

## Regulamin Usługi

### 1. Nota prawna

**1.1.** Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. nr 144, poz. 1204, ze zm.), **Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.** z siedzibą w Warszawie przy ul. Postępu 15B, 02-676 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 10623, kapitał zakładowy 191.000.000 PLN wpłacony w całości, NIP 526-23-49-108, należąca do Grupy Generali, figurującej w Rejestrze Grup Ubezpieczeniowych prowadzonym przez IVASS (**dalej „Generali”**) ustala niniejszym Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w procesie likwidacji szkód ubezpieczeniowych (**dalej „Regulamin”**) przy pomocy Aplikacji Video Oględzin, za pośrednictwem której użytkownik uszkodzonego pojazdu będzie miał możliwość wykonania oględzin tego pojazdu (**dalej „Aplikacja”**). Generali prowadzi działalność ubezpieczeniową na podstawie zezwolenia wydanego przez Ministra Finansów z dnia 05 lipca 1999 roku.

**1.2** Regulamin określa rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym niezbędnym do świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie tych usług, tryb postępowania reklamacyjnego.

**1.3.** W sprawach, nieregulowanych Regulaminem, stosuje się w szczególności przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1145 ze zm.), ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. nr 144, poz. 1204, ze zm.), ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2015 r., poz. 1844, ze zm.).

**1.4.** Usługi określone Regulaminem świadczone są przez Generali zgodnie z Regulaminem za pośrednictwem systemu internetowego dostępnego na stronie <https://video.solerainc.es> i na urządzeniach mobilnych (**dalej „system teleinformatyczny”**).

**1.5.** Regulamin udostępniany jest Użytkownikowi nieodpłatnie w formacie PDF na stronie internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl) przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, a także na żądanie Użytkownika, w sposób umożliwiający pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik.

### 2. Świadczenie usług drogą elektroniczną w procesie likwidacji szkody przy pomocy Aplikacji

**2.1.** Świadczenie usług drogą elektroniczną odbywać się będzie przy użyciu Aplikacji, której celem jest wsparcie Użytkownika w procesie likwidacji szkód ubezpieczeniowych przez Generali.

**2.2.** Aplikacja jest nieodpłatna dla Użytkownika z tym zastrzeżeniem, że do korzystania z Aplikacji niezbędne jest posiadanie urządzenia mobilnego, jak również połączenie urządzenia mobilnego z Internetem o minimalnej przepustowości 350 kbit. . Koszty połączenia z Internetem obciążają Użytkownika, stosownie do umów zawartych przez Użytkownika z operatorem telekomunikacyjnym.

**2.3.** Użytkownikiem w rozumieniu Regulaminu jest osoba fizyczna, która poprzez Aplikację uruchomioną w przeglądarce na urządzeniu mobilnym korzysta z proponowanych przez Aplikację funkcjonalności w procesie likwidacji szkód ubezpieczeniowych (**dalej „Użytkownik”**), tj.:

- umożliwienia przeprowadzania oględzin uszkodzonego pojazdu – połączenie audio-wideo (**dalej „zdalna inspekcja”**),
- przesyłania powiadomień o zbliżającym się terminie zdalnej inspekcji (SMS),
- wykonania materiału zdjęciowego w ramach zdalnej inspekcji,
- przesłania materiału zdjęciowego do Generali w celu kontynuacji procesu likwidacji szkody.

**2.4.** Nadanie dostępu Użytkownikowi do Aplikacji jest proponowane przez Generali w procesie likwidacji szkody zgłoszonej przez Użytkownika. W przypadku konieczności wykonania oględzin uszkodzonego pojazdu przez rzeczoznawcę Generali, może on zaproponować Użytkownikowi przeprowadzenie zdalnej inspekcji przesyłając na urządzenie mobilne Użytkownika (SMS) link z adresem aplikacji <https://videoservices.solerainc.es/>.

**2.5.** Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta po zapoznaniu się i zaakceptowaniu Regulaminu przez Użytkownika, co Użytkownik potwierdza kliknięciem przycisku w Aplikacji rozpoczynającego sesję zdalnej inspekcji. Kontynuowanie zdalnej inspekcji przez Użytkownika jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią i akceptacją postanowień Regulaminu przez Użytkownika.

**2.6.** Rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następuje z chwilą rozłączenia sesji zdalnej inspekcji (kliknięcie czerwonego przycisku w Aplikacji).



**2.7.** Akceptacja Regulaminu przez Użytkownika jest wiążąca dla wszystkich szkód obsługiwanych przez Użytkownika przy pomocy Aplikacji.

**2.8.** Brak włączenia przez Użytkownika usługi geolokalizacyjnej nie wstrzymuje możliwości likwidacji szkody przy pomocy Aplikacji.

**2.8.** W trakcie likwidacji szkody przy pomocy Aplikacji Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z korzystania z Aplikacji informując o tym rzeczoznawcę Generali i rozłączając sesję zdalnej inspekcji.

### **3. Wymagania techniczne**

**3.1.** Aplikacja jest dedykowana na urządzenie mobilne działające pod kontrolą systemu operacyjnego iOS w wersji 11 lub nowszej z odblokowanym dostępem do kamery dla przeglądarki Safari oraz na urządzenie mobilne z procesorem dwurdzeniowym, działające pod kontrolą systemu operacyjnego Android w wersji 4.2 lub nowszej z zainstalowaną przeglądarką Chrome w wersji 61 lub nowszej lub alternatywnie FireFox w wersji 56 lub nowszej z odblokowanym dostępem do kamery dla ww. przeglądarek.

**3.2.** Aplikacja wymaga połączenia do sieci Internet z minimalnym transferem 3G lub LTE.

**3.3.** Generali nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi Użytkownik ma zawarte umowy.

### **4. Postępowanie reklamacyjne**

Problemy techniczne w zakresie działania Aplikacji Użytkownik zgłasza w formie elektronicznej, wysyłając wiadomość e-mail na adres: szkody@generali.pl

W treści zgłoszenia należy zawrzeć:

- dane Użytkownika (imię, nazwisko, e-mail),
- dane urządzenia mobilnego, na którym uruchomiono Aplikację (wpisane w treści wiadomości email),
- opis problemu.

Generali rozpatrzy zgłoszenie w terminie 30 dni od daty jego otrzymania. Odpowiedź na złożone zgłoszenie, zostanie przesłana przez Generali za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email podany w zgłoszeniu przez Użytkownika.

### **5. Inne postanowienia**

**5.1.** Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami Regulaminu i przepisami prawa.

**5.2.** Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za treści przekazywane za pośrednictwem połączenia zdalnej inspekcji w ramach Aplikacji.

**5.3.** Świadczenie usług drogą elektroniczną jest zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych.

**5.4.** Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Aplikacji informacji i treści obraźliwych, o charakterze bezprawnym, mogących wprowadzić w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemu teleinformatycznego.

**5.5.** W przypadku wysłania do Aplikacji treści określonych w punkcie 5.4. Generali może wystąpić z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym.

**5.6.** Generali nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Aplikacji na urządzeniu mobilnym, mającym nieoficjalne oprogramowanie czy posiadającym zmodyfikowane przez Użytkownika pliki systemowe pomimo blokady ze strony producenta urządzenia.

**5.7.** Generali nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Aplikacji niezgodnie z Regulaminem oraz nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Aplikacji z przyczyn niezależnych od Generali. Generali nie ponosi odpowiedzialności w przypadku czasowego zawieszenia dostępu do Aplikacji wynikającego w szczególności z potrzeb technicznych związanych z modyfikacją systemu teleinformatycznego, usunięciem awarii lub nieprawidłowości w systemie teleinformatycznym na czas niezbędny do ich dokonania.

### **6. Ochrona danych osobowych**

**6.1.** Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie. Z Administratorem można się skontaktować w następujący sposób:

- 1) listownie na adres: ul. Postępu 15B, 02-676 Warszawa
- 2) przez e-mail: centrumklienta@generali.pl
- 3) telefonicznie, pod numerem: 913 913 913



6.2. Administrator danych osobowych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym Użytkownik może się skontaktować we wszelkich sprawach dotyczących ochrony danych osobowych wysyłając e-mail na adres [iod@generali.pl](mailto:iod@generali.pl) lub listownie, wysyłając pismo na adres siedziby administratora.

6.3. Administrator przetwarza dane osobowe Użytkownika w celu:

- 1) wykonania umowy i umożliwienia korzystania z Aplikacji (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
- 2) geolokalizacji na podstawie wyrażonej zgody, w związku ze zgłaszaną szkodą za pomocą Aplikacji (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
- 3) rozpatrywania reklamacji, zgodnie z przepisami o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego (podstawa z art. 6 ust 1 lit. c RODO);
- 4) obrony przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z Umową, będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Administratora (podstawa z art. 6 ust 1 lit. f RODO).

6.4. 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 swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
- 3) prawo sprostowania swoich danych;
- 4) prawo usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych;
- 5) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, mającego za podstawę prawnie uzasadniony interes;
- 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).

Aby skorzystać z uprawnień wskazanych w punktach powyżej, Użytkownik powinien skontaktować się z Administratorem lub z Inspektorem Ochrony Danych.

6.5. W związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną przy pomocy Aplikacji, Administrator powierza dane Użytkownika do „AUDATEX POLSKA” sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Marcelińskiej 90, 60-324 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000096381, NIP: 777-188-69-56, Regon: 630879817 (**dalej: „AUDATEX”**). Ponadto dane osobowe Użytkownika Administratora mogą być ujawniane kontrahentom, z którymi współpracuje Administrator, np. dostawcom usług informatycznych. Dane osobowe Użytkownika Administratora są przekazywane także uprawnionym do tego organom lub instytucjom zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

6.6. Administrator przetwarza dane osobowe Użytkownika w okresie wykonywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną zawartej z Administratorem. Nie uchybia to jednak prawu przetwarzania danych osobowych przez Administratora w innych celach, w szczególności w związku z procesem likwidacji szkody.

6.7. Podanie danych osobowych jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Bez podania danych osobowych nie jest możliwe korzystanie z Aplikacji.

## **7. Postanowienia końcowe**

**7.1.** Operatorem środków porozumiewania się na odległość, który umożliwia świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem strony <https://video.solerainc.es> jest AUDATEX.

**7.2.** Aplikacja zawiera informacje i dokumenty chronione prawami autorskimi, znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne, stanowiące przedmiot ochrony prawa własności intelektualnej, należące do AUDATEX.

**7.3.** Generali zastrzega sobie prawo do zmian w Regulaminie. W razie zmiany Regulaminu zmieniony Regulamin zostanie zamieszczony na stronie [www.generali.pl](http://www.generali.pl).

**7.4.** Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 15.03.2021 r.

