umożliwienie kontaktu z przedstawicielem Generali (Agentem), z którym możliwe będzie zawarcie umowy ubezpieczenia;
 - c) umożliwienie zgłoszenia telefonicznego szkody dla produktów ubezpieczeniowych oferowanych przez Generali i uruchomienia procesu likwidacji szkód;
 - d) umożliwienie zgłoszenia szkody za pośrednictwem aplikacji mobilnej dla ubezpieczeń komunikacyjnych OC, AC, osobowych z grupowych ubezpieczeń na życie, załączenie dokumentacji do zgłaszanej szkody i uruchomienie procesu likwidacji szkody;
 - e) umożliwienie wezwania pomocy assistance.

§ 3

Możliwość obliczenia szacunkowej wysokości składki z tytułu ubezpieczenia OC i/lub AC

1. W ramach Aplikacji Mobilnej Generali oferuje możliwość weryfikacji szacunkowej wysokości składki ubezpieczeniowej dla pojazdu wskazanego przez Użytkownika;
2. W celu skorzystania z funkcji aplikacji „**Oblicz składkę**” Użytkownik musi być właścicielem lub współwłaścicielem pojazdu lub też osobą działającą za uprzednią zgodą właściciela pojazdu. Niedozwolone jest korzystanie z funkcjonalności Oblicz składkę dla pojazdów, które nie są własnością użytkownika bez zgody ich właścicieli. Użytkownik korzystający z funkcjonalności Oblicz składkę bez zgody właściciela pojazdu ponosi pełną odpowiedzialność za szkody, jakie Generali poniesie w wyniku takiego nieuprawnionego obliczenia składki.
3. Generali uzależnia możliwość skorzystania z funkcji Oblicz składkę od złożenia przez Użytkownika oświadczenia o spełnieniu wymogów określonych w ust. 2 o treści „*Oświadczam, iż jestem właścicielem/współwłaścicielem pojazdu lub posiadam upoważnienie do skorzystania z funkcji kalkulacji składki zgodnie z Regulaminem*” oraz o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych określonych w § 10 ust. 2.
4. Obliczenie wysokości składki odbywa się na podstawie danych uzyskanych w wyniku zeskanowania przez Użytkownika kodu znajdującego się w dowodzie rejestracyjnym (dalej „**Kod 2D AZTEC**”) oraz podania przez Użytkownika modelu pojazdu oraz jego przebiegu;
5. Na wysokość składki ubezpieczeniowej mają wpływ następujące czynniki:
 - a) Wycena pojazdu w oparciu o zeskanowany Kod 2D AZTEC oraz podany przez Użytkownika model i przebieg;
 - b) Okres bezwypadkowego przebiegu ubezpieczenia weryfikowanego w bazie Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego (dalej „**UFG**”);
 - c) Fakt istnienia szkód na pojeździe, na podstawie danych z UFG;
 - d) Warunki określone w OWU dla danej umowy ubezpieczenia;
6. Aplikacja Mobilna nie jest wykorzystywana do zawierania umów ubezpieczenia, ale dane uzyskane w wyniku przeprowadzonego procesu kalkulacji składki mogą być następnie wykorzystane przy zawieraniu umów ubezpieczenia zgodnie z postanowieniami pkt 7 i 8 poniżej. Dlatego też dane uzyskane w wyniku przeprowadzonego procesu kalkulacji składki są umieszczane w systemach informatycznych Generali przez okres 30 dni, jako dane dotyczące konkretnej kalkulacji.
7. Dane te będą stanowić podstawę do wyliczenia składki z tytułu umowy ubezpieczenia OC/AC w przypadku kontaktu Użytkownika z Generali. Po upływie 30 dniowego terminu od dokonania kalkulacji i niezawarcia umowy ubezpieczenia dane dotyczące takiej kalkulacji zostają automatycznie i trwale usunięte z systemów teleinformatycznych, o ile Generali nie będzie uprawnione do ich przetwarzania na innej podstawie prawnej.
8. Składka skalkulowana w trybie opisanym powyżej będzie miała charakter szacunkowy.

W razie zawarcia umowy ubezpieczenia w oparciu o dane pozyskane w wyniku takiej kalkulacji składki, ostateczna wysokość składki może ulec zmianie w przypadku występowania danych nie znajdujących się w Kod 2D AZTEC a znajdujących się w dowodzie rejestracyjnym lub posiadania uprawnień do kierowania pojazdów przez okres krótszy niż 3 lata przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub też ujawnienia innych danych mających wpływ na ostateczną wysokość składki. Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje za pośrednictwem agenta ubezpieczeniowego reprezentującego Generali, który może przedstawić Użytkownikowi także ofertę korzystniejszą niż propozycja przedstawiona w ramach Aplikacji Mobilnej.

9. Wycena pojazdu ustalana w oparciu o zeskanowany Kod 2D AZTEC oraz podany przez Użytkownika model pojazdu i przebieg ma jedynie charakter informacyjny. Nie uwzględnia ona dokładnych uszkodzeń pojazdu ani jego dokładnego stanu technicznego. W przypadku procesu likwidacji szkód dla danego pojazdu wartość pojazdu ustalana jest każdorazowo na podstawie odpowiednich zapisów OWU dla danej umowy ubezpieczenia.
10. Wszelkie dane udostępnione Użytkownikowi w zakresie historii szkodowej pojazdu będą pozbawione cech umożliwiających identyfikację zawartych wcześniej umów ubezpieczenia dotyczących danego pojazdu, jego właścicieli, ubezpieczycieli, uczestników zdarzeń ubezpieczeniowych lub uprawnionych do świadczeń.
11. W szczególności postanowienia ust. 10 mają zastosowanie do podmiotów prowadzących działalność gospodarczą związaną z zarządzaniem grupą pojazdów – np. wypożyczalni samochodów, firm leasingowych oraz dużych przedsiębiorców posiadających znaczną ilość pojazdów - tzw. klienci flotowi.
12. Dla niektórych pojazdów (m.in. z przyczyn ich wieku lub nietypowego modelu) nie jest możliwe automatyczne obliczenie składki OC lub AC. W takim przypadku Użytkownik otrzyma komunikat „Dla niniejszego pojazdu nie jest możliwe automatyczne skalkulowanie składki w ramach Aplikacji Mobilnej. W celu obliczenia składki prosimy o kontakt z Agentem”.

§ 4

Likwidacja szkód za pośrednictwem aplikacji mobilnej

1. ramach korzystania z Aplikacji Mobilnej użytkownik może dokonać zgłoszenia szkody z ubezpieczeń OC, AC oraz z grupowego ubezpieczenia na życie.
2. W celu zgłoszenia szkody użytkownik wypełnia mobilny formularz szkody zawierający następujące dane:
 - a) W zakresie Szkody na pojeździe - dane podstawowe, okoliczności, dane osobowe poszkodowanego, dane pojazdu poszkodowanego, informację dodatkowe składające się z dokumentacji fotograficznej.
 - b) W zakresie szkody na mieniu - dane podstawowe, opis przedmiotu szkody, dane osobowe właściciela mienia, dokumentacji fotograficznej
 - c) W zakresie roszczenia osobowego z grupowych ubezpieczeń na życie - dane osobowe, dokumentacją fotograficzne.
3. Prawdopodobnie wypełniony i przekazany (za pomocą Aplikacji Mobilnej) formularz zgłoszenia szkody uruchamia proces likwidacji szkody.
4. Za wszelkie skutki wynikające z podanych błędnych, nieprawdziwych lub niekompletnych danych odpowiedzialność ponosi Użytkownik korzystający z Aplikacji Mobilnej.

§ 5

Przepisy Prawa

W sprawach nierегulowanych w niniejszym Regulaminie, stosuje w szczególności przepisy:

1. Kodeksu Cywilnego (Dz. U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 z późniejszymi zmianami);
2. Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r., Nr 144, poz. 1204 z późniejszymi zmianami);
3. Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych z dnia 23 maja 2003 roku (Dz.U. Nr 124, poz. 1152 z późniejszymi zmianami);
4. Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami);
5. Ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. z 2003 r., Nr 123, poz. 1151 z późniejszymi zmianami);
6. Ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (Dz. U. z 2003 r., Nr 124, poz. 1154 z późniejszymi zmianami);
7. Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 r. (Dz.U. z 2000 r, Nr 22, poz. 271 z późniejszymi zmianami).

§ 6

Podmiot oferujący produkty finansowe

Dane podmiotu oferującego usługę finansową i jednocześnie administratora danych osobowych pozyskanych w wyniku korzystania z Aplikacji Mobilnej i Call Center określone są poniżej:

Podmiot:	Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
Adres siedziby:	ul. Postępu 15B, 02-676 Warszawa
Nazwa organu rejestrowego:	Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
Numer w rejestrze:	25952
REGON:	012951074
NIP :	521-28-87-341
Kapitał zakładowy:	61.000.000 PLN w pełni opłacony
Dane dotyczące instytucji udzielającej zezwolenia:	zezwozenie Ministra Finansów nr DU/2174/AU/AP/97 z dnia 6 stycznia 1998 roku
Adres strony internetowej:	www.generali.pl

§ 7

Ogólne Warunki Ubezpieczenia.

1. W przypadku zawierania umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Call Center stosuje się odpowiednie postanowienia Regulaminu oraz na Ogólne warunki ubezpieczenia (zwane dalej „**Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia**” lub „**OWU**”) obowiązujące w dniu zawierania umowy ubezpieczenia.
2. Ogólne Warunki Ubezpieczenia przekazywane są Użytkownikowi przez Agenta oraz dostępne są w serwisie internetowym pod adresem www.generali.pl

§ 8

Wymagania Techniczne.

1. W celu prawidłowego korzystania z Aplikacji Mobilnej wymagane jest posiadanie w przypadku telefonów z systemem Android – wersja 2.2 lub wyższa, w przypadku telefonów z systemów IOS wersja 5.0 lub wyższa.
2. Świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Call Center odbywa się za pośrednictwem telefonu.

§ 9

Zawarcie umowy ubezpieczenia

1. W ramach korzystania z Aplikacji Mobilnej użytkownik może dokonać wstępnej kalkulacji składki oraz nawiązać kontakt z Agentem Generali.
2. Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje za pośrednictwem agenta ubezpieczeniowego reprezentującego Generali lub też bezpośrednio przez pracownika Generali.
3. Użytkownik może wystąpić o dostarczenie OWU w trakcie rozmowy telefonicznej i otrzymać je na wskazany adres email.
4. Umowa ubezpieczenia zawierana jest w języku polskim, w oparciu o polskie przepisy prawa, które mają zastosowanie do relacji pomiędzy Generali, a Użytkownikiem przed zawarciem Umowy, jak również mają zastosowanie do jej wykonywania.

§ 10

Dane osobowe.

1. W celu skorzystania z usługi umożliwiającej kalkulację składki opisanej w § 3 – Oblicz składkę wymagane jest zeskanowanie Kodu 2D AZTEC, oraz uzyskanie na podstawie rozkodowania informacji zawartych w kodzie następujących danych osobowych Użytkownika lub osoby ujawnionej jako właściciel pojazdu:
 - a. Imię i Nazwisko/Nazwa
 - b. Data urodzenia,
 - c. Numer PESEL/REGON (w przypadku, gdy Użytkownik ma taki numer nadany),
 - d. Adres zamieszkania
2. Celem przetwarzania danych określonych w ust. 1 jest przedstawienie kalkulacji składki ubezpieczeniowej. W przypadku zeskanowania Kodu 2D AZTEC, przed przedstawieniem kalkulacji składki Użytkownik zobowiązany jest do zaakceptowania klauzuli o następującej treści „Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Postępu 15b (02-676 Warszawa), jako administratora danych osobowych, w celu kalkulacji składki z tytułu umowy ubezpieczenia OC lub AC. Podanie powyższych danych jest dobrowolne, przy czym przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści danych i prawo ich poprawiania. Szczegółowe zasady przetwarzania danych określone są w Regulaminie”.
3. W przypadku, gdy pojazd posiada współwłaściciela w celu zawarcia umowy ubezpieczenia niezbędne może być podanie następujących danych osobowych dla każdego współwłaściciela:
 - a. Imię i Nazwisko/Nazwa
 - b. Data urodzenia,
 - c. Numer PESEL/REGON (w przypadku, gdy Użytkownik ma taki numer nadany),
 - d. Adres zamieszkania,
4. Ostateczne zawarcie umowy ubezpieczenia następuje poprzez zawarcie umowy z Agentem Generali, który przetwarza oprócz danych wymienionych w ust. 1 i 2 powyżej także następujące dane:
 - a. Daty nabycia uprawnień do kierowania pojazdami mechanicznymi Właściciela/ Współwłaściciela;
 - b. Adres korespondencyjnych, jeżeli jest inny niż zamieszkania;
 - c. Adres e-mail;
 - d. Numer telefonu kontaktowego;
5. W celu skorzystania z automatycznego uzupełniania danych w procesie zgłoszenia szkody wymagane jest uzupełnienie profilu. Profil zawiera następujące dane:
 - e. Imię Nazwisko;
 - f. Numer PESEL;
 - g. Numer telefonu kontaktowego;
 - h. Adres- email;
 - i. Adres zamieszkania;
 - j. Numer konta bankowego;
 - k. Dane pojazdu;

§ 11

Zasady administrowania danymi osobowymi w celu zawarcia i wykonania Umowy oraz Umowy Ubezpieczenia.

1. Generali zobowiązuje się do ochrony danych osobowych Użytkownika oraz wszystkich współposiadaczy pojazdu zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami).
2. Generali jest administratorem danych osobowych, które będą przetwarzane w celu dostarczenia usług związanych z korzystaniem z funkcjonalności Aplikacji Mobilnej, a w razie zawarcia umowy ubezpieczenia - w celu zawarcia i wykonywania Umowy ubezpieczenia.
3. Użytkownik ma prawo w każdym czasie do poprawienia swoich danych osobowych lub ich usunięcia, w tym w szczególności, gdy dane są przetwarzane przez Generali niezgodnie z prawem.

§ 12

Informacje o składce i pozostałych kosztach związanych z Umową ubezpieczenia.

1. Wysokość składki ubezpieczeniowej należnej z tytułu umowy ubezpieczenia zostaje ustalona w oparciu o zadeklarowaną przez Użytkownika wyboru rodzaju umowy ubezpieczenia, danych podanych w ramach korzystania z Aplikacji Mobilnej oraz po weryfikacji ich przez Agenta Generali.
2. Składka za ubezpieczenie ustalana jest w polskich złotych.
3. Korzystanie z Aplikacji Mobilnej jest bezpłatne, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Użytkownik telefonu komórkowego może zostać obciążony kosztami transmisji danych lub kosztami połączeń telefonicznych niezależnymi od Generali.

§ 13

Postępowanie reklamacyjne.

1. Użytkownik może składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Generali, w tym skargi i zażalenia („reklamacje”). Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Użytkownika zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji.
2. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w jednostce podmiotu rynku finansowego, obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe na adres ul. Postępu 15 B, 02-676 Warszawa,
 - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem +48 913 913 913 albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce podmiotu rynku finansowego, obsługującej klientów.
3. Reklamacja powinna zawierać dane Użytkownika umożliwiające jego identyfikację, numer polisy oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Użytkownika. Na wniosek Użytkownika Generali potwierdzi wpływ reklamacji pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Użytkownikiem.
4. Generali rozpatruje reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu. Odpowiedź na reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania reklamacji, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku Generali poinformuje Użytkownika, który złożył reklamację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Użytkownika odpowiedź na reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.
6. Spór między Użytkownikiem a Generali może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
7. Inne osoby niż wymienione w ust. 1 mogą składać reklamacje w formie i na zasadach wskazanych w ust. 1-3 powyżej. Reklamacje te są rozpatrywane na zasadach i w terminach określonych w ust. 4-5 powyżej, z zastrzeżeniem że Generali informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w sposób uzgodniony z tą osobą.
8. Niezależnie od powyższego Użytkownik może składać skargi i zażalenia na działalność Generali do uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.

§ 14

Postanowienia końcowe.

1. Użytkownik może zaprzestać korzystania z usług oferowanych przez Generali zgodnie z Regulaminem w każdej chwili, usuwając Aplikację Mobilną z urządzenia, na którym Aplikacja Mobilna została zainstalowana, co jest jednoznaczne z wypowiedzeniem umowy o świadczenie usług określonych w Regulaminie w trybie natychmiastowym.
2. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika przy wykorzystaniu Aplikacji Mobilnej treści o charakterze bezprawnym.
3. Zabronione jest korzystanie z Aplikacji Mobilnej w celach jakichkolwiek celach zarobkowych lub promocyjnych bez wcześniejszej pisemnej zgody Generali. W przypadku stwierdzenia przez Generali korzystania w celach komercyjnych z Aplikacji Mobilnej Generali zastrzega sobie prawo do zablokowania Aplikacji Mobilnej dla danego Użytkownika.
4. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony uchwałą GNL/ob./1/10/2015

