



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ WRAZ Z POLITYKĄ PRYWATNOŚCI

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Postępu 15B określa regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną wraz z polityką prywatności (zwany dalej: **Regulamin**).
2. Regulamin został wydany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 r., poz. 1219 z późn. zm.).
3. Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z postanowieniami Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Usług.
4. Rozpoczęcie korzystania z Usług objętych Regulaminem jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią, zrozumieniem i pełną akceptacją postanowień Regulaminu.
5. Każdy Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu.

§ 2 Definicje

Definicje sformułowań użytych w Regulaminie:

- 1) **Bank** – bank wykonujący działalność agenta ubezpieczeniowego w rozumieniu ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, dostępnego na stronie internetowej pod adresem: https://au.knf.gov.pl/Au_online/, który zintegrował system bankowości elektronicznej lub mobilnej z Portalem Generali.
- 2) **Cookies** - niewielkie informacje tekstowe, wysłane przez Portal i zapisywane na twardym dysku komputera Użytkownika, które Portal może odtworzyć przy każdym połączeniu się z nim przez komputer Użytkownika;
- 3) **Dane Osobowe** – dane osobowe w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych oraz Rozporządzeniem 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;
- 4) **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz.U. 2019 poz. 80 z późn. zm.);
- 5) **Ubezpieczyciel** – Generali T.U. S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Postępu 15B, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 10623, kapitał zakładowy 236.509.000 PLN, w pełni opłacony, NIP 526-23-49-108. Spółka należy do Grupy Generali figurującej w Rejestrze Grup Ubezpieczeniowych prowadzonym przez IVASS;
- 6) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia określone przez Ubezpieczyciela, stanowiące integralną część Umowy ubezpieczenia zawieranej przez Użytkownika z Ubezpieczycielem za pośrednictwem Ubezpieczyciela, regulujące zawieranie i wykonywanie Umowy ubezpieczenia, prawa i obowiązki stron Umowy ubezpieczenia, a także sposób wypłaty świadczenia przez Ubezpieczyciela;
- 7) **Prawo telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1907);

- 8) **Polityka Prywatności** – dokument regulujący zasady ochrony danych osobowych i prywatności klientów, ustanowiony i stosowany przez Ubezpieczyciela w jego działalności ubezpieczeniowej;
- 9) **Portal** – administrowany przez Ubezpieczyciela system informatyczny, będący systemem teleinformatycznym w rozumieniu przepisów Prawa telekomunikacyjnego, w ramach którego Ubezpieczyciel świadczy Usługi; w tym we współpracy z bankiem.
- 10) **RODO** – Rozporządzenie 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), które ma zastosowanie od dnia 25 maja 2018 r.;
- 11) **Usługa/Usługi** – usługa/usługi świadczona/e przez Ubezpieczyciela drogą elektroniczną, której/których zakres określony jest w § 4 Regulaminu;
- 12) **Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej** – ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1170 z późn. zm.);
- 13) **Ustawa o ochronie danych osobowych** – ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018 poz. 1000);
- 14) **Ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym** – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (Dz. U. z 2016 r., poz. 2077 z późn. zm.);
- 15) **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r., poz. 683);
- 16) **Ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych** – ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 880 z późn. zm.);
- 17) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 r., poz. 1219);
- 18) **Użytkownik** – korzystająca z Usług Portalu, w zakresie przewidzianym w Regulaminie, osoba fizyczna lub prawna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba fizyczna będąca przedstawicielem ustawowym osoby fizycznej.

§ 3 Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin określa:
 - a) rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia przez Ubezpieczyciela Usług drogą elektroniczną, za pośrednictwem Portalu,
 - b) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie Usług,
 - c) tryby i warunki zawierania Umów ubezpieczenia za pośrednictwem Portalu,
 - d) wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Portalu,
 - e) tryb postępowania reklamacyjnego dotyczącego świadczenia Usług przez Ubezpieczyciela.

§ 4 Rodzaje i zakres Usług

1. Ubezpieczyciel świadczy drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu następujące Usługi:
 - a) określanie warunków ubezpieczenia oraz kalkulowanie składek ubezpieczeniowych na podstawie informacji podanych przez Użytkowników lub uzyskanych bezpośrednio z banku;
 - b) zawieranie Umów ubezpieczenia za pośrednictwem Portalu na zasadach określonych w § 6 Regulaminu.

2. Korzystanie z Usług Portalu jest nieodpłatne dla Użytkowników, z zastrzeżeniem obowiązku zapłaty składki ubezpieczeniowej z tytułu Umowy ubezpieczenia zawartej za pośrednictwem Banku lub Ubezpieczyciela. Ewentualne koszty połączenia internetowego z Portalem obciążające Użytkownika na podstawie zobowiązań wobec osób trzecich, w szczególności operatorów usług telefonicznych i dostawców usług dostępu do Internetu, Użytkownik ponosi we własnym zakresie zgodnie z cennikiem obsługującego go operatora telekomunikacyjnego.
3. Ubezpieczyciel umożliwia całodobowe korzystanie z Portalu, z wyjątkiem przerw wynikających z niezbędnych konserwacji i napraw.
4. Bank zapewnia Użytkownikom możliwość zapoznania się na Portalu z utrwalonym w postaci elektronicznej dokumentem pełnomocnictwa udzielonego mu przez Ubezpieczyciela.

§ 5 Umowa o korzystanie z Portalu

1. Umowa o korzystanie z Portalu zawierana jest w trybie akceptacji niniejszego Regulaminu przez Użytkownika, co dokonuje się poprzez zaznaczenie w formularzu internetowym Portalu pola zawierającego oświadczenie o zapoznaniu się i akceptacji Regulaminu. Przed akceptacją Regulaminu Użytkownik obowiązany jest zapoznać się z jego treścią.
2. Użytkownik otrzymuje dostęp do Portalu poprzez bankowość elektroniczną Banku.
3. Korzystanie z Portalu nie wymaga rejestracji oraz dodatkowego logowania na Portalu.
4. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z użytkowania Portalu.

§ 6 Zawarcie Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Portalu

1. Portal umożliwia Użytkownikom zawieranie Umów ubezpieczenia z Ubezpieczycielem za pośrednictwem Banku poprzez złożenie w formie elektronicznej oświadczenia woli o zawarciu Umowy ubezpieczenia pomiędzy Użytkownikiem a Ubezpieczycielem.
2. Do zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Portalu niezbędne jest:
 - a) kompletne wypełnienie przez Użytkownika wszystkich pól formularza wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia wskazanych w tym formularzu, jako wymagane w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego i kalkulacji składki ubezpieczeniowej;
 - b) zaznaczenie przez Użytkownika pola zawierającego oświadczenie woli zawarcia Umowy ubezpieczenia na warunkach ustalonych na podstawie podanych przez Użytkownika danych w procesie wypełniania formularza wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia;
 - c) opłacenie przez Użytkownika składki ubezpieczeniowej albo jej pierwszej raty, w zależności od warunków Umowy ubezpieczenia, w terminie podanym przez Ubezpieczyciela przy zawieraniu Umowy ubezpieczenia;
 - d) złożenie przez Ubezpieczyciela oświadczenia o akceptacji wniosku Użytkownika w formie automatycznie generowanego przez Ubezpieczyciela komunikatu oraz oświadczenia o akceptacji płatności składki ubezpieczeniowej;
 - e) zawarcie umowy ubezpieczenia poprzez Portal wymaga profilowania podanych przez Użytkownika danych i taryfikacji w celu uzyskania składki za umowę ubezpieczenia.
2. Użytkownik opłaca składkę, o której mowa w ust. 3 c, poprzez serwis transakcyjny Banku, zgodnie z zasadami ustalonymi przez Bank w umowie prowadzenia rachunku bankowego zawartej z Użytkownikiem jako klientem Banku, zautoryzowanej przez Bank poprzez serwis transakcyjny udostępniony na Portalu Ubezpieczyciela.

3. Kwoty, jakie Ubezpieczyciel obowiązany będzie zwrócić Użytkownikowi z tytułu Umowy ubezpieczenia, zwracane będą na rachunek bankowy, który został użyty do zapłacenia składki ubezpieczeniowej przez Użytkownika, o ile Użytkownik nie wskaże innego rachunku bankowego.
4. Treść Umowy ubezpieczenia zawieranej pomiędzy Użytkownikiem a Ubezpieczycielem za pośrednictwem Ubezpieczyciela, w szczególności: suma ubezpieczenia albo suma gwarancyjna, wysokość składki oraz termin i sposób jej zapłaty, przedmiot i zakres ubezpieczenia, początek i koniec okresu ubezpieczenia, każdorazowo określona jest w polisie ubezpieczeniowej oraz OWU.
5. Przed zawarciem Umowy ubezpieczenia z bezpośrednim wykorzystaniem Portalu, Ubezpieczyciel przekaże Użytkownikowi w sposób jasny i zrozumiały informacje (dane) dotyczące Ubezpieczyciela oraz wybranej przez Użytkownika Umowy ubezpieczenia, o których mowa w przepisie art. 39 Ustawy o prawach konsumenta, a także przekaże Użytkownikowi informacje, o których mowa w przepisie art. 25 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Niezależnie od powyższego przed zawarciem Umowy ubezpieczenia, Ubezpieczyciel udostępni Użytkownikowi OWU. Informacje oraz OWU zostaną udostępnione w postaci pliku dostępnego na Portalu, o czym Użytkownik zostanie poinformowany za pośrednictwem Portalu.
6. Po zawarciu Umowy ubezpieczenia Ubezpieczyciel przesyła Użytkownikowi na wskazany przez niego adres e-mail w formie elektronicznej dokumenty poświadczające warunki ubezpieczenia, w tym polisę ubezpieczeniową.
7. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na okres roczny, Użytkownik wyraża zgodę na przesłanie korespondencji mailowej informującej o propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia na kolejny okres.

§ 7 Ochrona danych osobowych i ochrona prywatności

1. Na mocy przepisów RODO Ubezpieczyciel jest administratorem Pana/Pani danych osobowych.
2. Jako administrator danych osobowych Ubezpieczyciel informuje Pana/Panią, iż:
 - podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne w celu zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia; Pana/Pani dane przetwarzane będą również w celu marketingu bezpośredniego produktów administratora;
 - posiada Pana/Pani prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
 - dane mogą być udostępnione przez Ubezpieczyciela innym zakładom ubezpieczeń, prowadzącym działalność w zakresie reasekuracji czynnej, w celach związanych z reasekuracją ryzyka oraz innym podmiotom wykonującym usługi i spełniającym świadczenia objęte Umową ubezpieczenia, jak również podmiotom upoważnionym do uzyskania informacji na podstawie przepisów ustawy z dnia 11 września 2015 r. (Dz. U. z 2015 r. poz. 1844) o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz Blue Media S.A. z siedzibą w Sopocie w celu wykonania transakcji finansowej zapłaty składki;
 - podane dane będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b) RODO (wykonanie umowy ubezpieczenia), 6 ust. 1 pkt f) RODO (uzasadniony interes Administratora) i 6 ust. 1 pkt c) RODO (wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze);
 - kontakt z inspektorem ochrony danych u Ubezpieczyciela możliwy jest pod adresem e-mail iod@generali.pl lub listownie, wysyłając pismo na adres siedziby Ubezpieczyciela;

- dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do wykonania Umowy ubezpieczenia, zgodnie z przepisami prawa;
 - ma Pan/Pani prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), gdy uzna Pana/Pani, iż przetwarzanie danych osobowych Pana/Pani dotyczących narusza przepisy RODO;
 - Pana/Pani dane osobowe mogą podlegać profilowaniu w celach marketingowych, jeżeli nie został zgłoszony sprzeciw.
3. Administrator danych osobowych zastrzega możliwość zautomatyzowanego podejmowania decyzji w zakresie przedstawienia oferty, zawarcia lub wykonania Umowy przez systemy informatyczne, jeżeli jest to niezbędne dla wskazanych celów. W tym zakresie przysługuje Panu/Pani prawo do uzyskania interwencji pracownika, prawo do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania decyzji podjętej w zautomatyzowany sposób przez system informatyczny.
4. Niniejszy Portal wykorzystuje pliki Cookies umożliwiające zapisanie wielu informacji dotyczących komputera Użytkownika, m.in. ustawień, preferencji, systemu operacyjnego, operatora telekomunikacyjnego oraz danych odnośnie do czasu wyświetlania Portalu. Pliki cookies (ciasteczka) to małe, pojedyncze pliki tekstowe, które są wysyłane przez odwiedzane strony www, a następnie pobierane na komputerze użytkownika. Informacje zawarte w plikach cookies pozwalają na odczytanie ich wyłącznie przez stronę, która je utworzyła. Jednocześnie strona internetowa nie ma dostępu do innych plików, które znajdują się na komputerze Użytkownika. W ramach Portalu mogą być wykorzystywane dwa rodzaje plików cookies:
- stałe – pozostają na urządzeniu użytkownika do momentu ich ręcznego usunięcia przez Użytkownika lub przez czas określony w parametrach pliku;
 - sesyjne – pozostają na urządzeniu Użytkownika do wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej) lub do opuszczenia Portalu.
- Pliki cookies wykorzystywane przez Portal pozwalają na odpowiednie dostosowanie wyświetlanych na stronie informacji i personalizowanie prezentowanych treści, pozwalają one również mierzyć interakcje użytkowników na stronach www. Ubezpieczyciel stosuje pliki cookies w celu dopasowania i poprawienia sposobu działania Portalu, jak również w celu mierzenia efektów akcji przeprowadzanych w ramach Portalu. Pliki cookies umożliwiają określanie upodobań Użytkownika, co pozwala na stałe podnoszenie jakości usług Ubezpieczyciela. Pliki cookies nie są wykorzystywane przez Ubezpieczyciela do kontaktu z Użytkownikiem za pomocą telefonu, maila czy poczty. Ubezpieczyciel wykorzystuje lub może wykorzystywać cookies osób trzecich, czyli cookies zamieszczane na stronach Portalu przez jego partnerów (Google).
5. Google Analytics:
- W celu analizy i ulepszenia funkcjonowania Portalu Ubezpieczyciel korzysta z usług i funkcji reklamowych oferowanych przez Google Analytics dostarczanej przez Google Inc. Google Analytics przetwarza otrzymane dane w sposób zbiorczy i zanonimizowany, zatem nie jest możliwa identyfikacja pojedynczej osoby, której dane zostały pozyskane.
- Google Analytics wykorzystuje pliki cookies do analizy, w jaki sposób Użytkownik korzysta z Portalu i tworzenia zbiorczych statystyk/raportów odwiedzających. Ponadto dzięki Funkcji reklamowej Google Analytics Ubezpieczyciel może:
- korzystać z remarketingu z wykorzystaniem Google Analytics;
 - przygotowywać raporty wyświetleń w sieci reklamowej Google;
 - przygotowywać raporty danych demograficznych i zainteresowań w Google Analytics;



- korzystać z zintegrowanych usług, które wymagają od Google Analytics zbierania danych do celów reklamowych, w tym z wykorzystaniem identyfikatorów i plików cookie dotyczących reklam.

W każdej chwili Użytkownik może zmienić swoje ustawienia reklam w ramach Google, w tym wyłączyć personalizację reklam, która pozwala Google na korzystanie z informacji o aktywności Użytkownika na koncie Google, informacji przechowywanych w usługach Google (takich jak wyszukiwarka i YouTube) oraz danych dotyczących przeglądania pochodzących z witryn i aplikacji partnerów Google. Ustawienia reklam można zmienić pod adresem: <https://adssettings.google.com>.

Jeżeli Użytkownik nie chce, aby Google Analytics zbierało dane dotyczące jego aktywności w Portalu, może skorzystać z dodatku do przeglądarki blokującego Google Analytics. W tym celu należy pobrać i zainstalować darmową wtyczkę dostępną pod adresem: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout/>. Wówczas Google Analytics nie będzie zbierało danych o odwiedzinach w Portalu, a Użytkownik nadal będzie miał dostęp do Portalu.

Szczegółowe informacje o sposobie zbierania i przetwarzania danych przez Google Analytics dostępne są pod adresem: <https://policies.google.com/privacy/partners?hl=pl>, natomiast pełna polityka prywatności Google Inc. dostępna jest pod adresem: <https://policies.google.com/privacy?hl=pl>.

§ 8 Warunki techniczne świadczenia Usług

1. Prawidłowe korzystanie z Portalu wymaga spełnienia następujących minimalnych wymagań sprzętowych, programowych i ustawień:
 - a) przeglądarka internetowa: Internet Explorer w wersji 11 i wyższej, Chrome w wersji 61 lub wyższej, Firefox w wersji 56 lub wyższej,
 - b) włączona obsługa JavaScript i Cookies,
 - c) rozdzielczość min. 360 px szerokości,
 - d) świadczenie usług odbywa się z wykorzystaniem szyfrowanego protokołu https,
 - e) ze względów bezpieczeństwa wyświetlenie kolejnego/poprzedniego ekranu możliwe jest tylko przy użyciu przycisków funkcyjnych aplikacji.
2. W razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w ust. 1, Ubezpieczyciel nie gwarantuje prawidłowości korzystania z Portalu i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na jakość świadczonych Usług.
3. Ze względów bezpieczeństwa Użytkownika i Portalu Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo przerwania połączenia z Użytkownikiem i zakończenia sesji.
4. Ubezpieczyciel zapewnia korzystanie przez Użytkownika z Portalu w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do treści przekazu składającego się na Usługę, w szczególności przy wykorzystaniu technik kryptograficznych protokołu SSL (Secure Socket Layer).

§ 9 Reklamacje

1. Użytkownik ma prawo złożyć reklamację do Ubezpieczyciela w sprawach dotyczących świadczenia Usług przez Ubezpieczyciela.
2. Za prawidłowo złożoną reklamację uważa się każde wystąpienie Użytkownika, które zawiera następujące dane :
 - a) imię i nazwisko Użytkownika,
 - b) adres miejsca zamieszkania, w przypadku braku zgody na doręczenie odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej,



- c) adres email, w przypadku wyrażenia zgody na doręczenie odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, wraz z wnioskiem o udzielenie odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na podany przez Użytkownika adres e-mail,
 - d) przedmiot reklamacji,
 - e) numer polisy ubezpieczeniowej, o ile reklamacja dotyczy Umowy ubezpieczenia zawartej za pośrednictwem Ubezpieczyciela,
 - f) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji,
 - g) oczekiwania wobec Ubezpieczyciela.
3. Użytkownik może złożyć reklamację w formie:
- a) pisemnej – osobiście w Centrali, Oddziale, Przedstawicielstwie Ubezpieczyciela albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe lub za pośrednictwem kuriera/ postańca, pod adresem: ul. Postępu 15B, 02-676 Warszawa;
 - b) ustnej – telefonicznie pod numerem 913 913 913 lub osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w Centrali, Oddziale bądź Przedstawicielstwie Ubezpieczyciela
4. Ubezpieczyciel rozpatrzy reklamację i udzieli Użytkownikowi odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji, wysyłając odpowiedź w formie papierowej na adres miejsca zamieszkania podany w reklamacji, bądź w formie elektronicznej na adres e-mail podany w reklamacji, o ile Użytkownik w reklamacji wyraził zgodę na udzielenie odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej.
5. Jeśli w terminie określonym w ust. 4 reklamacja nie może zostać rozpatrzona ze względu na szczególnie skomplikowany przypadek i konieczność ustalenia i wyjaśnienia wszelkich okoliczności, Ubezpieczyciel w tym terminie powiadamia Użytkownika składającego reklamację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, w formie, na którą Użytkownik wyraził zgodę na odpowiedź na reklamację. Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację nie przekroczy 60 dni od dnia złożenia reklamacji.
6. W przypadku Umowy ubezpieczenia zawieranej za pośrednictwem Portalu, Użytkownik ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. dostępnym pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska.

§ 10 Zmiana Regulaminu

- 1. Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w Regulaminie.
- 2. Nowe warunki Regulaminu obowiązują Użytkownika z chwilą akceptacji przez Użytkownika. Rozpoczęcie korzystania z Usług objętych Regulaminem lub wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu przy uruchamianiu Usługi jest równoznaczne z zaakceptowaniem tych postanowień ww. Regulaminów, które dotyczą świadczenia Usług drogą elektroniczną.

§ 11 Postanowienia końcowe

- 1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Portalu z przyczyn niezależnych od Ubezpieczyciela. Ubezpieczyciel podejmie niezbędne działania celem przywrócenia dostępu do Portalu. Ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od



Ubezpieczyciela, Ubezpieczyciel ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Portalu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych nieprawidłowości bądź zagrożeń.

2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za błędy w transmisji danych, w szczególności spowodowane awarią systemów teleinformatycznych, systemów telekomunikacyjnych, systemów zasilania oraz z powodu opóźnień w działaniu zewnętrznego operatora zapewniającego transmisję danych.
3. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści mogących wprowadzić w błąd oraz treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych. Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody powstałe w związku z Portalem, jego użytkowaniem lub niemożnością użytkowania przez Użytkownika oraz w związku z niewłaściwym działaniem, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub transmisji danych, wirusami komputerowymi, awarią linii lub systemu informatycznego.
4. Portal zawiera treści będące utworami w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim, podlegające ochronie prawnej, które bez zgody Ubezpieczyciela nie mogą być rozpowszechniane ani powielane.
5. Przesyłanie informacji handlowych przez Ubezpieczyciela odbywa się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w tym poczty elektronicznej.
6. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Użytkownikiem a Ubezpieczycielem jest język polski.
7. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, w szczególności do składania oświadczeń woli, w tym w postaci elektronicznej, stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz innych ustaw, w szczególności Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
8. Z Ubezpieczycielem można kontaktować się:
 - a) w sprawach reklamacji – w sposób określony w § 9 Regulaminu;
 - b) w innych sprawach – w formie pisemnej na adres Ubezpieczyciela, e-mailowo na adres biuro@generali.pl oraz telefonicznie pod numerem: 913 913 913.
9. Prawem właściwym dla Umowy ubezpieczenia zawartej za pomocą Portalu jest prawo polskie.