



Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

generali.pl

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w zakresie zawierania umowy ubezpieczenia na życie „Generali, z myślą o życiu. Grupa Otwarta” (KOD IGO\_OWU\_3.2017).

## **Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w zakresie zawierania umowy ubezpieczenia na życie „Generali, z myślą o życiu. Grupa Otwarta” (KOD IGO\_OWU\_3.2017).**

**(obowiązuje od 25 maja 2018 r.)**

### **Postanowienia ogólne**

#### **§ 1**

1. Na podstawie przepisu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (02-676), przy ul. Postępu 15B, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000025952, NIP 5212887341, kapitał zakładowy w wysokości 63.500.000,00 złotych opłaconym w całości (dalej „**Towarzystwo**”), ustala niniejszym Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (dalej „**Regulamin**”) w zakresie zawierania umowy ubezpieczenia na życie „Generali, z myślą o życiu. Grupa Otwarta” (dalej „**Umowa**”).
2. Zawarcie Umowy następuje na podstawie niniejszego Regulaminu oraz Ogólnych warunków ubezpieczenia zdefiniowanych w § 4 niniejszego Regulaminu i traktowane jest jako zawarcie Umowy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Osoba fizyczna, będąca Klientem Towarzystwa, która zawiera Umowę za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość zwana jest na potrzeby niniejszego Regulaminu „**Użytkownikiem**”.
3. Korzystanie przez Użytkowników z usług oferowanych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu i tym samym zawarciem z Towarzystwem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
4. Regulamin udostępniony jest nieodpłatnie na stronie internetowej generali.pl w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i drukowanie.
5. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz szczegółowych instrukcji zamieszczonych na stronie internetowej generali.pl.
6. Za obsługę środków porozumiewania się na odległość odpowiada Towarzystwo. Rozmowy telefoniczne prowadzone za pośrednictwem infolinii Towarzystwa są rejestrowane, za zgodą wyrażoną przez Użytkownika na początku rozmowy. Brak zgody oznacza, że rozmowa nie będzie kontynuowana.
7. Definicje zawarte w Regulaminie, a niezdefiniowane w nim, mają znaczenie nadane im w OWU.
8. Zakazane jest wysyłanie, dostarczanie przez Użytkownika informacji i treści o charakterze bezprawnym, treści obraźliwych, informacji błędnych czy mogących wprowadzać w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych.
9. W przypadku wysłania treści określonych w ust. 8, Towarzystwo może wystąpić z



Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

generali.pl

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w zakresie zawierania umowy ubezpieczenia na życie „Generali, z myślą o życiu. Grupa Otwarta” (KOD IGO\_OWU\_3.2017).

roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

## **Przepisy prawa**

### **§ 2**

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

- 1) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
- 2) Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych;
- 3) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 4) Ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym;
- 5) Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- 6) Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

## **Podmiot oferujący Umowę**

### **§ 3**

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

Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna,

Adres siedziby: ul. Postępu 15B, 02-676 Warszawa,

Nazwa organu rejestrowego: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,

Numer w rejestrze: 25952,

REGON: 012951074,

NIP: 521-28-87-341,

Kapitał zakładowy: 63.500.000 PLN w pełni opłacony,

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

Adres strony internetowej: generali.pl

oferuje zawarcie Umowy.

## **Ogólne warunki Umowy**

### **§ 4**

Oferowanie lub zawieranie Umowy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość odbywa się w oparciu o niniejszy Regulamin oraz na podstawie Ogólnych Warunków Umowy „Generali, z myślą o życiu. Grupa Otwarta” (KOD IGO\_OWU\_3.2017), stanowiących podstawę zawarcia Umowy (zwanych dalej „**OWU**”, które są dostępne na stronie generali.pl.).

## **Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną**

### **§ 5**

1. Towarzystwo na podstawie niniejszego Regulaminu świadczy usługi związane z zawieraniem Umów za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
2. Towarzystwo świadczy drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności następujące usługi:



- 1) udostępnienie informacji o Umowie i OWU;
  - 2) umożliwienie wypełnienia, poprawiania i zapisania elektronicznego formularza Wniosku za osoby upoważnionej do zawierania Umów ubezpieczenia lub zmian Umów ubezpieczenia oraz udzielania informacji na temat usług świadczonych przez Towarzystwo (dalej „Doradca”);
  - 3) umożliwienie zawarcia Umowy.
3. Użytkownik ma możliwość złożenia zamówienia rozmowy z Doradcą poprzez formularz na stronie internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl). W celu zamówienia rozmowy Użytkownik pozostawia numer telefonu kontaktowego może dodatkowo określić preferowaną datę i porę kontaktu i wybrać temat zamawianej rozmowy.
4. Użytkownik, za pośrednictwem Call Center może zgłosić zaistnienie zdarzenia objętego ochroną w ramach zawartej Umowy ubezpieczenia. Szczegółowe zasady dotyczące sposobu zgłoszenia zgodnie ze zdaniem pierwszym określone są w odpowiednim regulaminie, zamieszczonym pod adresem internetowym [www.generali.pl](http://www.generali.pl).

### **Wymagania techniczne**

#### **§ 6**

1. W celu prawidłowego korzystania ze strony internetowej [generali.pl](http://generali.pl) (dalej „Serwis”) wymagana jest przeglądarka Internet Explorer w wersji 8.0 lub wyższej, Chrome 34 lub wyższej FireFox 29 lub wyższej oraz gdy w przeglądarce internetowej Użytkownika włączona jest obsługa JavaScript i plików cookies.
2. W Serwisie Towarzystwa mogą być wykorzystywane następujące technologie: Java, JavaScript, Macromedia Flash, XML, PHP, DHTML, cookies HTML, CSS. Wybrane podstrony Serwisu mogą wymagać logowania lub korzystania z szyfrowanego protokołu transmisji SSL.
3. Świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość odbywa się za pośrednictwem Infolinii Towarzystwa oraz poczty elektronicznej, o której mowa w § 7 ust. 2. W celu prawidłowego korzystania ze świadczonych usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Infolinii Towarzystwa wymagane jest posiadanie aparatu telefonicznego z funkcją tonowego wybierania numerów.
4. Towarzystwo zastrzega sobie prawo przerwania połączenia telefonicznego z Użytkownikiem po dwóch minutach od niezyskania od Użytkownika odpowiedzi na pytanie konsultanta Infolinii Towarzystwa.
5. W celu prawidłowego korzystania z dokumentacji dostarczonej Użytkownikowi w formie elektronicznej, Użytkownik powinien posiadać dostęp do poczty elektronicznej oraz zainstalowany program Adobe Acrobat Reader w wersji 8 lub wyższej.

### **Zawarcie Umowy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość**

#### **§ 7**

1. Umowa zawierana jest w języku polskim, w oparciu o polskie przepisy prawa, które mają zastosowanie do relacji pomiędzy Towarzystwem a Użytkownikiem przed zawarciem Umowy, jak również mają zastosowanie do jej wykonywania.
2. Użytkownik posiada dostęp do Regulaminu, OWU wraz z wykazem istotnych informacji zawartych w OWU (skorowidz) w ramach Serwisu. OWU jest także dostarczone



- Użytkownikowi za jego wyraźną zgodą w formie elektronicznej za pośrednictwem przekazanego Towarzystwu adresu poczty elektronicznej (e-mail). Użytkownik ma obowiązek przeczytać i zapoznać się odpowiednio z Regulaminem oraz z OWU przed zawarciem Umowy. Użytkownik za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w trakcie rozmowy/rozmów z Doradcą wypełnia formularz Wniosku.
3. Użytkownik za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w trakcie rozmowy/rozmów z Doradcą wypełnia Wniosek w trybie potwierdzenia danych posiadanych przez Towarzystwo lub w trybie pozyskania danych od Użytkownika w drodze rozmowy telefonicznej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
  4. Użytkownik jest zobowiązany przedstawić we Wniosku prawidłowe i pełne dane oraz zobowiązany jest podać do wiadomości Towarzystwa wszystkie znane sobie okoliczności, o które Towarzystwo zapytało we Wniosku lub w innych pismach przed zawarciem Umowy. Za niewłaściwe, błędne, nieprawdziwe bądź niekompletne dane odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
  5. Po złożeniu wypełnionego Wniosku za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość po potwierdzeniu wszystkich warunków Umowy i oświadczeń określonych we Wniosku, Towarzystwo doręcza Użytkownikowi na wskazany przez niego adres e-mail/nr telefonu komórkowego:
    - 1) Numer rachunku bankowego, na który dokonywane będą wpłaty składki;
    - 2) OWU wraz z wykazem istotnych informacji wynikających z art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (skorowidz);
    - 3) Regulamin.
  6. Towarzystwo weryfikuje telefonicznie otrzymanie przez Użytkownika dokumentacji, o której mowa w ust. 5 oraz fakt przeczytania i zapoznania się z przesłanymi dokumentami, w szczególności Regulaminem i OWU.
  7. Umowę uważa się za zawartą z dniem najbliższej miesięcznicy polisy po opłaceniu składki w terminie wskazanym w Umowie.
  8. Odpowiedzialność Towarzystwa rozpoczyna się od najbliższej miesięcznicy polisy po łącznym spełnieniu następujących warunków:
    - otrzymaniu przez Towarzystwo najpóźniej do 25. dnia miesiąca poprzedzającego miesiąc rozpoczęcia odpowiedzialności Towarzystwa czytelnie i kompletnie wypełnionego Wniosku,
    - opłaceniu składki w terminie jej płatności, czyli do 26. dnia miesiąca poprzedzającego wnioskowaną datę początku ochrony.
  9. Umowa nie może zostać zawarta jeżeli Użytkownik wykonuje pracę w ramach wymienionych zawodów.

Lista zawodów wykluczonych: górnik, konwojent przedmiotów wartościowych i pieniędzy, ochroniarz z pozwoleniem na broń, elektryk pracujący przy napięciu powyżej 230V, kaskader, pirotechnik, korespondent wojenny, marynarz, ratownik, żołnierz zawodowy, funkcjonariusz Straży Miejskiej/Gminnej, funkcjonariusz służb mundurowych (m.in.: strażak, policjant, funkcjonariusz Służby Więziennej, Straży Granicznej, Biura Ochrony Rządu, Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Centralnego Biura Śledczego, Centralnego Biura Antykorupcyjnego), treser zwierząt niebezpiecznych, opiekun zwierząt w zoo lub cyrku, akrobata, artysta cyrkowy, sportowiec zawodowy oraz nie wykonuje prac: na platformie wiertniczej, w rafinerii, w tartaku, pod ziemią, pod wodą,



przy zrywce albo wyrębie drzew i zwózce drewna, na wysokościach powyżej 10 metrów, w charakterze pracownika używającego materiałów wybuchowych i łatwopalnych, pracownika rybołówstwa dalekomorskiego, personelu samolotów.

Informacje o prawach i obowiązkach obu stron Umowy, sądzie właściwym do rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonaniem Umowy oraz sposobie składania reklamacji zawarte są w Ogólnych warunkach ubezpieczenia stanowiących podstawę zawarcia Umowy ubezpieczenia.

10. 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, w tym sposób ustalania wysokości należnego świadczenia określone są w OWU stanowiących podstawę zawarcia Umowy.

11. W trakcie wypełnienia Wniosku Użytkownik oświadcza, że przed zawarciem Umowy zapoznał się z dokumentacją określoną w ust. 5, w szczególności z treścią OWU i wykazem istotnych informacji (skorowidzem) stanowiącymi podstawę zawarcia Umowy.

### **Dane wymagane do złożenia Wniosku**

#### **§ 8**

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

- 1) Dane Użytkownika:
  - a) imię i nazwisko;
  - b) data urodzenia;
  - c) numer PESEL;
  - d) adres stałego zamieszkania;
  - e) zawód wykonywany;
  - f) numer telefonu kontaktowego;
  - g) adres e-mail.

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

#### **§ 9**

1. W ramach świadczeniem usług drogą elektroniczną przez Towarzystwo, Towarzystwo przetwarza dane osobowe Użytkowników zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (zwane dalej jako „RODO”).
2. Towarzystwo jest administratorem danych osobowych. Informacje określone w art. 13 ust. 1-2 RODO, w tym dane administratora, dane kontaktowe inspektora ochrony danych, informacje o celach i podstawach przetwarzania, odbiorcach danych, a także o okresach przechowywania danych lub kryteriach ich ustalania zostaną podane Użytkownikowi podczas pozyskiwania jego danych osobowych.



Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

generali.pl

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w zakresie zawierania umowy ubezpieczenia na życie „Generali, z myślą o życiu. Grupa Otwarta” (KOD IGO\_OWU\_3.2017).

3. Podanie przez Użytkownika jego danych osobowych ma charakter dobrowolny, jednakże może być niezbędne do świadczenia danej Usługi. Jeżeli w tym ostatnim przypadku Użytkownik odmówi podania określonych danych osobowych, Użytkownik może być pozbawiony dostępu do tej Usługi.
4. Zgodnie z RODO Użytkownikowi przysługuje:
  - a. prawo do wycofania zgody (tam, gdzie podstawą prawną przetwarzania jest zgoda);
  - b. prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
  - c. prawo sprostowania (poprawiania) swoich danych;
  - d. prawo usunięcia danych,
  - e. prawo ograniczenia przetwarzania danych;
  - f. prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych;
  - g. prawo przenoszenia danych;
  - h. prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

Użytkownik może wykonać powyższe prawa, kontaktując się z Towarzystwem za pośrednictwem strony internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl); dzwoniąc na infolinię o numerze 913 913 913; wysyłając e-mail na adres: [iod@generali.pl](mailto:iod@generali.pl) lub pisemnie na adres siedziby Towarzystwa wskazany w §1 ust. 1.

### **Odstąpienie od Umowy**

#### **§ 10**

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

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

#### **§ 11**

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

### **Reklamacje**

#### **§ 12**

1. Użytkownik (zwany w tym paragrafie „Klient”) może składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w tym skargi i zażalenia (zwane dalej „Reklamacje”). Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Reklamacji.



2. Reklamacje mogą być składane:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście w jednostce podmiotu rynku finansowego, obsługującej Klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, na adres Towarzystwa ul. Postępu 15B, 02-676 Warszawa;
  - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem Towarzystwa +48 913 913 913 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce podmiotu rynku finansowego, obsługującej Klientów.
3. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, numer polisy oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Klienta. Na wniosek Klienta Towarzystwo potwierdzi wpływ Reklamacji pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
4. Towarzystwo rozpatruje Reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu. Odpowiedź na Reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania Reklamacji, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku Towarzystwo poinformuje Klienta, który złożył Reklamację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
5. Odpowiedź na Reklamację jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Klienta odpowiedź na Reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.
6. Spór między Klientem a Towarzystwem może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Klientami a podmiotami rynku finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
7. Inne osoby niż wymienione w ust. 1 mogą składać Reklamacje w formie i na zasadach wskazanych w ust. 1-3 powyżej. Reklamacje te są rozpatrywane na zasadach i w terminach określonych w ust. 4-5 powyżej, z zastrzeżeniem że Towarzystwo informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia Reklamacji w sposób uzgodniony z tą osobą.
8. Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi i zażalenia na działalność Towarzystwa do uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.

## **Postanowienia końcowe**

### **§ 13**

1. Regulamin zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności intelektualnej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej, które bez zgody Towarzystwa nie mogą być rozpowszechniane ani powielane.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednio postanowienia Ogólnych Warunków Ubezpieczenia dla poszczególnych Umów ubezpieczenia, OWU oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
3. Oznaczenie i tytuły poszczególnych jednostek redakcyjnych mają znaczenie wyłącznie informacyjne.



**Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**

**generali.pl**

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w zakresie zawierania umowy ubezpieczenia na życie „Generali, z myślą o życiu. Grupa Otwarta” (KOD IGO\_OWU\_3.2017).

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 GL/ob./2/5/2018