

(obowiązuje od 8 stycznia 2019 roku)

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 Życie” Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ustala niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej Regulaminem).

## Postanowienia ogólne

### § 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną przez Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. za pośrednictwem Serwisu dostępnego w Internecie pod adresem www.generali.pl w zakresie świadczenia usługi Czat.
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 powyżej Usługodawca może wystąpić z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa w szczególności Kodeksie cywilnym.

## Definicje

### § 2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Specjalista** – osoba wykonująca czynności na rzecz Generali, dostępna pod numerem telefonu 913 913 913 oraz w ramach usługi Czat, upoważniona do przygotowywania zmian umów ubezpieczenia oraz udzielania informacji na temat usług świadczonych przez Generali;
- 2) **Ogólne Warunki Ubezpieczenia** – postanowienia ustalone przez Generali regulujące prawa i obowiązki stron umów ubezpieczenia, których zawarcie oferuje Generali;
- 3) **Regulamin** – niniejszy dokument, określający zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę w ramach Serwisu;
- 4) **RODO** – Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
- 5) **Serwis** – zorganizowana platforma infromatyczno-infromacyjna podłączona do sieci Internet stworzona przez Generali, umożliwiająca Użytkownikom korzystanie z mechanizmów infromacyjnych oraz informacji opracowanych przez Generali w celu świadczenia Usług, dostępna pod adresem internetowym www.generali.pl;
- 6) **Ubezpieczający** – Użytkownik, który zawarł Umowę ubezpieczenia z Generali;
- 7) **Ubezpieczony** – Użytkownik, na rzecz którego zawarto Umowę ubezpieczenia z Generali;
- 8) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- 9) **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana pomiędzy Generali a Użytkownikiem zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia;
- 10) **Usługodawca lub Generali** – „Generali Życie” 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 25952, kapitał zakładowy 63.500.000 zł wpłacony w całości, NIP 521-288-73-41, należąca do Grupy Generali, figurującej w Rejestrze Grup Ubezpieczeniowych prowadzonym przez IVASS;
- 11) **Usługa/Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną opisane w Regulaminie;
- 12) **Ustawa** – Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.);
- 13) **Użytkownik** – osoba korzystająca z Serwisu.

## Warunki zawierania umów

### § 3

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. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, z chwilą zakończenia korzystania z Usługi.

## Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną

### § 4

Usługodawca na podstawie niniejszego Regulaminu, w ramach Serwisu świadczy usługę polegającą na prowadzeniu przez Użytkownika za pośrednictwem strony www.generali.pl dialogu tekstowego w czasie rzeczywistym ze Specjalistą, polegający na naprzemiennym przesyłaniu wiadomości tekstowych za pośrednictwem serwisu pod adresem internetowym www.generali.pl (dalej zwaną również „Czatem”).

## Wymagania techniczne

### § 5

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu, w tym Usługi, wymagana jest przeglądarka Internet Explorer w wersji 11.0 lub wyższej, Chrome 62 lub wyższej, FireFox 56 lub wyższej oraz gdy w przeglądarce internetowej użytkownika włączona jest obsługa JavaScript i plików cookies.
2. W Serwisie lub Usłudze 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.

## Sposób składania i rozpatrywania reklamacji

### § 6

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. W przypadku niedotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, o którym mowa w ust. 4 powyżej, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
6. 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.
7. 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.
8. Skargi i zażalenia składane przez inne osoby, niż wymienione w ust. 1 powyżej lub w innej formie, niż określona w ust. 1-3 powyżej, dotyczące działania lub zaniechania Generali związanego z zawarciem lub wykonaniem Umowy ubezpieczenia, powinny zawierać dane i informacje, o których mowa w ust. 3 powyżej. Skargi i zażalenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym są rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania przez Generali, najpóźniej w terminie 14 dni od wyjaśnienia okoliczności niezbędnych do ich załatwienia. Generali informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia skargi lub zażalenia niezwłocznie po ich rozpatrzeniu, w sposób uzgodniony z tą osobą. Do skarg i zażaleń składanych zgodnie z niniejszym ustępem nie mają zastosowania ust. 4-6 powyżej.
9. Niezależnie od powyższego Użytkownik może składać skargi i zażalenia na działalność Generali do uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.
10. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Rozstrzyganie ww. sporów odbywa się za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod następującym adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=PL>. Adres poczty elektronicznej Generali: [centrumklienta@generali.pl](mailto:centrumklienta@generali.pl).
11. Generali podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## Dane osobowe

### § 7

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Generali.
2. Generali wyznaczyło Inspektora Ochrony Danych, z którym Użytkownik może się skontaktować w sprawach ochrony swoich danych osobowych za pośrednictwem strony internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl); pod adresem e-mail: [iod@generali.pl](mailto:iod@generali.pl) lub pisemnie na adres siedziby Generali.
3. Dane osobowe Użytkownika mogą być przetwarzane:
  - a) w celu identyfikacji rozmówcy, obsługi zapytania przesłanego za pomocą Czatu i wykonania umowy dotyczącej świadczenia usług drogą elektroniczną (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - b) w celu rozpatrywania reklamacji na podstawie obowiązku z art. 3-10 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym<sup>1)</sup> (podstawa z art. 6 ust 1 lit. c RODO);
  - c) w celu udzielenia Użytkownikowi odpowiedzi w sprawie, którą zgłosił do Generali poprzez Czat, w tym przekazania Użytkownikowi informacji handlowej za pomocą czatu, będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Generali (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - d) w celach analitycznych [doboru usług do potrzeb klientów Generali, optymalizacji produktów Generali w oparciu także o uwagi Użytkowników na ich temat i ich zainteresowanie, itp.] będących realizacją prawnie uzasadnionego interesu Generali (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - e) w celu badania satysfakcji klientów będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Generali określania jakości obsługi oraz poziomu zadowolenia Klientów Generali z produktów i usług, gdy Generali zawarło umowę ubezpieczenia (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);

1) Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

- f) w celach rejestracji i archiwizacji rozmowy na Czacie (dowodowych), będących realizacją prawnie uzasadnionego interesu Generali zabezpieczenia informacji (art. 6 ust. 1 lit. f RODO, jeżeli Użytkownik wyraził zgodę na udział w czacie);
  - g) w celu oferowania Użytkownikom przez Generali produktów i usług bezpośrednio (marketing bezpośredni), w tym dobierania ich pod kątem potrzeb Użytkowników, czyli profilowania, za dobrowolną zgodą Użytkownika (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
4. W każdej chwili Użytkownikowi przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych na podstawie ust. 3 lit. c - f powyżej. Generali przestanie przetwarzać dane Użytkownika w tych celach, chyba że w stosunku do danych Użytkownika istnieją dla Generali ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec interesów Użytkownika, praw i wolności lub dane osobowe Użytkownika będą Generali niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
  5. Aby wykonać prawo do sprzeciwu Użytkownik powinien skontaktować się z Generali za pośrednictwem strony internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl); dzwoniąc na infolinię o numerze 913 913 913; wysyłając Generali e-mail na adres: [iod@generali.pl](mailto:iod@generali.pl) lub pisemnie na adres siedziby Generali.
  6. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane w związku z zawarciem i wykonywaniem umowy dotyczącej świadczenia usług drogą elektroniczną zawartej z Generali będą przechowywane przez okres jej obowiązywania, z zastrzeżeniem ust. 9.
  7. Dane przetwarzane dla potrzeb marketingu bezpośredniego swoich produktów i usług Generali może przetwarzać do czasu, aż Użytkownik zgłosi sprzeciw względem ich przetwarzania w tym celu lub Generali ustali, że się zdezaktualizowały.
  8. Dane przetwarzane dla potrzeb marketingu bezpośredniego podmiotów z Grupy Generali w Polsce (Grupę Generali Polska tworzą: Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., „Generali Życie” Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., Generali Powszechnie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. oraz Generali Finance Sp. z o.o.), Generali może przetwarzać do czasu, aż Użytkownik wycofa zgodę względem ich przetwarzania w tym celu lub Generali ustali, że się zdezaktualizowały.
  9. Okresy przechowywania danych mogą zostać przedłużone w przypadku, gdy dane są niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami, a po tym okresie jedynie w przypadku i zakresie, w jakim będą wymagać tego przepisy prawa. Po upływie okresu przetwarzania, dane są nieodwracalnie usuwane lub anonimizowane.
  10. Dane osobowe Użytkownika mogą zostać ujawnione: podmiotom z Grupy Generali w Polsce, partnerom Generali, czyli firmom, z którymi Generali współpracuje łącząc produkty lub usługi. Do danych osobowych Użytkownika mogą też mieć dostęp podwykonawcy Generali (podmioty przetwarzające), np. firmy księgowo, prawnicze, informatyczne.
  11. Dane osobowe Użytkownika mogą zostać ujawnione partnerom Generali znajdującym się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, z którymi Generali współpracuje łącząc produkty i usługi. W przypadku danych przekazywanych do Stanów Zjednoczonych, odbywa się to na podstawie regulacji Privacy Shield. Odbiorcy z siedzibą w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym wdrożyli odpowiednie lub właściwe zabezpieczenia danych osobowych Użytkownika. Użytkownikowi przysługuje prawo do uzyskania kopii przekazanych danych osobowych.
  12. Zgodnie z RODO, Użytkownikowi przysługuje:
    - a) prawo do wycofania zgody (tam, gdzie podstawą prawną przetwarzania jest zgoda), przy czym cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przez jej cofnięciem;
    - b) prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
    - c) prawo sprostowania (poprawiania) swoich danych;
    - d) prawo usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych;
    - e) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych;
    - f) prawo przenoszenia danych tj. do otrzymania od administratora danych osobowych Użytkownika, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, które można przesłać innemu administratorowi;
    - g) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (w Polsce: Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
  13. W związku z korzystaniem z usługi Czatu nie zachodzi zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie, o którym mowa w art. 22 ust. 1 i 4 RODO.
  14. Podanie danych osobowych przez Użytkownika w związku z korzystaniem z usługi Czatu oraz w celach marketingowych jest całkowicie dobrowolne, natomiast podanie danych osobowych w związku z reklamacją jest konieczne do jej rozpatrzenia.

## Postanowienia końcowe

### § 11

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 obowiązujące przepisy prawa polskiego.
3. Oznaczenie i tytuły poszczególnych jednostek redakcyjnych mają znaczenie wyłącznie informacyjne.
4. W razie zmiany Regulaminu, nowy Regulamin zostanie umieszczony na stronach Serwisu.
5. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania prezentowanych treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku.
6. W sprawach nieregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
7. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony uchwałą GL/ob./8/12/2018.