

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 oraz telefon.
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 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, składanie oświadczeń związanych z zawieraniem Umowy oraz akceptację jej warunków, a także wyrażanie zgód marketingowych;
- 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 zawierania umowy ubezpieczenia na życie;
- 5) **Towarzystwo** – Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (02-676), przy ul. Postępu 15 B, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 25952, numer NIP 5212887341, kapitał zakładowy w wysokości 63 500 000 złotych opłacony w całości;
- 6) **Ubezpieczający** – podmiot zawierający Umowę;
- 7) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, której życie jest przedmiotem ubezpieczenia;
- 8) **Umowa** – umowa ubezpieczenia na życie;
- 9) **Użytkownik** – Ubezpieczający lub Ubezpieczony korzystający z usług świadczonych drogą elektroniczną, opisanych w Regulaminie;
- 10) **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 Umowę

§ 4

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

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.

Warunki oferowania i zawierania Umowy

§ 5

- Oferowanie i zawieranie Umowy na podstawie zapisów Regulaminu dotyczy ubezpieczenia na życie:
 - z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi OmniProfit Premium ze składką jednorazową;
 - ProFamilia;
 - Generali, z myślą o życiu PLUS;
 - Generali, z myślą o życiu;
 - Generali, z myślą o dziecku.
- 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 generali.pl.

Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

§ 6

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

- udostępnianie informacji o warunkach Umowy;
- przekazywanie dokumentów związanych z Umową tj. OWU, informacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych, Karty produktu albo Dokumentu zawierającego kluczowe informacje, w przypadku ubezpieczeń, o których mowa w § 5 ust.1 pkt 1, 2 i 5;
- możliwość składania przez Ubezpieczającego i Ubezpieczonego oświadczeń dotyczących zawieranej Umowy;
- możliwość wyrażania przez Ubezpieczającego i Ubezpieczonego zgód marketingowych;
- możliwość potwierdzenia przez Ubezpieczającego woli zawarcia Umowy;
- możliwość potwierdzenia przez Ubezpieczonego woli objęcia ochroną ubezpieczeniową na podstawie Umowy.

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 Internet Explorer w wersji 11 lub wyższej, Microsoft Edge w wersji 18 lub wyższej, FireFox 6829 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 środków porozumiewania się na odległość

§ 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.
- Użytkownik posiada dostęp do Regulaminu, informacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych, OWU wraz z wykazem istotnych informacji zawartych w OWU (skorowidz) oraz Karty produktu albo Dokumentu zawierającego kluczowe informacje, w przypadku ubezpieczeń, o których mowa w § 5 ust.1 pkt 1,2 i 5.
- 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.
- Na przekazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej (e-mail) Towarzystwo wysyła także link do Formularza akceptacyjnego.
- 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.
- Użytkownik za pośrednictwem Formularza akceptacyjnego składa oświadczenia związane z zawieraniem Umowy, a następnie potwierdza:
 - wolę zawarcia Umowy – w przypadku Ubezpieczającego;
 - wolę objęcia ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy – w przypadku Ubezpieczonego.
- 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.
- Umowę uważa się za zawartą z chwilą zaakceptowania przez Towarzystwo Wniosku. Towarzystwo wskazuje datę zawarcia Umowy w Dokumencie ubezpieczenia potwierdzającym zawarcie Umowy.
- Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu wskazanym w Dokumencie ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po zapłaceniu pierwszej składki.
- Informacje o prawach i obowiązkach obu stron Umowy, sądzie właściwym do rozstrzygnięcia 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.

Ochrona danych osobowych

§ 9

1. Towarzystwo jest administratorem danych osobowych Użytkowników. Z administratorem można się skontaktować:
 - 1) listownie, wysyłając pismo na adres siedziby Towarzystwa: ul. Postępu 15B, 02-676 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 świadczenia usług związanych z zawieraniem Umów za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
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. 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 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 zawarcia i wykonywania Umowy. Bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie Umowy. Podanie danych osobowych w celach marketingowych jest dobrowolne.
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, a w razie przekazywania danych do USA współpraca z podmiotami uczestniczącymi w programie Tarcza Prywatności (Privacy Shield) zatwierdzonym decyzją Komisji Europejskiej. Użytkownikowi przysługuje prawo uzyskania kopii tych zabezpieczeń, z którego może skorzystać kontaktując się z Towarzystwem.

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.
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, na podstawie których zawierana jest Umowa.

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 siedzibie Towarzystwa, ul. Postępu 15B, 02-676 Warszawa, lub jednostce obsługującej Klientów albo przesyłane przesyłką pocztową;
 - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem Towarzystwa +48 913 913 913 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w miejscu, o którym mowa w pkt 1.
3. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, numer wniosku 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, 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, przed Rzecznikiem Finansowym (www.rf.gov.pl).
7. Skargi i zażalenia składane przez inne podmioty, niż wymienione w ust. 1 lub w innej formie, niż określona w ust. 2, dotyczące działania lub zaniechania Towarzystwa związanego z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia, powinny zawierać dane i informacje, o których mowa w ust. 3. Skargi i zażalenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, są rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania przez Towarzystwo, najpóźniej w terminie 14 dni od wyjaśnienia okoliczności niezbędnych do ich załatwienia. Towarzystwo informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia skargi lub zażalenia niezwłocznie po ich rozpatrzeniu, w sposób uzgodniony z tą osobą. Do skarg i zażaleń składanych zgodnie z niniejszym ustępem nie mają zastosowania postanowienia ust. 4 i 5.
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.
9. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Rozstrzygnięcie ww. sporów odbywa się za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod następującym adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=PL>. Adres poczty elektronicznej Towarzystwa: centrumklienta@generali.pl.
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.

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 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 20 marca 2020 roku.

Arkadiusz Wiśniewski



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

Rajmund Rusiecki



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