

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „GENERALI, Z MYŚLĄ O KOSZTACH REZYGNACJI Z PODRÓŻY”

Obowiązują od 20 czerwca 2024 r.

Spis treści

4	Postanowienia ogólne
4	Definicje
5	Przedmiot i zakres ubezpieczenia
7	Suma ubezpieczenia
7	Wyłączenia odpowiedzialności
8	Postępowanie w przypadku wystąpienia zdarzenia
9	Zasady realizacji świadczenia ubezpieczeniowego
9	Zawarcie umowy ubezpieczenia
10	Ochrona ubezpieczeniowa, czyli nasza odpowiedzialność
10	Składka ubezpieczeniowa
11	Odstąpienie i rozwiązanie umowy ubezpieczenia
11	Reklamacje
12	Postanowienia końcowe

Wykaz istotnych informacji zawartych w OWU, z uwzględnieniem definicji z OWU (Skorowidz)

Rodzaj informacji	Nr jednostki redakcyjnej
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	Rozdział 3
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	Rozdział 4, Rozdział 5, Rozdział 6

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „GENERALI, Z MYŚLĄ O KOSZTACH REZYGNACJI Z PODRÓŻY”

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

co warto wiedzieć na początek

1. Ogólne warunki ubezpieczenia są częścią umów ubezpieczenia, które my, czyli Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 18, zawieramy z Ubezpieczającym, czyli z Tobą. Ogólne warunki ubezpieczenia w dalszej części dokumentu nazywamy OWU, a umowy ubezpieczenia – umowami lub umową, gdy mówimy o Twojej umowie ubezpieczenia. Gdy w OWU mówimy o Tobie, mamy na myśli Ubezpieczającego, czyli osobę, z którą zawieramy umowę.
2. Umowę ubezpieczenia zawieramy z Tobą:
 - 1) przez stronę internetową www.generali.pl lub przez telefon, są to środki porozumiewania się na odległość,
 - 2) lub za pośrednictwem agenta ubezpieczeniowego albo brokera.
3. Potwierdzamy zawarcie umowy ubezpieczenia wystawieniem dokumentu ubezpieczenia.

Rozdział 2

Definicje

co oznaczają pojęcia, których używamy w OWU

Niektóre pojęcia w OWU mają specjalne znaczenie. Poniżej znajdziesz ich objaśnienia. W tym samym znaczeniu używamy ich w formularzu zawarcia umowy ubezpieczenia i innych dokumentach, które jej dotyczą.

Są to:

1. **Centrum Pomocy Generali** – jednostka organizacyjna wskazana przez nas (numer telefonu podaliśmy w dokumencie ubezpieczenia), do której Ubezpieczony zobowiązany jest zgłosić zaistnienie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową;
2. **choroba przewlekła** – choroba, w której obrazie zgodnie z aktualną wiedzą medyczną znajduje się długotrwale, stałe albo nawracające występowanie objawów lub odchyłeń w wynikach badań i która była rozpoznana, leczona lub dawała objawy w okresie 24 miesięcy poprzedzających datę zawarcia umowy ubezpieczenia;
3. **choroba pandemiczna (WHO)** – jednostka chorobowa zaliczona do chorób pandemicznych przez Światową Organizację Zdrowia (WHO), potwierdzona testem diagnostycznym, którego wynik jest pisemny i imienny, w szczególności test rRT-PCR lub test antygenowy, oraz związany z nią pobyt w izolatorium;
4. **dzień zawarcia umowy podróży** – pierwszy z dni, w którym Ubezpieczający lub Ubezpieczony podpisał umowę podróży lub wpłacił zaliczkę na poczet umowy podróży, albo opłacił całość kwoty wynikającej z umowy podróży;
5. **hospitalizacja** – pobyt w szpitalu trwający nieprzerwanie co najmniej 24 godziny;

Pobyt na Szpitalnym Oddziale Ratunkowym (SOR) nie jest zaliczany do pobytu w szpitalu

6. **impresa turystyczna** – połączenie co najmniej dwóch różnych usług turystycznych na potrzeby jednej podróży, objęte wspólną ceną i tworzące jednolity program oraz zorganizowane przez jednego organizatora turystyki w rozumieniu przepisów ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. Rodzaje usług turystycznych:
 - 1) transportowa – obejmująca transport samochodowy lub autokarowy, kolejowy, lotniczy, żeglugi pasażerskiej,
 - 2) noclegowa – obejmująca noclegi w hotelach, domach wycieczkowych, pensjonatach, schroniskach, na kempingach, polach biwakowych,
 - 3) gastronomiczna – obejmująca wyżywienie,
 - 4) zwiedzanie;
7. **nagłe zachorowanie** – powstały w okresie ubezpieczenia w sposób nagły stan chorobowy zagrażający życiu lub zdrowiu, wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej, w związku z którym nastąpiła konieczność poddania się leczeniu, uniemożliwiający realizację podróży;
8. **nieszczęśliwy wypadek** – powstałe w okresie ubezpieczenia nagłe i przypadkowe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną (w tym również aktem terroryzmu), w następstwie którego Ubezpieczony niezależnie od swej woli doznał fizycznych obrażeń ciała, uniemożliwiający realizację podróży;
9. **organizator turystyki** – przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną;
10. **osoba bliska** – członek najbliższej rodziny Ubezpieczonego, który ma miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i nie bierze udziału w podróży tj.: mąż/żona, konkubent/konkubina rodzeństwo, rodzice, ojczym, macocha, dziadkowie, wnuki, teściowie, zięciowie, synowie, dzieci, przysposobiony/przysposabiający
11. **podróż** – okres od daty rozpoczęcia do daty zakończenia, wskazany w umowie podróży;
12. **pozostawanie we wspólnym gospodarstwie domowym** – osoby bliskie zamieszkujące razem i zarządzające wspólnym mieniem lub budżetem w celu zaspokajania podstawowych potrzeb;
13. **terroryzm** – użycie przemocy skierowanej przeciw państwu lub społeczeństwu przez osobę, grupę osób lub organizację, mające podłoże polityczne, religijne, ideologiczne lub inne o podobnym charakterze z zamiarem wywołania chaosu, zastraszenia ludności lub dezorganizacji życia publicznego dla osiągnięcia celów politycznych lub społecznych;
14. **Ubezpieczający, Ty** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawiera z nami umowę ubezpieczenia i ma obowiązek opłacić składkę, Ubezpieczający może zawrzeć ubezpieczenie dla siebie (wówczas jest równocześnie ubezpieczonym) lub dla innej osoby;
15. **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, która korzysta z ochrony ubezpieczeniowej, bo dla niej Ubezpieczający zawiera z nami umowę ubezpieczenia;

Ubezpieczonymi mogą być także np.:

- pracownicy, których pracodawca kieruje na szkolenie i je finansuje lub współfinansuje. Jeśli część kosztów podróży pokrył pracownik, a część jego pracodawca, możliwy jest zwrot kosztów na różne numery kont na podstawie właściwych oświadczeń;
- dzieci podczas wycieczki szkolnej. Wypłata świadczenia jest wtedy realizowana na rachunek rodzica, a za datę zakupu umowy podróży przyjmujemy dzień zgłoszenia dziecka do uczestnictwa w wycieczce;
- osoby, które wspólnie zarezerwowały np. dom w Toskanii, nawet jeśli w dokumencie rezerwacji są dane tylko jednej z tych osób. Wszystkie te osoby mogą przystąpić do ubezpieczenia, nawet gdy w umowie rezerwacji nie ma ich danych. W takiej sytuacji, jako datę zakupu należy przyjąć dzień dokonania rezerwacji. Wypłata będzie realizowana na indywidualne rachunki osób ubezpieczonych na podstawie udokumentowanych poniesionych przez nich kosztów. W umowie ubezpieczenia, w której nie ma danych osobowych wszystkich osób, powinna być podana liczba tych osób. Informacja ta jest niezbędna do obliczenia składki jednostkowej za osobę.

W ramach jednej umowy ubezpieczenia możesz ubezpieczyć maksymalnie 10 osób. W przypadku rezygnacji z podróży jednej z osób, zrezygnować z podróży i wnioskować o odszkodowanie może również pozostałe 9 osób, których dane są na tej samej umowie ubezpieczenia.

16. **umowa podróży** – dokument wydany przez organizatora, przewoźnika lub dystrybutora w imieniu przewoźnika, również podczas sprzedaży internetowej, na rzecz Ubezpieczonego, który zawiera warunki umowy, miejsce pobytu, numer umowy i cenę, datę i godzinę rozpoczęcia oraz zakończenia podróży. Za umowę podróży uznajemy wyłącznie:

- 1) umowę uczestnictwa w imprezie turystycznej,
- 2) umowę uczestnictwa w rejsie,
- 3) umowę rezerwacji noclegu,
- 4) umowę czarteru jachtu,
- 5) umowę wynajmu auta osobowego lub kampera,
- 6) umowę uczestnictwa w konferencji, szkoleniu, kursie, warsztatach,
- 7) bilet na wydarzenie kulturalne o charakterze sportowym, artystycznym lub rozrywkowym,
- 8) bilet lotniczy, promowy, autokarowy, kolejowy;

Umowę ubezpieczenia możesz zawrzeć na podróż krajową (Polska) lub na podróż zagraniczną do dowolnego kraju na świecie.

Ubezpieczeniem mogą zostać objęte zarówno zorganizowane wyjazdy np. wycieczka z biura podróży, jak również zorganizowane samodzielnie, np. wykupione noclegi oraz bilety lotnicze.

Ubezpieczeniem możemy objąć również umowy podróży zakupione na zagranicznych stronach organizatorów i przewoźników, nawet jeśli nie mają swojej siedziby lub przedstawicielstwa na terytorium Polski.

17. **Współuczestnik podróży** – osoba fizyczna:
- 1) której dane, wraz z danymi Ubezpieczonego znajdują się w tej samej umowie podróży,
 - 2) której dane znajdują się w innej umowie podróży niż dane Ubezpieczonego, ale realizujących wspólnie tę samą podróż, i która razem z Ubezpieczonym jest objęta ochroną ubezpieczeniową na podstawie niniejszych OWU;
18. **zaostrzenie choroby przewlekłej** – powstałe w sposób nagły zaostrzenie lub powikłanie choroby przewlekłej, wymagające natychmiastowej pomocy lekarskiej, w związku z którą nastąpiła konieczność poddania się leczeniu, uniemożliwiającej realizację podróży;
19. **zdarzenie losowe** – nieprzewidywalne zdarzenia, zachodzące niezależnie od woli Ubezpieczonego, tj. deszcz nawałny, grad, huragan, lawina, napór śniegu, osuwanie się ziemi, powódź, pożar, trzęsienie ziemi, uderzenie pioruna, uderzenie pojazdu mechanicznego, upadek pojazdu powietrznego, wybuch, wybuch wulkanu, zalanie, zapadanie się ziemi.

Rozdział 3**Przedmiot i zakres ubezpieczenia****za jakie zdarzenia ubezpieczeniowe odpowiadamy**

1. Przedmiotem ubezpieczenia są koszty poniesione przez Ubezpieczonego, z przyczyn wymienionych w punkcie 6, wynikające z:
 - 1) rezygnacji z podróży przed jej rozpoczęciem,
 - 2) przerwania trwającej podróży w związku z koniecznością wcześniejszego powrotu.
2. Za koszty, o których mowa w punkcie 1, uważa się udokumentowane wydatki poniesione przez Ubezpieczonego, wynikające z zawartej przez Ubezpieczonego umowy podróży, które zostały utracone i nie zostały zwrócone w związku z rezygnacją z podróży albo przerwaniem podróży.

Zwracamy do 100% udokumentowanych wydatków, które zostały utracone i które nie zostały zwrócone przez organizatora lub przewoźnika w związku z rezygnacją z podróży albo jej przerwaniem przez Ubezpieczonego.

3. Koszty przerwania podróży obejmują część świadczeń wynikających z umowy podróży, których Ubezpieczony nie wykorzystał w związku z koniecznością rezygnacji z podróży albo ze względu na hospitalizację podczas jej trwania.
4. Jeżeli ubezpieczeniem objęte są wyłącznie bilety podróżne, to w przypadku przerwania podróży, wypłacimy świadczenie w wysokości ceny niewykorzystanego biletu. Jeśli bilet podróżny obejmuje podróż tam i z powrotem, a nie jest znana cena biletu powrotnego, świadczenie wypłacimy w wysokości połowy ceny biletu podróży.
5. W przypadku przerwania podróży przez Ubezpieczonego, zwrócimy koszty transportu do miejsca stałego zamieszkania wymienionego w umowie podróży, jeśli umowa podróży je obejmowała, a Ubezpieczony nie może wykorzystać środka transportu, który jest zapewniony w ramach umowy podróży. Wypłacimy Ubezpieczonemu kwotę nie wyższą niż koszt za transport powrotny, który był przewidziany w umowie podróży.
6. Do przyczyn, o których mowa w punkcie 1 należą:

Przyczyny rezygnacji z podróży albo przerwania podróży

Nagłe zachorowanie	1)	Nagłe zachorowanie Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, które zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży i uniemożliwia rozpoczęcie podróży albo ma miejsce w czasie podróży.
	2)	Nagłe zachorowanie osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży, wymagające natychmiastowej hospitalizacji, które zgodnie z dokumentacją medyczną nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo ma miejsce w czasie podróży.
Nieszczęśliwy wypadek	3)	Nieszczęśliwy wypadek Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, powodujący znaczne ograniczenie samodzielności ruchowej, tj. niemożność poruszania się lub samoobsługi bez pomocy innych osób, potwierdzony dokumentacją medyczną, który nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży i uniemożliwia rozpoczęcie podróży albo ma miejsce w czasie podróży.
	4)	Nieszczęśliwy wypadek osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży, skutkujący natychmiastową hospitalizacją, który zgodnie z dokumentacją medyczną nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo ma miejsce w czasie podróży.

O tym, czy zachorowanie albo wypadek nie rokuje wyzdrowienia, decyduje lekarz prowadzący leczenie. Na podstawie dokumentacji medycznej z odbytej wizyty lekarz wydaje stosowne zaświadczenie potwierdzające diagnozę, datę wystąpienia objawów, zastosowane leczenie i czas rekonwalescencji.

Dokumentem potwierdzającym niezdolność do podróży będzie dodatkowo zwolnienie lekarskie, na którym widnieje szacunkowy czas leczenia lub zaświadczenie od lekarza, które wskazuje, jak długo przeciwwskazane jest odbycie podróży.

Zaostrzenie choroby przewlekłej	5)	Zaostrzenie choroby przewlekłej Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, które zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży i uniemożliwia rozpoczęcie podróży albo ma miejsce w czasie podróży.
	6)	Zaostrzenie choroby przewlekłej osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży, wymagające natychmiastowej hospitalizacji, które zgodnie z dokumentacją medyczną nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo ma miejsce w czasie podróży.
Choroby pandemiczne (WHO)	7)	Nagłe zachorowanie Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, potwierdzone testem diagnostycznym, które nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży i uniemożliwia rozpoczęcie podróży albo ma miejsce w czasie podróży.
	8)	Nagłe zachorowanie osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży, potwierdzone testem diagnostycznym, wymagające natychmiastowej hospitalizacji, które nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo ma miejsce w czasie podróży.
	9)	Pobyt w izolatorium Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, uniemożliwiający rozpoczęcie podróży albo, który ma miejsce w czasie podróży.

Pobyt w izolatorium – okres spędzony w odosobnieniu, udokumentowany pisemną decyzją władz, spowodowany nagłym zachorowaniem na chorobę pandemiczną (WHO)

Ciąża	10)	Powikłania związane z ciążą (w tym przedwczesny poród) Ubezpieczonej, Współuczestniczki podróży, żony lub konkubiny Ubezpieczonego, żony lub konkubiny Współuczestnika podróży, mające miejsce przed 32 tygodniem ciąży, pod warunkiem, że w momencie zawarcia umowy podróży lub umowy ubezpieczenia nie były znane.
	11)	Wyznaczenie Ubezpieczonej lub Współuczestniczce podróży, daty porodu przez lekarza prowadzącego, pod warunkiem, że data porodu przypadnie na czas podróży i nie była znana w momencie zawarcia umowy podróży lub umowy ubezpieczenia.
Śmierć	12)	Śmierć Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży bez względu na przyczynę zgonu.
	13)	Śmierć osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży, która nastąpiła nie wcześniej niż w okresie 60 dni poprzedzających datę rozpoczęcia podróży albo w trakcie podróży, bez względu na przyczynę zgonu.
Zdarzenia losowe	14)	Szkoda w mieniu należącym do Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, powstała w wyniku działania zdarzenia losowego lub będąca następstwem przestępstwa, która wystąpiła w okresie 30 dni poprzedzających datę rozpoczęcia podróży albo w trakcie podróży, wymagająca obecności w kraju zamieszkania i powodująca konieczność wykonania przez Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży czynności prawnych lub administracyjnych.
	15)	Wystąpienie zdarzeń losowych uniemożliwiających pobyt w miejscu zakwaterowania Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, powodujących konieczność wcześniejszego powrotu z rozpoczętej podróży.

W związku z pracą	16)	Wypowiedzenie przez pracodawcę Ubezpieczonego lub Współuczestnikowi podróży umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony przed rozpoczęciem podróży. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli rozwiązanie takiej umowy o pracę nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży.
	17)	Wyznaczenie Ubezpieczonego lub Współuczestnikowi podróży daty rozpoczęcia pracy przez pracodawcę w okresie podróży, gdy Ubezpieczony lub Współuczestnik podróży w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia byli zarejestrowani w Urzędzie Pracy jako osoby bezrobotne.
Kradzież dokumentów albo pojazdu	18)	Kradzież dokumentów Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży niezbędnych do realizacji umowy podróży: paszportu, dowodu osobistego, wizy, pod warunkiem, że kradzież miała miejsce w okresie 30 dni poprzedzających datę rozpoczęcia umowy podróży i została zgłoszona odpowiednim władzom.
	19)	Kradzież pojazdu należącego do Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, powodująca konieczność wykonania przez Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży czynności prawnych lub administracyjnych w miejscu stałego zamieszkania, pod warunkiem, że kradzież miała miejsce w okresie 30 dni poprzedzających datę rozpoczęcia umowy podróży lub w okresie umowy podróży.
Wezwanie do sądu	20)	Otrzymanie przez Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży wezwania do sądu w sytuacji, gdy stawiennictwo Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży jest obowiązkowe, a termin wezwania przypada na okres podróży.
	21)	Otrzymanie przez Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży wezwania na sprawę rozwodową, której data przypada na czas podróży – o ile nie była znana w chwili zawierania umowy ubezpieczenia.

Rozdział 4

Suma ubezpieczenia

czym jest i jak ją ustalamy

1. Suma ubezpieczenia jest górną granicą naszej odpowiedzialności. Wskazujemy ją w dokumencie ubezpieczenia.
2. Suma ubezpieczenia ulega zmniejszeniu po każdej wypłacie odszkodowania o wypłaconą kwotę.
3. Suma ubezpieczenia wskazana w dokumencie ubezpieczenia jest sumą łączną dla wszystkich ubezpieczonych i jest równa cenie zawartej w umowie podróży, z zastrzeżeniem, że nie może przekroczyć 30 000 PLN na jednego Ubezpieczonego.

Jeżeli zawarłeś umowę w zakresie wycieczki, która kosztowała np. 60 000 zł, możesz ją ubezpieczyć maksymalnie na sumę 30 000 zł. Gdy masz 3 odrębne umowy podróży, z których każda dotyczy innej umowy podróży, np. wycieczki, kursu, rejsu, możesz ubezpieczyć każdą z tych umów na maksymalną sumę 30 000 zł.

4. Gdy cena w umowie podróży jest podana w innej walucie niż PLN, sumę ubezpieczenia przelicz na złote polskie na podstawie średniego kursu NBP obowiązującego w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.

Rozdział 5

Wyłączenia odpowiedzialności

w jakich sytuacjach nasze ubezpieczenie nie działa

- 1) Nie ponosimy odpowiedzialności za koszty rezygnacji z podróży albo koszty przerwania podróży powstałe w wyniku:
 - a) istnienia przeciwwskazań lekarskich do odbycia podróży, o których Ubezpieczony, Ubezpieczający lub Współuczestnik podróży wiedział przed zawarciem umowy ubezpieczenia,
 - b) istnienia wskazań do przeprowadzenia zabiegu operacyjnego lub poddania się leczeniu w warunkach szpitalnych, w momencie zawarcia umowy ubezpieczenia, u Ubezpieczonego, Współuczestnika podróży lub ich osób bliskich,
 - c) komplikacji związanych z ciążą osoby bliskiej (inne niż żona lub konkubina) Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży,
 - d) porodu osoby bliskiej Ubezpieczonego, osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży,
 - e) komplikacji związanych z ciążą Ubezpieczonej, Współuczestniczki podróży, w okresie po 32 tygodniu ciąży,
 - f) niepoddania się przez Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży szczepieniom lub innym zabiegom prewencyjnym wymaganych przez przepisy administracyjne krajów będących celem podróży,
 - g) alkoholizmu albo zdarzeń powstałych wskutek pozostawiania Ubezpieczonego, osoby bliskiej Ubezpieczonego, Współuczestnika podróży, osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży po spożyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości,
 - h) zdarzeń spowodowanych wskutek pozostawiania pod wpływem narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych, substancji psychoaktywnych w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii, leków nieprzypisanych przez lekarza lub użytych niezgodnie z jego zaleceniem, chyba, że nie miało to wpływu na powstanie szkody,
 - i) działań wojennych, rozruchów, zamieszek, stanu wojennego, sabotażu, udziału Ubezpieczonego, osoby bliskiej Ubezpieczonego, Współuczestnika podróży, osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży w nielegalnych strajkach,
 - j) skażeń, promieniowania radioaktywnego i jonizującego,
 - k) nieprzestrzegania zaleceń lekarza lub poddania się zabiegom o charakterze medycznym poza kontrolą lekarską lub uprawnionych do tego osób, za wyjątkiem udzielania Ubezpieczonego, osobie bliskiej Ubezpieczonego, Współuczestnikowi podróży, osobie bliskiej Współuczestnikowi podróży pierwszej pomocy w związku z nieszczęśliwym wypadkiem,
 - l) usiłowania lub dokonania przestępstwa przez Ubezpieczonego, osobę bliską Ubezpieczonego, Współuczestnika podróży, osobę bliską Współuczestnikowi podróży, z wyłączeniem nieumyślnego spowodowania wypadku komunikacyjnego,
 - m) próby samobójczej, umyślnego samookaleczenia lub uszkodzenia ciała na prośbę Ubezpieczonego, osoby bliskiej Ubezpieczonego, Współuczestnika podróży, osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży,
 - n) prowadzenia przez Ubezpieczonego, osobę bliską Ubezpieczonego, Współuczestnika podróży, osobę bliską Współuczestnikowi podróży pojazdu mechanicznego bez wymaganych uprawnień,

- o) zaburzeń i chorób psychicznych Ubezpieczonego, osoby bliskiej Ubezpieczonemu, Współuczestnika podróży, osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży,
 - p) działania umyślnego Ubezpieczonego lub osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, rażącym niedbalstwem Ubezpieczonego, chyba że zapłata świadczenia ubezpieczeniowego odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
 - q) epidemii i pandemii chorób zakaźnych z wyjątkiem zachorowania na choroby pandemiczne (WHO) (zgodnie z Rozdziałem 3 punktem 6 podpunktem 7-9).
- 2) Nie ponosimy odpowiedzialności za koszty rezygnacji z podróży oraz za koszty przerwania podróży, w przypadku odwołania, zmiany terminu lub przerwania podróży przez organizatora, przewoźnika lub dystrybutora umowy podróży.
 - 3) Nie ponosimy odpowiedzialności za koszty rezygnacji z podróży oraz za koszty przerwania podróży, gdy przyczyna rezygnacji powstała przed datą zawarcia umowy ubezpieczenia.
 - 4) Nie ponosimy odpowiedzialności za koszty rezygnacji z podróży oraz za koszty przerwania podróży, w przypadku upadłości lub niedotrzymania zobowiązań przez podmiot sprzedający lub realizujący umowę podróży, chyba, że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego.
 - 5) Nie zwracamy kosztów niewykorzystanego biletu na wydarzenie kulturalne, w przypadku, gdy Ubezpieczony nie został wpuszczony przez organizatora na teren wydarzenia kulturalnego.
 - 6) Nie ponosimy odpowiedzialności, gdy wypowiedzenie stosunku pracy nastąpiło z winy pracownika w rozumieniu przepisów prawa pracy.
 - 7) Nie ponosimy odpowiedzialności, jeżeli Ty lub Ubezpieczony podaliście informacje niezgodne z prawdą lub zatailiście informacje, udzielając odpowiedzi na pytania, które zadaliśmy przed zawarciem umowy ubezpieczenia, a zdarzenie ubezpieczeniowe wystąpiło w następstwie lub w związku z którąkolwiek z okoliczności, o które pytaliśmy.
 - 8) Nie ponosimy odpowiedzialności w przypadku braku pisemnego poinformowania o rezygnacji z podróży albo przerwania podróży organizatora, przewoźnika lub dystrybutora umowy podróży.
 - 9) Nie świadczymy ochrony oraz nie wypłacimy odszkodowania (świadczenia) w zakresie w jakim ochrona ubezpieczeniowa lub wypłata odszkodowania (świadczenia) naraziłaby nas na konsekwencje związane z nieprzebraniem rezolucji ONZ lub regulacji sankcyjnych, embarga handlowego lub sankcji ekonomicznych wprowadzonych na podstawie prawa Unii Europejskiej, Stanów Zjednoczonych Ameryki, Zjednoczonego Królestwa Brytanii i Irlandii Północnej, Rzeczypospolitej Polskiej lub prawa innych krajów i regulacji wydanych przez organizacje międzynarodowe, jeżeli mają zastosowanie do umowy ubezpieczenia, zakresu lub przedmiotu ubezpieczenia, stron umowy ubezpieczenia, osób lub przedmiotów, na rzecz których miałyby zostać wypłacone odszkodowanie (świadczenie).

Rozdział 6

Postępowanie w przypadku wystąpienia zdarzenia

czego potrzebujemy, aby wypłacić świadczenie

1. Żeby otrzymać świadczenie, Ubezpieczony ma obowiązek:
 - 1) poinformować organizatora, przewoźnika lub dystrybutora umowy podróży o zaistnieniu zdarzenia ubezpieczeniowego oraz złożyć roszczenie do organizatora, przewoźnika lub dystrybutora umowy podróży o zwrot należnych środków z tytułu rezygnacji z podróży lub przerwania podróży najpóźniej w terminie 3 dni od daty wystąpienia przyczyny rezygnacji z podróży albo przerwania podróży lub w okresie 3 dni po ustaniu przyczyn uniemożliwiających wcześniejsze zgłoszenie;
 - 2) złożyć w Centrum Pomocy Generali zawiadomienie o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego/wniosek o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego drogą elektroniczną przez stronę internetową Generali, telefonicznie lub pisemnie, dołączając dokumenty niezbędne do ustalenia naszej odpowiedzialności lub wysokości odszkodowania najpóźniej w terminie 7 dni od daty wystąpienia przyczyny rezygnacji z podróży albo przerwania podróży lub w okresie 7 dni po ustaniu przyczyn uniemożliwiających wcześniejsze zgłoszenie;
 - 3) użyć wszelkich dostępnych środków w celu zapobieżenia szkodzie i zmniejszenia jej rozmiarów;
 - 4) umożliwić Centrum Pomocy Generali przeprowadzenie czynności zmierzających do ustalenia okoliczności powstania szkody, zasadności i wysokości roszczenia;
 - 5) stosować się do zaleceń Centrum Pomocy Generali, udzielić informacji oraz niezbędnych pełnomocnictw.
2. Gdy Ubezpieczony zgłasza roszczenie, ma obowiązek dostarczyć nam dokumenty, których potrzebujemy, aby ustalić zasadność roszczenia i wysokość świadczenia. Są to:
 - 1) umowa podróży wraz z dowodami poniesionych kosztów,
 - 2) złożone roszczenie do organizatora, przewoźnika lub dystrybutora umowy podróży o zwrot należnych środków z tytułu rezygnacji z podróży lub przerwania podróży,
 - 3) dokumenty od organizatora, przewoźnika lub dystrybutora umowy podróży zaświadczone o wysokości potrąceń lub kwoty zwrotu na rzecz Ubezpieczonego,
 - 4) dokumentację potwierdzającą konieczność rezygnacji z podróży lub przerwania podróży,
 - 5) dokumentację medyczną potwierdzającą nagłe zachorowanie, test diagnostyczny potwierdzający zachorowanie na chorobę pandemiczną (WHO), zaostrzenie choroby przewlekłej, nieszczęśliwy wypadek oraz zaświadczenie lekarskie o niezdolności do podróży (ZLA),
 - 6) dokumentacja dotycząca powikłań ciąży lub wyznaczenia daty porodu,
 - 7) kopia aktu zgonu i kopia karty zgonu w przypadku śmierci,
 - 8) zaświadczenie stwierdzające wystąpienie szkód w mieniu w wyniku zdarzeń losowych lub będących następstwem przestępstwa,
 - 9) zaświadczenie stwierdzające wystąpienie zdarzeń losowych uniemożliwiających pobyt w miejscu planowanego zakwaterowania,
 - 10) wypowiedzenie przez pracodawcę umowy o pracę,
 - 11) zaświadczenie wydane przez pracodawcę, informujące o rozpoczęciu pracy,
 - 12) zaświadczenie z policji w przypadku kradzieży dokumentów niezbędnych w podróży,
 - 13) zaświadczenie z policji w przypadku kradzieży pojazdu,
 - 14) wezwanie do sądu,
 - 15) wezwanie na sprawę rozwodową.
3. W razie umyślnego naruszenia lub w wyniku rażącego niedbalstwa, obowiązków określonych w punkcie 1 podpunkcie 2), możemy zmniejszyć świadczenie w takim stopniu, w jakim naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło nam ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.
4. Występujący z roszczeniem udostępnia dokumenty, o które Centrum Pomocy Generali zwróci się w związku z rozpatrywanym roszczeniem, niezbędne do przeprowadzenia przez Centrum Pomocy Generali postępowania dotyczącego ustalenia zasadności roszczenia lub wysokości

świadczenia ubezpieczeniowego, jeżeli występujący z roszczeniem takie dokumenty posiada lub może je uzyskać na podstawie przepisów obowiązującego prawa.

5. Jeśli Ubezpieczony nie może dostarczyć do nas dokumentów niezbędnych do ustalenia zasadności roszczenia lub wysokości świadczenia ubezpieczeniowego, prosimy o poinformowanie o miejscu i dacie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, nazwie i adresie organu lub instytucji, w której te dokumenty się znajdują lub mogą się znajdować. Jeśli informacje, które nam przekaże Ubezpieczony, okażą się niezgodne z prawdą lub niekompletne, a będą miały wpływ na ustalenie okoliczności zdarzenia ubezpieczeniowego, może to stanowić podstawę do odmowy wypłaty świadczenia.

Rozdział 7

Zasady realizacji świadczenia ubezpieczeniowego

w jakim terminie wypłacamy świadczenie

1. W ciągu 7 dni od otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym:
 - 1) informujemy Ciebie lub Ubezpieczonego, że je otrzymaliśmy,
 - 2) przeprowadzimy postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadność zgłoszonych roszczeń i wysokość świadczenia, oraz
 - 3) informujemy tę osobę:
 - a) jakich dokumentów potrzebujemy, aby ustalić naszą odpowiedzialność lub wysokość świadczenia – robimy to pisemnie lub w inny sposób, na który się ona zgodziła,
 - b) jak wygląda dalsze postępowanie.
2. Świadczenie ubezpieczeniowe wypłacamy w ciągu 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego.
3. Jeżeli świadczenie ubezpieczeniowe nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, informujemy o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem. W piśmie wskazujemy na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego.
4. Brak niezbędnej dokumentacji stanowi podstawę do wstrzymania wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego do czasu, aż ją uzupełnisz. Jeśli tego nie zrobisz, mamy prawo odmówić wypłaty.
5. Świadczenie ubezpieczeniowe wypłacamy w złotych polskich. Stanowi ono równowartość kwot w walutach obcych przeliczonych na złote polskie według średniego kursu walut ustalonego przez NBP, obowiązującego w dniu wydania decyzji o wypłacie świadczenia ubezpieczeniowego.
6. Wypłata świadczenia ubezpieczeniowego następuje wyłącznie na podstawie przedłożonych dokumentów.
7. Wysokość wypłaconego świadczenia ubezpieczeniowego nie może być wyższa niż suma ubezpieczenia.
8. W razie zrzeczenia się, bez naszej zgody, przez ubezpieczonego praw przysługujących mu do osób trzecich z tytułu wyrządzonych szkód możemy odmówić wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego odpowiednio w całości lub części lub zażądać zwrotu wypłaconego świadczenia ubezpieczonego.
9. Wysokość świadczenia ubezpieczeniowego za niewykorzystaną część podróży jest wyrażona w procencie ceny podróży, stanowiącym stosunek liczby dni następujących po dniu przerwania podróży do zakończenia podróży do liczby dni całej podróży przewidzianej w umowie podróży, z zastrzeżeniem punktu 10.
10. Jeżeli ubezpieczeniem objęte są wyłącznie bilety podróży, w przypadku przerwania podróży świadczenie wypłacane jest w wysokości ceny niewykorzystanego biletu podróży. Jeśli bilet podróży obejmuje podróż tam i z powrotem, a nie jest znana cena biletu powrotnego, świadczenie wypłacane jest w wysokości równowartości połowy ceny biletu podróży.

Rozdział 8

Zawarcie umowy ubezpieczenia

jak przebiega i od czego zależy

1. Umowę ubezpieczenia możesz zawrzeć w poniższych terminach, uzależnionych od liczby dni pomiędzy dniem zawarcia umowy podróży a dniem rozpoczęcia podróży.

Liczba dni pomiędzy dniem zawarcia umowy podróży a dniem jej rozpoczęcia	Termin zawarcia umowy ubezpieczenia
Ubezpieczenie jest dostępne w dowolnym terminie od zakupu umowy podróży, jeśli do dnia rozpoczęcia umowy podróży pozostało 61 dni lub więcej	
od 60 do 31 dni	w dniu zawarcia umowy podróży oraz przez kolejne 10 dni
od 30 do 8 dni	w dniu zawarcia umowy podróży oraz w kolejnym dniu
7 dni lub mniej	w dniu zawarcia umowy podróży
Ubezpieczenie nie jest dostępne dla podróży, w których dzień zakupu umowy podróży jest jednocześnie dniem jej rozpoczęcia.	

2. Jeśli zawierana przez Ciebie umowa ubezpieczenia obejmuje więcej niż jedną umowę podróży, jako sumę ubezpieczenia wskaż łączny koszt, ale tylko pod warunkiem, że umowy podróży zostały zawarte tego samego dnia.
3. Jeśli umowy podróży zostały przez Ciebie zawarte w różnych dniach, wówczas każda z tych umów wymaga odrębnej umowy ubezpieczenia.
4. Zawarcie umowy w obecności agenta ubezpieczeniowego następuje zgodnie z poniższymi postanowieniami:
 - 1) składasz wniosek o zawarcie umowy z nami, podając jednocześnie wszelkie wymagane przez nas informacje i składając oświadczenie woli, niezbędne do jej zawarcia, zgodnie z formularzem zawartym w naszym systemie informatycznym;
 - 2) w formularzu, o którym mowa w pkt 1, nasz agent lub osoba fizyczna wykonująca czynności agencyjne w imieniu agenta ubezpieczeniowego wpisuje, na podstawie Twojego oświadczenia, informacje odnośnie: sum ubezpieczenia, zakresu ochrony ubezpieczeniowej;
 - 3) umowa ubezpieczenia jest zawarta z chwilą, gdy przyjmiesz ofertę;
 - 4) na podstawie wypełnionego formularza, o którym mowa w pkt 1, wystawiamy polisę albo inny dokument ubezpieczenia potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia, który Tobie prześlemy.
5. Możesz także zawrzeć z nami umowę przez telefon lub przez stronę internetową.

- 1) Gdy korzystasz z telefonu, podczas rozmowy z naszym pracownikiem lub przedstawicielem, składasz wniosek ubezpieczeniowy, a następnie zawierasz z nami umowę. Zawarcie umowy polega na tym, że:
 - a) akceptujemy Twój wniosek i prezentujemy Ci naszą ofertę zawarcia umowy,
 - b) przyjmujesz tę ofertę.
- 2) Gdy korzystasz ze strony internetowej, składasz wniosek ubezpieczeniowy i zatwierdzasz naszą ofertę online. Zawarcie umowy polega na tym, że:
 - a) składasz oświadczenie, w którym akceptujesz warunki umowy, oraz
 - b) opłacasz składkę.
- 3) Zasady, na których zawieramy umowy przez telefon lub Internet, reguluje regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną ważny w dniu zawierania umowy ubezpieczenia. Udostępniliśmy go na www.generali.pl. Możesz zawrzeć umowę przez telefon lub Internet, pod warunkiem że zaakceptujesz ten regulamin.
- 4) Ofertę zawarcia umowy z Twoimi danymi, którą akceptujesz przez www.generali.pl, odpowiednio utrwalamy. To oznacza, że:
 - a) pozostaje ona niezmienną po tym, jak ją zatwierdzisz i
 - b) możesz ją odtwarzać w dowolnym czasie.
6. Możemy uzależnić zawarcie umowy od dostarczenia przez Ciebie wskazanych przez nas dokumentów lub udzielenia dodatkowych informacji niezbędnych do oceny ryzyka ubezpieczeniowego.
7. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na okres, który wskazujesz we wniosku ubezpieczeniowym.
8. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta na cudzy rachunek. W takim przypadku informujesz Ubezpieczonego o jego prawach i obowiązkach wynikających z zawartej na jego rzecz umowy ubezpieczenia.
9. Jeśli umowa ubezpieczenia zawierana jest na cudzy rachunek, zobowiązany jesteś do doręczenia Ubezpieczonemu OWU oraz Skorowidza przed przystąpieniem przez niego do umowy ubezpieczenia. Jesteś zwolniony z tego obowiązku, jeżeli Ubezpieczony wskaże adres poczty elektronicznej, wyrażając zgodę, abyśmy to my przekazali mu te dokumenty drogą elektroniczną lub na innym trwałym nośniku. Zgoda tego rodzaju może być wyrażona tylko wówczas, gdy Ubezpieczony po otrzymaniu dokumentów ma możliwość ich przechowywania i odtwarzania w niezminionej postaci przez czas odpowiedni do celów jakim te dokumenty służą.
10. Zawarcie umowy potwierdzamy dokumentem ubezpieczenia.
11. Możemy uzależnić zawarcie umowy od tego, czy udzielisz nam informacji, których potrzebujemy, aby ocenić ryzyko ubezpieczeniowe.
12. Masz obowiązek poinformować nas o wszystkich znanych sobie okolicznościach, o które pytamy Cię przed zawarciem umowy.
13. Jeśli okoliczności, o które Cię pytaliśmy, się zmieniają, Ty lub Ubezpieczony masz obowiązek informować nas o zmianach niezwłocznie po tym, jak się o nich dowiesz.
14. Nie odpowiadamy za skutki zmiany okoliczności, o których Ty lub Ubezpieczony nas nie powiadomisz.
15. Jeżeli z umyślnie Ty lub Ubezpieczony nie przekażecie nam informacji, których potrzebujemy lub nie powiadomisz nas o ich zmianach, w razie wątpliwości przyjmiemy, że zdarzenie ubezpieczeniowe i jego następstwa są skutkiem tych okoliczności.

Rozdział 9

Ochrona ubezpieczeniowa, czyli nasza odpowiedzialność

Kiedy obowiązuje

1. Nasza ochrona rozpoczyna się w pierwszym dniu okresu ubezpieczenia, pod warunkiem, że otrzymaliśmy Twoją składkę.
2. Nasza ochrona kończy się:
 - 1) w przypadku ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży – z datą i godziną wskazaną w umowie podróży jako początek,
 - 2) w przypadku ubezpieczenia kosztów przerwania rozpoczętej podróży – z datą i godziną wskazaną w umowie podróży jako koniec.
3. W każdym przypadku nasza ochrona kończy się:
 - 1) z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia,
 - 2) z dniem odstąpienia przez Ciebie od umowy ubezpieczenia,
 - 3) z upływem okresu ubezpieczenia,
 w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi pierwsze.

Rozdział 10

Składka ubezpieczeniowa

od czego zależy jej wysokość i jak ją opłacić

1. Składkę obliczamy na podstawie taryfy składek, która obowiązuje w dniu, w którym składamy Ci ofertę zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Na wysokość składki mają wpływ:
 - 1) suma ubezpieczenia,
 - 2) zakres ubezpieczenia,
 - 3) liczba osób ubezpieczonych,
 - 4) termin pomiędzy datą zawarcia umowy podróży a dniem rozpoczęcia podróży,
 - 5) przysługującej Ci zniżki oraz zwwyżki taryfowej.
3. Wysokość składki określamy w dokumencie ubezpieczenia.
4. Składkę opłacasz w PLN jednorazowo w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia. Możesz to zrobić:
 - 1) przez płatności elektroniczne, albo
 - 2) przelewem bankowym, albo
 - 3) w formie gotówkowej.
5. Gdy opłacasz składkę przelewem bankowym, dniem jej zapłaty jest dzień, w którym:
 - 1) składasz zlecenie zapłaty w banku na podany przez nas rachunek bankowy, albo
 - 2) bank zaksięguje na naszym rachunku bankowym Twoją wpłatę składki.
6. Gdy opłacasz składkę w formie gotówkowej, dniem jej zapłaty jest dzień wpłaty gotówki upoważnionemu agentowi Generali.
7. Gdy opłacasz składkę za pośrednictwem płatności elektronicznych, dniem jej zapłaty jest dzień dokonania autoryzacji transakcji.
8. Jeśli opłacisz składkę w kwocie niższej niż wymagana umową, przyjmiemy, że nie otrzymaliśmy Twojej składki w terminie. W takiej sytuacji nie będziemy Cię chronić.

Rozdział 11

Odstąpienie i rozwiązanie umowy ubezpieczenia

kiedy możesz to zrobić

1. Masz prawo odstąpić od umowy w ciągu 30 dni od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o jej zawarciu.
2. W przypadku umów ubezpieczenia zawieranych w trakcie rozmowy telefonicznej lub za pośrednictwem serwisu internetowego, masz prawo odstąpić od umowy ubezpieczenia w ciągu 30 dni od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o jej zawarciu.
3. Aby odstąpić od umowy, wystarczy, że złożysz oświadczenie o odstąpieniu, zachowując wymagane terminy. Za dzień odstąpienia od umowy uważamy dzień, w którym otrzymaliśmy Twoje oświadczenie woli o odstąpieniu.
4. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Ci w przypadku umów ubezpieczenia, które zawarłeś na okres krótszy niż 6 miesięcy.
5. Jeżeli zawarliśmy z Tobą umowę na czas określony, możemy ją wypowiedzieć jedynie w sytuacjach, które wskazuje Kodeks Cywilny oraz wtedy, gdy nie opłacisz składki.
6. Jeśli odstąpisz od umowy i ją rozwiążemy, masz obowiązek opłacić składkę za okres, w którym Cię chroniliśmy.
7. Gdy ochrona ubezpieczeniowa wygasa przed upływem okresu, na jaki zawarliśmy z Tobą umowę, zwracamy Ci składkę za okres niewykorzystanej ochrony. Wysokość składki podlegającej zwrotowi ustalamy proporcjonalnie do okresu ubezpieczenia, przy czym każdy rozpoczęty dzień ubezpieczenia traktujemy jako wykorzystany w pełni.

Rozdział 12

Reklamacje

kto i jak może je składać oraz jak je rozpatrujemy

1. Ty, osoba objęta ubezpieczeniem, osoba uposażona lub osoba uprawniona z umowy ubezpieczenia do otrzymania odszkodowania lub świadczenia – jako osoby fizyczne – oraz spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub w spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia, a także będący osobą prawną albo spółką nieposiadającą osobowości prawnej Ubezpieczającym, Ubezpieczonym oraz poszukującym ochrony ubezpieczeniowej, możecie w każdym czasie składać zastrzeżenia, skargi i zażalenia, które dotyczą naszych usług. Nazywamy je tutaj reklamacjami. Ty i osoby poszukujące ochrony ubezpieczeniowej możecie składać reklamacje także jako osoby prawne lub spółki, które nie mają osobowości prawnej.
2. Reklamacje możesz składać:
 - 1) pisemnie
 - a) osobiście w naszej siedzibie przy ul. Senatorskiej 18 w Warszawie (kod pocztowy: 00-082) lub w każdej naszej jednostce, która obsługuje klientów, albo
 - b) przesyłką pocztową,
 - 2) ustnie
 - a) telefonicznie pod numerem +48 913 913 913 albo
 - b) osobiście do protokołu podczas wizyty w naszej siedzibie lub jednostce, która obsługuje klientów.
3. Na wniosek osoby składającej reklamację potwierdzamy, że ją otrzymaliśmy. Robimy to pisemnie lub w inny sposób, który uzgodniliśmy z tą osobą.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) dane osoby, która ją składa, umożliwiające jej identyfikację;
 - 2) numer polisy (dokumentu ubezpieczenia) oraz
 - 3) zastrzeżenia tej osoby.
5. Rozpatrujemy reklamację i na nią odpowiadamy niezwłocznie, do 30 dni od dnia, w którym ją otrzymaliśmy. Jeśli z powodu szczególnie skomplikowanych okoliczności nie możemy rozpatrzyć reklamacji i odpowiedzieć na nią w tym terminie, odpowiemy do 60 dni od dnia, w którym ją otrzymaliśmy. W takiej sytuacji informujemy osobę składającą reklamację o przyczynach opóźnienia i okolicznościach, które musimy ustalić, aby rozpatrzyć sprawę. Określimy też przewidywany termin, w jakim odpowiemy.
6. Odpowiedzi na reklamację udzielamy w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku. Na wniosek osoby składającej reklamację możemy odpowiedzieć e-mailem.
7. Spór między osobą składającą reklamację a nami może się zakończyć w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego przed Rzecznikiem Finansowym (www.rf.gov.pl), zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
8. Skargi i zażalenia na nasze działania lub zaniechania związane z zawarciem lub wykonaniem umowy składane przez inne podmioty niż te, które wymieniliśmy w punkcie 1, w innej formie niż ta, którą określiliśmy w punkcie 2, powinny zawierać dane i informacje, które wskazujemy w punkcie 4. Takie skargi i zażalenia rozpatrujemy w ciągu 30 dni od dnia, w którym je otrzymaliśmy, najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia, w którym wyjaśnimy okoliczności niezbędne do ich załatwienia. Informujemy zainteresowanego, jak załatwiliśmy skargę lub zażalenie, niezwłocznie po tym, jak je rozpatrzymy. Odpowiadamy w sposób, jaki uzgodniliśmy z tą osobą. Do skarg i zażaleń składanych tak, jak opisaliśmy w tym punkcie, nie stosujemy postanowień punktu 3–4.
9. Oprócz reklamacji do nas można też składać skargi i zażalenia na naszą działalność do Komisji Nadzoru Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów, które zajmują się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.
10. Można ponadto skorzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów, które dotyczą zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami z siedzibą w Unii Europejskiej. Te spory są rozstrzygane za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=PL>. Adres naszej poczty elektronicznej: centrumklienta@generali.pl. [Podstawa prawna: Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).]
11. Ty i inne podmioty, które wskazaliśmy w punkcie 1, możecie zgłaszać zastrzeżenia co do usług brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające, którzy wykonują czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń. Możecie zgłaszać te zastrzeżenia:
 - 1) w zakresie tego samego działu ubezpieczeń – zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej,
 - 2) w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową i
 - 3) w sposób, który ustaliły podmioty rynku finansowego.

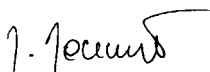
Rozdział 13

Postanowienia końcowe

co jeszcze jest ważne

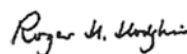
1. Podlegamy nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W porozumieniu z Tobą możemy wprowadzić do umowy postanowienia dodatkowe albo odmienne od zapisów OWU.
3. Zawiadomienia oraz oświadczenia dotyczące umowy my i Ty powinniśmy przesyłać sobie w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Wyjątkiem są reklamacje. Zasady ich składania i rozpatrywania opisaliśmy w rozdz. 12.
4. My i Ty mamy obowiązek informować się wzajemnie o każdej zmianie danych teleadresowych, które wykorzystujemy do kontaktu. Możemy to robić w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.
5. W korespondencji i w kontaktach między nami a Tobą obowiązuje język polski. Dokumentacja medyczna, którą nam przekazujesz, może być w języku angielskim. Możemy jednak wymagać dokumentów tłumaczonych na język polski.
6. W sprawach nieuregulowanych w OWU stosujemy odpowiednio przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy polskiego prawa.
7. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby – Twoich lub innego uprawnionego z Umowy.
8. Spór między Tobą a nami może się zakończyć w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego przed Rzecznikiem Finansowym (www.rf.gov.pl), zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
9. Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Generali, z myślą o kosztach rezygnacji z podróży” przyjęł Uchwałą Zarząd Generali. Obowiązują one od 20 czerwca 2024 roku.

Jakub Jacewicz

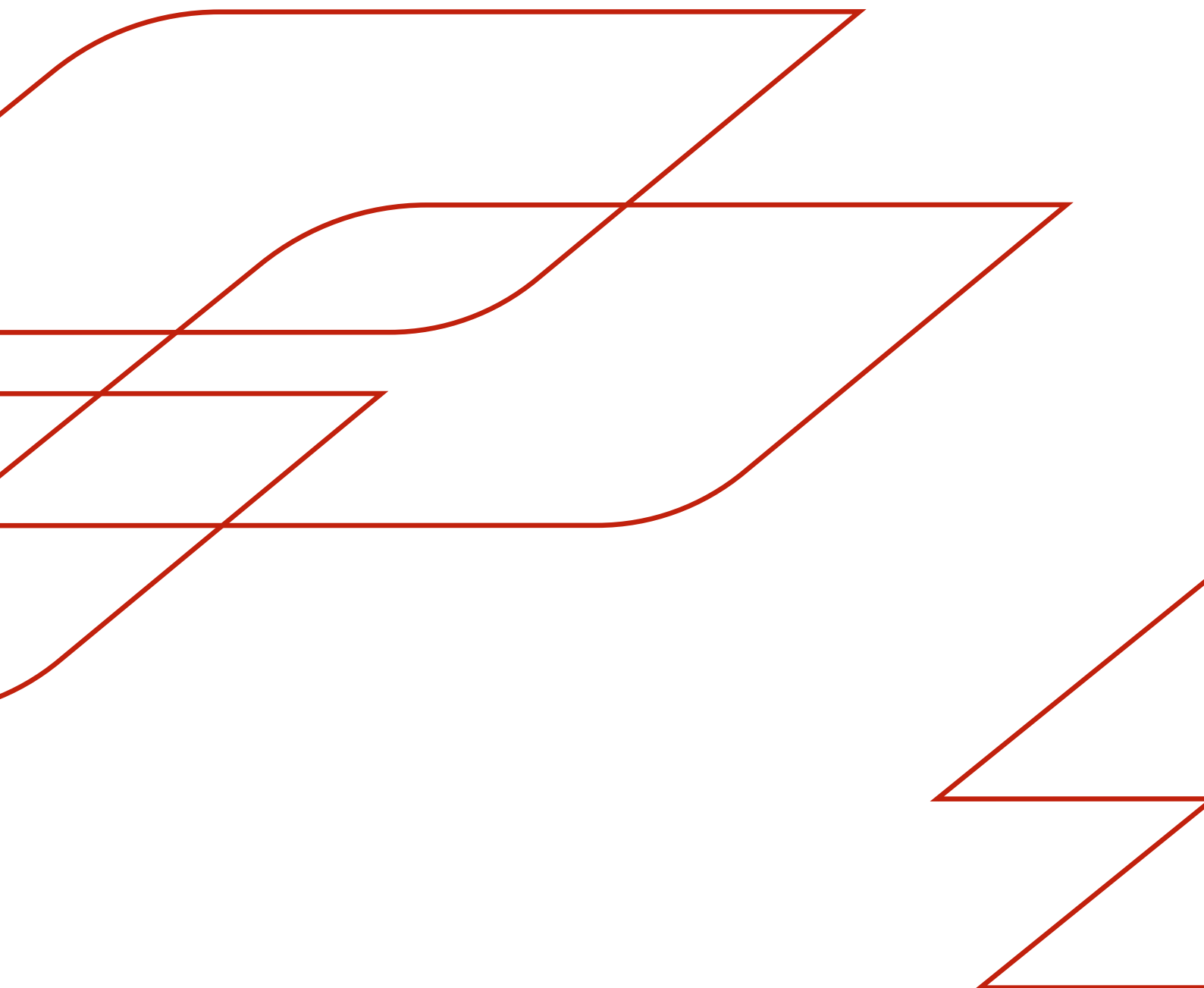


Członek Zarządu
Generali T.U. S.A.

Roger Hodgkiss



Prezes Zarządu
Generali T.U. S.A.



Generali T.U. S.A.
ul. Senatorska 18
00-082 Warszawa
generali.pl



Ubezpieczenie na wypadek rezygnacji z podróży

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

Przedsiębiorstwo:
Generali T.U. S.A.

Produkt:
Ogólne Warunki Ubezpieczenia
„Generali, z myślą o kosztach rezygnacji z podróży”



Pełne informacje podawane przed zawarciem Umowy ubezpieczenia i informacje dotyczące Umowy ubezpieczenia podane są w innych dokumentach w szczególności w: Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia „Generali, z myślą o kosztach rezygnacji z podróży”, zatwierdzonych uchwałą Zarządu i obowiązujących od 20 czerwca 2024 r. (OWU), Wykazie Istotnych Informacji (Skorowidz) oraz w dokumencie ubezpieczenia.

Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Ubezpieczenie Osobowe, dział II, grupy 16



Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

Przedmiotem ubezpieczenia są koszty poniesione przez Ubezpieczonego, wynikające z rezygnacji z podróży przed jej rozpoczęciem lub przerwania podróży w związku z koniecznością wcześniejszego powrotu z rozpoczętej podróży z powodu:

- ✓ nagłego zachorowania Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, które zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży i uniemożliwia rozpoczęcie podróży albo ma miejsce w czasie podróży;
- ✓ nagłego zachorowania osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży, wymagające natychmiastowej hospitalizacji, które zgodnie z dokumentacją medyczną nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo ma miejsce w czasie podróży;
- ✓ nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, powodującego znaczne ograniczenie samodzielności ruchowej, tj. niemożność poruszania się lub samoobsługi bez pomocy innych osób, potwierdzony dokumentacją medyczną, który nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży i uniemożliwia rozpoczęcie podróży albo ma miejsce w czasie podróży;
- ✓ nieszczęśliwego wypadku osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży, skutkujący natychmiastową hospitalizacją, który zgodnie z dokumentacją medyczną nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo ma miejsce w czasie podróży;
- ✓ zaostrzenia choroby przewlekłej Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, które zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży i uniemożliwia rozpoczęcie podróży albo ma miejsce w czasie podróży;
- ✓ zaostrzenia choroby przewlekłej osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży, wymagające natychmiastowej hospitalizacji, które zgodnie z dokumentacją medyczną nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo ma miejsce w czasie podróży;
- ✓ nagłego zachorowania Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży na jednostkę chorobową zaliczoną do chorób pandemicznych przez Światową Organizację Zdrowia (WHO), potwierdzone testem diagnostycznym, które nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży i uniemożliwia rozpoczęcie podróży albo ma miejsce w czasie podróży;
- ✓ nagłego zachorowania osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży na jednostkę chorobową zaliczoną do chorób pandemicznych przez Światową Organizację Zdrowia (WHO), potwierdzone testem diagnostycznym, wymagające natychmiastowej hospitalizacji, które nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo ma miejsce w czasie podróży;
- ✓ pobytu w izolatorium Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży związane z zachorowaniem na jednostkę chorobową zaliczoną do chorób pandemicznych przez Światową Organizację Zdrowia (WHO), uniemożliwiający rozpoczęcie podróży albo, który ma miejsce w czasie podróży;
- ✓ powikłań związanych z ciążą (w tym przedwczesny poród) Ubezpieczonej, Współuczestniczki podróży, żony lub konkubiny Ubezpieczonego, żony lub konkubiny Współuczestnika podróży, mające miejsce przed 32 tygodniem ciąży, pod warunkiem, że w momencie zawarcia umowy podróży lub umowy ubezpieczenia nie były znane;
- ✓ wyznaczenia Ubezpieczonej lub Współuczestniczce podróży, daty porodu przez lekarza prowadzącego, pod warunkiem, że data porodu przypadnie na czas podróży i nie była znana w momencie zawarcia umowy podróży lub umowy ubezpieczenia;
- ✓ śmierci Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży bez względu na przyczynę zgonu;
- ✓ śmierci osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży, która nastąpiła nie wcześniej niż w okresie 60 dni poprzedzających datę rozpoczęcia podróży albo w trakcie podróży, bez względu na przyczynę zgonu;
- ✓ szkody w mieniu należącym do Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, powstała w wyniku działania zdarzenia losowego lub będąca następstwem przestępstwa, która wystąpiła w okresie 30 dni poprzedzających datę rozpoczęcia podróży albo w trakcie podróży, wymagająca obecności w kraju zamieszkania i powodująca konieczność wykonania przez Ubezpieczonego lub Współuczest-



Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

Ubezpieczenie nie obejmuje kosztów rezygnacji z podróży oraz kosztów przerwania podróży w przypadku:

- ✗ odwołania, zmiany terminu lub przerwania podróży przez organizatora, przewoźnika lub dystrybutora umowy podróży,
- ✗ gdy przyczyna rezygnacji powstała przed datą zawarcia umowy ubezpieczenia,
- ✗ w przypadku upadłości lub niedotrzymania zobowiązań przez podmiot sprzedający lub realizujący umowę podróży, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego,



Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

Generali nie ponosi odpowiedzialności za koszty rezygnacji z podróży albo koszty przerwania podróży powstałe w wyniku:

- ! istnienia przeciwwskazań lekarskich do odbycia podróży, o których Ubezpieczony, Ubezpieczający lub Współuczestnik podróży wiedział przed zawarciem umowy ubezpieczenia,
- ! istnienia wskazań do przeprowadzenia zabiegu operacyjnego lub poddania się leczeniu w warunkach szpitalnych, w momencie zawarcia umowy ubezpieczenia, u Ubezpieczonego, Współuczestnika podróży lub ich osób bliskich,
- ! komplikacji związanych z ciążą osoby bliskiej (inne niż żona lub konkubina) Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży,
- ! porodu osoby bliskiej Ubezpieczonemu, osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży,
- ! komplikacji związanych z ciążą Ubezpieczonej, Współuczestniczki podróży, w okresie po 32 tygodniu ciąży,
- ! niepoddania się przez Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży szczepieniom lub innym zabiegom prewencyjnym wymaganych przez przepisy administracyjne krajów będących celem podróży,
- ! alkoholizmu albo zdarzeń powstałych wskutek pozostawiania Ubezpieczonego, osoby bliskiej Ubezpieczonemu, Współuczestnika podróży, osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży po spożyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości,
- ! zdarzeń spowodowanych wskutek pozostawiania pod wpływem narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych, substancji psychoaktywnych w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii, leków nieprzypisanych przez lekarza lub użytych niezgodnie z jego zaleceniem, chyba, że nie miało to wpływu na powstanie szkody,
- ! działań wojennych, rozruchów, zamieszek, stanu wojennego, sabotażu, udziału Ubezpieczonego, osoby bliskiej Ubezpieczonemu, Współuczestnika podróży, osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży w nielegalnych strajkach,
- ! skażeń, promieniowania radioaktywnego i jonizującego,
- ! nieprzestrzegania zaleceń lekarza lub poddania się zabiegom o charakterze medycznym poza kontrolą lekarską lub uprawnionych do tego osób, za wyjątkiem udzielania Ubezpieczonemu, osobie bliskiej Ubezpieczonemu, Współuczestnikowi podróży, osobie bliskiej Współuczestnikowi podróży pierwszej pomocy w związku z nieszczęśliwym wypadkiem,
- ! usiłowania lub dokonania przestępstwa przez Ubezpieczonego, osobę bliską Ubezpieczonemu, Współuczestnika podróży, osobę bliską Współuczestnikowi podróży, z wyłączeniem nieumyślnego spowodowania wypadku komunikacyjnego,
- ! próby samobójczej, umyślnego samookaleczenia lub uszkodzenia ciała na prośbę Ubezpieczonego, osoby bliskiej Ubezpieczonemu, Współuczestnika podróży, osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży,
- ! prowadzenia przez Ubezpieczonego, osobę bliską Ubezpieczonemu, Współuczestnika podróży, osobę bliską Współuczestnikowi podróży pojazdu mechanicznego bez wymaganych uprawnień,
- ! zaburzeń i chorób psychicznych Ubezpieczonego, osoby bliskiej Ubezpieczonemu, Współuczestnika podróży, osoby bliskiej Współuczestnikowi podróży,
- ! działania umyślnego Ubezpieczonego lub osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, rażącym niedbalstwem Ubezpieczonego, chyba że zapłata świadczenia ubezpieczeniowego odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,

- nika podróży czynności prawnych lub administracyjnych;
- ✓ wystąpienia zdarzeń losowych uniemożliwiających pobyt w miejscu zakwaterowania Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, powodujących konieczność wcześniejszego powrotu z rozpoczętej podróży;
- ✓ wypowiedzenia przez pracodawcę Ubezpieczonego lub Współuczestnikowi podróży umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony przed rozpoczęciem podróży. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli rozwiązanie takiej umowy o pracę nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży;
- ✓ wyznaczenia Ubezpieczonego lub Współuczestnikowi podróży daty rozpoczęcia pracy przez pracodawcę w okresie podróży, gdy Ubezpieczony lub Współuczestnik podróży w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia byli zarejestrowani w Urzędzie Pracy jako osoby bezrobotne;
- ✓ kradzieży dokumentów Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży niezbędnych do realizacji umowy podróży: paszportu, dowodu osobistego, wizy, pod warunkiem, że kradzież miała miejsce w okresie 30 dni poprzedzających datę rozpoczęcia umowy podróży i została zgłoszona odpowiednim władzom;
- ✓ kradzieży pojazdu należącego do Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, powodująca konieczność wykonania przez Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży czynności prawnych lub administracyjnych w miejscu stałego zamieszkania, pod warunkiem, że kradzież miała miejsce w okresie 30 dni poprzedzających datę rozpoczęcia umowy podróży lub w okresie umowy podróży;
- ✓ otrzymania przez Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży wezwania do sądu w sytuacji, gdy stawiennictwo Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży jest obowiązkowe, a termin wezwania przypada na okres podróży;
- ✓ otrzymania przez Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży wezwania na sprawę rozwodową, której data przypada na czas podróży, o ile nie była znana w chwili zawierania umowy ubezpieczenia.

! epidemii i pandemii chorób zakaźnych z wyjątkiem zachorowania na jednostki chorobowe uznane przez Światową Organizację Zdrowia (WHO), za choroby pandemiczne.



Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

- ✓ Ubezpieczenie obowiązuje na terytorium całego świata



Co należy do obowiązków ubezpieczonego?

- Najpóźniej w terminie 3 dni od daty wystąpienia przyczyny rezygnacji z podróży albo przerwania podróży lub w okresie 3 dni po ustaniu przyczyn uniemożliwiających wcześniejsze zgłoszenie, poinformować organizatora, przewoźnika lub dystrybutora umowy podróży o zaistnieniu zdarzenia ubezpieczeniowego oraz złożyć roszczenie do organizatora, przewoźnika lub dystrybutora umowy podróży o zwrot należnych środków z tytułu rezygnacji z podróży lub przerwania podróży.
- Najpóźniej w terminie 7 dni od daty wystąpienia przyczyny rezygnacji z podróży albo przerwania podróży lub w okresie 7 dni po ustaniu przyczyn uniemożliwiających wcześniejsze zgłoszenie, złożyć w Centrum Pomocy Generali zawiadomienie o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego/wniosek o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego drogą elektroniczną przez stronę internetową Generali, telefonicznie lub pisemnie, dołączając dokumenty niezbędne do ustalenia odpowiedzialności Generali lub wysokości odszkodowania.



Jak i kiedy należy opłacać składki?

Gotówką lub bezgotówkowo, jednorazowo za cały okres odpowiedzialności, jednocześnie z zawarciem umowy ubezpieczenia.



Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

- Okres ubezpieczenia wskazywany jest w umowie ubezpieczenia.
- Okres ochrony ubezpieczeniowej rozpoczyna się od dnia następnego po dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, lecz nie wcześniej niż od dnia następnego po dniu zaplaceniu składki.
- Dla ubezpieczenia kosztów rezygnacji z umowy podróży ochrona kończy się z datą i godziną zawartą w umowie podróży jako początek podróży.
- Dla ubezpieczenia kosztów przerwania rozpoczętej ochrony kończy się z datą i godziną zawartą w umowie podróży jako koniec podróży.
- Ochrona ubezpieczeniowa wygasa: z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia; z dniem odstąpienia przez ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia; z upływem okresu ubezpieczenia określonego w umowie ubezpieczenia.



Jak rozwiązać umowę?

Składając oświadczenie w formie elektronicznej e-mailem, telefonicznie albo pisemnie do Generali lub u jego przedstawiciela.

1. Kto jest administratorem Twoich danych osobowych

My, Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. jesteśmy administratorem Twoich danych osobowych. Możesz się z nami skontaktować:

- 1) listownie, wysyłając pismo na adres naszej siedziby: 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. Jak możesz skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych

Wyznaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym możesz się skontaktować we wszelkich sprawach dotyczących ochrony danych osobowych wysyłając e-mail na adres: iod@generali.pl lub listownie, wysyłając pismo na adres naszej siedziby.

3. W jakich celach i na jakiej podstawie przetwarzamy Twoje dane

Przetwarzamy Twoje dane osobowe w celu:

- 1) podjęcia działań przed zawarciem umowy (np. przygotowania oferty), zawarcia oraz wykonania umowy ubezpieczenia lub umowy o udzielenie gwarancji ubezpieczeniowej;
- 2) oceny ryzyka ubezpieczeniowego, na podstawie obowiązku wynikającego z przepisów ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
- 3) rozpatrywania złożonych przez Ciebie skarg, wniosków oraz reklamacji zgodnie z właściwymi przepisami prawa;
- 4) 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 nasz prawnie uzasadniony interes, w zakresie przewidzianym przepisami ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
- 5) podejmowania czynności związanych z przeciwdziałaniem przestępstwom ubezpieczeniowym, w tym oceny zgłoszeń szkód ubezpieczeniowych pod kątem potencjalnych przestępstw, będącym realizacją naszego prawnie uzasadnionego interesu polegającego na zapobieganiu przestępstwom ubezpieczeniowym oraz obronie przed nadużyciami;
- 6) analitycznym (doboru usług do potrzeb naszych klientów, optymalizacji naszych produktów w oparciu także o Twoje uwagi na ich temat i Twoje zainteresowanie) będącym realizacją naszego prawnie uzasadnionego interesu polegającego na doskonaleniu jakości naszych produktów i świadczonych usług;
- 7) reasekuracji ryzyka będącym realizacją naszego prawnie uzasadnionego interesu polegającego na zmniejszeniu ryzyka ubezpieczeniowego;
- 8) badania satysfakcji klientów będącym realizacją naszego prawnie uzasadnionego interesu polegającego na określaniu jakości naszej obsługi oraz poziomu zadowolenia naszych klientów z produktów i usług;
- 9) wykonywania umowy o udział w programie lojalnościowym, w tym oferowania Ci przez nas zniżek w ramach takich programów, zgodnie z regulaminem, jeśli zdecydujesz się wziąć udział w programie lojalnościowym;
- 10) ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami będącym realizacją naszego prawnie uzasadnionego interesu;
- 11) oferowania produktów i usług podmiotów należących do Grupy Generali w Polsce (marketing bezpośredni), co stanowi realizację naszego prawnie uzasadnionego interesu polegającego na dostarczaniu 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 Twoim potrzebom i indywidualnym uwarunkowaniom, w oparciu o Twój profil;
- 12) archiwalnym (dowodowym) w związku z pozyskiwaniem Twoich danych z Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców będącym realizacją naszego prawnie uzasadnionego interesu polegającego na konieczności zapewnienia rozliczalności w związku z właściwymi przepisami;
- 13) wypełnienia obowiązków prawnych wynikających z właściwych przepisów podatkowych i rachunkowych oraz w celu weryfikacji list sankcyjnych.

4. Jakie prawa przysługują Ci w związku z przetwarzaniem Twoich danych

Przysługują Ci następujące uprawnienia:

- 1) prawo do wycofania zgody (tam, gdzie podstawą prawną przetwarzania jest zgoda) w dowolnym momencie. Wycofanie przez Ciebie zgody nie będzie jednak mieć wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem;
- 2) prawo dostępu do Twoich danych oraz otrzymania ich kopii;
- 3) prawo sprostowania Twoich danych;
- 4) prawo usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych;
- 5) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, mającego za podstawę nasz 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).

5. Komu przekazujemy Twoje dane

- 1) Twoje dane osobowe możemy ujawniać naszym podwykonawcom (podmiotom przetwarzającym) np. firmom zajmującym się likwidacją szkód, firmom informatycznym, księgowym, prawniczym, agentom ubezpieczeniowym z którymi współpracujemy.
- 2) Twoje dane osobowe możemy przekazać 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.
- 3) Ponadto, jeśli wyrażisz na to zgodę, Twoje dane zostaną ujawnione innym podmiotom należącym do Grupy Generali w Polsce (Generali Życie 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 punkcie 11. tej Informacji.

6. Jak długo będziemy przechowywać Twoje dane

Długość okresu przechowywania przez nas Twoich danych osobowych zależy od celu przetwarzania oraz przepisów, które stanowią podstawę prawną przetwarzania. Twoje dane będziemy przechowywać:

- 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 podstawą przetwarzania jest ciążący na nas obowiązek prawny - przez okres wynikający z przepisów regulujących obowiązek przetwarzania przez nas danych;
- 4) gdy podstawą przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes i/lub uprawnienie wynikające z przepisów prawa - przez okres umożliwiający realizację tego interesu i/lub uprawnienia lub do momentu zgłoszenia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania.

7. Czy podanie Twoich danych jest obowiązkowe

- 1) Podanie danych osobowych w związku z zawieraniem umowy jest niezbędne w celu dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego oraz zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia. Bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy ubezpieczenia.
- 2) Podanie danych osobowych w celach marketingowych jest dobrowolne.

8. Do jakich państw przekazujemy Twoje dane

- 1) Twoje dane osobowe przetwarzamy w Polsce lub w innych państwach tworzących Europejski Obszar Gospodarczy (EOG), w których swoje siedziby posiadają nasi partnerzy (np. dostawcy usług IT).
- 2) Twoje dane osobowe przekazujemy do państw poza EOG m.in. w związku z badaniem satysfakcji klientów, podnoszeniem jakości naszych produktów, świadczeniem usług przez firmy informatyczne lub wymianą informacji między podmiotami z Globalnej Grupy Generali. Przetwarzamy Twoje dane poza EOG tylko w sytuacji, gdy jest to konieczne, a odbiorcy Twoich danych zapewniają odpowiedni stopień ich ochrony. W tym celu stosujemy 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. Przysługuje Ci prawo uzyskania kopii tych zabezpieczeń, z którego możesz skorzystać kontaktując się z nami.

9. Jakie Twoje dane przetwarzamy i z jakich źródeł je pozyskujemy

W przypadku niektórych produktów ubezpieczeniowych pozyskujemy Twoje dane osobowe od podmiotów trzecich, tj. od:

- 1) innych ubezpieczycieli i podmiotów świadczących usługi lecznicze oraz Narodowego Funduszu Zdrowia, w tym w zakresie informacji o Twoim stanie zdrowia;
- 2) Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, w zakresie informacji o zawartych umowach ubezpieczenia oraz o historii wykonywania tych umów, m.in. o wypłaconych świadczeniach;
- 3) Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców, w zakresie informacji o Twoich uprawnieniach do kierowania pojazdami, naruszeniach prawa ruchu drogowego i przypisanych im punktach oraz o cechach pojazdu, z którego korzystasz;
- 4) organów ścigania i wymiaru sprawiedliwości, w zakresie informacji o zdarzeniach powodujących szkodę;
- 5) podmiotu będącego ubezpieczającym - w razie wskazania Ciebie jako ubezpieczonego, w zakresie Twoich danych identyfikacyjnych i kontaktowych oraz informacji o przedmiocie ubezpieczenia;
- 6) poprzedniego posiadacza pojazdu mechanicznego lub gospodarstwa rolnego - w razie przejścia lub przeniesienia na Ciebie prawa własności pojazdu mechanicznego albo przejścia na Ciebie posiadania gospodarstwa rolnego, w zakresie Twoich danych identyfikacyjnych i kontaktowych oraz informacji o przedmiocie ubezpieczenia.

Dane te pozyskujemy jednak tylko w sytuacji, gdy ich pozyskanie jest w konkretnej sytuacji uzasadnione charakterem produktu ubezpieczeniowego, z którego korzystasz, np. nie będziemy pozyskiwać danych o Twoim stanie zdrowia na potrzeby analizy ryzyka ubezpieczeniowego w przypadku ubezpieczenia komunikacyjnego.

10. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie Twoich danych

- 1) W niektórych przypadkach podejmujemy decyzje w sposób całkowicie zautomatyzowany (bez udziału człowieka). Decyzja ta jest oparta o profilowanie, czyli uwzględnienie poza Twoimi danymi, także informacje pochodzące z automatycznej analizy dostępnych informacji i statystyk, w celu wsparcia procesu oceny ryzyka ubezpieczeniowego oraz likwidacji niektórych szkód. Decyzje te podejmujemy w oparciu o właściwe przepisy prawa, w szczególności przy uwzględnieniu informacji o Twojej dacie urodzenia, wieku, charakterze wykonywanej pracy, miejscu zamieszkania, przebiegu ubezpieczenia czy danych identyfikujących przedmiot ubezpieczenia. Decyzje podejmowane w ten sposób mają wpływ na wysokości składki, wysokości odszkodowania oraz innych świadczeń, a niekiedy mogą skutkować brakiem możliwości skorzystania z naszych niektórych produktów.
- 2) W związku z podejmowaniem przez nas decyzji w opisany wyżej sposób przysługuje Ci prawo do otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, zakwestionowania tej decyzji, wyrażenia własnego stanowiska oraz do uzyskania interwencji ludzkiej.

11. Przetwarzanie Twoich danych przez inne spółki Grupy Generali w Polsce w celach marketingowych

- 1) W zakresie w jakim dobrowolnie udzieliłś zgody na udostępnienie i przetwarzanie Twoich danych osobowych przez inne spółki Grupy Generali w Polsce (Generali Życie 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 Twoich danych osobowych.
- 2) Spółki Grupy Generali w Polsce będą przetwarzały Twoje dane 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 Ciebie informacje o produktach finansowych lub ubezpieczeniowych, dostosowanych do Twoich potrzeb, ustalonych w oparciu o historię Twojej współpracy ze spółkami z Grupy Generali w Polsce. Komunikacja tych informacji będzie się odbywała wybranymi przez Ciebie kanałami, np. pocztą elektroniczną lub telefonicznie.
- 3) Zgodę na udostępnianie danych i ich przetwarzanie możesz odwołać w każdym czasie kontaktując się administratorami w sposób opisany w pkt. 1. tej Informacji. Nie wpływa to jednak na zgodność z prawem przetwarzania i udostępnienia danych dokonanego wcześniej. Twoje dane będą przetwarzane przez spółki z Grupy Generali w Polsce do czasu odwołania zgody.
- 4) W stosunku do każdej spółki z Grupy Generali w Polsce przysługują Ci takie same prawa, opisane w pkt 4. tej Informacji.
- 5) Odbiorcami Twoich danych mogą być podwykonawcy (podmioty przetwarzające) np. firmy informatyczne, agencje marketingowe, agencje ubezpieczeniowe 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 pkt. 2. tej Informacji. Więcej informacji o przetwarzaniu danych przez spółki z Grupy Generali w Polsce znajdziesz na stronie: <https://www.generali.pl/polityka-prywatnosci>.