



## Postanowienia ogólne

### § 1

1. Na podstawie przepisu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (02-676), przy ul. Postępu 15 B, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS0000025952, numer NIP 5212887341, kapitał zakładowy w wysokości 63 500 000,00 złotych opłacony w całości (dalej „**Towarzystwo**”) ustala niniejszym Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (dalej „**Regulamin**”) w zakresie zawierania umowy ubezpieczenia na życie Generali, z myślą o życiu PLUS (dalej „**Umowa**”).
2. Zawarcie Umowy następuje na podstawie niniejszego Regulaminu oraz Ogólnych Warunków Ubezpieczenia na Życie Generali, z myślą o życiu PLUS (dalej „**OWU**”) i traktowane jest jako zawarcie Umowy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Osoba fizyczna, będąca Klientem Towarzystwa, która zawiera Umowę za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość zwana jest na potrzeby niniejszego Regulaminu „**Użytkownikiem**”.
3. Korzystanie przez Użytkowników z usług oferowanych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu i tym samym z zawarciem z Towarzystwem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
4. Regulamin udostępniony jest nieodpłatnie na stronie internetowej generali.pl w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i drukowanie.
5. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu.
6. Za obsługę środków porozumiewania się na odległość odpowiada Towarzystwo. Rozmowy telefoniczne prowadzone za pośrednictwem infolinii Towarzystwa są rejestrowane, za zgodą wyrażoną przez Użytkownika na początku rozmowy. Brak zgody oznacza, że rozmowa nie będzie kontynuowana.
7. Definicje zawarte w Regulaminie, a niezdefiniowane w nim mają znaczenie nadane im w OWU.
8. Zakazane jest wysyłanie, dostarczanie 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.
9. W przypadku wysłania treści określonych w ust. 8, Towarzystwo może wystąpić z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

## Przepisy prawa

### § 2

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, stosuje się w szczególności przepisy:

- 1) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
- 2) Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych;
- 3) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 4) Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń;
- 5) Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- 6) Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

## Podmiot oferujący Umowę

### § 3

Za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość Towarzystwo, którego dane podane są poniżej:

Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna;

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: 63.500.000 PLN w pełni opłacony;

Dane dotyczące instytucji udzielającej zezwolenia oraz dane dotyczące zezwolenia na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej: zezwolenie Ministra Finansów nr DU/2174/AU/AP/97 z dnia 6 stycznia 1998 roku;

Adres strony internetowej: generali.pl,  
oferuje zawarcie Umowy.

## Warunki oferowania i zawierania Umowy

### § 4

Oferowanie i zawieranie Umowy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość odbywa się w oparciu o niniejszy Regulamin oraz na podstawie OWU. Regulamin i OWU dostępne są na stronie generali.pl.

## Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

### § 5

1. Towarzystwo na podstawie niniejszego Regulaminu świadczy usługi związane z zawieraniem Umów za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
2. Towarzystwo świadczy drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności następujące usługi:
  - 1) udostępnienie informacji o Umowie i OWU;
  - 2) umożliwienie wypełnienia, poprawiania i zapisania elektronicznego formularza wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia na życie (dalej „Wniosek”) za pośrednictwem osoby upoważnionej do zawierania umów ubezpieczenia oraz udzielania informacji na temat usług świadczonych przez Towarzystwo (dalej „Doradca”);
  - 3) umożliwienie zawarcia Umowy.

## Wymagania techniczne

### § 6

1. W celu prawidłowego korzystania ze strony internetowej generali.pl (dalej „Serwis”) 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 Towarzystwa 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.
3. Świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość odbywa się za pośrednictwem Infolinii Towarzystwa oraz poczty elektronicznej, o której mowa w § 7 ust. 3. W celu prawidłowego korzystania ze świadczonych usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Infolinii Towarzystwa wymagane jest posiadanie aparatu telefonicznego z funkcją tonowego wybierania numerów.
4. Towarzystwo zastrzega sobie prawo przerywania połączenia telefonicznego z Użytkownikiem po dwóch minutach od niezyskania od Użytkownika odpowiedzi na pytanie konsultanta Infolinii Towarzystwa.
5. W celu prawidłowego korzystania z dokumentacji dostarczonej Użytkownikowi w formie elektronicznej, Użytkownik powinien posiadać dostęp do poczty elektronicznej oraz zainstalowany program Adobe Acrobat Reader w wersji 8 lub wyższej.

## Zawarcie Umowy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość

### § 7

1. Umowa zawierana jest w języku polskim, w oparciu o polskie przepisy prawa, które mają zastosowanie do relacji pomiędzy Towarzystwem a Użytkownikiem przed zawarciem Umowy, jak również mają zastosowanie do jej wykonywania.
2. Użytkownik posiada dostęp do Regulaminu, OWU wraz z wykazem istotnych informacji zawartych w OWU (skorowidz) oraz Karty produktu w ramach Serwisu.
3. OWU oraz Karta produktu są także dostarczane Użytkownikowi za jego wyraźną zgodą w formie elektronicznej za pośrednictwem przekazanego Towarzystwu adresu poczty elektronicznej (e-mail). Użytkownik ma obowiązek przeczytać i zapoznać się odpowiednio z Regulaminem, OWU oraz Kartą produktu przed zawarciem Umowy.
4. Użytkownik za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w trakcie rozmowy/rozmów z Doradcą wypełnia Wniosek w trybie potwierdzenia danych posiadanych przez Towarzystwo lub w trybie pozyskania danych od Użytkownika w drodze rozmowy telefonicznej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Użytkownik jest zobowiązany przedstawić we Wniosku prawidłowe i pełne dane oraz zobowiązany jest podać do wiadomości Towarzystwa wszystkie znane sobie okoliczności, o które Towarzystwo zapytało we Wniosku lub w innych pismach przed zawarciem Umowy. Za niewłaściwe, błędne, nieprawdziwe bądź niekompletne dane odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
6. Po złożeniu wypełnionego Wniosku za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość oraz po potwierdzeniu wszystkich warunków Umowy i oświadczeń zawartych we Wniosku, Towarzystwo doręcza Użytkownikowi na wskazany przez niego adres e-mail:
  - 1) numer rachunku bankowego, na który dokonywane będą wpłaty składki;
  - 2) Klauzulę informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych;
  - 3) OWU wraz z wykazem istotnych informacji zawartych w OWU (skorowidz);
  - 4) Kartę produktu;
  - 5) Regulamin.
7. Towarzystwo weryfikuje telefonicznie otrzymanie przez Użytkownika dokumentacji, o której mowa w ust. 6 oraz fakt przeczytania i zapoznania się przez Użytkownika z przesłanymi dokumentami, w szczególności Regulaminem i OWU.
8. Umowę uważa się za zawartą z chwilą zaakceptowania przez Towarzystwo Wniosku. Towarzystwo wskazuje datę zawarcia Umowy w dokumencie ubezpieczenia potwierdzającym zawarcie Umowy.
9. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu wskazanym w dokumencie ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po zapłaceniu pierwszej składki.
10. Informacje o prawach i obowiązkach obu stron Umowy, sądzie właściwym do rozstrzygania sporów związanych z wykonaniem Umowy oraz sposobie składania reklamacji zawarte są w OWU stanowiących podstawę zawarcia Umowy.
11. Zasady zawarcia i rozwiązania Umowy, w tym prawo do wypowiedzenia Umowy, przedmiot i zakres Umowy, okres, na jaki może zostać zawarta, warunki jej wykonania, w tym opis przysługujących świadczeń i tryb dochodzenia roszczeń w związku z zajściem zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, a także sposób ustalania wysokości należnego świadczenia określone są w OWU stanowiących podstawę zawarcia Umowy.

## Dane wymagane do złożenia Wniosku

### § 8

W celu skorzystania z usługi umożliwiającej złożenie Wniosku za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość wymagane jest podanie/weryfikacja danych dotyczących umowy ubezpieczenia oraz następujących danych osobowych Użytkownika:

- 1) imię i nazwisko;
- 2) płeć;
- 3) data urodzenia;

- 4) numer PESEL;
- 5) adres stałego zamieszkania;
- 6) adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż zamieszkania;
- 7) typ i seria dokumentu tożsamości;
- 8) kod kraju (w przypadku podania paszportu);
- 9) obywatelstwo;
- 10) zawód wykonywany;
- 11) dane dotyczące stanu zdrowia;
- 12) numer telefonu kontaktowego;
- 13) adres e-mail.

## Zasady administrowania danymi osobowymi w celu zawarcia i wykonania Umowy

### § 9

1. Towarzystwo przetwarza dane osobowe zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
2. Towarzystwo jest administratorem danych osobowych, które będą przetwarzane w celu wykonania i zawarcia Umowy.
3. Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania lub usunięcia w każdym czasie oraz do wycofania zgody na przetwarzania tych danych.

## Odstąpienie od Umowy

### § 10

1. W przypadku zawarcia Umowy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość Użytkownikowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu Umowy lub od dnia przekazania OWU i Regulaminu jeżeli jest to termin późniejszy.
2. Zasady rozliczeń w zakresie odstąpienia od Umowy określone są w OWU.

## Informacje o składce i pozostałych kosztach związanych z zawarciem i wykonaniem Umowy

### § 11

1. Wysokość składki określona jest we Wniosku. Użytkownik określa wybrany wariant ochrony oraz wysokość składki w trakcie kontaktu z Towarzystwem za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
2. Użytkownik nie ponosi dodatkowych kosztów wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość przy wypełnianiu Wniosku poza kosztem należnym od Użytkownika na rzecz właściwego operatora, z tytułu korzystania ze środka porozumiewania się na odległość.
3. Koszty związane z wykonaniem Umowy określone są w OWU stanowiących podstawę zawarcia Umowy.

## Reklamacje

### § 12

1. Użytkownik (zwany w tym paragrafie „Klient”) może składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w tym skargi i zażalenia (zwane dalej „Reklamacje”). Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Reklamacji.
2. Reklamacje mogą być składane:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa, ul. Postępu 15B, 02-676 Warszawa, lub jednostce obsługującej Klientów albo przesyłane przesyłką pocztową;
  - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem Towarzystwa +48 913 913 913 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w miejscu, o którym mowa w pkt 1.
3. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, numer polisy oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Klienta.
4. Towarzystwo 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 Towarzystwo poinformuje Klienta, 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 Klienta odpowiedź na Reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.
6. Spór między Klientem a Towarzystwem 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. Skargi i zażalenia składane przez inne podmioty, niż wymienione w ust. 1 lub w innej formie, niż określona w ust. 2, dotyczące działania lub zaniechania Towarzystwa związanego z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia, powinny zawierać dane i informacje, o których mowa w ust. 3. Skargi i zażalenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, są rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania przez Towarzystwo, najpóźniej w terminie 14 dni od wyjaśnienia okoliczności niezbędnych do ich załatwienia. Towarzystwo 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 postanowienia ust. 4 i 5.
8. Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi i zażalenia na działalność Towarzystwa 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.
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 rozstrzygnięcia 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 Towarzystwa: [centrumklienta@generali.pl](mailto:centrumklienta@generali.pl).

10. Podmioty określone w ust. 1, mogą składać zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające, wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń (zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej), w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, w sposób ustalony przez te podmioty rynku finansowego.

## Postanowienia końcowe

### § 13

1. Regulamin zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności intelektualnej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej, które bez zgody Towarzystwa nie mogą być rozpowszechniane ani powielane.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednio postanowienia OWU oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
3. Oznaczenie i tytuły poszczególnych jednostek redakcyjnych mają znaczenie wyłącznie informacyjne.
4. W razie zmiany Regulaminu, zmieniony Regulamin zostanie umieszczony na stronie [generali.pl](http://generali.pl).
5. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się najpóźniej z chwilą rozwiązania Umowy, które następuje w przypadkach określonych w OWU.
6. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania prezentowanych treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku.
7. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu Towarzystwa i obowiązuje od 4 listopada 2019 roku.

Arkadiusz Wiśniewski



Członek Zarządu  
Generali Życie T.U. S.A.

Rajmund Rusiecki



Członek Zarządu  
Generali Życie T.U. S.A.