

## § 1

### Słownik pojęć:

1. **Czat** – Usługa polegająca na prowadzeniu przez Użytkownika dialogu tekstowego w czasie rzeczywistym ze Specjalistą, polegającego na naprzemiennym przesyłaniu wiadomości tekstowych za pośrednictwem Serwisu pod adresem internetowym [www.generali.pl](http://www.generali.pl);
2. **Członek Funduszu** – osoba fizyczna, która uzyskała członkostwo w Generali OFE zgodnie z przepisami ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (t.j. Dz. U. 2018 poz. 1906 z późn. zm.);
3. **Generali DFE** – Generali Dobrowolny Fundusz Emerytalny zarządzany i reprezentowany przez Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: 02-676 Warszawa, ul. Postępu 15B;
4. **Generali OFE** – Generali Otwarty Fundusz Emerytalny („Fundusz”) zarządzany i reprezentowany przez Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: 02-676 Warszawa, ul. Postępu 15B;
5. **Oszczędzający** – Członek Generali DFE tj. osoba fizyczna, która gromadzi środki na Indywidualnym Koncie Emerytalnym lub Indywidualnym Koncie Zabezpieczenia Emerytalnego zgodnie z przepisami ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontaktach emerytalnych oraz indywidualnych kontaktach zabezpieczenia emerytalnego (t.j. Dz. U. z 2016r. poz. 1776 z późn. zm.);
6. **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);
7. **Serwis** – zorganizowana platforma informatyczno-informacyjna podłączona do sieci Internet stworzona przez Towarzystwo, umożliwiająca Użytkownikom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji opracowanych przez Towarzystwo w celu świadczenia Usług, dostępna pod adresem internetowym [www.generali.pl](http://www.generali.pl);
8. **Specjalista** – osoba wykonująca czynności w imieniu Towarzystwa, dostępna pod numerem telefonu 913 913 913 oraz w ramach usługi Czat, upoważniona do udzielania informacji na temat usług świadczonych przez Generali OFE oraz Generali DFE;
9. **Towarzystwo** – Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. z siedzibą w Warszawie;
10. **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
11. **Usługa/Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną opisane w Regulaminie;
12. **Usługodawca** – Generali DFE albo Generali OFE;
13. **Ustawa** – Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219 z późn. zm.);
14. **Użytkownik** – osoba korzystająca z usługi Czat w ramach Serwisu, w tym korzystający z tej usługi Oszczędzający lub Członek Funduszu.

## § 2

### Zakres usług:

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usługi Czat świadczonej drogą elektroniczną przez Generali OFE oraz Generali DFE na rzecz Użytkowników.

## § 3

### Warunki świadczenia usługi oraz zawierania umów

1. Usługa jest świadczona bezpłatnie.
2. Złożenie przez Użytkownika oświadczenia o akceptacji Regulaminu oraz rozpoczęcie korzystania z Usług oferowanych przez Generali DFE albo Generali OFE (objętych Regulaminem) jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i tym samym zawarciem Umowy z Generali DFE albo Generali OFE. Regulamin stanowi integralną część zawieranej z Użytkownikiem Umowy.
3. 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.
4. Zakazane jest wysyłanie przez Użytkownika informacji i treści o charakterze bezprawnym, treści obraźliwych, informacji błędnych czy mogących prowadzić w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych.
5. W przypadku wysłania treści określonych w ust. 4 powyżej Usługodawca może wystąpić z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa w szczególności Kodeksie cywilnym.
6. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz szczegółowych instrukcji zamieszczonych na stronie internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl).

## § 4

### Wymagania techniczne

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.

## § 5

### Sposób składania i rozpatrywania reklamacji

1. Użytkownik może składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych odpowiednio przez Generali Dobrowolny Fundusz Emerytalny albo Generali Otwartym Funduszu Emerytalnym, w tym skargi i zażalenia („reklamacje”).
2. Reklamacje mogą być składane:
  - pisemnie przesyłką pocztową na adres: Generali Dobrowolny Fundusz Emerytalny, ul. Postępu 15B, 02-676 Warszawa,
  - pisemnie przesyłką pocztową na adres: Generali Otwarty Fundusz Emerytalny, ul. Postępu 15B, 02-676 Warszawa
  - telefonicznie pod numerem 913 913 913 albo osobiście w formie pisemnej lub do protokołu podczas wizyty w siedzibie Generali DFE lub Generali OFE.
3. Reklamacja powinna zawierać m.in. dane Użytkownika umożliwiające jego identyfikację. Na wniosek Użytkownika Generali DFE albo Generali OFE potwierdzi wpływ reklamacji pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Użytkownikiem.
4. Generali DFE albo Generali OFE udziela odpowiedzi 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 w tym terminie. W takim przypadku Generali DFE albo Generali OFE poinformuje Użytkownika 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, przy czym na wniosek Użytkownika może być dostarczona drogą elektroniczną.
6. Spór między Użytkownikiem a Generali DFE albo Generali OFE może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed Rzecznikiem Finansowym ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
7. Użytkownik może składać skargi i zażalenia na działalność Generali DFE albo Generali OFE 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.
8. Generali PTE S.A., Generali DFE i Generali OFE podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego
9. 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).

## § 6

### Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest odpowiednio Generali Dobrowolny Fundusz Emerytalny albo Generali Otwarty Fundusz Emerytalny zarządzane i reprezentowane przez Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne Spółka Akcyjna z siedzibami w Warszawie, adres: 02-676 Warszawa, ul. Postępu 15B.
2. Generali DFE oraz Generali OFE wyznaczyły 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 wskazany w ust. 1.
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 DFE / Generali OFE poprzez Czatu, w tym przekazania Użytkownikowi informacji handlowej za pomocą Czatu, będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Generali DFE / Generali OFE (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - d) w celach analitycznych [doboru usług do potrzeb klientów Generali DFE, optymalizacji produktów Generali DFE w oparciu także o uwagi Użytkowników na ich temat i ich zainteresowanie, itp.] będących realizacją prawnie uzasadnionego interesu Generali DFE (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - e) w celu badania satysfakcji klientów będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Generali DFE / Generali OFE określania jakości obsługi oraz poziomu zadowolenia Klientów Generali z produktów i usług, (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - f) w celach rejestracji i archiwizacji rozmowy na Czacie (dowodowych), będących realizacją prawnie uzasadnionego interesu Generali DFE / Generali OFE zabezpieczenia informacji (art. 6 ust. 1 lit. f RODO, jeżeli Użytkownik wyraził zgodę na udział w Czacie);
4. W każdej chwili Użytkownikowi przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych na podstawie ust. 3 lit. c - f powyżej. Generali DFE / Generali OFE przestanie przetwarzać dane Użytkownika w tych celach, chyba że w stosunku do danych Użytkownika istnieją dla Generali DFE / Generali OFE ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec interesów Użytkownika, praw i wolności lub dane osobowe Użytkownika będą Generali DFE / Generali OFE niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
5. Aby wykonać prawo do sprzeciwu Użytkownik powinien skontaktować się z Generali DFE / Generali OFE 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 wskazany w ust. 1.

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

6. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane w związku z zawarciem i wykonywaniem umowy dotyczącej świadczenia usług drogą elektroniczną zawartej z Generali DFE / Generali OFE będą przechowywane przez okres jej obowiązywania, z zastrzeżeniem ust. 8.
7. Dane przetwarzane dla potrzeb marketingu bezpośredniego swoich produktów i usług Generali DFE może przetwarzać do czasu, aż Użytkownik zgłosi sprzeciw względem ich przetwarzania w tym celu lub Generali DFE ustali, że się zdezaktualizowały.
8. 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.
9. Dane osobowe Użytkownika mogą zostać ujawnione: podmiotom z Grupy Generali w Polsce (Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., Generali Finance Sp. z o.o., Generali Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A., z siedzibami przy ul. Postępu 15B; 02-676 Warszawa. W ramach Generali Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego S.A. administratorami danych osobowych są Generali Otwarty Fundusz Emerytalny i Generali Dobrowolny Fundusz Emerytalny), partnerom Generali DFE / Generali OFE, czyli firmom, z którymi Generali DFE / Generali OFE współpracuje łącząc produkty lub usługi. Do danych osobowych Użytkownika mogą też mieć dostęp podwykonawcy Generali DFE / Generali OFE (podmioty przetwarzające), np. firmy księgowo, prawnicze, informatyczne.
10. Zgodnie z RODO, Użytkownikowi przysługują:
  - 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).
11. 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.
12. 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.

## § 7

### 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 obowiązujące przepisy prawa polskiego.
3. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania prezentowanych treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku.
4. Towarzystwo zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa, zmiany zakresu usług, wymogów bezpieczeństwa.
5. W razie zmiany Regulaminu, nowy Regulamin zostanie umieszczony na stronach Serwisu.
6. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu Generali Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego i obowiązuje od 14 grudnia 2018 roku.