

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez Ubezpieczyciela na rzecz Użytkowników.
2. Ubezpieczyciel świadczy usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, jakimi są poczta elektroniczna (e-mail) Użytkownika, telefon oraz Internet (Serwis).
3. Niniejszy Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie na stronie internetowej Ubezpieczyciela www.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 Ubezpieczycielem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
5. Za obsługę środków porozumiewania się na odległość odpowiada Ubezpieczyciel lub Agent.
6. Rozmowy telefoniczne prowadzone za pośrednictwem infolinii Ubezpieczyciela 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, Ubezpieczyciel lub Agent 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) **Agent** – pośrednik ubezpieczeniowy, agent ubezpieczeniowy, wpisany do rejestru pośredników ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego wykonujący czynności agencyjne osobiście lub w przypadku jednostek organizacyjnych przez osobę fizyczną wykonującą czynności agencyjne, w rozumieniu ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym z dnia 22 maja 2003 r. w imieniu i na rzecz Generali Życie T.U. S.A.;
- 2) **Dokument ubezpieczenia** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem oraz warunki tej Umowy (polisa), a także każdy inny dokument potwierdzający zmianę warunków Umowy;
- 3) **Serwis** – udostępniany przez Ubezpieczyciela za pośrednictwem Internetu elektroniczny formularz umożliwiający Użytkownikom, po uprzednim dokonaniu autoryzacji, składanie oświadczeń związanych z zawieraniem Umowy ubezpieczenia oraz akceptację jej warunków, a także wyrażanie zgód marketingowych;
- 4) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia, na podstawie których zawierana jest Umowa ubezpieczenia;
- 5) **Regulamin** – regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w zakresie umów ubezpieczenia Życie Komfort Plus oraz Życie Kredytobiorców Plus;
- 6) **Składka** – świadczenie pieniężne uiszczane przez Ubezpieczającego, należne Ubezpieczycielowi z tytułu zawartej Umowy ubezpieczenia;
- 7) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna zawierająca Umowę ubezpieczenia;
- 8) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, której życie i zdrowie są przedmiotem ubezpieczenia;
- 9) **Ubezpieczyciel** – 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;
- 10) **Umowa** – umowa ubezpieczenia Życie Komfort Plus lub Życie Kredytobiorców Plus;
- 11) **Usługa/Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną opisane w Regulaminie;
- 12) **Użytkownik** – Ubezpieczający/Ubezpieczony korzystający z usług świadczonych drogą elektroniczną, opisanych w Regulaminie;
- 13) **Wniosek** – formularz Ubezpieczyciela, na którym Ubezpieczający składa ofertę zawarcia Umowy ubezpieczenia.

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 Umowę

§ 4

Za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość Ubezpieczyciel, którego dane podane są poniżej, oferuje, w tym za pośrednictwem Agenta, zawarcie Umowy: 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: www.generali.pl

Warunki oferowania i zawierania Umowy

§ 5

- Oferowanie i zawieranie Umowy na podstawie zapisów Regulaminu dotyczy następujących ubezpieczeń na życie:
 - Życie Komfort Plus;
 - Życie Kredytobiorców Plus.
- Oferowanie i zawieranie Umowy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość odbywa się w oparciu o zapisy niniejszego Regulaminu oraz zapisy OWU. Regulamin oraz OWU dostępne są na stronie www.generali.pl.

Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

§ 6

- Ubezpieczyciel na podstawie niniejszego Regulaminu świadczy usługi związane z zawieraniem Umów za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
- Zakres usług, o których mowa w ust. 1, obejmuje:
 - udostępnianie informacji o warunkach Umowy;
 - przekazywanie dokumentów związanych z Umową tj. OWU, informacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych, Karty produktu;
 - możliwość składania przez Ubezpieczającego/Ubezpiezonego oświadczeń dotyczących zawieranej Umowy;
 - możliwość wyrażania przez Ubezpieczającego/Ubezpiezonego zgód marketingowych;
 - możliwość potwierdzenia przez Ubezpieczającego woli zawarcia Umowy;
 - możliwość potwierdzenia przez Ubezpiezonego woli objęcia ochroną ubezpieczeniową na podstawie Umowy.

Wymagania techniczne

§ 7

- Do odbierania wiadomości email przekazywanych drogą elektroniczną niezbędne jest spełnienie następujących wymagań:
 - posiadanie aktywnego i poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej;
 - posiadanie dostępu do urządzenia połączanego 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 Serwisu wymagana jest przeglądarka Mozilla Firefox 89+, Google Chrome 90+, Safari 12.1.2+, Opera 70+ lub Microsoft Edge 90+ oraz włączona obsługa JavaScript i Cookies.
- W Serwisie Ubezpieczyciela mogą być wykorzystywane następujące technologie: JavaScript, cookies, HTML, CSS. Wybrane podstrony Serwisu mogą wymagać korzystania z szyfrowanego protokołu transmisji SSL.
- 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 środków porozumiewania się na odległość

§ 8

- Umowa zawierana jest w języku polskim, w oparciu o polskie przepisy prawa, które mają zastosowanie do relacji pomiędzy Ubezpieczycielem a Użytkownikiem przed zawarciem Umowy, jak również mają zastosowanie do jej wykonywania.
- Użytkownik posiada dostęp do Regulaminu, informacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych, OWU wraz z wykazem istotnych informacji zawartych w OWU (skorowidz) oraz Karty produktu.
- Dokumenty, o których mowa w ust. 2, oraz Wniosek, wypełniony podczas kontaktu z Agentem, dostarczane są Użytkownikowi na przekazany Ubezpieczycielowi adres poczty elektronicznej (e-mail). Użytkownik ma obowiązek zapoznać się z treścią tych dokumentów przed zawarciem Umowy.
- Na przekazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej (e-mail) Ubezpieczyciel wysyła także link do Serwisu. Użytkownik za pośrednictwem Serwisu składa oświadczenia związane z zawieraniem Umowy, a następnie potwierdza wolę zawarcia Umowy.
- W celu zawarcia Umowy niezbędne jest wypełnienie formularza udostępnionego w Serwisie oraz złożenie oświadczeń woli, o których mowa w ust. 4, przez Ubezpieczającego. W ramach niniejszego Regulaminu nie są zawierane Umowy na cudzy rachunek.
- Umowę uważa się za zawartą z chwilą zaakceptowania przez Ubezpieczyciela Wniosku. Ubezpieczyciel wskazuje datę zawarcia Umowy w Dokumencie ubezpieczenia potwierdzającym zawarcie Umowy.
- Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu wskazanym w Dokumencie ubezpieczenia.
- 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.
- 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.

Ochrona danych osobowych

§ 9

- Ubezpieczyciel jest administratorem danych osobowych Użytkowników. Z administratorem można się skontaktować:
 - listownie, wysyłając pismo na adres siedziby Ubezpieczyciela: 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. Ubezpieczyciel wyznaczył 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 Ubezpieczyciela.
3. Ubezpieczyciel może przetwarzać dane osobowe Użytkowników w celu:
 - 1) świadczenia usług związanych z zawieraniem Umów za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, zawarcia lub przystąpienia oraz wykonania Umowy (podstawa z art. 6 ust 1 lit. b RODO);
 - 2) oceny ryzyka ubezpieczeniowego, na podstawie obowiązku wynikającego z przepisów ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (podstawa z art. 6 ust 1 lit. c oraz art. 9 ust. 2 lit g RODO);
 - 3) wypełnienia ciężących na Ubezpieczycielu prawnych obowiązków, w sytuacji gdy znajdują zastosowanie przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (podstawa z art. 6 ust 1 lit. c RODO);
 - 4) wypełnienia ciężących na Ubezpieczycielu prawnych obowiązków, w sytuacji gdy znajdują zastosowanie przepisy o wykonywaniu międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA (podstawa z art. 6 ust 1 lit. c RODO);
 - 5) wypełnienia ciężących na Ubezpieczycielu prawnych obowiązków, w sytuacji gdy znajdują zastosowanie przepisy o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami (podstawa z art. 6 ust 1 lit. c RODO);
 - 6) rozpatrywania reklamacji, zgodnie z przepisami o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego (podstawa z art. 6 ust 1 lit. c RODO);
 - 7) 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 Ubezpieczyciela, w zakresie przewidzianym przepisami ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO 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);
 - 8) podejmowania czynności związanych z przeciwdziałaniem przestępstwom ubezpieczeniowym, w tym oceny zgłoszeń szkód ubezpieczeniowych pod kątem potencjalnych przestępstw, będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Ubezpieczyciela polegającego na zapobieganiu przestępstwom ubezpieczeniowym oraz obronie przed nadużyciami (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - 9) analitycznym (doboru usług do potrzeb Użytkowników, optymalizacji naszych produktów w oparciu także o uwagi Użytkowników na ich temat i zainteresowanie Użytkowników) będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Ubezpieczyciela polegającego na doskonaleniu jakości produktów i świadczonych usług (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - 10) reasekuracji ryzyk będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Ubezpieczyciela polegającego na zmniejszeniu ryzyka ubezpieczeniowego (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - 11) badania satysfakcji Użytkowników będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Ubezpieczyciela polegającego na określaniu jakości obsługi oraz poziomu zadowolenia Użytkowników z produktów i usług Ubezpieczyciela (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - 12) 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);
 - 13) ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Ubezpieczyciela (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO lub z art. 9 ust. 2 lit. f RODO);
 - 14) oferowania produktów i usług podmiotów należących do Grupy Generali w Polsce (marketing bezpośredni), co stanowi realizację prawnie uzasadnionego interesu Ubezpieczyciela 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. 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 jednak mieć 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. Ubezpieczyciel ujawnia dane osobowe Użytkowników podwykonawcom (podmiotom przetwarzającym) np. firmom informatycznym, firmom zajmującym się likwidacją szkód, firmom księgowym, prawniczym, agentom ubezpieczeniowym. Ponadto Ubezpieczyciel 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. Dane osobowe Użytkowników Ubezpieczyciel przekazuje podmiotom należącym do Globalnej Grupy Generali w związku z wymianą informacji pomiędzy tymi podmiotami, w myśl przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (aktualna lista podmiotów jest dostępna na www.generali.pl/global). Ponadto, jeśli Użytkownik wyrazi na to zgodę, jego dane zostaną ujawnione innym podmiotom należącym do Grupy Generali w Polsce (Generali 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 ust. 10). Dane osobowe Użytkowników mogą zostać ujawnione również podmiotom z Grupy Generali w Polsce, partnerom Generali, czyli firmom, z którymi współpracujemy łącząc produkty lub usługi.
6. Długość okresu przechowywania danych osobowych przez Ubezpieczyciela zależy od celu przetwarzania oraz przepisów, które stanowią podstawę prawną przetwarzania. Ubezpieczyciel 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 przetwarzanie jest niezbędne w celu podjęcia działań przed zawarciem umowy (np. przygotowania oferty lub kalkulacji), ale nie doszło do zawarcia umowy - maksymalnie przez 3 miesiące;
 - 4) gdy podstawą przetwarzania jest obowiązek prawny - przez okres wynikający z przepisów regulujących obowiązek przetwarzania danych;
 - 5) gdy podstawą przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes - przez okres umożliwiający realizację tego interesu lub do momentu zgłoszenia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania.

7. Podanie danych osobowych w związku z zawieraniem Umów za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość jest niezbędne w celu dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego oraz zawarcia i wykonywania Umowy. Bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie Umowy. Podanie danych osobowych w związku z reklamacją jest konieczne do jej rozpatrzenia, natomiast podanie danych osobowych w celach marketingowych jest dobrowolne.
8. Ubezpieczyciel przetwarza dane osobowe Użytkowników w Polsce lub w innych państwach tworzących Europejski Obszar Gospodarczy (EOG), w których swoje siedziby posiadają partnerzy Ubezpieczyciela (np. dostawcy usług IT). Dane osobowe mogą zostać przekazane do państw poza EOG m.in. w związku ze świadczeniem usług przez firmy informatyczne. Ubezpieczyciel przetwarza dane poza EOG tylko w sytuacji, gdy jest to konieczne, a odbiorcy danych zapewniają odpowiedni stopień ich ochrony. W tym celu Ubezpieczyciel 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 Ubezpieczycielem.
9. W procesie analizy ryzyka ubezpieczeniowego / zawarcia Umowy ubezpieczenia decyzje mogą być podejmowane w sposób zautomatyzowany, z uwzględnieniem profilowania, w oparciu o dane podane przez Użytkownika. Decyzje te są podejmowane całkowicie automatycznie oraz mają wpływ na dostępność produktów, sumę ubezpieczenia, wysokość składki ubezpieczeniowej. Profilowanie oznacza przetwarzanie danych osobowych polegające na wykorzystaniu danych osobowych do oceny niektórych cech, w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących efektów pracy, sytuacji ekonomicznej, zdrowia, osobistych preferencji, zainteresowań, wiarygodności, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się. Podejmowanie decyzji w sposób zautomatyzowany do celów przeprowadzenia analizy ryzyka ubezpieczeniowego odbywa się zgodnie z art. 4 ust. 8 pkt 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej). W związku z podejmowaniem przez Ubezpieczyciela decyzji w opisany wyżej sposób Użytkownikowi przysługuje prawo do otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, zakwestionowania tej decyzji, wyrażenia własnego stanowiska oraz do uzyskania interwencji ludzkiej.
10. Przetwarzanie danych osobowych Użytkowników przez inne spółki Grupy Generali w Polsce w celach marketingowych:
 - 1) w zakresie w jakim Użytkownik dobrowolnie udzielił zgody na udostępnienie i przetwarzanie danych osobowych przez inne spółki Grupy Generali w Polsce (Generali 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 danych osobowych Użytkownika.
 - 2) Spółki Grupy Generali w Polsce będą przetwarzały dane osobowe 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.
 - 3) zgodę na udostępnianie danych i ich przetwarzanie Użytkownik może odwołać w każdym czasie kontaktując się administratorami w sposób opisany w ust. 1. Nie wpływa to jednak na zgodność z prawem przetwarzania i udostępnienia danych dokonanego wcześniej. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane przez spółki z Grupy Generali w Polsce do czasu odwołania zgody.
 - 4) w stosunku do każdej spółki z Grupy Generali w Polsce Użytkownikowi przysługują takie same prawa, opisane w ust. 4.
 - 5) odbiorcami danych osobowych Użytkownika mogą być podwykonawcy (podmioty przetwarzające) np. firmy informatyczne, agencje marketingowe, agenci ubezpieczeniowi z którymi współpracują spółki z Grupy Generali w Polsce.
 - 6) 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 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>.

Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia

§ 10

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

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

§ 11

1. Wysokość składki określona jest we Wniosku.
2. Użytkownik nie ponosi dodatkowych kosztów wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość przy wypełnianiu Wniosku, poza kosztem należnym od Użytkownika na rzecz właściwego operatora z tytułu korzystania ze środka porozumiewania się na odległość.
3. Ewentualne koszty związane z wykonaniem Umowy określone są w OWU, na podstawie których zawierana jest Umowa.

Reklamacje

§ 12

1. Użytkownik (zwany w tym paragrafie „Klient”) może składać w każdym czasie reklamacje, których przedmiotem są zastrzeżenia dotyczące świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Reklamacji.
2. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) na piśmie w postaci papierowej – osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela, ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa, lub w każdej jednostce Ubezpieczyciela 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.generali.pl/reklamacja, albo wysłane na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-48634-65343-GDUJD-13;
 - 3) ustnie – telefonicznie pod numerem Ubezpieczyciela +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 wniosku oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Klienta.
4. Ubezpieczyciel 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 tym terminie, Ubezpieczyciel poinformuje Klienta, który złożył reklamację, o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację jest udzielana na następujących zasadach:
 - 1) gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej – formularza dostępnego na www.generali.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;
 - 2) 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;
 - 3) 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;
 - 4) 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 Ubezpieczycielem 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_rynku/sad_polubowny_przy_KNF).
8. Skargi mogą być składane przez inne podmioty, niż wymienione w ust. 1 lub gdy ich przedmiotem są nieprawidłowości niedotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela. Skargi powinny zawierać przynajmniej dane umożliwiające identyfikację składającego skargę oraz zgłaszane nieprawidłowości. Skargi są rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania przez Ubezpieczyciela. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Ubezpieczyciel może przedłużyć termin rozpatrzenia skargi do 60 dni. Ubezpieczyciel informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia skargi niezwłocznie po jej rozpatrzeniu, na piśmie 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 Ubezpieczyciela do uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego. Skargi na działalność Ubezpieczyciela do Komisji Nadzoru Finansowego mogą składać 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

§ 13

1. Ubezpieczyciel, 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, Ubezpieczyciel wdrożył następujące środki i rozwiązania:
 - 1) dostępność cyfrowa Serwisu – Serwis spełnia 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 – Ubezpieczyciel 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. Ubezpieczyciel 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

§ 14

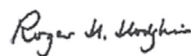
1. Regulamin zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności intelektualnej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej, które bez zgody Ubezpieczyciela nie mogą być rozpowszechniane ani powielane.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednio 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 www.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 Ubezpieczyciela i obowiązuje od 19 lutego 2026 roku.

Agnieszka Callen



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

Roger Hodgkiss



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