

---

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną  
z wykorzystaniem telefonu

---



---

Obowiązuje od 10 października 2015 roku

[general.pl](http://general.pl)

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ Z WYKORZYSTANIEM TELEFONU

Na podstawie przepisu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. nr 144, poz. 1204, z późn. zm.) Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ustala niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej Regulaminem).

### § 1

#### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną przez Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. za pośrednictwem Call Center, z wykorzystaniem Serwisu dostępnego w Internecie pod adresami [www.generali.pl](http://www.generali.pl) oraz [www.generalidirect.pl](http://www.generalidirect.pl) a także warunki zawierania i rozwiązywania Umów.
2. Regulamin dostępny jest m.in. na stronie internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl) oraz [www.generalidirect.pl](http://www.generalidirect.pl).
3. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i drukowanie.
4. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz szczegółowych instrukcji zamieszczonych na stronie internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl) oraz [www.generalidirect.pl](http://www.generalidirect.pl).
5. Zakazane jest wysyłanie przez Użytkownika informacji i treści o charakterze bezprawnym, treści obraźliwych, informacji błędnych czy mogących wprowadzać w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych.
6. W przypadku wysłania treści określonych w ust. 5 Usługodawca może wystąpić z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

### § 2

#### Definicje

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Doradca** – osoba wykonująca czynności na rzecz Generali dostępna pod numerem telefonu Call Center, upoważniona do zawierania Umów ubezpieczenia lub zmian umów ubezpieczenia oraz udzielania informacji na temat usług świadczonych przez Generali;
- 2) **Call Center** – serwis telefoniczny dostępny pod numerem +48 913 913 913;
- 3) **Oferata ubezpieczenia lub Oferata** – propozycja zawarcia umowy ubezpieczenia składana przez Generali Użytkownikowi, opracowana na podstawie Kalkulacji składki;
- 4) **Ogólne Warunki Ubezpieczenia** – postanowienia ustalone przez Generali regulujące prawa i obowiązki stron umów ubezpieczenia, których zawarcie oferuje Generali;
- 5) **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia pomiędzy Użytkownikiem a Generali, zawierający dane jej dotyczące, w szczególności: strony umowy, okres ubezpieczenia, przedmiot i zakres ubezpieczenia;
- 6) **Regulamin** – niniejszy dokument, określający zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę w ramach Call Center, przy pomocy Serwisu
- 7) **Serwis** – zorganizowana platforma informatyczno-informacyjna podłączona do sieci Internet stworzona przez Generali, umożliwiająca Użytkownikom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji opracowanych przez Generali, w celu świadczenia Usług, dostępna pod adresem internetowym [www.generali.pl](http://www.generali.pl) oraz [www.generalidirect.pl](http://www.generalidirect.pl);
- 8) **Składka** – świadczenie pieniężne uiszczane przez Ubezpieczającego należne Generali z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia;
- 9) **System polisowy** – systemy informatyczne wykorzystywane przez Generali do zautomatyzowania obliczenia Składki, obsługi zmian w przypadku Wniosków o zawarcie Umowy ubezpieczenia i Umów ubezpieczenia Użytkowników;
- 10) **Ubezpieczający** – Użytkownik, który zawarł Umowę ubezpieczenia z Generali;
- 11) **Ubezpieczony** – Użytkownik, na rzecz którego zawarto Umowę ubezpieczenia z Generali;
- 12) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- 13) **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia pomiędzy Generali a Użytkownikiem;
- 14) **Usługodawca lub Generali** – Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Postępu 15B, 02-676 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 10623, kapitał zakładowy 190.310.000 zł wpłacony w całości, NIP 526-23-49-108, należąca do Grupy Generali, figurującej w Rejestrze Grup Ubezpieczeniowych prowadzonym przez ISVAP pod numerem 26;
- 15) **Usługa/Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną opisane w Regulaminie;
- 16) **Ustawa** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.);
- 17) **Użytkownik** – osoba korzystająca z Serwisu;
- 18) **Wniosek o zawarcie Umowy ubezpieczenia** – wniosek złożony przez Użytkownika w trakcie rozmowy z Doradcą, zawierający dane niezbędne do zawarcia Umowy ubezpieczenia.

### §3

#### Warunki zawierania Umów

1. Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu.
2. Rozpoczęcie rozmowy z Doradcą Generali uważa się za równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu i tym samym zawarciem Umowy z Generali. Regulamin stanowi integralną część zawieranej z Użytkownikiem Umowy.

## § 4

### Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Usługodawca na podstawie niniejszego Regulaminu, w ramach Call Center świadczy usługi ubezpieczeniowe umożliwiające Użytkownikowi jako Ubezpieczającemu zawarcie Umowy ubezpieczenia, na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia zamieszczonych pod adresem internetowym [www.generali.pl](http://www.generali.pl) lub [www.generalidirect.pl](http://www.generalidirect.pl), jak również zgodnie z Ustawą z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.
2. Użytkownik ma możliwość złożenia zamówienia rozmowy z Doradcą. W celu zamówienia rozmowy Użytkownik pozostawia numer telefonu kontaktowego może dodatkowo określić preferowaną datę i porę kontaktu i wybrać temat zamawianej rozmowy.
3. Użytkownik, za pośrednictwem Call Center może zgłosić zaistnienie zdarzenia objętego ochroną w ramach zawartej Umowy ubezpieczenia. Szczegółowe zasady dotyczące sposobu zgłoszenia zgodnie ze zdaniem pierwszym określone są w odpowiednim regulaminie, zamieszczonych pod adresem internetowym [www.generali.pl](http://www.generali.pl) lub [www.generalidirect.pl](http://www.generalidirect.pl).

## § 5

### Wymagania techniczne

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu wymagana jest przeglądarka Internet Explorer w wersji 8.0 lub wyższej, Chrome 34 lub wyższej, FireFox 29 lub wyższej oraz gdy w przeglądarce internetowej użytkownika włączona jest obsługa JavaScript i plików cookies.
2. W Serwisie Generali mogą być wykorzystywane następujące technologie: Java, JavaScript, Macromedia Flash, XML, PHP, DHTML, cookies, HTML, CSS. Wybrane podstrony Serwisu mogą wymagać logowania lub korzystania z szyfrowanego protokołu transmisji SSL.

## § 6

### Przygotowanie do zawarcia umowy ubezpieczenia oraz funkcjonalności Serwisu

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest w języku polskim, w oparciu o polskie przepisy prawa, które mają zastosowanie do relacji pomiędzy Generali a Użytkownikami przed zawarciem Umowy ubezpieczenia, jak również mają zastosowanie do jej wykonywania.
2. Wyliczenie Składki odbywa się poprzez wprowadzenie wymaganych danych przez Doradcę do Systemu polisowego.
3. Zawarcie Umowy ubezpieczenia odbywa się poprzez złożenie w trakcie rozmowy z Doradcą Wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia i jego zaakceptowanie przez Generali oraz po dokonaniu płatności Składki, co zostaje potwierdzone przez Generali Polisą. Warunkiem zawarcia Umowy ubezpieczenia jest zaakceptowanie treści Ogólnych Warunków Ubezpieczenia i niniejszego Regulaminu, z uwzględnieniem przepisów Ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych w przypadku zawarcia Umowy Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej Posiadaczy Pojazdów Mechanicznych.
4. Użytkownik może dokonać płatności Składki za pomocą: przelewu bankowego na rachunek Generali poprzez płatność elektroniczną realizowaną przez zewnętrznego operatora lub za pobraniem.
5. Wszystkie operacje i dyspozycje zlecone podczas rozmowy z Doradcą uważa się za zlecone przez Użytkownika.

## § 7

### Proces zawarcia Umowy ubezpieczenia

1. Do Umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Call Center obowiązują poniższe zasady:
  - 1) Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia, złożonego przez Ubezpieczającego w trakcie rozmowy z Doradcą;
  - 2) Umowę Ubezpieczenia uważa się za zawartą z chwilą zaakceptowania przez Generali Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia;
  - 3) Umowa ubezpieczenia zawierana jest na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia lub zgodnie z Ustawą z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, potwierdzonych w Polisie;
  - 4) Generali potwierdza zawarcie Umowy ubezpieczenia Polisą.
2. W przypadku Umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Call Center, Ubezpieczający będący konsumentem ma prawo odstąpienia od Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu Umowy ubezpieczenia lub od dnia, w którym Generali było obowiązane do przekazania Ubezpieczającemu niezbędnych do zawarcia Umowy ubezpieczenia, jeżeli jest to termin późniejszy.
3. Generali może zwrócić się do Ubezpieczającego o udzielenie dodatkowych informacji, koniecznych do oceny ryzyka, wskazanych przez Generali.

## § 8

### Informacje o Składce i pozostałych kosztach związanych z Umową ubezpieczenia

1. Wysokość należnej z tytułu Umowy ubezpieczenia składki zostaje ustalona na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawarcia Umowy ubezpieczenia.
2. Składka ustalana jest w polskich złotych.
3. Użytkownik nie ponosi dodatkowych kosztów związanych z zawarciem Umowy ubezpieczenia. Koszty Call Center i wysyłki Polis pokrywa Generali.

## § 9

### Sposób składania i rozpatrywania reklamacji

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 reklamacje 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.

## § 10

### Dane osobowe

1. W ramach zawarcia Umowy Generali przetwarza zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. z 2014 r. poz. 1182 z późn. zm.) dane osobowe Użytkownika dla celów związanych z użytkowaniem Serwisu.
2. Generali jest administratorem danych osobowych Użytkowników.
3. Zgoda na przetwarzanie danych osobowych w ramach Serwisu może być w każdym czasie odwołana przez Użytkownika w formie pisemnego oświadczenia wysłanego odpowiednio na adres Generali. Odwołanie zgody jest równoznaczne z rezygnacją z korzystania z Serwisu oraz wypowiedzeniem Umowy.

## § 11

### Postanowienia końcowe

1. Regulamin zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności intelektualnej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej, które bez zgody Usługodawcy nie mogą być rozpowszechniane ani powielane.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednio postanowienia Ogólne Warunki Ubezpieczenia dla poszczególnych Umów ubezpieczenia oraz obowiązujące przepisy prawa.
3. Oznaczenie i tytuły poszczególnych jednostek redakcyjnych mają znaczenie wyłącznie informacyjne.
4. W razie zmiany Regulaminu, nowy Regulamin zostanie umieszczony na stronach Serwisu i [www.generali.pl](http://www.generali.pl)
5. Umowa rozwiązuje się najpóźniej z chwilą rozwiązania Umowy ubezpieczenia, które następuje w przypadkach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, zamieszczonych na stronie [www.generali.pl](http://www.generali.pl) lub [www.generalidirect.pl](http://www.generalidirect.pl), których Regulamin stanowi integralną część, lub Ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.
6. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania prezentowanych treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku.
7. W sprawach nieregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
8. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony uchwałą GNL/ob./1/10/2015

