
Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną
poprzez www.generali.pl
Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.



Obowiązuje od 10 października 2015 roku

generali.pl

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ POPRZEC WWW.GENERALI.PL

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 Serwisu dostępnego w Internecie pod adresem www.generali.pl, a także warunki zawierania i rozwiązywania Umów.
2. Regulamin dostępny jest m.in. na stronie internetowej www.generali.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.
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

1. Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:
 - 1) **Doradca** – osoba wykonująca czynności na rzecz Generali, dostępna pod numerem telefonu 913 913 913 upoważniona do przygotowywania Ofert ubezpieczenia i zmian umów ubezpieczenia oraz udzielania informacji na temat usług świadczonych przez Generali;
 - 2) **Kalkulator** – kalkulator składek, zamieszczony na stronie www.generali.pl lub www.generalirect.pl, umożliwiający Użytkownikowi skalkulowanie wysokości składki na podstawie wpisanych przez niego danych;
 - 3) **Oferta ubezpieczenia lub Oferta** – propozycja zawarcia umowy ubezpieczenia składana przez Generali Użytkownikowi, opracowana na podstawie Kalkulacji składki lub Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia;
 - 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 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;
 - 8) **Składka** – świadczenie pieniężne uiszczane przez Ubezpieczającego należne Generali z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia;
 - 9) **Ubezpieczający** – Użytkownik, który zawarł Umowę ubezpieczenia z Generali;
 - 10) **Ubezpieczony** – Użytkownik, na rzecz którego zawarto Umowę ubezpieczenia z Generali;
 - 11) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
 - 12) **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana pomiędzy Generali a Użytkownikiem zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia lub przepisami 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);
 - 13) **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;
 - 14) **Usługa/Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną opisane w Regulaminie;
 - 15) **Ustawa** – Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.);
 - 16) **Użytkownik** – osoba korzystająca z Serwisu;
 - 17) **Wniosek o zawarcie Umowy ubezpieczenia** – wniosek wypełniony przez Użytkownika na stronie www.generali.pl, zawierający dane niezbędne do zawarcia Umowy ubezpieczenia, po uprzedniej kalkulacji Składki;
 - 18) **Zapis kalkulacji** – dokonanie zapisu danych niezbędnych do kalkulacji Składki podanych przez Użytkownika oraz wysokości Składki w celu dokończenia procesu zawarcia umowy ubezpieczenia w późniejszym terminie.

§ 3

Warunki zawierania i rozwiązywania Umów

1. Złożenie przez Użytkownika oświadczenia o akceptacji Regulaminu oraz rozpoczęcie korzystania z Usług oferowanych przez Generali (objętych Regulaminem) jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i tym samym zawarciem Umowy z Generali. Regulamin stanowi integralną część zawieranej z Użytkownikiem Umowy.
2. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. W przypadku zakończenia przez Użytkownika korzystania z Usług udostępnionych z użyciem Serwisu, Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, z chwilą opuszczenia Serwisu.

§ 4

Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Usługodawca na podstawie niniejszego Regulaminu, w ramach Serwisu świadczy usługi ubezpieczeniowe umożliwiające Użytkownikowi jako Ubezpieczającemu zawarcie Umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną, na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia zamieszczonych na stronie www.generali.pl lub zgodnie z Ustawą z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.
2. Użytkownik za pośrednictwem Serwisu może poinformować o zbyciu pojazdu w przypadku Umowy ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej Posiadaczy Pojazdów Mechanicznych lub pojazdu stanowiącego przedmiot ubezpieczenia w Umowie ubezpieczenia dobrowolnego. Szczegółowe zasady dotyczące sposobu zgłaszania zbycia pojazdu zgodnie ze zdaniem pierwszym określone są w odpowiednim regulaminie, zamieszczonym pod adresem internetowym www.generali.pl.
3. Użytkownik za pośrednictwem Serwisu 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.
4. Użytkownik, za pośrednictwem Serwisu 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, zamieszczonym pod adresem internetowym www.generali.pl.
5. Użytkownik za pośrednictwem Serwisu może znaleźć dane kontaktowe, specjalizację oraz lokalizację wszystkich placówek Generali.

§ 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 Użytkownikiem przed zawarciem Umowy ubezpieczenia, jak również mają zastosowanie do jej wykonywania.
2. Wyliczenie składki odbywa się poprzez wprowadzenie wymaganych danych do Kalkulatora zamieszczonego na stronie www.generali.pl, za pomocą którego istnieje możliwość wyliczenia wysokości składki.
3. Zawarcie Umowy ubezpieczenia odbywa się poprzez przyjęcie Oferty zawarcia Umowy ubezpieczenia oświadczeniem lub poprzez dokonanie płatności składki. 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. Generali umożliwia powrót do kalkulacji Składki i dokonanie zawarcia Umowy w innym terminie. Wyliczenie kalkulacji skutkuje wystaniem do Użytkownika na wskazany adres e-mail linku, na który kliknięcie skutkuje przekierowaniem na stronę www.generali.pl, gdzie Użytkownik po autoryzacji poprzez pytanie o datę urodzenia ma możliwość odtworzenia wcześniej wyliczonej kalkulacji. Po autoryzacji Użytkownik otrzymuje dostęp do kalkulacji, który jest możliwy przez 30 dni od daty jej dokonania. W tym czasie Użytkownik może dokonywać zmian w kalkulacji oraz dokonać zawarcia Umowy ubezpieczenia. Po upływie terminu 30 dni od dnia dokonania kalkulacji dostęp do danych zostanie zablokowany.
5. Użytkownik może dokonać płatności Składki za pomocą: przelewu bankowego na rachunek Generali lub poprzez płatność elektroniczną realizowaną przez zewnętrznego operatora.
6. Wszystkie operacje i dyspozycje zlecone przy wypełnieniu Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia, dostępnego na stronie www.generali.pl uważa się za zlecone przez Użytkownika.
7. Dokonanie zmian w zawartej Umowie ubezpieczenia możliwe jest również poprzez kontakt telefoniczny z Doradcą.
8. Poprzez wypełnienie dostępnego Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia lub zawarcie Umowy ubezpieczenia Użytkownik oświadcza, że przed zawarciem Umowy ubezpieczenia zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia, zamieszczonymi na stronie www.generali.pl, których Regulamin stanowi integralną część oraz wyraża zgodę na przetwarzanie podanych dobrowolnie danych osobowych dla celów wykonywania Umowy ubezpieczenia przez Generali.

§ 7

Proces zawarcia Umowy ubezpieczenia

1. Do Umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Serwisu działającego w ramach strony internetowej www.generali.pl obowiązują poniższe zasady:
 - 1) Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia złożonego przez Ubezpieczającego za pośrednictwem Serwisu;
 - 2) Generali przedstawia Ubezpieczającemu Ofertę zawarcia Umowy ubezpieczenia;
 - 3) Umowę Ubezpieczenia uważa się za zawartą z chwilą przyjęcia przez Ubezpieczającego Oferty zawarcia umowy ubezpieczenia, ustalonej na podstawie Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia złożonego przez Ubezpieczającego i dokonanej oceny ryzyka ubezpieczeniowego;
 - 4) w chwili zawarcia Umowy ubezpieczenia dokument Oferty zawarcia Umowy ubezpieczenia (Oferta) stanowi Polisę;
 - 5) Umowa ubezpieczenia zawierana jest na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, potwierdzonych w polisie;
 - 6) Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta tylko po akceptacji przez Ubezpieczającego zasad określonych w Regulaminie.
2. W przypadku Umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Serwisu, Ubezpieczający będący konsumentem ma prawo odstąpienia od Umowy ubezpieczenia, w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu Umowy ubezpieczenia.
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 wypełniania wniosku w oparciu o Kalkulator składki dostępny na stronie internetowej www.generali.pl, po wprowadzeniu do Kalkulatora niezbędnych danych.
2. Składka ustalana jest w polskich złotych.
3. Użytkownik nie ponosi dodatkowych kosztów związanych z zawarciem Umowy ubezpieczenia. Koszty Serwisu i wysyłki Polisy 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 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.

§ 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.
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, których Regulamin stanowi integralną część, lub odpowiednio po upływie 30 dni od dnia wypełnienia Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia.
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

