

---

Ogólne Warunki Ubezpieczenia  
Utraty Wartości Pojazdu  
dla sieci dealerskiej Generali TU S.A.

---



Obowiązują od 20 stycznia 2022 roku

[generali.pl](https://www.generali.pl)

Wykaz istotnych informacji zawartych w OWU zatwierdzonych uchwałą Zarządu Generali TU S.A. i mających zastosowanie do umów zawieranych od dnia 20 stycznia 2022 roku.

### Ubezpieczenie Utraty Wartości Pojazdu

---

Rodzaj informacji	Nr jednostki redakcyjnej w OWU
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§3., §5., §6 ust.9., §9., §10.
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§6 ust.7., §7 ust.5., §8., §9.

---

## §1

**Postanowienia ogólne dotyczące zawarcia umowy**

1. Ogólne Warunki Ubezpieczenia Utraty Wartości Pojazdu (zwane dalej OWU) stosuje się w umowach ubezpieczenia (zwanych dalej w odpowiedniej liczbie i formie gramatycznej Umową) zawieranych przez Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna (zwane dalej GENERALI) z Ubezpieczającymi.
2. Umowę zawiera się na podstawie informacji podanych przez Ubezpieczającego, z uwzględnieniem wszystkich znanych Ubezpieczającemu okoliczności, o które GENERALI pytało we wniosku o ubezpieczenie lub innych pismach przed zawarciem Umowy. W razie zawarcia przez GENERALI Umowy mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
3. Zawarcie Umowy w obecności agenta ubezpieczeniowego następuje zgodnie z poniższymi postanowieniami:
  - 1) Ubezpieczający składa ofertę zawarcia Umowy z Generali, podając jednocześnie wszelkie wymagane przez Generali informacje i składając oświadczenie woli, niezbędne do jej zawarcia, zgodnie z formularzem zawartym w Systemie Informatycznym Generali,
  - 2) w formularzu, o którym mowa w pkt 1), przedstawiciel Generali wpisuje, na podstawie oświadczenia woli Ubezpieczającego, informacje odnośnie: Ubezpieczonego, Pojazdu, okresu ubezpieczenia,
  - 3) Umowa jest zawarta z chwilą przyjęcia oferty Ubezpieczającego przez Generali,
  - 4) na podstawie wypełnionego formularza, o którym mowa w pkt 1), Generali wystawia polisę albo inny dokument ubezpieczenia, potwierdzający zawarcie Umowy, który jest przekazywany Ubezpieczającemu,
  - 5) Ubezpieczający jest zobowiązany do podpisania wydruku zawierającego potwierdzenie oświadczeń składanych przy zawarciu Umowy lub potwierdzenia oświadczeń za pomocą podpisu naniesionego przy wykorzystaniu środka komunikacji elektronicznej: w szczególności tabletu lub smartfona.
4. Ubezpieczający zobowiązany jest zawiadamiać GENERALI, w czasie trwania umowy, o zmianach okoliczności określonych w ust. 2, w szczególności takich jak utrata klucza, karty lub innego urządzenia służącego do otwierania lub uruchamiania pojazdu. Zawiadomienia o tych zmianach należy dokonać na piśmie niezwłocznie po uzyskaniu o nich wiadomości.
5. W razie zawarcia Umowy na cudzy rachunek, obowiązki określone w ust. 2 i 4 spoczywają odpowiednio na Ubezpieczonym, o ile wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
6. GENERALI nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 2, 4 i 5 nie zostały podane do jej wiadomości. Jeżeli do naruszenia obowiązków określonych w ust. 2, 4 i 5 doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że zdarzenie powodujące szkodę i jego następstwa są skutkiem tych okoliczności.

## §2

**Definicje**

1. **Umowa AC** – umowa dobrowolnego ubezpieczenia Pojazdu od uszkodzeń i kradzieży AUTOCASCO.
2. **Umowa OC** – umowa obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów.
3. **Utrata wartości Pojazdu/Odszkodowanie** – wyrażona w złotych polskich kwota, będąca różnicą pomiędzy Wartością zakupu Pojazdu, a Wartością Pojazdu z dnia szkody.
4. **Kradzież** – działanie sprawcy wyczerpujące znamiona czynów określonych w art. 278 (kradzież) ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks Karny zwane dalej kk, art. 279 kk (kradzież z włamaniem), art. 280 kk (rozbój) oraz art. 289 kk (zabór w celu krótkotrwałego użycia), w wyniku którego doszło do zaboru pojazdu (jego części lub wyposażenia) zabezpieczonego w sposób przewidziany w konstrukcji pojazdu oraz w sposób określony w OWU lub Polisie. Za kradzież nie uważa się przywłaszczenia, o którym mowa w art. 284 kk (przywłaszczenie cudzej rzeczy ruchomej).
5. **Szkoda Całkowita** – szkoda w Pojeździe, uznana za szkodę całkowitą z Umowy AC lub z Umowy OC.
6. **Szkoda** – zdarzenie skutkujące Utratą wartości Pojazdu objęte odpowiedzialnością Generali z tytułu zawartej Umowy.
7. **Sprzedawca Pojazdu** – autoryzowany przez importera lub producenta Pojazdu, przedsiębiorca lub podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży pojazdów.
8. **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę i jest zobowiązana do opłacenia składki ubezpieczeniowej.
9. **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, na której rachunek została zawarta Umowa. Ubezpieczonym może być właściciel Pojazdu lub osoba upoważniona do korzystania z pojazdu na podstawie umowy leasingu lub kredytu.
10. **Wartość zakupu** – wartość ubezpieczonego Pojazdu wynikająca z dokumentu zakupu tego Pojazdu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
11. **Wartość Pojazdu z dnia szkody** – w przypadku szkody całkowitej z Umowy AC jest to wartość rynkowa Pojazdu z dnia szkody całkowitej, a o ile umowa AC tak stanowi, jest to wartość pojazdu z dnia zawarcia umowy AC. W przypadku szkody całkowitej z Umowy OC jest to wartość rynkowa Pojazdu z dnia szkody całkowitej. W przypadku Kradzieży Pojazdu objętej ochroną z Umowy AC jest to wartość rynkowa Pojazdu z dnia Kradzieży a, o ile Umowa AC tak stanowi, jest to wartość Pojazdu z dnia zawarcia Umowy AC.
12. **Pojazd** – samochód osobowy, w pierwszym roku eksploatacji z zastrzeżeniem, że od daty pierwszej rejestracji minęło nie więcej niż 180 dni.
13. **Kraje Europejskie** – Albania, Andora, Austria, Belgia, Białoruś, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Macedonia, Malta, Monako, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Rumunia, San Marino, Serbia, Czarnogóra, Słowacja, Słowenia, Szwajcaria, Szwecja, Ukraina, Watykan, Węgry, Wielka Brytania i Włochy oraz europejska część Rosji i europejska część Turcji, przy czym przez:
  - 1) Europejską część Rosji rozumie się następujące jednostki podziału administracyjnego terytorium Federacji Rosyjskiej: Okręg Centralny, Okręg Północno-Zachodni (bez Nienieckiego Okręgu Autonomicznego i Republiki Komii), Okręg Wołżański, Obwód Wołgogradzki, Obwód Rostowski, Republika Kałmucji, Obwód Astrachański oraz Kraj Stawropolski).
  - 2) Europejską część Turcji rozumie się Trację (obszar Turcji od strony europejskiej do Morza Marmara oraz cieśnin Bosfor i Dardanele).

## §3

**Przedmiot i zakres ubezpieczenia**

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest strata finansowa poniesiona przez Ubezpieczonego polegająca na Utracie wartości Pojazdu powstała w związku ze Szkodą Całkowitą lub Kradzieżą Pojazdu zaistniałą na terytorium Polski oraz Krajów Europejskich.

- O ile nie umówiono się inaczej Generali obejmuje ochroną ubezpieczeniową Pojazd:
  - o wartości nie wyższej niż 500 000 zł. (brutto),
  - zakupiony u Sprzedawcy Pojazdu,
  - posiadający w dniu zawarcia Umowy ważną Umowę AC i OC.
- Zawarcie Umowy może nastąpić, gdy od dnia zakupu Pojazdu (data wystawienie faktury zakupu Pojazdu) lub daty wydania Pojazdu Ubezpieczającemu bądź Ubezpieczonemu, do dnia zawarcia Umowy, minęło nie więcej niż 14 dni.

#### §4

#### Okres ubezpieczenia

- O ile nie umówiono się inaczej:
  - Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta na okres 3, 4 lub 5 lat, zgodnie z wnioskiem Ubezpieczającego,
  - odpowiedzialność Generali rozpoczyna się od dnia wskazanego w Polisie, nie wcześniej jednak niż po opłaceniu składki.
- Odpowiedzialność Generali kończy się z upływem ostatniego dnia Okresu ubezpieczenia.

#### §5

#### Suma ubezpieczenia

- Wynikająca z Umowy kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności Generali, odpowiadająca Utracie wartości pojazdu.
- Suma Ubezpieczenia może być wyrażona w kwocie brutto (z uwzględnieniem podatku VAT), netto (bez uwzględnienia podatku VAT) lub za zgodą Generali w kwocie netto z prawem do uwzględnienia 50% podatku VAT w odszkodowaniu.
- Jeżeli nie umówiono się inaczej, suma ubezpieczenia odpowiada Utracie wartości Pojazdu z dnia szkody, nie więcej jednak niż kwocie 100 000 zł.

#### §6

#### Odstąpienie, rozwiązanie Umowy oraz ustanie ochrony ubezpieczeniowej

- Jeżeli Ubezpieczający jest Przedsiębiorcą, a Umowa została zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo na odstąpienie od Umowy w terminie 7 dni od jej zawarcia.
- Jeżeli Ubezpieczający jest konsumentem, a Umowa została zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia Umowy w terminie 30 dni od poinformowania go o zawarciu Umowy.
- W przypadku odstąpienia, o którym mowa w ust. 1-2, Generali zwraca składkę pomniejszoną o koszt ochrony ubezpieczeniowej udzielonej do momentu odstąpienia.
- Termin odstąpienia od Umowy jest zachowany jeżeli oświadczenie o woli o odstąpieniu zostało wysłane Generali przed upływem tego terminu.
- W przypadku wykonania prawa odstąpienia ochrona ubezpieczeniowa wygasa z dniem doręczenia Generali oświadczenia woli o odstąpieniu.
- Jeżeli Umowa zawarta jest na czas określony, Generali może ją wypowiedzieć jedynie w przypadkach wskazanych w Kodeksie Cywilnym.
- Ochrona ubezpieczeniowa ustaje również z dniem wyrejestrowania wskazanego w Umowie Pojazdu lub z dniem wypłaty odszkodowania.
- W razie zbycia przedmiotu ubezpieczenia wszelkie prawa i obowiązki wynikające z Umowy mogą zostać przeniesione na nabywcę za zgodą Generali. Pomimo przejścia obowiązków zbywca odpowiada solidarnie z nabywcą za zapłatę składki przypadającej za czas do chwili przejścia przedmiotu ubezpieczenia na nabywcę. Jeżeli prawa i obowiązki wynikające z Umowy nie zostały przeniesione na nabywcę, ochrona ubezpieczeniowa ustaje z chwilą przejścia przedmiotu ubezpieczenia na nabywcę.
- W przypadku ustania ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej ochrony.
- Zwrot składki nie przysługuje w sytuacji całkowitego wykorzystania ochrony ubezpieczeniowej tj., gdy nastąpiło wyczerpanie sumy ubezpieczenia wskutek wypłaconego odszkodowania.

#### §7

#### Składka ubezpieczeniowa

- Składkę ubezpieczeniową (zwaną dalej Składką) oblicza się na podstawie taryfy składek obowiązującej w dniu zawarcia ubezpieczenia.
- Jeżeli nie umówiono się inaczej, Ubezpieczający jest zobowiązany opłacić Składkę w terminie określonym w ofercie zawarcia Umowy lub w Polisie.
- Jeżeli nie umówiono się inaczej, Składka jest płatna jednorazowo poprzez:
  - płatność gotówkową,
  - płatności elektroniczne,
  - przelewem.
- Jeżeli zapłata Składki dokonywana jest formie przelewu, za dzień zapłaty Składki uznaje się dzień zlecenia do banku polecenia przelewu, z zastrzeżeniem posiadania środków na rachunku bankowym. W przypadku płatności Składki za pobraniem pocztowym za dzień zapłaty Składki uznaje się dzień dokonania płatności na rzecz podmiotu uprawnionego do pobrania Składki. W przypadku płatności elektronicznych dniem zapłaty składki jest dzień dokonania autoryzacji transakcji.
- W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa zdarzenia, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości Składki, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednego niż od początku bieżącego okresu ochrony ubezpieczeniowej. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym. W razie złożenia żądania o którym mowa powyżej dopłata Składki lub jej zwrot powinien nastąpić w terminie 7 dni od dnia upływu terminu do złożenia wypowiedzenia Umowy.
- Opłacenie Składki w kwocie niższej niż wymagana Umową traktowane jest, jako nieopłacenie Składki w terminie.

#### §8

#### Wyłączenia odpowiedzialności

- Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody:
  - powstałe przed rozpoczęciem Okresu ubezpieczenia,
  - powstałe wskutek użycia Pojazdu niezgodnie z rodzajem użytkowania podanym przez Ubezpieczającego we wniosku i wskazanym w Polisie,

- 3) nieuznane przez Ubezpieczyciela OC i AC za Szkodę Całkowitą,
  - 4) powstałe w Pojazdach nieubezpieczonych w zakresie AC lub ubezpieczonych w zakresie ograniczonym nie obejmującym kradzieży Pojazdu oraz Szkodę Całkowitą Pojazdu,
  - 5) powstałe wskutek kierowania Pojazdem przez osobę pozostającą w stanie po użyciu alkoholu, w stanie nietrzeźwości, po użyciu narkotyków, środków psychotropowych lub innych środków odurzających, o ile miało to wpływ na zaistnienie lub rozmiar szkody,
  - 6) powstałe podczas kierowania Pojazdem przez osobę nieposiadającą ważnych, wymaganych prawem kraju zajścia zdarzenia, uprawnień do kierowania Pojazdem, o ile miało to wpływ na zaistnienie lub rozmiar szkody,
  - 7) powstałe podczas kierowania Pojazdem, gdy kierujący Pojazdem zbiegł z miejsca zdarzenia wypadku drogowego albo kolizji drogowej,
  - 8) powstałe wskutek ruchu Pojazdu niezarejestrowanego lub niedopuszczonego do ruchu zgodnie z przepisami ustawy Prawo o ruchu drogowym, jeżeli w odniesieniu do tego pojazdu obowiązuje taki wymóg prawny, o ile miało to wpływ na zaistnienie lub rozmiar szkody,
  - 9) powstałe wskutek ruchu Pojazdu nieposiadającego w chwili zaistnienia szkody ważnego badania technicznego (potwierdzonego odpowiednim wpisem do dowodu rejestracyjnego lub potwierdzonego zaświadczenia wydanym przez Stację Kontroli Pojazdów), jeżeli w odniesieniu do tego Pojazdu obowiązuje taki wymóg prawny, o ile miało to wpływ na zaistnienie i rozmiar szkody,
  - 10) powstałe w Pojazdach oddanych do sprzedaży komisowej,
  - 11) spowodowane wskutek zamieszek, rozruchów, wewnętrznych niepokojów lub wydarzeń wojennych o charakterze lokalnym i międzynarodowym,
  - 12) spowodowane wykorzystaniem Pojazdu w blokadach dróg, akcjach protestacyjnych, zgromadzeniach oraz powstałe na skutek wykorzystania Pojazdu w celu dokonania lub usiłowania dokonania czynu zabronionego w rozumieniu Kodeksu Karnego,
  - 13) powstałe wskutek użycia Pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska i policji,
  - 14) spowodowane działaniem energii jądrowej, skażenia radioaktywnego, promieni laserowych oraz pola magnetycznego i elektromagnetycznego,
  - 15) wynikłe z przewłaszczenia w wyniku postępowania egzekucyjnego Ubezpieczonego Pojazdu lub przywłaszczenia powierzonego Pojazdu,
  - 16) związane z wadami produkcyjnymi i konstrukcyjnymi Pojazdu.
2. Jeżeli nie umówiono się inaczej, ubezpieczeniem nie są objęte szkody powstałe:
    - 1) podczas jazd wyścigowych i konkursowych oraz treningów do tych jazd,
    - 2) podczas użycia Pojazdu jako rekwizytu lub do jazd próbnych,
    - 3) w trakcie ruchu Pojazdów przeznaczonych do nauki jazdy,
    - 4) w Pojazdach przeznaczonych do zarobkowego przewozu osób, w tym TAXI,
    - 5) w Pojazdach przeznaczonych do jazd interwencyjnych lub patrolowych w ramach prowadzonej działalności gospodarczej i zawodowej,
    - 6) w Pojazdach przeznaczonych do przewozu przesyłek kurierskich,
    - 7) w Pojazdach wynajmowanych za opłatą, a także w Pojazdach używanych jako zastępcze i demonstracyjne przez podmioty w ramach prowadzonej działalności gospodarczej lub zawodowej.
  3. Generali może uzależnić przyjęcie pojazdu do ubezpieczenia w zależności od przeznaczenia, marki czy modelu.

## §9

### Postępowanie w przypadku zaistnienia zdarzenia powodującego Szkodę

1. W przypadku powstania Szkodę Ubezpieczający, Ubezpieczony lub Użytkownik Pojazdu zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić szkodę Generali.
2. Ubezpieczający, Ubezpieczony lub Użytkownik zobowiązany jest dostarczyć kserokopię następujących dokumentów:
  - 1) aktualną polisę ubezpieczenia OC/AC,
  - 2) dokument potwierdzający szkodę całkowitą Pojazdu sporządzonego przez Towarzystwo Ubezpieczeń, gdzie zawarte jest ubezpieczenie OC/AC zawierającego, co najmniej następujące dane: wartość rynkową Pojazdu, wartość pozostałości powypadkowych (gdy miał miejsce wypadek), wycenienie szkody całkowitej oraz decyzję wypłaty odszkodowania z ubezpieczenia AC lub OC,
  - 3) decyzję potwierdzającą umorzenie postępowania w sprawie kradzieży Pojazdu, jeżeli szkoda nastąpiła w skutek kradzieży Pojazdu,
  - 4) dokument potwierdzający Wartość zakupu Pojazdu wystawiony przez Sprzedawcę Pojazdu,
  - 5) dowód rejestracyjny Pojazdu.
3. Generali może wezwać Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Użytkownika Pojazdu do udostępnienia wszystkich wymaganych w trakcie likwidacji szkody informacji i dokumentów dotyczących Pojazdu, jak również innych dokumentów, które Generali uzna za niezbędne do ustalenia wysokości odszkodowania lub zasadności roszczenia.

## §10

### Zasady ustalania wysokości i wypłaty odszkodowania

1. Odszkodowanie wypłacane jest:
  - 1) Ubezpieczonemu bądź osobie przez niego upoważnionej,
  - 2) spadkobiercom Ubezpieczonego, po przedłożeniu postanowień o stwierdzeniu nabycia spadku oraz dokonania działu spadku,
  - 3) następcom prawnym Ubezpieczonego,
2. W terminie 7 dni od dnia zgłoszenia szkody Generali przesyła specyfikację dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia procesu likwidacji szkody.
3. Ustalenie Utraty wartości Pojazdu/Odszkodowania następuje po weryfikacji Szkodę Całkowitej lub kradzieżowej na podstawie dostarczonych dokumentów i informacji zgodnie z §9.
4. Przysługujące z Umowy Odszkodowanie nie może być wyższe niż suma ubezpieczenia.
5. Odszkodowanie wypłacane jest w złotych polskich.
6. Jeżeli w Umowie nie ustalono terminu krótszego, Generali wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym.
7. W sytuacji, gdy Suma ubezpieczenia została określona w kwocie netto, Ubezpieczającemu przysługuje prawo wprowadzenia do Umowy opcji „50% VAT”, co skutkuje powiększeniem Odszkodowania ustalonego w kwocie netto o kwotę stanowiącą iloczyn kwoty ustalonego Odszkodowania (netto) i wyrażonej procentowo połowy stawki podatku VAT od nabycia pojazdów, obowiązującej w dniu powstania Szkodę.
8. Gdyby wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Generali albo Utraty wartości Pojazdu/Odszkodowania okazało się niemożliwe w terminie określonym w ust.6., kwotę Utraty wartości Pojazdu/Odszkodowania wypłaca się w ciągu 14 dni od dnia w którym przy

zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności albo Utraty wartości Pojazdu było możliwe. Bezsporną część Odszkodowania Generali wypłaca w terminie określonym w ust.6.

## §11

### Roszczenia regresowe

1. Z dniem wypłaty Odszkodowania z mocy prawa przechodzi na Generali roszczenie Ubezpieczonego przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, do wysokości wypłaconego odszkodowania (roszczenie regresowe). Nie przechodzą na Generali roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
2. Jeżeli Generali pokryło tylko część szkody Ubezpieczonemu przysługuje co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed roszczeniem Generali.
3. Ubezpieczony obowiązany jest udzielić Generali pomocy przy dochodzeniu roszczeń regresowych, w tym dostarczyć odpowiednie dokumenty oraz udzielić niezbędnych informacji.

## §12

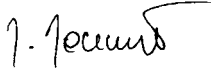
### Postanowienia końcowe

1. Za zgodą Generali oraz w porozumieniu z Ubezpieczającym do Umowy mogą zostać wprowadzone postanowienia dodatkowe albo odmienne od postanowień OWU.
2. Zawiadomienia oraz oświadczenia dotyczące Umowy powinny być przesyłane w formie pisemnej, a Strony Umowy i Ubezpieczony zobowiązane są informować się wzajemnie na piśmie o zmianie adresu.
3. Obowiązującym językiem umowy oraz językiem stosowanym w korespondencji i w kontaktach z Generali jest język polski. Dla dokumentacji medycznej dopuszcza się jej przedłożenie w języku angielskim, z zastrzeżeniem, iż Generali może wymagać dostarczenia dokumentów tłumaczonych z języka obcego na język polski, wówczas dokument ten powinien być przetłumaczony na język polski przez tłumacza przysięgłego.
4. Będący osobą fizyczną Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia do otrzymania odszkodowania lub świadczenia („Klient”) może składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Generali, w tym skargi i zażalenia („reklamacje”). Reklamacje mogą być składane również przez poszukującego ochrony ubezpieczeniowej lub zleceniodawcę gwarancji ubezpieczeniowej, jak również ubezpieczających lub ubezpieczonych, w tym będących osobami prawnymi lub spółkami nie posiadającymi osobowości prawnej.
5. Reklamacje mogą być składane:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Generali, ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa lub jednostce obsługującej klientów, albo przesyłane przesyłką pocztową,
  - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem +48 913 913 913 albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w miejscu, o którym mowa w pkt 1 powyżej,
6. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, numer polisy oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Klienta.
7. Generali rozpatruje reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu. Odpowiedź na reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania reklamacji, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji i udzielenia odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku Generali poinformuje Klienta, który złożył reklamację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
8. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.
9. Spór między Klientem a Generali może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed Rzecznikiem Finansowym (HYPERLINK „http://www.rf.gov.pl” www.rf.gov.pl).
10. Skargi i zażalenia składane przez inne osoby, niż wymienione w ust. 1 powyżej lub w innej formie, niż określona w ust. 2 powyżej, dotyczące działania lub zaniechania Generali związanego z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia, powinny zawierać dane i informacje, o których mowa w ust. 3 powyżej. Skargi i zażalenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym są rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania przez Generali, najpóźniej w terminie 14 dni od wyjaśnienia okoliczności niezbędnych do ich załatwienia. Generali informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia skargi lub zażalenia niezwłocznie po ich rozpatrzeniu, w sposób uzgodniony z tą osobą. Do skarg i zażaleń składanych zgodnie z niniejszym ustępem nie mają zastosowania ust.4-6 powyżej.
11. Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi i zażalenia na działalność Generali do uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.
12. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Rozstrzyganie ww. sporów odbywa się za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod następującym adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=PL>. Adres poczty elektronicznej Generali: HYPERLINK „mailto:centrumklienta@generali.pl” centrumklienta@generali.pl.
13. Podmioty określone w ust. 1, mogą składać zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające, wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń (zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej), w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, w sposób ustalony przez te podmioty rynku finansowego.
14. Generali podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

**§13**

OWU zostały przyjęte Uchwałą Zarządu Generali T.U. S.A. i mają zastosowanie do umów zawieranych od 20 stycznia 2022r.

Jakub Jacewicz



Członek Zarządu  
Generali T.U. S.A.

Arkadiusz Wiśniewski



Członek Zarządu  
Generali T.U. S.A.

---

