

(obowiązujące od 8 stycznia 2019 roku, zmieniony od 20 stycznia 2022 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 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 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. za pośrednictwem Serwisu dostępnego w Internecie pod adresem [www.generali.pl](http://www.generali.pl) oraz aplikacji Partnera zewnętrznego, a także warunki zawierania i rozwiązywania Umów.
2. Regulamin dostępny jest m.in. na stronie internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl), w aplikacji Partnera zewnętrznego.
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 w aplikacji Partnera zewnętrznego.
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) **Aplikacja Partnera zewnętrznego** - strona [www](http://www) której właścicielem jest Partner zewnętrzny/Agent;
- 2) **CC Partnera** - serwis telefoniczny Partnera zewnętrznego, dostępny pod numerem widocznym w aplikacji danego Partnera zewnętrznego;
- 3) **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;
- 4) **Kalkulator** - kalkulator składek, zamieszczony na stronie [www.generali.pl](http://www.generali.pl), lub w aplikacji Partnera zewnętrznego umożliwiający Użytkownikowi skalkulowanie wysokości składki na podstawie wpisanych przez niego danych;
- 5) **Oferta ubezpieczenia lub oferta** - propozycja zawarcia umowy ubezpieczenia składana przez Generali Użytkownikowi, opracowana na podstawie Kalkulacji składki lub Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia;
- 6) **Ogólne Warunki Ubezpieczenia** - postanowienia ustalone przez Generali regulujące prawa i obowiązki stron umów ubezpieczenia, których zawarcie oferuje Generali;
- 7) **Partner zewnętrzny/Agent** - pośrednik ubezpieczeniowy, agent ubezpieczeniowy, wpisany do rejestru pośredników ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego wykonujący czynności agencyjne osobiście lub w przypadku jednostek organizacyjnych przez osobę fizyczną wykonującą czynności agencyjne, w rozumieniu ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym z dnia 22 maja 2003 r. w imieniu i na rzecz Generali T.U. S.A.;
- 8) **Polisa** - dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia pomiędzy Użytkownikiem a Generali, zawierający dane jej dotyczące, w szczególności: strony umowy, okres ubezpieczenia, przedmiot i zakres ubezpieczenia;
- 9) **Regulamin** - niniejszy dokument, określający zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę w ramach Serwisu;
- 10) **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);
- 11) **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) lub aplikacji Partnera zewnętrznego;
- 12) **Składka** - świadczenie pieniężne uiszczane przez Ubezpieczającego należne Generali z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia;
- 13) **Specjalista** - osoba wykonująca czynności na rzecz Generali, dostępna pod numerem telefonu 913 913 913 lub w ramach usługi Czat, upoważniona do zmian umów ubezpieczenia oraz udzielania informacji na temat usług świadczonych przez Generali
- 14) **Ubezpieczający** - Użytkownik, który zawarł Umowę ubezpieczenia z Generali;
- 15) **Ubezpieczony** - Użytkownik, na rzecz którego zawarto Umowę ubezpieczenia z Generali;
- 16) **Umowa** - umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- 17) **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);
- 18) **Usługodawca lub Generali** - Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 18, 00-082 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 236.509.000 zł wpłacony w całości, NIP 526-23-49-108, należąca do Grupy Generali, figurującej w Rejestrze Grup Ubezpieczeniowych prowadzonym przez IVASS;
- 19) **Usługa/Usługi** - usługi świadczone drogą elektroniczną opisane w Regulaminie;
- 20) **Ustawa** - Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.);
- 21) **Użytkownik** - osoba korzystająca z Serwisu;

- 22) **Wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia** – wniosek wypełniony przez Użytkownika na stronie [www.generali.pl](http://www.generali.pl), zawierający dane niezbędne do zawarcia Umowy ubezpieczenia, po uprzedniej kalkulacji Składki;
- 23) **Współpracownik** – osoba fizyczna wykonująca czynności agencyjne (dalej również „OWCA”) związana z Agentem umową o pracę lub umową cywilnoprawną, działająca na podstawie pisemnego upoważnienia w imieniu Agent, spełniająca wymagania określone w ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym, wpisana do Rejestru Agentów Ubezpieczeniowych jako osoba, przy pomocy, której Agent wykonuje czynności agencyjne na rzecz Generali.
- 24) **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.

## 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. 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.

## Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną

### §4

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](http://www.generali.pl), aplikacji Partnera zewnętrznego 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 strony [www.generali.pl](http://www.generali.pl) może:
  - 1) poinformować o zbyciu pojazdu w przypadku Umowy ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej Posiadaczy Pojazdów Mechanicznych lub pojazdu stanowiącego przedmiot ubezpieczenia w Umowie ubezpieczenia dobrowolnego;
  - 2) zamówić rozmowę 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) zgłosić zaistnienie zdarzenia objętego ochroną w ramach zawartej Umowy ubezpieczenia;
  - 4) znaleźć dane kontaktowe do Generali;
  - 5) prowadzić dialog tekstowy w czasie rzeczywistym ze Specjalistą polegający na naprzemiennym przysyłaniu wiadomości tekstowych za pośrednictwem Serwisu pod adresem [www.generali.pl](http://www.generali.pl) (dalej zwany „Czatem”)

## Wymagania techniczne

### §5

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.

## Przygotowanie do zawarcia umowy ubezpieczenia oraz funkcjonalności serwisu

### §6

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](http://www.generali.pl) lub aplikacji Partnera zewnętrznego, za pomocą którego istnieje możliwość wyliczenia wysokości składki.
3. Zawarcie Umowy ubezpieczenia odbywa się poprzez przyjęcie Oferty zawarcia Umowy ubezpieczenia oświadczeniem z obowiązkiem dokonania 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 oraz Partner zewnętrzny umożliwia powrót do kalkulacji Składki i dokonanie zawarcia Umowy w innym terminie. Wyliczenie kalkulacji skutkuje wysłaniem do Użytkownika na wskazany adres e-mail linku, na który kliknięcie skutkuje przekierowaniem na stronę [www.generali.pl](http://www.generali.pl) lub aplikacji Partnera zewnętrznego, gdzie Użytkownik po autoryzacji poprzez pytanie o datę urodzenia lub inne pytanie skierowane przez Partnera zewnętrznego 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 Partnera zewnętrznego bądź 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](http://www.generali.pl) lub aplikacji Partnera zewnętrznego uważa się za zlecone przez Użytkownika.
7. Dokonanie zmian w zawartej Umowie ubezpieczenia możliwe jest również poprzez kontakt telefoniczny z Doradcą bądź Współpracownikiem.

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](http://www.generali.pl), lub aplikacji Partnera zewnętrznego których Regulamin stanowi integralną część.

## Proces zawarcia umowy ubezpieczenia

### §7

1. Do Umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Serwisu działającego w ramach strony internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl) lub aplikacji Partnera zewnętrznego, 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. Ubezpieczający niebędący konsumentem, który zawarł Umowę ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie w terminie siedmiu dni od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia.
3. Generali lub Partner zewnętrzny może zwrócić się do Ubezpieczającego o udzielenie dodatkowych informacji, koniecznych do oceny ryzyka, wskazanych przez Generali.

## Informacje o składce i pozostałych kosztach związanych z umową ubezpieczenia

### §8

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 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.

## Sposób składania i rozpatrywania reklamacji

### §9

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. Senatorska 18, 00-082 Warszawa, lub adres Partnera zewnętrznego,
  - 2) ustnie - telefonicznie pod numerem +48 913 913 913 lub nr tel. Partnera zewnętrznego 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 rozstrzygnięcia 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. Rozstrzygnięcie 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

### §10

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika 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 naszej 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 zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia na podstawie zainteresowania Użytkownika ofertą Generali (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - c) w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego, na podstawie obowiązku z art. 4 ust. 8 pkt 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej<sup>1)</sup> (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
  - d) w celu wypełnienia obowiązków związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu na podstawie obowiązku z art. 33-46 ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu<sup>2)</sup>, gdy zawarto umowę ubezpieczenia (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
  - e) w celu rozpatrywania reklamacji na podstawie obowiązku z art. 3-10 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym<sup>3)</sup> (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
  - f) w celu udzielenia Użytkownikowi odpowiedzi w sprawie, którą zgłosił do Generali poprzez Chat, w tym przekazania Użytkownikowi informacji handlowej za pomocą Czatu, będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Generali (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - g) w celu ewentualnego podejmowania czynności związanych z przeciwdziałaniem przestępstwom ubezpieczeniowym, w tym profilowania zgłoszeń szkód ubezpieczeniowych pod kątem potencjalnych przestępstw w celu pogłębienia badania zgłoszenia, będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Generali zapobiegania przestępstwom ubezpieczeniowym oraz obrony przed nadużyciami, gdy zawarto umowę ubezpieczenia (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - h) 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);
  - i) w celach archiwalnych (dowodowych) będących realizacją prawnie uzasadnionego interesu Generali zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów, gdy zawarto umowę ubezpieczenia (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - j) w celu reasekuracji ryzyk będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Generali zmniejszenia ryzyka ubezpieczeniowego, gdy zawarto umowę ubezpieczenia (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - k) w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Generali, gdy zawarto umowę ubezpieczenia (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - l) w celu badania satysfakcji klientów będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Generali określania jakości obsługi Generali oraz poziomu zadowolenia Klientów Generali z produktów i usług, gdy zawarto umowę ubezpieczenia (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - m) w celu oferowania Użytkownikowi przez Generali zniżek w ramach programów lojalnościowych będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Generali (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - n) celach rejestracji i archiwizacji rozmowy na Czacie (dowodowych), będących realizacją prawnie uzasadnionego interesu Generali zabezpieczenia informacji (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO, jeżeli Użytkownik wyraził zgodę na udział w Czacie);
  - o) w celu oferowania Użytkownikowi przez Generali produktów i usług bezpośrednio (marketing bezpośredni), w tym dobierania ich pod kątem potrzeb Użytkownika, 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 Twoich danych na podstawie ust. 3 lit. f i n powyżej. Przystaniemy przetwarzać dane Użytkownika w tych celach, chyba że w stosunku do tych danych istnieją dla Generali ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec interesów, praw i wolności Użytkownika lub dane te 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. 11..
7. Dane osobowe wynikające z zawarcia konkretnej umowy ubezpieczenia będą przetwarzane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia.
8. Jeżeli nie dojdzie do zawarcia umowy ubezpieczenia w ciągu dwóch miesięcy od złożenia Użytkownikowi oferty przez Generali, dane osobowe Użytkownika związane z rozmowami o tej umowie ubezpieczenia zostaną usunięte z wyjątkiem danych potrzebnych do marketingu bezpośredniego.
9. Dane przetwarzane dla potrzeb marketingu bezpośredniego swoich produktów i usług Generali przetwarzają do czasu, aż Użytkownik zgłosi sprzeciw względem ich przetwarzania w tym celu lub Generali ustali, że się zdezaktualizowały.

<sup>1)</sup> Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

<sup>2)</sup> Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;

<sup>3)</sup> Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

10. Dane przetwarzane dla potrzeb marketingu bezpośredniego podmiotów z Grupy Generali w Polsce (Grupę Generali tworzą spółki: Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., Generali Finance Sp. z o.o., Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A., z siedzibami przy ul. Senatorskiej 18, 00-082 Warszawa. W ramach Generali PTE S.A. administratorami danych osobowych są Generali Otwarty Fundusz Emerytalny i Generali Dobrowolny Fundusz Emerytalny.), Generali może przetwarzać do czasu, aż Użytkownik wycofa zgodę względem ich przetwarzania w tym celu lub ustalimy, że się zdezaktualizowały.
11. 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.
12. Dane osobowe Użytkownika mogą zostać ujawnione: podmiotom z Grupy Generali w Polsce, partnerom Generali, czyli firmom, z którymi współpracujemy łącząc produkty lub usługi. Do danych osobowych Użytkownika mogą też mieć dostęp podwykonawcy Generali (podmioty przetwarzające), np. firmy księgowo, prawnicze, informatyczne.
13. 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.
14. 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).
15. W procesie analizy ryzyka ubezpieczeniowego / zawarcia umowy ubezpieczenia decyzje mogą być podejmowane w sposób zautomatyzowany, z uwzględnieniem profilowania, w oparciu o dane podane przez Użytkownika. Decyzje te są podejmowane całkowicie automatycznie oraz mają wpływ na dostępność produktów, sumę ubezpieczenia, wysokość składki ubezpieczeniowej. Profilowanie oznacza przetwarzanie danych osobowych polegające na wykorzystaniu danych osobowych do oceny niektórych cech, w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących efektów pracy, sytuacji ekonomicznej, zdrowia, osobistych preferencji, zainteresowań, wiarygodności, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się. Podejmowanie decyzji w sposób zautomatyzowany do celów przeprowadzenia analizy ryzyka ubezpieczeniowego odbywa się zgodnie z art. 4 ust. 8 pkt 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej<sup>4)</sup>.
16. Podanie danych osobowych przez Użytkownika w związku z korzystaniem z Usług oraz w celach marketingowych jest całkowicie dobrowolne, natomiast podanie danych osobowych w związku z reklamacją jest konieczne do jej rozpatrzenia. Podanie danych osobowych w związku z zawieraniem umowy i dokonaniem oceny ryzyka jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia oraz do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy ubezpieczenia.

## 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 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 Aplikacji partnera zewnętrznego.
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 Aplikacji partnera zewnętrznego, 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 Zarządu Generali T.U. S.A.

<sup>4)</sup> Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej



## Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną z wykorzystaniem telefonu- Generali

**(obowiązuje od 25 maja 2018 r., zmieniony od 20 stycznia 2022r.)**

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).

### Postanowienia ogólne

#### §1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną przez Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. za pośrednictwem Call Center Generali, Call Center Proama oraz CC Partnera z wykorzystaniem Serwisu dostępnego w Internecie pod adresami [www.generali.pl](http://www.generali.pl), [www.generalidirect.pl](http://www.generalidirect.pl), [www.proama.pl](http://www.proama.pl) oraz Aplikacji partnera zewnętrznego a także warunki zawierania i rozwiązywania Umów.
2. Regulamin dostępny jest m.in. na stronie internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl), [www.generalidirect.pl](http://www.generalidirect.pl), [www.proama.pl](http://www.proama.pl) oraz Aplikacji partnera zewnętrznego.
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), [www.generalidirect.pl](http://www.generalidirect.pl) oraz Aplikacji partnera zewnętrznego.
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 w Kodeksie cywilnym.
7. Generali udostępnia na stronach Serwisu łącza do stron internetowych osób trzecich, a korzystając z takich łączy Użytkownik opuszcza strony Serwisu. Generali nie ponosi odpowiedzialności za zawartość stron internetowych osób trzecich, dostępne tam oprogramowanie, produkty i materiały oraz nie odpowiada za skutki ich użycia.

### Definicje

#### §2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Aplikacja partnera zewnętrznego** – zorganizowana platforma informatyczno-informacyjna podłączona do sieci Internet stworzona przez Partnera zewnętrznego, umożliwiająca Użytkownikom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz



- informacji opracowanych przez Partnera zewnętrznego, w celu świadczenia Usług, dostępna pod adresem internetowym Partnera zewnętrznego;
- 2) **Doradca** – osoba wykonująca czynności na rzecz Generali dostępna pod numerem telefonu Call Center Generali, Call Center Proama, oraz CC Partnera, upoważniona do zawierania Umów ubezpieczenia lub zmian umów ubezpieczenia oraz udzielania informacji na temat usług świadczonych przez Generali;
  - 3) **Call Center Generali** - serwis telefoniczny dostępny pod numerem +48 913 913 913, zajmujący się świadczeniem Usług, na rzecz Użytkowników którzy zawarli lub zainteresowanych zawarciem Umów ubezpieczenia opatrzonych znakiem towarowym Generali;
  - 4) **Call Center Proama** - serwis telefoniczny dostępny pod numerem +48 815 815 815, zajmujący się świadczeniem Usług, na rzecz Użytkowników którzy zawarli lub zainteresowanych zawarciem Umów ubezpieczenia opatrzonych znakiem towarowym Proama;
  - 5) **CC Partnera** – serwis telefoniczny Partnera zewnętrznego, dostępny pod numerem widocznym w Aplikacji partnera zewnętrznego;
  - 6) **Oferta ubezpieczenia lub oferta** - propozycja zawarcia umowy ubezpieczenia składana przez Generali Użytkownikowi, opracowana na podstawie Kalkulacji składki;
  - 7) **Ogólne Warunki Ubezpieczenia** - postanowienia ustalone przez Generali regulujące prawa i obowiązki stron umów ubezpieczenia, których zawarcie oferuje Generali;
  - 8) **Partner zewnętrzny/Agent** – pośrednik ubezpieczeniowy, agent ubezpieczeniowy, wpisany do rejestru pośredników ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego świadczący na rzecz Generali usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego na podstawie umowy agencyjnej zawartej z Generali;
  - 9) **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia pomiędzy Użytkownikiem a Generali, zawierający dane jej dotyczące w szczególności: strony umowy, okres ubezpieczenia, przedmiot i zakres ubezpieczenia;
  - 10) **Regulamin** – niniejszy dokument, określający zasady świadczenie usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę w ramach Call Center Generali oraz Call Center Proama, przy pomocy Serwisu;
  - 11) **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);
  - 12) **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), [www.generalidirect.pl](http://www.generalidirect.pl) oraz [www.proama.pl](http://www.proama.pl);
  - 13) **Składka** - świadczenie pieniężne uiszczane przez Ubezpieczającego należne Generali z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia;
  - 14) **System polisowy** – systemy informatyczne wykorzystywane przez Generali oraz Partnera zewnętrznego do zautomatyzowania obliczenia Składki, obsługi zmian w przypadku Wniosków o zawarcie Umowy ubezpieczenia i Umów ubezpieczenia Użytkowników;



- 15) **Ubezpieczający** - Użytkownik, który zawarł Umowę ubezpieczenia z Generali;
- 16) **Ubezpieczony** - Użytkownik, na rzecz którego zawarto Umowę ubezpieczenia z Generali;
- 17) **Umowa** - umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- 18) **Umowa ubezpieczenia** - umowa ubezpieczenia zawierana zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia pomiędzy Generali a Użytkownikiem;
- 19) **Usługodawca lub Generali** – Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 18, 00-082 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 236.509.000 zł wpłacony w całości, NIP 526-23-49-108, należąca do Grupy Generali, figurującej w Rejestrze Grup Ubezpieczeniowych prowadzonym przez IVASS, oferujący także Umowy ubezpieczenia opatrzone znakiem towarowym Proama którego jest właścicielem;
- 20) **Usługa/Usługi** - usługi świadczone drogą elektroniczną opisane w Regulaminie;
- 21) **Ustawa** - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.);
- 22) **Użytkownik** - osoba korzystająca z Serwisu;
- 23) **Wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia** – wniosek złożony przez Użytkownika w trakcie rozmowy z Doradcą, zawierający dane niezbędne do zawarcia Umowy ubezpieczenia.

### Warunki zawierania umów

#### §3

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

### Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną

#### §4

1. Usługodawca na podstawie niniejszego Regulaminu, w ramach Call Center Generali, Call Center Proama, oraz CC Partnera świadczy usługi ubezpieczeniowe umożliwiające Użytkownikowi, dostęp do informacji na temat działalności Generali oraz rodzaju i zakresu oferowanych przez Generali ubezpieczeń, jak też dostęp oraz możliwość pobrania Ogólnych Warunków Ubezpieczenia oraz umożliwiające Użytkownikowi jako Ubezpieczającemu zawarcie Umowy ubezpieczenia, na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia zamieszczonych pod adresem internetowym [www.generali.pl](http://www.generali.pl), [www.generalidirect.pl](http://www.generalidirect.pl), [www.proama.pl](http://www.proama.pl) lub w Aplikacji partnera zewnętrznego, 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 Generali, Call Center Proama oraz CC Partnera 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), [www.generalidirect.pl](http://www.generalidirect.pl), [www.proama.pl](http://www.proama.pl) lub Aplikacji partnera zewnętrznego.

### **Wymagania techniczne**

#### **§5**

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.
3. Ze względów bezpieczeństwa wyświetlenie kolejnego lub poprzedniego kroku w aplikacji "Kup polisę" możliwe jest tylko przy użyciu przycisków funkcyjnych tej aplikacji. W razie próby wyświetlenia kolejnego lub poprzedniego kroku przy pomocy funkcji przeglądarki internetowej może nastąpić automatyczne wygaśnięcie sesji Użytkownika w Systemie.

### **Przygotowanie do zawarcia umowy ubezpieczenia oraz funkcjonalności serwisu**

#### **§6**

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 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 lub przez autoryzowany system DotPay, na rachunek Generali lub poprzez płatność kartą płatniczą (Visa, MasterCard)) za pośrednictwem eCard lub za pośrednictwem Partnera zewnętrznego. W razie płatności kartą płatniczą, dane osobowe Użytkownika zostaną przekazane odpowiednio DotPay albo eCard w zakresie niezbędnym do realizacji



- płatności wybraną metodą. Zmiana dostawców obsługujących płatności nie stanowi podstawy do zmiany Regulaminu.
5. Wszystkie operacje i dyspozycje zlecone podczas rozmowy z Doradcą uważa się za zlecone przez Użytkownika.

### **Proces zawarcia umowy ubezpieczenia**

#### **§7**

1. Do Umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Call Center Generali, Call Center Proama 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 lub Partnera zewnętrznego 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 Polisa.
2. W przypadku Umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Call Center Generali oraz Call Center Proama, 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. Ubezpieczający niebędący konsumentem, który zawarł Umowę ubezpieczenia za pośrednictwem Call Center Generali oraz Call Center Proama, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie w terminie siedmiu dni od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia.
3. Generali lub Partner zewnętrzny może zwrócić się do Ubezpieczającego o udzielenie dodatkowych informacji, koniecznych do oceny ryzyka, wskazanych przez Generali.

### **Informacje o składce i pozostałych kosztach związanych z umową ubezpieczenia**

#### **§8**

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 Generali, Call Center Proama, CC Partnera i wysyłki Polis pokrywa Generali lub Partner zewnętrzny.

### **Sposób składania i rozpatrywania reklamacji**

#### **§9**

1. Użytkownik może składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Generali lub Partnera zewnętrznego, 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. Senatorska 18, 00-082 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 przed Rzecznikiem Finansowym ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
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

#### §10

1. W ramach świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę, Generali przetwarza dane osobowe Użytkowników zgodnie z przepisami RODO.
2. Generali jest administratorem danych osobowych Użytkowników. Informacje określone w art. 13 ust. 1-2 RODO, w tym dane administratora, dane kontaktowe inspektora ochrony danych, informacje o celach i podstawach przetwarzania, odbiorcach danych, a także o okresach przechowywania danych lub kryteriach ich ustalania zostaną podane Użytkownikowi podczas pozyskiwania jego danych osobowych.
3. Podanie przez Użytkownika jego danych osobowych ma charakter dobrowolny, jednakże może być niezbędne do świadczenia danej Usługi. Jeżeli w tym ostatnim przypadku Użytkownik odmówi podania określonych danych osobowych, Użytkownik może być pozbawiony dostępu do tej Usługi.
4. Zgodnie z RODO Użytkownikowi przysługują:
  - a. prawo do wycofania zgody (tam, gdzie podstawą prawną przetwarzania jest zgoda);
  - b. prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
  - c. prawo sprostowania (poprawiania) swoich danych;
  - d. prawo usunięcia danych,
  - e. prawo ograniczenia przetwarzania danych;
  - f. prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych;
  - g. prawo przenoszenia danych;
  - h. prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

Użytkownik może wykonać powyższe prawa, kontaktując się z Generali za pośrednictwem strony internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl); dzwoniąc na infolinię o numerze 913 913 913; wysyłając e-mail na adres: [iod@generali.pl](mailto:iod@generali.pl) lub pisemnie na adres siedziby Generali wskazany w §2 pkt. 19.

### 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.



Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

generali.pl

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną z wykorzystaniem telefonu

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, [www.generali.pl](http://www.generali.pl) oraz aplikacji Partnera zewnętrznego.
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), [www.generalidirect.pl](http://www.generalidirect.pl) lub aplikacji Partnera zewnętrznego 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 Zarządu Generali T.U. S.A.

---

Regulamin świadczenia usług drogą  
elektroniczną w Serwisie Generali

---



Obowiązuje od 26 lipca 2018 roku, zmieniony od 20 stycznia 2022

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

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W SERWISIE GENERALI

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. z siedzibą w Warszawie ustala niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w Serwisie Generali (zwany dalej Regulaminem).

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną przez Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. w Serwisie Generali, a także warunki zawierania i rozwiązywania Umów.
2. Regulamin dostępny jest m.in. na stronie internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl).
3. Regulamin udostępniany jest 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).
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 także o zadośćuczynienie bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

### § 2 Definicje

1. Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:
  - 1) **Agent** – pośrednik ubezpieczeniowy, agent ubezpieczeniowy, wpisany do rejestru pośredników ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego wykonujący czynności agencyjne osobiście lub w przypadku jednostek organizacyjnych przez osobę fizyczną wykonującą czynności agencyjne, w rozumieniu ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym z dnia 22 maja 2003 r. w imieniu i na rzecz Generali T.U. S.A.;
  - 2) **Oferta ubezpieczenia lub Oferta** - propozycja zawarcia umowy ubezpieczenia składana przez Generali Użytkownikowi, opracowana na podstawie Kalkulacji składki lub Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia;
  - 3) **Ogólne Warunki Ubezpieczenia** - postanowienia ustalone przez Generali regulujące prawa i obowiązki stron umów ubezpieczenia, których zawarcie oferuje Generali;
  - 4) **Polisa** - dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia pomiędzy Użytkownikiem a Generali, zawierający dane jej dotyczące, w szczególności: strony umowy, okres ubezpieczenia, przedmiot i zakres ubezpieczenia;
  - 5) **Regulamin** - niniejszy dokument, określający zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę w ramach Serwisu;
  - 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 Generali, umożliwiająca Użytkownikom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji opracowanych przez Generali w celu świadczenia Usług, dostępna pod dedykowanym linkiem wysyłanym na adres e-mail podany przez Użytkownika.
  - 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) **Umowa zawarta na odległość** - umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Generali a Użytkownikiem zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia poprzez przekazanie danych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość;
  - 14) **Usługodawca lub Generali** – Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 18, 00-082 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 236.509.000 zł wpłacony w całości, NIP 526 -23-49-108, należąca do Grupy Generali, figurującej w Rejestrze Grup Ubezpieczeniowych prowadzonym przez IVASS;
  - 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 Agentem, zawierający dane niezbędne do zawarcia Umowy ubezpieczenia, po uprzedniej kalkulacji Składki.

### § 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](http://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. W ramach Usługi, Użytkownik może także sprawdzić dane Umów ubezpieczenia, uzyskać informacje o składce do zapłaty, warunkach umowy ubezpieczenia, dokonać płatności z tytułu należnej składki,.
3. W sytuacjach naruszenia Regulaminu przez Użytkownika, Usługodawca zastrzega sobie prawo zablokowania dostępu do Usługi do czasu wyjaśnienia nieprawidłowości.

### § 5

#### Wymagania techniczne

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu wymagana jest przeglądarka Internet Explorer w wersji 10 lub wyższej, Chrome 49 lub wyższej, FireFox 48 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. Korzystając z Usługi, Użytkownik może zawrzeć umowę ubezpieczenia.
2. 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.
3. Zawarcie Umowy ubezpieczenia odbywa się poprzez przyjęcie Oferty zawarcia Umowy ubezpieczenia przygotowanej na podstawie podanych przez Użytkownika danych niezbędnych do przygotowania Oferty. Dane niezbędne do przygotowania Oferty przekazywane są przez Użytkownika w trakcie spotkania z Agentem w lokalu, w którym prowadzi on działalność gospodarczą a także poza lokalem, jak również poprzez przekazanie danych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Dane przekazywane przez Użytkownika powinny być zgodne ze stanem faktycznym i jego najlepszą wiedzą – pod rygorem skutków wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności art. 815 Kodeksu Cywilnego, oraz zapisów Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, na podstawie których dochodzi do zawarcia umowy ubezpieczenia, które zostaną doręczone Użytkownikowi przed zawarciem Umowy ubezpieczenia.
4. Kalkulacja składki skutkuje wysłaniem do Użytkownika na podany przez niego adres e-mail linku, na który kliknięcie skutkuje przekierowaniem na dedykowaną stronę [www.generali.pl](http://www.generali.pl) zawierającą dostęp do przygotowanej Oferty ubezpieczenia. Użytkownik wypełnia oświadczenia oraz przechodzi przez proces autoryzacji poprzez podanie nr PESEL dla osób fizycznych, nr REGON dla osób prawnych.
5. Użytkownik oświadcza, że przed zawarciem Umowy ubezpieczenia zapoznał się z niniejszym Regulaminem, z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia, zamieszczonymi na stronie [www.generali.pl](http://www.generali.pl), których Regulamin stanowi integralną część oraz podaje nr PESEL w przypadku osób fizycznych, nr REGON w przypadku osób prawnych. Po autoryzacji Użytkownik otrzymuje dostęp do ekranu podsumowania Oferty ubezpieczenia, który jest możliwy przez maksymalnie 30 dni od dnia dokonania kalkulacji ale nie później niż wskazany początek okresu ubezpieczenia. Po upływie terminu 30 dni od dnia dokonania kalkulacji lub po zawarciu umowy ubezpieczenia dostęp do danych zostanie zablokowany.
6. Zawarcie Umowy ubezpieczenia możliwe jest po złożeniu oświadczenia o wyrażeniu zgody aby dokumenty dotyczące ubezpieczenia, w tym oferta, polisa, informacje w toku ubezpieczenia, zostały mu doręczone na podany przez niego adres e-mail, ma możliwość wydrukowania polisy, że zawierając umowę ubezpieczenia na rzecz ubezpieczonych działa za wiedzą i zgodą tych osób oraz oświadcza, że doręczył Ubezpieczonemu OWU oraz Skorowidz przed przystąpieniem przez niego do umowy ubezpieczenia.
7. Użytkownik może dokonać płatności Składki za pomocą: przelewu bankowego na rachunek Generali lub poprzez płatność elektroniczną realizowaną przez zewnętrznego operatora.
8. Generali potwierdza zawarcie umowy ubezpieczenia poprzez wysłanie do Użytkownika na wskazany adres e-mail polisy.
9. Wszystkie operacje i dyspozycje zlecone przy wypełnieniu Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia przekazane przez Użytkownika w trakcie spotkania z Agentem w lokalu, w którym prowadzi on działalność gospodarczą a także poza lokalem, jak również poprzez przekazanie danych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość oraz na dedykowanej stronie [www.generali.pl](http://www.generali.pl) zawierającej Ofertę ubezpieczenia uważa się za zlecone przez Użytkownika.
10. Dokonanie zmian danych w Ofercie czy też w zawartej umowie ubezpieczenia możliwe jest wyłącznie w trakcie spotkania z Agentem w lokalu, w którym prowadzi działalność gospodarczą a także poza lokalem, jak również poprzez przekazanie danych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Nie dotyczy oświadczeń składanych przez Użytkownika w serwisie.



## § 7

### Proces zawarcia Umowy ubezpieczenia

- Do Umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Serwisu działającego w ramach strony internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl) obowiązują poniższe zasady:
  - Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia złożonego przez Ubezpieczającego w trakcie spotkania z Agentem w lokalu, w którym prowadzi on działalność gospodarczą a także poza lokalem, jak również poprzez przekazanie danych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość;
  - Generali przedstawia Ubezpieczającemu Ofertę zawarcia Umowy ubezpieczenia;
  - Umowę Ubezpieczenia uważa się za zawartą z chwilą przyjęcia przez Ubezpieczającego Oferty zawarcia umowy ubezpieczenia w Serwisie, zaakceptowania Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, Regulaminu i zapłaty należnej składki;
  - Umowa ubezpieczenia zawierana jest na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, potwierdzonych w polisie;
  - Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta tylko po akceptacji przez Ubezpieczającego zasad określonych w Regulaminie.
  - Generali potwierdza zawarcie Umowy ubezpieczenia Polisą.
- 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 lub doręczenia Polisy jeżeli jest to termin późniejszy - dotyczy osób fizycznych, oraz w terminie 7 dni, dotyczy osób prawnych, od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia.
- Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres w którym Generali udzielało ochrony ubezpieczeniowej.
- 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

- Wysokość należnej z tytułu Umowy ubezpieczenia składki zostaje ustalona na podstawie taryfy obowiązującej w dniu wypełnienia wniosku w oparciu o System Informatyczny Generali, po wprowadzeniu niezbędnych danych.
- Składka ustalana jest w polskich złotych.
- Użytkownik nie ponosi dodatkowych kosztów związanych z zawarciem Umowy ubezpieczenia. Koszty Serwisu i wysyłki Polis pokrywa Generali.

## § 9

### Sposób składania i rozpatrywania reklamacji

- 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.
- Reklamacje mogą być składane:
  - w formie pisemnej - osobiście w siedzibie Generali, ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa lub jednostce obsługującej klientów, albo przesyłane przesyłką pocztową,
  - ustnie - telefonicznie pod numerem +48 913 913 913 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w miejscu o którym mowa w pkt 1 powyżej.
- Reklamacja powinna zawierać dane Użytkownika umożliwiające jego identyfikację, numer polisy oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Użytkownika.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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, przed Rzecznikiem Finansowym ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
- Skargi i zażalenia składane przez inne osoby, niż wymienione w ust. 1 powyżej lub w innej formie, niż określona w ust. 2 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.
- Niezależnie od powyższego Użytkownik może składać skargi i zażalenia na działalność Generali do uprawnionych organów, np. Komisji Nadzoru Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.
- 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. Rozstrzygnięcie 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).
- Generali podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## **§ 10** **Dane osobowe**

1. W ramach świadczenia usług drogą elektroniczną Generali przetwarza dane osobowe Użytkowników zgodnie z przepisami RODO.
2. Generali jest administratorem danych osobowych Użytkowników. Informacje określone w art. 13 ust. 1-2 RODO, w tym dane administratora, dane kontaktowe inspektora ochrony danych, informacje o celach i podstawach przetwarzania, odbiorcach danych, a także o okresach przechowywania danych lub kryteriach ich ustalania zostaną podane Użytkownikowi podczas pozyskiwania jego danych osobowych.
3. Podanie przez Użytkownika jego danych osobowych ma charakter dobrowolny, jednakże może być niezbędne do świadczenia danej Usługi. Jeżeli w tym ostatnim przypadku Użytkownik odmówi podania określonych danych osobowych, Użytkownik może być pozbawiony dostępu do tej Usługi.
4. Zgodnie z RODO Użytkownikowi przysługuje
  - 1) prawo do wycofania zgody (tam, gdzie podstawą prawną przetwarzania jest zgoda);
  - 2) prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
  - 3) prawo sprostowania (poprawiania) swoich danych;
  - 4) prawo usunięcia danych,
  - 5) prawo ograniczenia przetwarzania danych;
  - 6) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych;
  - 7) prawo przenoszenia danych;
  - 8) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
5. Użytkownik może wykonać powyższe prawa, kontaktując się z Generali za pośrednictwem strony internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl); dzwoniąc na infolinię o numerze 913 913 913; wysyłając e-mail na adres: [iod@generali.pl](mailto:iod@generali.pl) lub pisemnie na adres siedziby Generali wskazany w §2 pkt. 14.

## **§ 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 Ogólnych Warunków 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 na [www.generali.pl](http://www.generali.pl). Zmiany w Regulaminie będą dodatkowo udostępniane drogą elektroniczną w sposób umożliwiający jego pozyskiwanie, odtwarzanie i utrwalanie za pomocą systemu teleinformatycznego.
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), których Regulamin stanowi integralną część.
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 Zarządu Generali T.U. S.A.

