

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez  
Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.  
za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość  
(DPI.IN.02)

Obowiązuje od 17 kwietnia 2025 roku



[generali.pl](https://generali.pl)  
[moje.generali.pl](https://moje.generali.pl)  
[portal.generali.pl](https://portal.generali.pl)

# **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ GENERALI TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A. ZA POŚREDNICTWEM ŚRODKÓW POROZUMIEWANIA SIĘ NA ODLEGŁOŚĆ**

## **Spis treści**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| § 1 Postanowienia ogólne .....                                                                                                                                                                                                                                                           | 3  |
| § 2 Definicje .....                                                                                                                                                                                                                                                                      | 3  |
| § 3 Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną .....                                                                                                                                                                                                                                 | 4  |
| § 4 Warunki zawierania i rozwiązywania Umów .....                                                                                                                                                                                                                                        | 5  |
| § 5 Wymagania techniczne .....                                                                                                                                                                                                                                                           | 5  |
| § 6 Zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Call Center Generali .....                                                                                                                                                                                                             | 6  |
| 6.1 Proces zawarcia umowy ubezpieczenia .....                                                                                                                                                                                                                                            | 6  |
| 6.2 Zasady zawarcia i odstąpienia od Umowy .....                                                                                                                                                                                                                                         | 6  |
| 6.3 Informacje o Składce i pozostałych kosztach związanych z umową ubezpieczenia .....                                                                                                                                                                                                   | 6  |
| § 7 Zawarcie umowy ubezpieczenia z wykorzystaniem Serwisu dostępnego w Internecie pod adresami <a href="http://www.generali.pl">www.generali.pl</a> ,<br><a href="http://moje.generali.pl">moje.generali.pl</a> lub z wykorzystaniem Aplikacji Partnera zewnętrznego .....               | 7  |
| 7.1 Proces zawarcia umowy ubezpieczenia .....                                                                                                                                                                                                                                            | 7  |
| 7.2 Zasady zawarcia i odstąpienia od Umowy .....                                                                                                                                                                                                                                         | 7  |
| 7.3 Informacje o Składce i pozostałych kosztach związanych z umową ubezpieczenia .....                                                                                                                                                                                                   | 8  |
| § 8 Zawarcie umowy ubezpieczenia z wykorzystaniem Serwisu dostępnego w Internecie pod adresami <a href="http://www.generali.pl">www.generali.pl</a> ,<br><a href="http://moje.generali.pl">moje.generali.pl</a> w ramach przyjęcia oferty ubezpieczenia przygotowanej przez Agenta ..... | 8  |
| 8.1 Proces zawarcia umowy ubezpieczenia .....                                                                                                                                                                                                                                            | 8  |
| 8.2 Zasady zawarcia i odstąpienia od Umowy .....                                                                                                                                                                                                                                         | 9  |
| 8.3 Informacje o Składce i pozostałych kosztach związanych z umową ubezpieczenia .....                                                                                                                                                                                                   | 9  |
| § 9 Zawarcie umowy ubezpieczenia z wykorzystaniem Serwisu dostępnego w Internecie pod adresem <a href="http://portal.generali.pl">portal.generali.pl</a> lub z<br>wykorzystaniem Aplikacji Partnera zewnętrznego .....                                                                   | 9  |
| 9.1 Proces zawarcia umowy ubezpieczenia .....                                                                                                                                                                                                                                            | 9  |
| 9.2 Zasady zawarcia i odstąpienia od Umowy .....                                                                                                                                                                                                                                         | 9  |
| 9.3 Informacje o Składce i pozostałych kosztach związanych z umową ubezpieczenia .....                                                                                                                                                                                                   | 9  |
| § 10 Sposób składania i rozpatrywania reklamacji .....                                                                                                                                                                                                                                   | 11 |
| § 11 Dane osobowe .....                                                                                                                                                                                                                                                                  | 11 |
| § 12 Postanowienia końcowe .....                                                                                                                                                                                                                                                         | 14 |

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 za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (zwany dalej Regulaminem).

## § 1

### Postanowienia ogólne co warto wiedzieć na początek

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną przez Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
2. Regulamin dostępny jest m.in. na stronie internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl), [moje.generali.pl](http://moje.generali.pl) oraz 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), [moje.generali.pl](http://moje.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 także o zadośćuczynienie 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.

## § 2

### Definicje co znaczą pojęcia, których używamy w Regulaminie

- 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) **Broker ubezpieczeniowy** - osoba fizyczna albo osoba prawna, posiadająca wydane przez organ nadzoru zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej w zakresie ubezpieczeń, wpisana do rejestru brokerów.
- 3) **Call Center Generali** – serwis telefoniczny dostępny pod numerem +48 913 913 913 zajmujący się świadczeniem Usług na rzecz Użytkowników, którzy zawarli lub są zainteresowani zawarciem Umów ubezpieczenia opatrzonych znakiem towarowym Generali.
- 4) **Czat** - prowadzenie dialogu tekstowego w czasie rzeczywistym z Doradcą, polegający na naprzemiennym przysyłaniu wiadomości tekstowych za pośrednictwem Serwisu pod adresem [www.generali.pl](http://www.generali.pl) lub [moje.generali.pl](http://moje.generali.pl)
- 5) **Doradca** – osoba wykonująca czynności na rzecz Generali, dostępna pod numerem telefonu Call Center Generali upoważniona do zawierania Umów ubezpieczenia lub zmian umów ubezpieczenia oraz udzielania informacji na temat usług świadczonych przez Generali.
- 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) **Portal Merkury** – portal sprzedażowy Generali, w którym istnieje możliwość zawarcia lub zmiany umowy ubezpieczenia.
- 11) **Regulamin** – niniejszy dokument, określający zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę.
- 12) **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku 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).
- 13) **Serwis** – zorganizowana platforma informatyczno-informacyjna podłączona do sieci Internet, 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) oraz [moje.generali.pl](http://moje.generali.pl), oraz za pośrednictwem aktywnej poczty elektronicznej (e-mail).
- 14) **Składka** – świadczenie pieniężne uiszczane przez Ubezpieczającego, należne Generali z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia.
- 15) **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.
- 16) **Ubezpieczający** – Użytkownik, który zawarł Umowę ubezpieczenia z Generali.
- 17) **Ubezpieczony** – osoba na rzecz, której Ubezpieczający zawarł Umowę ubezpieczenia z Generali.
- 18) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną.
- 19) **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia pomiędzy Generali a Użytkownikiem.
- 20) **Upoważniony broker ubezpieczeniowy** – broker ubezpieczeniowy posiadający ważne pełnomocnictwo do wykonywania czynności brokerskich w zakresie ubezpieczeń w imieniu Ubezpieczającego, w tym posiadający co najmniej pełnomocnictwo do zawarcia lub zmiany umowy ubezpieczenia.
- 21) **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, XII 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 Instytut Nadzoru Ubezpieczeniowego (IVASS) pod numerem 26.
- 22) **Usługa/Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną opisane w Regulaminie.
- 23) **Ustawa** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).
- 24) **Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych** – ustawa z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych
- 25) **Użytkownik** – osoba korzystająca z Serwisu.
- 26) **Wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia** – wniosek złożony przez Użytkownika w trakcie rozmowy z Doradcą, w Serwisie lub Portalu Merkury, zawierający dane niezbędne do zawarcia Umowy ubezpieczenia.
- 27) **Współpracownik** – osoba fizyczna wykonująca czynności agencyjne związana z Agentem umową o pracę lub umową cywilnoprawną, działająca na podstawie pisemnego upoważnienia w imieniu Agent, spełniająca wymagania określone w ustawie z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń, wpisana do Rejestru Agentów Ubezpieczeniowych, jako osoba, przy pomocy, której Agent wykonuje czynności agencyjne na rzecz Generali.

### § 3

#### Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną co i w jaki sposób załatwisz

1. W ramach Call Center Generali:
  - a) dostęp do informacji na temat działalności Generali, rodzaju i zakresu oferowanych przez Generali ubezpieczeń oraz umożliwienie Użytkownikowi, jako Ubezpieczającemu, zawarcie Umowy ubezpieczenia;

- b) możliwość złożenia zamówienia na rozmowę z Doradcą. Użytkownik pozostawia numer telefonu kontaktowego, może dodatkowo określić preferowaną datę i porę kontaktu oraz wybrać temat zamawianej rozmowy;
  - c) możliwość zgłoszenia zaistnienia zdarzenia objętego ochroną w ramach zawartej Umowy ubezpieczenia;
  - d) możliwość złożenia wypowiedzenia umowy OC posiadaczy pojazdów mechanicznych zgodnie z art. 28 i art. 28a Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w przypadku Umowy ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej Posiadaczy Pojazdów Mechanicznych lub pojazdu stanowiącego przedmiot ubezpieczenia w Umowie ubezpieczenia dobrowolnego;
  - e) możliwość złożenia odstąpienia od umowy ubezpieczenia zawartej na odległość podczas rozmowy z Doradcą.
2. W ramach Serwisu, w szczególności strony [www.generali.pl](http://www.generali.pl):
- a) możliwość zawarcia Umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną, jako Ubezpieczającemu, na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia oraz doręczonych Użytkownikowi przed zawarciem Umowy ubezpieczenia na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej lub zgodnie z Ustawą o ubezpieczeniach obowiązkowych;
  - b) możliwość poinformowania o zbyciu pojazdu w przypadku Umowy ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej Posiadaczy Pojazdów Mechanicznych lub pojazdu stanowiącego przedmiot ubezpieczenia w Umowie ubezpieczenia dobrowolnego, także za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail [centrumklienta@generali.pl](mailto:centrumklienta@generali.pl) (oświadczenie w formie dokumentowej załączone do wiadomości - skan dokumentu);
  - c) możliwość złożenia wypowiedzenia umowy OC posiadaczy pojazdów mechanicznych w przypadku Umowy ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej Posiadaczy Pojazdów Mechanicznych lub pojazdu stanowiącego przedmiot ubezpieczenia w Umowie ubezpieczenia dobrowolnego, także za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail [centrumklienta@generali.pl](mailto:centrumklienta@generali.pl) (oświadczenie w formie dokumentowej załączone do wiadomości - skan dokumentu);
  - d) możliwość złożenia wypowiedzenia umowy OC posiadaczy pojazdów mechanicznych na podstawie art. 28 i art. 28a Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w przypadku Umowy ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej Posiadaczy Pojazdów Mechanicznych lub pojazdu stanowiącego przedmiot ubezpieczenia w Umowie ubezpieczenia dobrowolnego za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail [centrumklienta@generali.pl](mailto:centrumklienta@generali.pl), (otrzymanego z adresu e-mail Ubezpieczającego wskazanego podczas zawarcia/obsługi umowy) oraz za pośrednictwem Czatu;
  - e) możliwość złożenia zamówienia na rozmowę z Doradcą. Użytkownik pozostawia numer telefonu kontaktowego, może dodatkowo określić preferowaną datę i porę kontaktu oraz wybrać temat zamawianej rozmowy;
  - f) możliwość zgłoszenia zaistnienia zdarzenia objętego ochroną w ramach zawartej Umowy ubezpieczenia;
  - g) dostęp do danych kontaktowych Generali;
  - h) możliwość prowadzenia Czatu;
  - i) możliwość złożenia wypowiedzenia umów Ubezpieczeń obowiązkowych i dobrowolnych innych niż wskazane powyżej na adres e-mail: [centrumklienta@generali.pl](mailto:centrumklienta@generali.pl) (oświadczenie w formie dokumentowej załączone do wiadomości - skan dokumentu).
3. W ramach Portalu Merkury:
- a) możliwość zawarcia lub zmiany Umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną, poprzez upoważnionego Brokera ubezpieczeniowego albo poprzez Partnera zewnętrznego/Agenta, na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia,
  - b) możliwość kontaktu z Usługodawcą.

#### **§ 4**

#### **Warunki zawierania i rozwiązywania Umów** kiedy obowiązuje umowa

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 udostępnionych Usług, Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, z chwilą opuszczenia Serwisu, zakończenia połączenia telefonicznego, oraz zakończenia wymiany informacji tekstowych w ramach Czatu.

#### **§ 5**

#### **Wymagania techniczne** czego potrzebujesz, by skorzystać z usług

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu lub Portalu Merkury wymagana jest przeglądarka Mozilla Firefox w wersji 90 lub wyższej, Google Chrome 75 lub wyższej, Microsoft Edge 90 lub wyższej. W przeglądarce internetowej użytkownika konieczne

2. W Serwisie Generali lub Portalu Merkury 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.
4. W przypadku usług świadczonych za pośrednictwem Call Center Generali niezbędne jest posiadanie polskiego numeru telefonu, za pomocą, którego można wykonywać połączenia telefoniczne, odbierać i wysyłać wiadomości SMS.
5. Wymagane jest posiadanie aktywnej poczty elektronicznej (e-mail).

## **§ 6** **Zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Call Center Generali** zasady i kolejne etapy

### **6.1** **Proces zawarcia umowy ubezpieczenia** jakie są kolejne kroki

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 podczas 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 o ubezpieczeniach obowiązkowych w przypadku zawarcia Umowy Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej Posiadaczy Pojazdów Mechanicznych.
4. Użytkownik może dokonać płatności Składki za pomocą:
  - a. przelewu bankowego,
  - b. przez autoryzowany system płatności na rachunek Generali,
  - c. systemu płatności BLIK
  - d. płatności kartą płatniczą (Visa, MasterCard) za pośrednictwem płatności elektronicznych lub za pośrednictwem Partnera zewnętrznego.W razie płatności kartą płatniczą, dane osobowe Użytkownika zostaną przekazane odpowiednio PayU 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.

### **6.2** **Zasady zawarcia i odstąpienia od Umowy** jak i kiedy możesz to zrobić

1. Do Umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Call Center Generali obowiązują poniższe zasady:
  - a) Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia, złożonego przez Ubezpieczającego w trakcie rozmowy z Doradcą. W trakcie rozmowy Doradca pozyskuje od Ubezpieczającego informacje pozwalające określić jego wymagania i potrzeby w zakresie ochrony;
  - b) Umowę ubezpieczenia uważa się za zawartą z chwilą zaakceptowania przez Generali lub Partnera zewnętrznego Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia;
  - c) Umowa ubezpieczenia zawierana jest na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia lub zgodnie z Ustawą o ubezpieczeniach obowiązkowych, potwierdzonych w Polisie;
  - d) Generali potwierdza zawarcie Umowy ubezpieczenia Polisą.
2. W przypadku Umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Call Center Generali 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 danych niezbędnych do zawarcia Umowy ubezpieczenia, jeżeli jest to termin późniejszy. Ubezpieczający niebędący konsumentem, który zawarł Umowę ubezpieczenia za pośrednictwem Call Center Generali, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie w terminie 7 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.

### 6.3

#### **Informacje o Składce i pozostałych kosztach związanych z umową ubezpieczenia** jakie poniesiesz koszty

1. Wysokość Składki należnej z tytułu Umowy ubezpieczenia 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 i wysyłki Polis pokrywa Generali lub Partner zewnętrzny.

### § 7

#### **Zawarcie umowy ubezpieczenia z wykorzystaniem Serwisu dostępnego w Internecie pod adresami [www.generali.pl](http://www.generali.pl), [moje.generali.pl](http://moje.generali.pl) lub z wykorzystaniem Aplikacji Partnera zewnętrznego** zasady i kolejne etapy

#### 7.1

##### **Proces zawarcia umowy ubezpieczenia** jakie są kolejne kroki

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 podczas jej wykonywania.
2. Wyliczenie Składki odbywa się poprzez wprowadzenie wymaganych danych do kalkulatora zamieszczonego na stronie [www.generali.pl](http://www.generali.pl), [moje.generali.pl](http://moje.generali.pl) lub Aplikacji Partnera zewnętrznego.
3. Zawarcie Umowy ubezpieczenia odbywa się poprzez przyjęcie Oferty zawarcia Umowy ubezpieczenia oświadczeniem lub poprzez dokonanie płatności Składki. Warunkiem zawarcia Umowy ubezpieczenia jest zaakceptowanie treści Ogólnych Warunków Ubezpieczenia i niniejszego Regulaminu, z uwzględnieniem przepisów Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w przypadku zawarcia Umowy Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej Posiadaczy Pojazdów Mechanicznych.
4. Generali oraz Partner zewnętrzny umożliwiają powrót do kalkulacji Składki i dokonanie zawarcia Umowy ubezpieczenia w innym terminie. Dokonanie kalkulacji skutkuje wysłaniem do Użytkownika linku na wskazany przez niego adres e-mail. Po kliknięciu w link, Użytkownik zostanie przekierowany na stronę [www.generali.pl](http://www.generali.pl), [moje.generali.pl](http://moje.generali.pl) lub do Aplikacji Partnera zewnętrznego. Po autoryzacji poprzez odpowiedź na pytanie dotyczące danych wprowadzonych w trakcie wyliczania kalkulacji, Użytkownik ma możliwość odtworzenia wcześniej zrobionej kalkulacji. Dostęp do kalkulacji jest możliwy przez 30 dni od daty jej wykonania. W tym czasie Użytkownik może wprowadzać zmiany w kalkulacji, a także zawrzeć Umowę ubezpieczenia. Po upływie terminu 30 dni od dnia dokonania kalkulacji, dostęp do danych zostanie zablokowany.
5. Użytkownik może opłacić Składkę za pomocą: przelewu bankowego na rachunek Generali lub Partnera zewnętrznego bądź poprzez płatność elektroniczną realizowaną przez zewnętrznego operatora (PayU, BLIK).
6. Wszystkie operacje i dyspozycje zlecone przy wypełnieniu Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia, dostępnego na stronie [www.generali.pl](http://www.generali.pl), [moje.generali.pl](http://moje.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), [moje.generali.pl](http://moje.generali.pl) lub aplikacji Partnera zewnętrznego, których Regulamin stanowi integralną część.

#### 7.2

##### **Zasady zawarcia i odstąpienia od Umowy** jak i kiedy możesz to zrobić

1. Do Umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Serwisu działającego w ramach strony internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl), [moje.generali.pl](http://moje.generali.pl) lub Aplikacji Partnera zewnętrznego, oraz za pośrednictwem aktywnej poczty elektronicznej (e-mail), obowiązują poniższe zasady:
  - a) Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia złożonego przez Ubezpieczającego za pośrednictwem Serwisu albo za pośrednictwem aktywnej poczty elektronicznej (e-mail);
  - b) w oparciu o uzyskane od Ubezpieczającego informacje pozwalające określić wymagania i potrzeby w zakresie ochrony ubezpieczeniowej, Generali przedstawia Ubezpieczającemu Ofertę zawarcia Umowy ubezpieczenia;
  - c) 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;

- d) w chwili zawarcia Umowy ubezpieczenia dokument Oferty zawarcia Umowy ubezpieczenia (Oferta) staje się Polisą;
  - e) Umowa ubezpieczenia zawierana jest na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, potwierdzonych w Polisie;
  - f) 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 lub od dnia, w którym Generali było obowiązane do przekazania Ubezpieczającemu danych niezbędnych do zawarcia Umowy ubezpieczenia, jeżeli jest to termin późniejszy. Ubezpieczający niebędący konsumentem, który zawarł umowę Ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie w terminie 7 dni od zawarcia umowy ubezpieczenia.
3. Generali lub Partner zewnętrzny może zwrócić się do Ubezpieczającego o udzielenie dodatkowych informacji, koniecznych do oceny ryzyka, wskazanych przez Generali.

### 7.3

#### **Informacje o Składce i pozostałych kosztach związanych z umową ubezpieczenia** jakie poniesiesz koszty

- 1. Wysokość Składki należnej z tytułu Umowy ubezpieczenia zostaje ustalona na podstawie taryfy obowiązującej w dniu wypełniania Wniosku.
- 2. Składka ustalana jest w polskich złotych.
- 3. Użytkownik nie ponosi dodatkowych kosztów związanych z zawarciem Umowy ubezpieczenia. Koszty Serwisu (oprócz kosztu prowadzenia poczty elektronicznej Użytkownika) i wysyłki Polis pokrywa Generali.

### § 8

#### **Zawarcie umowy ubezpieczenia z wykorzystaniem Serwisu dostępnego w Internecie pod adresami [www.generali.pl](http://www.generali.pl), [moje.generali.pl](http://moje.generali.pl) w ramach przyjęcia oferty ubezpieczenia przygotowanej przez Agenta** zasady i kolejne etapy

### 8.1

#### **Proces zawarcia umowy ubezpieczenia** jakie są kolejne kroki

- 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 podczas jej wykonywania.
- 2. Zawarcie Umowy ubezpieczenia odbywa się poprzez przyjęcie Oferty zawarcia Umowy ubezpieczenia przygotowanej na podstawie podanych przez Użytkownika niezbędnych danych. Dane mogą być przekazywane przez Użytkownika w trakcie spotkania z Agentem w lokalu, w którym prowadzi on działalność gospodarczą a także poza lokalem, jak również 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. Ogólne Warunki Ubezpieczenia są doręczone Użytkownikowi przed zawarciem Umowy ubezpieczenia.
- 3. Dokonanie kalkulacji Składki skutkuje wysłaniem do Użytkownika linku na wskazany przez niego adres e-mail. Po kliknięciu w link Użytkownik zostanie przekierowany na stronę [www.generali.pl](http://www.generali.pl) lub [moje.generali.pl](http://moje.generali.pl) zawierającą dostęp do przygotowanej Oferty ubezpieczenia.
- 4. 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 numer PESEL (w przypadku osób fizycznych), numer REGON (w przypadku osób prawnych).
- 5. 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. Warunkiem zawarcia Umowy ubezpieczenia jest podanie przez Użytkownika adresu e-mail, na który zostaną mu doręczone dokumenty dotyczące ubezpieczenia (oferta, polisa, informacje w toku ubezpieczenia) oraz złożenie oświadczenia, że ma możliwość wydrukowania polisy, a także, 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

8. Generali potwierdza zawarcie umowy ubezpieczenia poprzez wysłanie do Użytkownika polisy na wskazany adres e-mail.
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 za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość oraz na stronie [www.generali.pl](http://www.generali.pl) oraz [moje.generali.pl](http://moje.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 to oświadczeń składanych przez Użytkownika w serwisie.

## 8.2

### Zasady zawarcia i odstąpienia od Umowy jak i kiedy możesz to zrobić

1. Do Umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Serwisu działającego w ramach strony internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl) i [moje.generali.pl](http://moje.generali.pl) obowiązują poniższe zasady:
  - a) 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 przekazanego za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość;
  - b) w oparciu o uzyskane od Ubezpieczającego informacje pozwalające określić wymagania i potrzeby w zakresie ochrony ubezpieczeniowej, Generali przedstawia Ubezpieczającemu Ofertę zawarcia Umowy ubezpieczenia;
  - c) 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;
  - d) Umowa ubezpieczenia zawierana jest na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, potwierdzonych w Polisie;
  - e) Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta tylko po akceptacji przez Ubezpieczającego zasad określonych w Regulaminie;
  - f) Generali potwierdza zawarcie Umowy ubezpieczenia Polisą.
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 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 Serwisu, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie w terminie 7 dni od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia.
3. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia Składki za okres, w którym Generali udzielało ochrony ubezpieczeniowej.
4. Generali może zwrócić się do Ubezpieczającego o udzielenie dodatkowych informacji, koniecznych do oceny ryzyka, wskazanych przez Generali.

## 8.3

### Informacje o Składce i pozostałych kosztach związanych z umową ubezpieczenia jakie poniesiesz koszty

1. Wysokość Składki należnej z tytułu Umowy ubezpieczenia zostaje ustalona na podstawie taryfy obowiązującej w dniu wypełniania wniosku w oparciu o System Informatyczny Generali, po wprowadzeniu niezbędnych danych.
2. Składka ustalana jest w polskich złotych.

Użytkownik nie ponosi dodatkowych kosztów związanych z zawarciem Umowy ubezpieczenia. Koszty Serwisu i wysyłki Polisy pokrywa Generali.

## § 9

### Zawarcie umowy ubezpieczenia z wykorzystaniem Serwisu dostępnego w Internecie pod adresem [portal.generali.pl](http://portal.generali.pl) lub z wykorzystaniem Aplikacji Partnera zewnętrznego zasady i kolejne etapy

## 9.1

### **Proces zawarcia umowy ubezpieczenia** jakie są kolejne kroki

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest w języku polskim, w oparciu o polskie przepisy prawa, które mają zastosowanie do relacji pomiędzy Generali a Ubezpieczającym przed zawarciem Umowy ubezpieczenia, jak również podczas jej wykonywania.
2. Zawarcie lub zmiana umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Portalu Merkury może nastąpić wyłącznie przy udziale brokera ubezpieczeniowego, upoważnionego do zawarcia lub zmiany umowy ubezpieczenia w imieniu Ubezpieczającego.
3. Wyliczenie Składki odbywa się poprzez wprowadzenie wymaganych danych do Wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia znajdującego się w Portalu Merkury zamieszczonym na stronie portal.generali.pl.
4. Zawarcie Umowy ubezpieczenia odbywa się poprzez przyjęcie Oferty zawarcia Umowy ubezpieczenia oświadczeniem lub poprzez dokonanie płatności Składki. Warunkiem zawarcia Umowy ubezpieczenia jest zaakceptowanie treści Ogólnych Warunków Ubezpieczenia i niniejszego Regulaminu.
5. Wszystkie operacje i dyspozycje zlecone przy wypełnieniu formularzy dostępnych na stronie portal.generali.pl, w tym Wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, uważa się za zlecone przez Użytkownika.
6. Poprzez wypełnienie formularzy dostępnych na stronie portal.generali.pl lub zawarcie Umowy ubezpieczenia Użytkownik oświadcza, że przed zawarciem Umowy ubezpieczenia zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia, zamieszczonymi na stronie portal.generali.pl, których Regulamin stanowi integralną część.

## 9.2

### **Zasady zawarcia i odstąpienia od Umowy** jak i kiedy możesz to zrobić

1. Do Umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Portalu Merkury działającego w ramach strony internetowej portal.generali.pl, obowiązują poniższe zasady:
  - a) Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia złożonego przez Ubezpieczającego za pośrednictwem Portalu Merkury;
  - b) w oparciu o uzyskane od Brokera informacje pozwalające określić wymagania i potrzeby w zakresie ochrony ubezpieczeniowej, Generali przedstawia upoważnionemu Brokerowi Ofertę zawarcia Umowy ubezpieczenia;
  - c) Umowę ubezpieczenia uważa się za zawartą z chwilą przyjęcia przez Brokera Oferty zawarcia umowy ubezpieczenia, ustalonej na podstawie Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia złożonego przez upoważnionego Brokera i dokonanej oceny ryzyka ubezpieczeniowego;
  - d) w chwili zaakceptowania Oferty zawarcia umowy ubezpieczenia Portal Merkury generuje Polisę;
  - e) Umowa ubezpieczenia zawierana jest na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, potwierdzonych w Polisie;
  - f) Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta tylko po akceptacji przez upoważnionego Brokera zasad określonych w Regulaminie.
2. W przypadku Umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Portalu Merkury, 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 danych niezbędnych do zawarcia Umowy ubezpieczenia, jeżeli jest to termin późniejszy. Ubezpieczający niebędący konsumentem, który zawarł umowę Ubezpieczenia za pośrednictwem Portalu Merkury, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie w terminie 7 dni od zawarcia umowy ubezpieczenia.
3. Generali może zwrócić się do Ubezpieczającego lub upoważnionego Brokera o udzielenie dodatkowych informacji, koniecznych do oceny ryzyka, wskazanych przez Generali.

## 9.3

### **Informacje o Składce i pozostałych kosztach związanych z umową ubezpieczenia** jakie poniesiesz koszty

1. Wysokość Składki należnej z tytułu Umowy ubezpieczenia zostaje ustalona na podstawie taryfy obowiązującej w dniu wypełniania Wniosku.
2. Składka ustalana jest w polskich złotych.
3. Użytkownik nie ponosi dodatkowych kosztów związanych z zawarciem Umowy ubezpieczenia. Koszty Portalu Merkury pokrywa Generali.

## § 10

### Sposób składania i rozpatrywania reklamacji

kto i jak może je składać oraz jak je rozpatrujemy

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:
  - a) 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 roku – Prawo pocztowe, na adres ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa, albo wysłane za pośrednictwem usługi e-Doręczenia na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-92978-86984-TBFWV-37,
  - b) 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 działań lub zaniechań 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 zażeń 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. Generali podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## § 11

### Dane osobowe

kiedy wykorzystujemy Twoje dane i jak możesz wycofać zgody

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Z administratorem można się skontaktować:
  - a) listownie, wysyłając pismo na adres siedziby Generali: ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa;
  - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres e-mail: [centrumklienta@generali.pl](mailto:centrumklienta@generali.pl);
  - c) telefonicznie, pod numerem: 913 913 913.
2. Generali wyznaczyło Inspektora Ochrony Danych, z którym Użytkownik może się skontaktować w sprawach ochrony swoich danych osobowych wysyłając e-mail na adres: [iod@generali.pl](mailto:iod@generali.pl) lub wysyłając pismo na adres siedziby Generali.

3. Dane osobowe Użytkownika mogą być przetwarzane:

- a) w celu identyfikacji rozmówcy, obsługi zapytania przesłanego za pomocą Czatu i wykonania Umowy dotyczącej świadczenia usług drogą elektroniczną (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - b) w celu świadczenia Usług związanych z niniejszą Umową, w tym m.in. przedstawienia Oferty ubezpieczenia, zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - c) w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego, na podstawie obowiązku wynikającego z przepisów ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
  - d) w celu rozpatrywania reklamacji zgodnie z przepisami o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego lub wniosków złożonych na podstawie innych przepisów np. RODO (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
  - e) 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);
  - f) w celu statystycznym, w związku z ustalaniem odpowiedniej wysokości składek ubezpieczeniowych, składek reasekuracyjnych, rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla celów wypłacalności i rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla celów rachunkowości, co w odniesieniu do danych zwykłych, stanowi prawnie uzasadniony interes Generali, w zakresie przewidzianym przepisami ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f oraz, w odniesieniu do danych szczególnych, z art. 9 ust. 2 lit. g RODO w związku z właściwymi przepisami ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej);
  - g) w celu ewentualnego podejmowania czynności związanych z przeciwdziałaniem przestępstwom ubezpieczeniowym, w tym oceny zgłoszeń szkód ubezpieczeniowych pod kątem potencjalnych przestępstw, będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Generali polegającego na zapobieganiu przestępstwom ubezpieczeniowym oraz obronie przed nadużyciami (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - h) w celach analitycznych [doboru usług do potrzeb Użytkowników, 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 związanego z zabezpieczeniem informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów lub rozliczalności w związku ze świadczonymi Usługami czy zawieraną Umową 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 (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO lub z art. 9 ust. 2 lit. f RODO);
  - l) w celu badania satysfakcji Użytkowników będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Generali określania jakości obsługi Generali oraz poziomu zadowolenia Klientów Generali z produktów i usług (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - m) w celu wykonywania umowy o udział w programie lojalnościowym, w tym oferowania Użytkownikom zniżek w ramach takich programów, zgodnie z regulaminem, jeśli Użytkownik zdecyduje się wziąć udział w programie lojalnościowym (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - n) w 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 przystąpił do udziału w Czacie);
  - o) w celu oferowania Użytkownikowi przez Generali produktów i usług bezpośrednio (marketing bezpośredni), co stanowi realizację naszego prawnie uzasadnionego interesu polegającego na dostarczaniu zamówionej informacji handlowej. Obejmuje to także dostarczanie informacji o produktach i usługach innych podmiotów z Grupy Generali oraz jej dostosowanie do tego, co uznamy za odpowiadające potrzebom Użytkownika i indywidualnym uwarunkowaniom, w oparciu o profil Użytkownika (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
4. W każdej chwili Użytkownikowi przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu ubezpieczenia (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO). 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. 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 z siedzibą przy ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
6. Długość okresu przechowywania przez nas danych osobowych zależy od celu przetwarzania oraz przepisów, które stanowią podstawę prawną przetwarzania. Dane będziemy przechowywać:
- a) gdy podstawą przetwarzania jest zgoda - do momentu wycofania zgody;
  - b) gdy podstawą przetwarzania jest umowa - do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy;
  - c) gdy przetwarzanie jest niezbędne w celu podjęcia działań przed zawarciem umowy (np. przygotowania oferty lub kalkulacji), ale nie zawarliśmy umowy - maksymalnie przez 3 miesiące;
  - d) gdy podstawą przetwarzania jest ciężący na nas obowiązek prawny - przez okres wynikający z przepisów regulujących obowiązek przetwarzania przez nas danych;
  - e) gdy podstawą przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes - przez okres umożliwiający realizację tego interesu lub do momentu zgłoszenia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania.
7. Dane osobowe Użytkownika mogą zostać ujawnione naszym podwykonawcom (podmiotom przetwarzającym) np. firmom zajmującym się likwidacją szkód, firmom informatycznym, księgowym, prawniczym, agentom ubezpieczeniowym, z którymi współpracujemy. Dane osobowe mogą być także przekazywane zakładom reasekuracji, operatorom pocztowym – w związku z wysyłką korespondencji, podmiotom świadczącym usługi płatnicze – w związku z realizacją płatności, a także uprawnionym do tego organom lub instytucjom zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
8. Jeśli Użytkownik wyrazi na to zgodę, dane Użytkownika zostaną ujawnione innym podmiotom należącym do Grupy Generali w Polsce (Generali Życie T.U. S.A., Generali Finance Sp. z o.o., Generali DFE zarządzany i reprezentowany przez Generali PTE S.A., Generali Investments TFI S.A.) i będą przetwarzane przez te podmioty w ich własnych celach marketingowych. Więcej na ten temat w § 10 ust. 12.
9. Generali przetwarza dane osobowe Użytkowników w Polsce lub w innych państwach tworzących Europejski Obszar Gospodarczy (EOG), w których swoje siedziby posiadają partnerzy Generali (np. dostawcy usług IT). Dane osobowe mogą zostać przekazane do państw poza EOG m.in. w związku ze świadczeniem usług przez firmy informatyczne. Generali przetwarza dane poza EOG tylko w sytuacji, gdy jest to konieczne, a odbiorcy danych zapewniają odpowiedni stopień ich ochrony. W tym celu Generali stosuje odpowiednie zabezpieczenia takie jak: standardowe klauzule umowne wydane przez Komisję Europejską, wiążące reguły korporacyjne, współpraca z podmiotami przetwarzającymi dane w państwach, w odniesieniu, do których została wydana stosowna decyzja Komisji Europejskiej. Użytkownikowi przysługuje prawo uzyskania kopii tych zabezpieczeń, z którego może skorzystać kontaktując się z Generali.
10. 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. 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. Decyzje te wówczas podejmowane są m.in. w oparciu o informacje o dacie urodzenia, wieku, charakterze wykonywanej pracy, miejscu zamieszkania, przebiegu ubezpieczenia czy dane identyfikujące przedmiot ubezpieczenia. Decyzje podejmowane w ten sposób mają wpływ na wysokości składki, wysokości odszkodowania oraz innych świadczeń, a niekiedy mogą skutkować brakiem możliwości skorzystania z naszych niektórych produktów. W związku z podejmowaniem przez Generali decyzji w opisany wyżej sposób przysługuje Użytkownikowi prawo do otrzymania stosownych wyjaśnień, co do podstaw podjętej decyzji, zakwestionowania tej decyzji, wyrażenia własnego stanowiska oraz do uzyskania interwencji ludzkiej.
11. 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 ubezpieczenia 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.
12. Przetwarzanie danych Użytkowników przez inne spółki Grupy Generali w Polsce w celach marketingowych:
- a) w zakresie, w jakim Użytkownik dobrowolnie udzielił zgody na udostępnienie i przetwarzanie swoich danych osobowych

przez inne spółki Grupy Generali w Polsce (Generali Życie T.U.S.A., Generali Finance Sp. z o.o., Generali DFE zarządzany i reprezentowany przez Generali PTE S.A. z siedzibami przy ul. Senatorskiej 18, 00-082 Warszawa) w celach marketingowych, te spółki będą administratorami tych danych osobowych;

- b) Spółki Grupy Generali w Polsce będą przetwarzały dane Użytkownika w zakresie obejmującym wszystkie informacje zawarte w formularzach, umowach, wnioskach lub ofertach, w tym informacje o produktach finansowych lub ubezpieczeniowych, przedmiotach ubezpieczenia, szkodach i ich likwidacji. Na podstawie tych danych, spółki z Grupy Generali w Polsce będą mogły kierować do Użytkownika informacje o produktach finansowych lub ubezpieczeniowych, dostosowanych do potrzeb Użytkownika, ustalonych w oparciu o historię współpracy Użytkownika ze spółkami z Grupy Generali w Polsce. Komunikacja tych informacji będzie się odbywała wybranymi przez Użytkownika kanałami, np. pocztą elektroniczną lub telefonicznie;
- c) zgodę na udostępnianie danych i ich przetwarzanie Użytkownik może odwołać w każdym czasie kontaktując się z administratorami w sposób opisany w § 10 ust. 1. Nie wpływa to jednak na zgodność z prawem przetwarzania i udostępnienia danych dokonanego wcześniej. Dane Użytkownika będą przetwarzane przez spółki z Grupy Generali w Polsce do czasu odwołania zgody;
- d) w stosunku do każdej spółki z Grupy Generali w Polsce Użytkownikowi przysługują takie same prawa, opisane w § 10 ust. 5.;
- e) odbiorcami danych Użytkownika mogą być podwykonawcy (podmioty przetwarzające) np. firmy informatyczne, agencje marketingowe, agenci ubezpieczeniowi, z którymi współpracują spółki z Grupy Generali w Polsce;
- f) kontakt ze spółkami z Grupy Generali w Polsce w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych jest możliwy za pośrednictwem Inspektora Ochrony Danych w sposób opisany w § 10 ust. 2. Więcej informacji o przetwarzaniu danych przez spółki z Grupy Generali w Polsce znajduje się na stronie: <https://www.generali.pl/polityka-prywatnosci.html>

## **§ 12** **Postanowienia końcowe** co jeszcze jest ważne

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 powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
3. Oznaczenie i tytuły poszczególnych jednostek redakcyjnych mają znaczenie wyłącznie informacyjne.
4. W razie zmiany Regulaminu, nowy Regulamin zostanie umieszczony na stronach Serwisu [www.generali.pl](http://www.generali.pl), [moje.generali.pl](http://moje.generali.pl) oraz Aplikacji Partnera zewnętrznego. 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), [moje.generali.pl](http://moje.generali.pl) lub Aplikacji Partnera zewnętrznego, których Regulamin stanowi integralną część, lub w Ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych.
6. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania prezentowanych treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku.
7. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Uchwałą Zarządu Generali T.U. S.A..