

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez Towarzystwo na rzecz Użytkowników.
2. Towarzystwo świadczy usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, jakim są poczta elektroniczna (e-mail) Użytkownika, telefon oraz strona internetowa (Serwis).
3. Niniejszy Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie na stronie internetowej Towarzystwa generali.pl w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i wydrukowanie. Użytkownik ma możliwość zapoznania się z treścią Regulaminu w każdym czasie.
4. Złożenie przez Użytkownika oświadczenia o akceptacji Regulaminu oraz rozpoczęcie korzystania z usług oferowanych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i tym samym z zawarciem z Towarzystwem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
5. Za obsługę środków porozumiewania się na odległość odpowiada Towarzystwo.
6. Rozmowy telefoniczne prowadzone za pośrednictwem infolinii Towarzystwa są rejestrowane, za zgodą wyrażoną przez Użytkownika na początku rozmowy. Brak zgody oznacza, że rozmowa nie będzie kontynuowana.
7. Zakazane jest wysyłanie, dostarczanie przez Użytkownika informacji i treści o charakterze bezprawnym, treści obraźliwych, informacji błędnych czy mogących wprowadzać w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych.
8. W przypadku wysłania treści określonych w ust. 7, Towarzystwo może wystąpić z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
9. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu.

Definicje

§ 2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie terminy należy rozumieć:

- 1) **Dokument ubezpieczenia** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy pomiędzy Ubezpieczającym a Towarzystwem oraz warunki tej Umowy (polisa), a także każdy inny dokument potwierdzający zmianę warunków Umowy;
- 2) **Formularz akceptacyjny** – udostępniany przez Towarzystwo za pośrednictwem Internetu elektroniczny formularz, umożliwiający Użytkownikom po uprzednim dokonaniu autoryzacji:
 - a. składanie oświadczeń związanych z zawieraną Umową;
 - b. akceptację warunków zawieranej Umowy;
 - c. wyrażanie zgód marketingowych;
 - d. akceptację zmian danych w Umowie;
 - e. akceptację zmian warunków Umowy;
 - f. akceptację propozycji Towarzystwa dotyczącej zmian warunków Umowy;
- 3) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia, na podstawie których zawierana jest umowa ubezpieczenia na życie;
- 4) **Regulamin** – regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w zakresie umów ubezpieczenia na życie (kod: GL_REG_01.2026);
- 5) **Serwis** – zorganizowana platforma informatyczno-informacyjna podłączona do sieci Internet, dostępna pod adresem internetowym generali.pl, umożliwiająca Użytkownikom przeprowadzenie analizy ich potrzeb ubezpieczeniowych, złożenie oferty zawarcia Umowy, podanie danych niezbędnych do zawarcia Umowy, złożenie oświadczeń związanych z zawieraną Umową, wyrażenie zgód marketingowych, potwierdzenie tożsamości oraz opłacenie składki za Umowę;
- 6) **Towarzystwo** – Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (00-082), przy ul. Senatorskiej 18, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 25952, numer NIP 5212887341, kapitał zakładowy w wysokości 63 500 000 złotych opłacony w całości;
- 7) **Ubezpieczający** – podmiot zawierający Umowę;
- 8) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, której życie i zdrowie jest przedmiotem ubezpieczenia;
- 9) **Umowa** – umowa ubezpieczenia na życie;
- 10) **Użytkownik** – Ubezpieczający lub Ubezpieczony korzystający z usług świadczonych drogą elektroniczną, opisanych w Regulaminie;
- 11) **Wniosek** – formularz Towarzystwa, na którym Ubezpieczający składa ofertę zawarcia Umowy.

Przepisy prawa

§ 3

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się w szczególności przepisy:

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

Podmiot oferujący usługi związane z Umową

§ 4

Za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość Towarzystwo, którego dane podane są poniżej, oferuje usługi związane z Umową:
Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna;
Adres siedziby: ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa;
Nazwa organu rejestrowego: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; Numer w rejestrze: 25952; REGON: 012951074;
NIP: 521-28-87-341;
Kapitał zakładowy: 63.500.000 PLN w pełni opłacony;
Dane dotyczące instytucji udzielającej zezwolenia oraz dane dotyczące zezwolenia na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej: zezwolenie Ministra Finansów nr DU/2174/AU/AP/97 z dnia 6 stycznia 1998 roku;
Adres strony internetowej: generali.pl.

Warunki oferowania, zawierania i zmiany Umowy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość

§ 5

- Oferowanie i zawieranie Umowy za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) oraz telefonu na podstawie zapisów Regulaminu ma zastosowanie w przypadku ubezpieczenia na życie:
 - Generali, z myślą o całym Twoim życiu;
 - Generali, z myślą o życiu PLUS;
 - Generali, z myślą o dziecku;
 - Generali, z myślą o finansach.
- Oferowanie i zawieranie Umowy za pośrednictwem Serwisu na podstawie zapisów Regulaminu ma zastosowanie w przypadku ubezpieczenia na życie:
 - Generali, z myślą o życiu PLUS;
 - Indywidualna Kontynuacja Grupowego Ubezpieczenia na Życie.
- Zmiany danych w Umowie na podstawie zapisów Regulaminu mają zastosowanie wyłącznie w przypadku Umów, których warunki nie wymagają pisemnej formy wprowadzania takich zmian.
- Zmiany warunków Umowy na podstawie zapisów Regulaminu mają zastosowanie w przypadku Umów, których warunki nie wymagają pisemnej formy wprowadzania takich zmian i gdy zmiany warunków Umowy dotyczą ubezpieczenia na życie:
 - Generali, z myślą o całym Twoim życiu;
 - Generali, z myślą o życiu PLUS;
 - Generali, z myślą o finansach.
- Zmiany warunków Umowy, poprzez akceptację propozycji przygotowanej przez Towarzystwo, na podstawie zapisów Regulaminu mają zastosowanie w przypadku ubezpieczenia na życie:
 - Generali, z myślą o życiu PLUS.
- Oferowanie, zawieranie i zmiany Umowy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, o których mowa w ust. 1-5 odbywają się w oparciu o zapisy niniejszego Regulaminu oraz zapisy OWU. Regulamin oraz OWU dostępne są na stronie generali.pl.

Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

§ 6

Towarzystwo na podstawie niniejszego Regulaminu świadczy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość usługi związane z:

- zawieraniem Umowy;
 - przekazywaniem przez Ubezpieczonego dokumentów wymaganych do oceny ryzyka;
 - zmianą danych w Umowie na wniosek Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego;
 - zmianą warunków Umowy na wniosek Ubezpieczającego;
 - zmianą warunków Umowy poprzez akceptację przez Ubezpieczającego propozycji Towarzystwa.
- Szczegółowy zakres usług, o których mowa powyżej, wskazany został w załączniku nr 1 do Regulaminu.

Wymagania techniczne

§ 7

- W celu prawidłowego korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem infolinii Towarzystwa wymagane jest posiadanie aparatu telefonicznego z funkcją tonowego wybierania numerów.
- Do odbierania wiadomości email przekazywanych drogą elektroniczną niezbędne jest spełnienie następujących wymagań:
 - posiadanie aktywnego i poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej;
 - posiadanie dostępu do urządzenia połączonego z siecią Internet umożliwiającą dogodny dostęp do konta poczty elektronicznej.
- Zalecane jest posiadanie na używanym urządzeniu zainstalowanego oprogramowania antywirusowego z aktualną bazą sygnatur wirusów oraz zainstalowanych wszystkich aktualizacji systemu operacyjnego.
- W celu prawidłowego korzystania z Formularza akceptacyjnego wymagana jest przeglądarka Microsoft Edge w wersji 18 lub wyższej, Firefox w wersji 68 lub wyższej oraz włączenie obsługi JavaScript i plików cookies w przeglądarce internetowej Użytkownika.
- W celu prawidłowego korzystania z Serwisu wymagana jest przeglądarka Microsoft Edge w wersji 127 lub wyższej, Firefox w wersji 116 lub wyższej, Chrome w wersji 130 lub wyższej oraz włączenie obsługi JavaScript i plików cookies w przeglądarce internetowej Użytkownika.
- W celu prawidłowego korzystania z dokumentacji dostarczonej Użytkownikowi w formie elektronicznej, Użytkownik powinien posiadać zainstalowany program Adobe Acrobat Reader w wersji 8 lub wyższej.

Zawarcie Umowy za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) oraz telefonu

§ 8

- Umowa zawierana jest w języku polskim, w oparciu o polskie przepisy prawa, które mają zastosowanie do relacji pomiędzy Towarzystwem a Użytkownikiem przed zawarciem Umowy, jak również mają zastosowanie do jej wykonywania.

2. Użytkownik posiada dostęp do Regulaminu, informacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych, OWU wraz z wykazem istotnych informacji zawartych w OWU (skorowidz) oraz Karty produktu lub Dokumentu zawierającego kluczowe informacje, w przypadku ubezpieczeń, o których mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 i 3.
3. Dokumenty, o których mowa w ust. 2, oraz Wniosek, wypełniony podczas kontaktu z pośrednikiem ubezpieczeniowym albo na podstawie rozmowy telefonicznej z infolinią Towarzystwa, dostarczane są Użytkownikowi na przekazany Towarzystwu adres poczty elektronicznej (e-mail). Użytkownik ma obowiązek zapoznać się z treścią tych dokumentów przed zawarciem Umowy.
4. Na przekazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej (e-mail) Towarzystwo wysyła także link do Formularza akceptacyjnego.
5. W przypadku Umowy zawieranej na cudzy rachunek, tj. na rachunek Ubezpieczonego, dokumenty, o których mowa w ust. 2 i 3, wraz z linkiem do Formularza akceptacyjnego wysyłane są zarówno na adres poczty elektronicznej (e-mail) Ubezpieczającego jak i Ubezpieczonego.
6. Użytkownik za pośrednictwem Formularza akceptacyjnego składa oświadczenia związane z zawieraną Umową, a następnie potwierdza:
 - 1) wolę zawarcia Umowy – w przypadku Ubezpieczającego;
 - 2) wolę objęcia ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy – w przypadku Ubezpieczonego.
7. W celu zawarcia Umowy niezbędne jest wypełnienie Formularza akceptacyjnego oraz złożenie oświadczeń woli, o których mowa w ust. 6, przez Ubezpieczającego, a w przypadku zawarcia Umowy na cudzy rachunek, także przez Ubezpieczonego.
8. Umowę uważa się za zawartą z chwilą zaakceptowania przez Towarzystwo Wniosku. Towarzystwo wskazuje datę zawarcia Umowy w Dokumencie ubezpieczenia potwierdzającym zawarcie Umowy.
9. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu wskazanym w Dokumencie ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po zapłaceniu pierwszej składki.
10. Informacje o prawach i obowiązkach obu stron Umowy, sądzie właściwym do rozstrzygania sporów związanych z wykonaniem Umowy oraz sposobie składania reklamacji określone są w OWU, na podstawie których zawierana jest Umowa.
11. Zasady zawarcia i rozwiązania Umowy, w tym prawo do wypowiedzenia Umowy, przedmiot i zakres Umowy, okres, na jaki może zostać zawarta, warunki jej wykonania, w tym opis przysługujących świadczeń i tryb dochodzenia roszczeń w związku z zajściem zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, a także sposób ustalania wysokości należnego świadczenia określone są w OWU, na podstawie których zawierana jest Umowa.

Zawarcie Umowy za pośrednictwem Serwisu

§ 9

1. Umowa zawierana jest w języku polskim, w oparciu o polskie przepisy prawa, które mają zastosowanie do relacji pomiędzy Towarzystwem a Użytkownikiem przed zawarciem Umowy, jak również mają zastosowanie do jej wykonywania.
2. Użytkownik posiada dostęp do Regulaminu, informacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych, OWU wraz z wykazem istotnych informacji zawartych w OWU (skorowidz) oraz Karty produktu.
3. Dokumenty, o których mowa w ust. 2, oraz Wniosek wypełniony w Serwisie, dostarczane są Użytkownikowi na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej (e-mail). Użytkownik ma obowiązek zapoznać się z treścią tych dokumentów przed zawarciem Umowy.
4. Zawarcie Umowy za pośrednictwem Serwisu możliwe jest wyłącznie, jeżeli Ubezpieczony jest jednocześnie Ubezpieczającym.
5. W celu zawarcia Umowy konieczne jest wypełnienie w Serwisie wszystkich danych niezbędnych do jej zawarcia oraz złożenie oświadczeń związanych z zawieraną Umową, a także potwierdzenie tożsamości Ubezpieczonego.
6. Umowę uważa się za zawartą z chwilą zaakceptowania przez Towarzystwo Wniosku. Towarzystwo wskazuje datę zawarcia Umowy w Dokumencie ubezpieczenia potwierdzającym zawarcie Umowy.
7. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu wskazanym w Dokumencie ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po zapłaceniu pierwszej składki.
8. Informacje o prawach i obowiązkach obu stron Umowy, sądzie właściwym do rozstrzygania sporów związanych z wykonaniem Umowy oraz sposobie składania reklamacji określone są w OWU, na podstawie których zawierana jest Umowa.
9. Zasady zawarcia i rozwiązania Umowy, w tym prawo do wypowiedzenia Umowy, przedmiot i zakres Umowy, okres, na jaki może zostać zawarta, warunki jej wykonania, w tym opis przysługujących świadczeń i tryb dochodzenia roszczeń w związku z zajściem zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, a także sposób ustalania wysokości należnego świadczenia określone są w OWU, na podstawie których zawierana jest Umowa.

Przekazywanie przez Ubezpieczonego dokumentów wymaganych do oceny ryzyka

§ 10

1. Usługa przekazywania dokumentów, wymaganych do oceny ryzyka ubezpieczeniowego, dostępna jest za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej wyłącznie dla tych Ubezpieczonych, którzy wyrazili zgodę na doręczanie wszelkiej dokumentacji związanej z Umową na wskazany przez nich adres poczty elektronicznej (e-mail).
2. W przypadku Ubezpieczonych, o których mowa w ust. 1, gdy do przeprowadzenia oceny ryzyka ubezpieczeniowego konieczne jest przekazanie przez Ubezpieczonego dodatkowych dokumentów, Towarzystwo wysyła na wskazany przez Ubezpieczonego adres poczty elektronicznej (e-mail):
 - 1) informację o dokumentach, jakie są wymagane w celu przeprowadzenia oceny ryzyka ubezpieczeniowego;
 - 2) link do strony internetowej, dedykowanej do załączania dokumentów, o których mowa w pkt 1.
3. Ubezpieczony po dokonaniu autoryzacji, za pośrednictwem udostępnionej strony internetowej, załącza wymagane do oceny ryzyka ubezpieczeniowego dokumenty, a następnie zatwierdza ich przekazanie do Towarzystwa.
4. Za pośrednictwem udostępnionej przez Towarzystwo strony internetowej możliwe jest przekazywanie dokumentów w formatach: DOC, DOCX, PDF oraz JPG, w ilości nieprzekraczającej 50 sztuk i o łącznym rozmiarze nie większym niż 10 MB.
5. Dokumenty uznaje się za doręczone Towarzystwu z chwilą otrzymania przez Ubezpieczonego potwierdzenia ich przekazania, w formie komunikatu wyświetlonego na stronie internetowej.

Zmiany danych w Umowie na wniosek Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego

§ 11

1. W przypadku, gdy Ubezpieczający lub Ubezpieczony chce dokonać zmian danych w Umowie, Towarzystwo wysyła na adres poczty elektronicznej (e-mail) Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego link do Formularza akceptacyjnego.
2. Ubezpieczający lub Ubezpieczony, po dokonaniu autoryzacji, za pośrednictwem Formularza akceptacyjnego potwierdza zakres wprowadzanych zmian danych w Umowie.

Zmiany warunków Umowy na wniosek Ubezpieczającego

§ 12

1. W przypadku, gdy Ubezpieczający chce dokonać zmian warunków Umowy, Towarzystwo wysyła na adres poczty elektronicznej (e-mail) Ubezpieczającego link do Formularza akceptacyjnego.
2. Ubezpieczający, po dokonaniu autoryzacji, za pośrednictwem Formularza akceptacyjnego potwierdza zakres wprowadzanych zmian warunków Umowy.

Zmiany warunków Umowy poprzez akceptację przez Ubezpieczającego propozycji Towarzystwa

§ 13

1. Usługa dostępna jest wyłącznie dla Użytkowników będących Ubezpieczającymi w umowie ubezpieczenia na życie Generali, z myślą o życiu PLUS, którzy otrzymali od Towarzystwa propozycję zmiany warunków Umowy.
2. Na adres poczty elektronicznej (e-mail) Ubezpieczającego Towarzystwo wysyła informacje o przygotowanej propozycji zmian warunków Umowy wraz z linkiem do Formularza akceptacyjnego.
3. Ubezpieczający, po dokonaniu autoryzacji, składa za pośrednictwem Formularza akceptacyjnego oświadczenie związane z wyrażeniem zgody na propozycję Towarzystwa dotyczącą zmiany warunków Umowy.
4. W przypadku wyrażenia zgody, o której mowa w ust. 3, oraz opłacenia składki w wysokości wskazanej w propozycji Towarzystwa, nowe warunki Umowy obowiązują od najbliższej płatnicy polisy przypadającej po złożeniu przez Towarzystwo propozycji, o której mowa w ust. 2.

Ochrona danych osobowych

§ 14

1. Towarzystwo jest administratorem danych osobowych Użytkowników. Z administratorem można się skontaktować:
 - 1) listownie, wysyłając pismo na adres siedziby Towarzystwa: ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa;
 - 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres e-mail: centrumklienta@generali.pl;
 - 3) telefonicznie, pod numerem: 913 913 913.
2. Towarzystwo wyznaczyło Inspektora Ochrony Danych, z którym Użytkownik może skontaktować się we wszelkich sprawach dotyczących ochrony danych osobowych wysyłając e-mail na adres: iod@generali.pl lub listownie, wysyłając pismo na adres siedziby Towarzystwa.
3. Towarzystwo przetwarza dane osobowe Użytkowników w celu:
 - 1) świadczenia usług określonych w Regulaminie za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - 2) rozpatrywania reklamacji, zgodnie z przepisami o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego (podstawa z art. 6 ust 1 lit. c RODO);
 - 3) obrony przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzenia ewentualnych roszczeń, będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Towarzystwa (podstawa z art. 6 ust 1 lit. f RODO).
4. Użytkownikowi przysługują następujące uprawnienia związane z przetwarzaniem danych osobowych:
 - 1) prawo do wycofania zgody (tam, gdzie podstawą prawną przetwarzania jest zgoda) w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie będzie mieć jednak wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem;
 - 2) prawo dostępu do danych oraz otrzymania ich kopii;
 - 3) prawo sprostowania danych;
 - 4) prawo usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych;
 - 5) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, mającego za podstawę prawnie uzasadniony interes administratora;
 - 6) prawo przenoszenia danych;
 - 7) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (w Polsce jest nim Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą przy ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
5. Towarzystwo ujawnia dane osobowe Użytkowników podwykonawcom (podmiotom przetwarzającym) np. firmom informatycznym, firmom zajmującym się likwidacją szkód, firmom księgowym, prawniczym, agentom ubezpieczeniowym. Ponadto Towarzystwo przekazuje dane osobowe 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.
6. Długość okresu przechowywania danych osobowych przez Towarzystwo zależy od celu przetwarzania oraz przepisów, które stanowią podstawę prawną przetwarzania. Towarzystwo będzie przechowywać dane:
 - 1) gdy podstawą przetwarzania jest zgoda - do momentu wycofania zgody;
 - 2) gdy podstawą przetwarzania jest Umowa - do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu Umowy;
 - 3) gdy podstawą przetwarzania jest obowiązek prawny - przez okres wynikający z przepisów regulujących obowiązek przetwarzania danych;
 - 4) gdy podstawą przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes lub uprawnienie wynikające z przepisów prawa - przez okres umożliwiający realizację tego interesu lub uprawnienia, lub do momentu zgłoszenia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania.
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne w celu zawarcia i wykonywania Umowy. Bez podania danych osobowych nie jest możliwe skorzystanie z usług określonych w Regulaminie. Natomiast podanie danych osobowych w związku z reklamacją jest konieczne do jej rozpatrzenia.
8. Towarzystwo przetwarza dane osobowe Użytkowników w Polsce lub w innych państwach tworzących Europejski Obszar Gospodarczy (EOG), w których swoje siedziby posiadają partnerzy Towarzystwa (np. dostawcy usług IT). Dane osobowe mogą zostać przekazane do państw poza EOG m.in. w związku ze świadczeniem usług przez firmy informatyczne. Towarzystwo przetwarza dane poza EOG tylko w sytuacji, gdy jest to konieczne, a odbiorcy danych zapewniają odpowiedni stopień ich ochrony. W tym celu Towarzystwo 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 Towarzystwem.

Odstąpienie od Umowy

§ 15

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

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

§ 16

1. W przypadku zawarcia Umowy wysokość składki wskazana jest we Wniosku.
2. W przypadku zmiany warunków Umowy wysokość składki wskazana jest w Formularzu akceptacyjnym.
3. Użytkownik nie ponosi dodatkowych kosztów wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, poza kosztem należnym od Użytkownika na rzecz właściwego operatora z tytułu korzystania ze środka porozumiewania się na odległość.
4. Koszty związane z wykonaniem Umowy określone są w OWU, na podstawie których zawierana jest Umowa.

Reklamacje

§ 17

1. Będący osobą fizyczną Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub uprawniony z Umowy oraz spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub w spełnieniu świadczenia z Umowy („Klient”) może składać w każdym czasie reklamacje, których przedmiotem są zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo. Reklamacje, obejmujące zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo, mogą być również składane przez poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, Ubezpieczającego, Ubezpieczonego będących osobami prawnymi lub spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej.
2. Reklamacje mogą być składane przez Klientów:
 - 1) na piśmie, w postaci papierowej – osobiście w siedzibie Towarzystwa, ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa lub w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej Klientów, albo przesyłane przesyłką pocztową, albo nadane w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
 - 2) na piśmie, w postaci elektronicznej – z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej za pomocą formularza dostępnego na www.general.pl/reklamacja (formularz dostępny od 13 lutego 2026 roku), albo wysłane na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-48634-65343-GDUJD-13, albo
 - 3) ustnie – telefonicznie pod numerem +48 913 913 913 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie lub jednostce, o których mowa w pkt 1.
3. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, numer Polisy oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Klienta.
4. Towarzystwo rozpatruje reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu. Odpowiedź na reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie Towarzystwo poinformuje Klienta, który wystąpił z reklamacją, o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację Klienta jest udzielana na następujących zasadach:
 - 1) do 12 lutego 2026 roku włącznie – na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną;
 - 2) od 13 lutego 2026 roku:
 - a. gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej - formularza dostępnego na www.general.pl/reklamacja, odpowiedź jest udzielana również na piśmie w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez Klienta w formularzu, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
 - b. gdy reklamacja została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych, odpowiedź jest udzielana również na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
 - c. gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, odpowiedź jest udzielana również na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,
 - d. gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie, odpowiedź jest udzielana w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta.
6. W przypadku reklamacji składanych przez osoby prawne lub spółki nieposiadające osobowości prawnej, odpowiedź jest udzielana w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Do reklamacji, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, z wyłączeniem ust. 5 i 8.
7. Spór między Klientem a Towarzystwem może być zakończony w drodze:
 - 1) pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Klientami a podmiotami rynku finansowego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed Rzecznikiem Finansowym (www.rf.gov.pl);
 - 2) mediacji przed Sądem Polubownym działającym przy Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl/dla_rynk/sad_polubowny_przy_KNF).
8. Skargi mogą być składane przez inne podmioty, niż wymienione w ust. 1 lub gdy ich przedmiotem są nieprawidłowości nie dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo. Skargi powinny zawierać przynajmniej dane umożliwiające identyfikację składającego skargę oraz zgłaszane nieprawidłowości. Skargi są rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania przez Towarzystwo. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Towarzystwo może przedłużyć termin rozpatrzenia skargi do 60 dni. Towarzystwo informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia skargi niezwłocznie po jej rozpatrzeniu, na piśmie w formie papierowej lub w inny sposób uzgodniony z tą osobą. Do skarg składanych zgodnie z niniejszym ustępem postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, z wyłączeniem ust. 3 i 5.

9. Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi na działalność Towarzystwa do uprawnionych organów, np. Komisji Nadzoru Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego. Skargi na działalność Towarzystwa do Komisji Nadzoru Finansowego składać mogą także pozostałe podmioty, wskazane w ust. 1.
10. Podmioty określone w ust. 1, mogą składać zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające, wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń (zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej), w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, w sposób ustalony przez te podmioty rynku finansowego.

Dostosowanie do wymogów Ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

§ 18

1. Towarzystwo, świadcząc usługi drogą elektroniczną w zakresie oferowania ubezpieczeń na życie, zapewnia ich dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
2. W celu realizacji obowiązku, o którym mowa w ust. 1, Towarzystwo wdrożyło następujące środki i rozwiązania:
 - 1) dostępność cyfrowa Formularza akceptacyjnego oraz Serwisu – Formularz akceptacyjny oraz Serwis spełniają wymagania określone w standardzie WCAG 2.1 na poziomie co najmniej AA, w tym poprzez zapewnienie możliwości korzystania z czytników treści (czytników immersyjnych), dostosowanie stron do powiększania treści oraz nawigacji klawiaturą, a także poprzez użycie czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju, z zastosowaniem wystarczającego kontrastu i odstępów między literami;
 - 2) dostosowanie dokumentów związanych z zawarciem Umowy – dokumenty dotyczące zawarcia Umowy zostały zaprojektowane w sposób przejrzysty i zrozumiały, a także dostępne są w formacie tekstowym umożliwiającym wykorzystanie alternatywnego kanału sensorycznego – czytnika treści;
 - 3) obsługa klienta z wykorzystaniem narzędzi wspierających komunikację – Towarzystwo zapewnia możliwość kontaktu z konsultantem za pomocą różnych kanałów (czat online, telefon, e-mail);
 - 4) szkolenia pracowników – personel odpowiedzialny za obsługę klienta oraz za projektowanie i utrzymanie usług elektronicznych został przeszkolony w zakresie zasad dostępności i potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami;
 - 5) procedura zgłaszania barier dostępności – każdy Użytkownik może zgłosić napotkaną barierę w dostępności za pośrednictwem infolinii lub na adres e-mail: centrumklienta@generali.pl. Zgłoszenia są rozpatrywane niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych.
3. Towarzystwo podejmuje cykliczne przeglądy dostępności świadczonych usług oraz ich elementów technicznych i funkcjonalnych, celem stałego doskonalenia rozwiązań wspierających Użytkowników ze szczególnymi potrzebami.
4. Szczegółowe informacje dotyczące dostępności oraz możliwości zgłaszania uwag znajdują się w zakładce „Dostępność” pod adresem: www.generali.pl/obsługa-bez-barier.

Postanowienia końcowe

§ 19

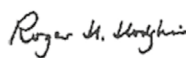
1. Regulamin zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności intelektualnej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej, które bez zgody Towarzystwa nie mogą być rozpowszechniane ani powielane.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednio postanowienia OWU oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
3. Oznaczenie i tytuły poszczególnych jednostek redakcyjnych mają znaczenie wyłącznie informacyjne.
4. W razie zmiany Regulaminu, zmieniony Regulamin zostanie umieszczony na stronie generali.pl.
5. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się najpóźniej z chwilą rozwiązania Umowy, które następuje w przypadkach określonych w OWU.
6. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania prezentowanych treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku.
7. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu Towarzystwa i obowiązuje od 22 stycznia 2026 roku.

Agnieszka Callen



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

Roger Hodgkiss



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

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU SZCZEGÓŁOWY ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Oferowanie i zawieranie Umowy:

1. udostępnianie informacji o warunkach Umowy;
2. przekazywanie dokumentów związanych z Umową tj. OWU, informacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych, Karty produktu lub Dokumentu zawierającego kluczowe informacje, w przypadku ubezpieczenia: Generali, z myślą o dziecku, Generali, z myślą o finansach oraz Ubezpieczenia dodatkowego na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi zawieranego w ramach Generali, z myślą o całym Twoim życiu;
3. możliwość przeprowadzenia analizy potrzeb przez Ubezpieczającego w przypadku zawierania Umowy za pośrednictwem Serwisu;
4. możliwość składania przez Ubezpieczającego i Ubezpieczonego oświadczeń dotyczących zawieranej Umowy;
5. możliwość wyrażania przez Ubezpieczającego i Ubezpieczonego zgód marketingowych;
6. możliwość potwierdzenia przez Ubezpieczającego woli zawarcia Umowy;
7. możliwość potwierdzenia przez Ubezpieczonego woli objęcia ochroną ubezpieczeniową na podstawie Umowy;

8. możliwość przekazywania przez Ubezpieczonego dokumentów wymaganych przez Towarzystwo w celu przeprowadzenia oceny ryzyka ubezpieczeniowego.

Przekazywanie przez Ubezpieczonego dokumentów wymaganych do oceny ryzyka:

1. przekazywanie informacji o dokumentach, jakie są wymagane w celu przeprowadzenia oceny ryzyka ubezpieczeniowego;
2. możliwość załączania przez Ubezpieczonego dokumentów wymaganych do oceny ryzyka ubezpieczeniowego.

Zmiany danych w Umowie na wniosek Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego:

1. zmiana danych tele-adresowych Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego;
2. zmiana danych osobowych Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego;
3. usunięcie/zmiana danych uposażonych;
4. usunięcie/zmiana danych partnera Ubezpieczonego;
5. wskazanie/zmiana numeru rachunku bankowego do zwrotu środków pieniężnych.

Zmiany warunków Umowy na wniosek Ubezpieczającego:

1. zmiana zakresu ubezpieczenia poprzez zawarcie umowy dodatkowej lub rozwiązanie umowy dodatkowej;
2. zmiana sumy ubezpieczenia z tytułu Umowy lub umowy dodatkowej;
3. zmiana wysokości składki za Umowę;
4. zmiana częstotliwości opłacania składek.

Zmiany warunków Umowy poprzez akceptację przez Ubezpieczającego propozycji Towarzystwa:

1. przekazywanie przez Towarzystwo propozycji zmiany warunków Umowy dotyczącej:
 - 1) zmiany zakresu ubezpieczenia poprzez zawarcie umowy dodatkowej lub rozwiązanie umowy dodatkowej;
 - 2) zmiany sumy ubezpieczenia z tytułu Umowy lub umowy dodatkowej;
 - 3) zmiany wysokości składki za Umowę.
2. możliwość potwierdzenia przez Ubezpieczającego woli przyjęcia propozycji.