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



Obowiązujące od 20 stycznia 2022 roku

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

Spis treści

5	Postanowienia ogólne
5	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	Początek i koniec odpowiedzialności
11	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	§ 3
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 4, § 5, § 6

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

§ 1

Postanowienia ogólne

Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Generali, z myślą o kosztach rezygnacji z podróży”, zwane dalej OWU, stosuje się do umów ubezpieczenia zawieranych pomiędzy Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 18 (zwanym dalej Generali) a osobami fizycznymi, prawnymi albo jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej na rzecz osób fizycznych:

1. za pośrednictwem dystrybutora ubezpieczeń,
2. przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonu lub Internetu.

§ 2

Definicje

1. **Centrum Pomocy Generali** – jednostka organizacyjna wskazana przez Generali, działająca na jego rzecz i w jego imieniu (numer telefonu podany jest 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 długotrwałe, stałe albo nawracające występowanie objawów lub odchyień w badaniach dodatkowych i która była rozpoznana, leczona lub dawała objawy w okresie 24 miesięcy poprzedzających datę zawarcia umowy ubezpieczenia;
3. **COVID-19** – choroba spowodowana zakażeniem wirusem SARS-CoV-2, potwierdzona testem diagnostycznym (rRT-PCR);
4. **hospitalizacja** – pobyt w szpitalu trwający nieprzerwanie co najmniej 24 godziny, w związku z nagłym zachorowaniem, zaostrzeniem choroby przewlekłej lub nieszczerliwym wypadkiem;
5. **impreza turystyczna** – co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg albo trwają ponad 24 godziny, albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu albo też pobyt w wynajętych apartamentach wakacyjnych, kwaterach albo w hotelu, pod warunkiem że impreza turystyczna jest zorganizowana przez organizatora turystyki.
Rodzaje usług turystycznych:
 - 1) transportowa obejmująca transport samochodowy i autokarowy, kolejowy, lotniczy, żegluga pasażerskiej;
 - 2) noclegowa obejmująca noclegi w hotelach, kempingach, domach wycieczkowych, pensjonatach, schroniskach, na polach biwakowych;
 - 3) gastronomiczna obejmująca wyżywienie;
 - 4) zwiedzanie;
6. **nagłe zachorowanie** – powstały 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;
7. **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, uniemożliwiający realizację podróży;
8. **niezszczęśliwy wypadek** – nagłe i przypadkowe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ubezpieczony doznał niezależnie od swej woli i stanu zdrowia, fizycznych obrażeń ciała, uniemożliwiający realizację podróży;
9. **organizator turystyki** – przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną;
10. **osoby bliskie** – małżonek, osoby pozostające konkubinacie o ile prowadzą wspólne gospodarstwo domowe, rodzeństwo, zstępni niezależnie od wieku, to jest dzieci własne, pasierbowie, dzieci przysposobione, dzieci przyjęte na wychowanie, wstępni, teściowie, zięciowie i synowie, ojczym, macocha, osoby pozostające pod opieką, o ile pozostają we wspólnym gospodarstwie domowym;
11. **podróż** – okres obejmujący czas od daty rozpoczęcia do daty zakończenia, wskazany w umowie podróży;
12. **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zawierająca umowę ubezpieczenia i zobowiązana do zapłaty składki;
13. **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, na rachunek której zawarto umowę ubezpieczenia;
14. **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 i cenę, datę i godzinę rozpoczęcia oraz zakończenia, za umowę podróży uważa się:
 - 1) umowę uczestnictwa w imprezie turystycznej;
 - 2) umowę uczestnictwa w rejsie;
 - 3) umowę rezerwacji noclegu;
 - 4) umowa czarteru jachtu;
 - 5) wynajmu auta;
 - 6) umowa uczestnictwa w konferencji, szkoleniu, kursie, warsztatach;
 - 7) bilet na wydarzenie kulturalne o charakterze sportowym, artystycznym lub rozrywkowym;
 - 8) bilet podróży (lotniczy, promowy, autokarowy, kolejowy);
15. **współuczestnik podróży** – osoba:
 - 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 jest objęta ochroną ubezpieczeniową na podstawie niniejszych OWU;
16. **zdarzenie losowe** – nieprzewidywalne zdarzenia związane z działaniem sił przyrody, zachodzące niezależnie od woli Ubezpieczonego, tj. deszcz nawalny, grad, huragan, lawina, napór śniegu, osuwanie się ziemi, powódź, pożar, trzęsienie ziemi, uderzenie pioruna, uderzenie pojazdu mechanicznego, upadek pojazdu powietrznego, wybuch, zalanie, zapadanie się ziemi.

§ 3

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia są koszty poniesione przez Ubezpieczonego, z przyczyn wymienionych w ust. 6, wynikające z:
 - 1) rezygnacji z podróży przed jej rozpoczęciem;
 - 2) przerwania podróży w związku z koniecznością wcześniejszego powrotu z rozpoczętej podróży.

2. Za koszty o których mowa w ust. 1 uważa się są koszty w wysokości do 100% udokumentowanych wydatków poniesionych przez Ubezpieczonego, wyłącznie wynikających z zawartej przez Ubezpieczonego umowy podróży, które zostały utracone i nie zostały zwrócone, w związku z rezygnacją z podróży albo przerwania podróży.
3. Koszty przerwania podróży obejmują część świadczeń wynikających z umowy podróży, których ubezpieczony nie wykorzystał w związku z koniecznością rezygnacji z podróży w trakcie jej trwania albo w trakcie podróży był hospitalizowany.
4. 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.
5. W przypadku przerwania podróży przez Ubezpieczonego, Generali zwróci koszty transportu powrotnego do miejsca stałego zamieszkania ubezpieczonego wynikającego z umowy podróży, jeśli umowa podróży je obejmowała, a ubezpieczony nie może wykorzystać środka transportu, który jest zapewniony w ramach umowy podróży, maksymalnie do wysokości kosztów za transport powrotny, które były przewidziane w umowie podróży.
6. Do przyczyn o których mowa w ust. 1:
 - 1) w podstawowym zakresie ubezpieczenia należą:

Przyczyny rezygnacji z podróży albo przerwania podróży w zakresie podstawowym

Nagłe zachorowanie	1)	Nagłe zachorowanie Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, nierokujące wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo mające miejsce w czasie podróży
	2)	Nagłe zachorowanie osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub Współuczestnikowi podróży, wymagające natychmiastowej hospitalizacji i nierokujące wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo mające miejsce w czasie podróży
Nieszczęśliwy wypadek	3)	Nieszczęśliwy wypadek Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, nierokujący wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo mający miejsce w czasie podróży
	4)	Nieszczęśliwy wypadek osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub Współuczestnikowi podróży skutkujący natychmiastową hospitalizacją i nierokujący wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo mający miejsce w czasie podróży
Cięża	5)	Powikłania związane z ciążą (w tym przedwczesny poród) Ubezpieczonego, Współuczestnika podróży, żony lub konkubiny Ubezpieczonego, żony lub konkubiny Współuczestnika podróży, mające miejsce przed 32 tygodniem ciąży, pod warunkiem, że w momencie zawarcia umowy podróży, Ubezpieczona, Współuczestniczka podróży, żona lub konkubina Ubezpieczonego, żona lub konkubina Współuczestnika podróży była przed 10 tygodniem ciąży
	6)	Wyznaczenie Ubezpieczonemu, Współuczestnikowi 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	7)	Śmierć Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, w tym również w wyniku choroby przewlekłej i zachorowania na COVID-19, która nastąpiła do 45 dni przed datą rozpoczęcia podróży albo w trakcie podróży
	8)	Śmierć osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub Współuczestnikowi podróży, która nastąpiła w ciągu 45 dni bezpośrednio poprzedzających datę rozpoczęcia podróży lub w trakcie podróży, w tym również w wyniku choroby przewlekłej, zachorowania na COVID-19,
Zdarzenia losowe	9)	Szkoda w mieniu należącym do Ubezpieczonego, osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub Współuczestnika podróży, powstała w wyniku działania zdarzenia losowego lub będąca następstwem przestępstwa, która wystąpiła do 30 dni przed datą rozpoczęcia podróży i powodująca konieczność wykonania przez Ubezpieczonego, osobę bliską Ubezpieczonemu lub Współuczestnika podróży czynności prawnych, a także administracyjnych
	10)	Wystąpienie zdarzeń losowych uniemożliwiających pobyt w miejscu zakwaterowania Ubezpieczonego, powodujących konieczność wcześniejszego powrotu z rozpoczętej podróży
W związku z pracą	11)	Wypowiedzenie Ubezpieczonemu lub Współuczestnikowi podróży przez pracodawcę umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony przed rozpoczęciem podróży. Generali nie ponosi odpowiedzialności w przypadku rozwiązania takiej umowy o pracę z winy Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży,
	12)	Wyznaczenie Ubezpieczonemu lub Współuczestnikowi podróży daty rozpoczęcia pracy przez pracodawcę w okresie podróży, gdy Ubezpieczony lub Współuczestnik podróży w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia był zarejestrowany w Urzędzie Pracy jako osoba bezrobotna
Kradzież dokumentów albo pojazdu	13)	Kradzież dokumentów Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży niezbędnych do realizacji umowy podróży: paszportu, dowodu osobistego, wizy, pod warunkiem, że kradzież miała miejsce do 30 dni przed datą rozpoczęcia umowy podróży i została zgłoszona odpowiednim władzom
	14)	Kradzież pojazdu należącego do Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, powodująca konieczność wykonania przez Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży czynności prawnych i administracyjnych w miejscu stałego zamieszkania Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, pod warunkiem, że kradzież miała miejsce do 30 dni przed datą rozpoczęcia umowy podróży lub w okresie umowy podróży

Wezwanie do sądu	15)	Otrzymaenie 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
------------------	-----	---

- 2) w dodatkowym zakresie ubezpieczenia, po opłaceniu dodatkowej składki, należą:

Przyczyny rezygnacji z podróży albo przerwania podróży w zakresie dodatkowym

Zachorowanie na Covid-19	1)	Nagle zachorowanie Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży na COVID-19, potwierdzone testem diagnostycznym, nierokujące wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo mające miejsce w czasie podróży
	2)	Nagle zachorowanie osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub Współuczestnikowi podróży na COVID-19, potwierdzone testem diagnostycznym, wymagające natychmiastowej hospitalizacji i nierokujące wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo mające miejsce w czasie podróży
Zaostrzenie choroby przewlekłej	3)	Zaostrzenie choroby przewlekłej Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, nierokujące wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo mające miejsce w czasie podróży
	4)	Zaostrzenie choroby przewlekłej osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub Współuczestnikowi podróży, wymagające natychmiastowej hospitalizacji i nierokujące wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo mające miejsce w czasie podróży

§ 4

Suma ubezpieczenia

- Suma ubezpieczenia wskazana w dokumencie ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności Generali.
- 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.
- W przypadku, gdy cena określona w umowie podróży jest podana w innej walucie niż PLN, suma ubezpieczenia przeliczana jest na złote polskie na podstawie średniego kursu NBP, obowiązującego w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.

§ 5

Wyłączenia odpowiedzialności

- Generali nie ponosi odpowiedzialności za koszty rezygnacji z podróży albo koszty przerwania podróży spowodowane:
 - alkoholizmem albo zdarzeń powstałych wskutek pozostawiania Ubezpieczonego, Osoby bliskiej ubezpieczonemu, Współuczestnika podróży, Osoby bliskiej współuczestnikowi podróży, po spożyciu alkoholu, pozostawianiem pod wpływem narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych albo leków nieprzepisanych przez lekarza albo przepisanych przez lekarza, ale stosowanych niezgodnie z jego zaleceniem;
 - działaniami wojennymi, rozruchami, zamieszkami, stanem wojennym, aktami terroryzmu lub sabotażu, udziałem ubezpieczonego, osoby bliskiej ubezpieczonemu, współuczestnika podróży, osoby bliskiej współuczestnikowi podróży w nielegalnych strajkach;
 - skażeniami, promieniowaniem radioaktywnym i jonizującym;
 - nieprzestrzeganiem zaleceń lekarza lub poddaniem 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;
 - usiłowaniem lub dokonaniem przestępstwa przez ubezpieczonego, osobę bliską ubezpieczonemu, współuczestnika podróży, osobę bliską współuczestnikowi podróży, z wyłączeniem nieumyślnego spowodowania wypadku komunikacyjnego;
 - próbą samobójczą, samobójstwem, umyślnym samookaleczeniem lub uszkodzeniem ciała na prośbę ubezpieczonego, osoby bliskiej ubezpieczonemu, współuczestnika podróży, osoby bliskiej współuczestnikowi podróży; wyłączenie odpowiedzialności w zakresie szkód będących następstwem próby samobójczej, o której mowa w zdaniu poprzednim, nie ma zastosowania do sytuacji, gdy przyczyną rezygnacji lub przerwania podróży jest zgon osoby bliskiej ubezpieczonemu lub osoby bliskiej współuczestnikowi podróży będący następstwem próby samobójczej;
 - prowadzeniem przez ubezpieczonego, osobę bliską ubezpieczonemu, współuczestnika podróży, osobę bliską współuczestnikowi podróży pojazdu mechanicznego bez wymaganych uprawnień;
 - uczestnictwem ubezpieczonego, osoby bliskiej ubezpieczonemu, współuczestnika podróży, osoby bliskiej współuczestnikowi podróży w locie w charakterze pilota, członka załogi lub pasażera samolotu poza koncesjonowanymi liniami lotniczymi;
 - zaburzeniami i chorobami psychicznymi Ubezpieczonego, Osoby bliskiej ubezpieczonemu, Współuczestnika podróży, osoby bliskiej współuczestnikowi podróży;
 - działaniem umyślnym 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;
 - epidemiami chorób zakaźnych, których działanie spowodowało odwołanie, zmianę terminu lub przerwanie podróży, z zastrzeżeniem ust. 2 pkt 1);
 - odwołaniem, zmianą terminu lub przerwaniem podróży przez organizatora, przewoźnika lub dystrybutora umowy podróży;
 - upadłością lub niedotrzymaniem zobowiązań przez podmiot sprzedający lub realizujący umowę podróży, chyba, że nie miało to wpływu na zajęcie zdarzenia ubezpieczeniowego;
- O ile zakres ubezpieczenia nie został rozszerzony po opłaceniu dodatkowej składki, Generali nie odpowiada za koszty powstałe w związku z:
 - zachorowaniem na COVID-19;
 - zaostrzeniem choroby przewlekłej.

3. Wyłączenie o którym mowa w ust. 2 nie ma zastosowania gdy przyczyną rezygnacji z podróży albo przerwania podróży jest zgon ubezpieczonego, współuczestnika podróży, osoby bliskiej ubezpieczonemu lub osoby bliskiej współuczestnikowi podróży, którego przyczyną jest zachorowanie na COVID-19 lub zaostrzenie choroby przewlekłej.
4. Generali nie ponosi odpowiedzialności za koszty powstałe w związku z:
 - 1) istnieniem przeciwwskazań lekarskich do odbycia podróży, o których Ubezpieczony lub Współuczestnik podróży wiedział przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
 - 2) istnieniem u Ubezpieczonego, Osób bliskich ubezpieczonemu lub Współuczestnika podróży wskazań do przeprowadzenia zabiegu operacyjnego lub poddania się leczeniu w warunkach szpitalnych, istniejących w momencie zawarcia umowy ubezpieczenia;
 - 3) komplikacjami związanymi z ciążą osoby bliskiej ubezpieczonemu (innej niż żona lub konkubina ubezpieczonego, żona lub konkubina współuczestnika podróży), osoby bliskiej współuczestnikowi podróży;
 - 4) porodem osoby bliskiej ubezpieczonemu, osoby bliskiej współuczestnikowi podróży;
 - 5) komplikacjami związanymi z ciążą ubezpieczonego, współuczestnika podróży, w okresie po 32 tygodniu ciąży;
 - 6) niepoddaniem się przez ubezpieczonego lub współuczestnika podróży szczepieniom lub innym zabiegom prewencyjnym wymaganym przez przepisy administracyjne krajów, będących celem podróży ubezpieczonego.
5. Generali nie zwraca kosztów niewykorzystanego biletu na wydarzenie kulturalne, w przypadku, gdy Ubezpieczony nie został wpuszczony przez organizatora wydarzenia kulturalnego na teren wydarzenia kulturalnego.
6. Generali nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy wypowiedzenie stosunku pracy nastąpiło z winy pracownika w rozumieniu przepisów prawa pracy.
7. Generali nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli Ubezpieczający lub Ubezpieczony podał informacje niezgodne z prawdą lub zataił informacje, udzielając odpowiedzi na pytania, o które Generali zapytywało przed zawarciem umowy ubezpieczenia, a zdarzenie ubezpieczeniowe wystąpiło w następstwie lub w związku z którąkolwiek z okoliczności, o które zapytywało Generali.
8. Generali nie ponosi odpowiedzialności za koszty rezygnacji z podróży albo koszty przerwania podróży gdy przyczyną rezygnacji powstała przed datą rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży.
9. Generali nie ponosi odpowiedzialności w przypadku braku pisemnego poinformowania o rezygnacji z podróży albo przerwania podróży organizatora, przewoźnika lub dystrybutora umowy podróży.

§ 6

Postępowanie w przypadku wystąpienia zdarzenia

1. W celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) najpóźniej w terminie 3 dni od daty wystąpienia przyczyny rezygnacji z podróży albo przerwania podróży, 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;
 - 2) najpóźniej w terminie 7 dni od daty wystąpienia przyczyny rezygnacji z podróży albo przerwania podróży 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;
 - 3) użyć wszelkich dostępnych środków w celu zapobieżenia szkodzi 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. Dokumentami o których mowa w ust.1 pkt 2 są:
 - 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 zaświadczące 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, zachorowanie na Covid-19, zaostrzenie choroby przewlekłej, nieszczęśliwy wypadek, oraz zaświadczenie lekarskie o niezdolności do podróży (ZLA);
 - 6) dokumentacja dotycząca powikłań ciąży lub wyznaczenia daty porodu;
 - 7) kopię aktu zgonu i kopię karty zgonu w przypadku śmierci;
 - 8) zaświadczenia stwierdzającego wystąpienie szkód w mieniu w wyniku zdarzeń losowych lub będących następstwem przestępstwa;
 - 9) zaświadczenia stwierdzającego wystąpienie zdarzeń losowych uniemożliwiających pobyt w miejscu planowanego zakwaterowania;
 - 10) wypowiedzenie przez pracodawcę umowy o pracę;
 - 11) zaświadczenia wydanego przez pracodawcę informującego 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.
3. W razie naruszenia winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w ust. 1 pkt. 2), Generali może zmniejszyć świadczenie w takim stopniu, w jakim naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Generali 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. W przypadku, gdy do Centrum Pomocy Generali nie mogą zostać dostarczone wszystkie niezbędne do ustalenia zasadności roszczenia lub wysokości świadczenia ubezpieczeniowego dokumenty, osoba występująca z roszczeniem o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego powinna udzielić Generali informacji dotyczących miejsca i daty zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, nazwy i adresu organu lub instytucji, w której w/w dokumenty się znajdują lub mogą się znajdować. Udzielenie informacji niezgodnych z prawdą lub niekompletnych przez zgłaszającego

roszczenie o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego lub uprawnionego, może być podstawą do odmowy jego wypłaty, jeżeli miało to wpływ na ustalenie okoliczności zdarzenia ubezpieczeniowego, odpowiedzialności Generali.

§ 7

Zasady realizacji świadczenia ubezpieczeniowego

1. W terminie 7 dni od otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego Generali informuje o jego otrzymaniu ubezpieczającego lub ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem oraz przeprowadza postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia ubezpieczeniowego, a także informuje osobę występującą z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności Generali lub wysokości świadczenia ubezpieczeniowego, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.
2. Świadczenie ubezpieczeniowe wypłacane jest w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Generali zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego.
3. Jeżeli świadczenie ubezpieczeniowe nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Generali informuje o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego.
4. Brak kompletnej dokumentacji niezbędnej do wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego, uniemożliwiającej ustalenie prawa do otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego lub wysokości świadczenia ubezpieczeniowego, stanowi podstawę do wstrzymania wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego do czasu uzupełnienia dokumentacji lub podstawę do odmowy wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego w przypadku nieuzupełnienia dokumentacji.
5. Świadczenie ubezpieczeniowe wypłacane jest w złotych polskich i stanowi równowartość kwot w walutach obcych, udokumentowanych dowodami poniesionych kosztów, przeliczonych na złote polskie według średniego kursu walut ustalonego przez NBP, obowiązującego w dniu wydania decyzji o wypłacie świadczenia ubezpieczeniowego, w ramach sum ubezpieczenia.
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 przez ubezpieczonego praw przysługujących mu do osób trzecich z tytułu wyrządzonych szkód bez zgody Generali może on 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 ust. 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.

§ 8

Zawarcie umowy ubezpieczenia

1. Zawarcie umowy w obecności agenta ubezpieczeniowego następuje zgodnie z poniższymi postanowieniami:
 - 1) Ubezpieczający składa wniosek o zawarcie 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, agent Generali lub osoba fizyczna wykonująca czynności agencji w imieniu agenta ubezpieczeniowego wpisuje, na podstawie oświadczenia woli Ubezpieczającego informacje odnośnie: sum ubezpieczenia, zakresu ochrony ubezpieczeniowej, dodatkowych ryzyk;
 - 3) umowa ubezpieczenia 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 ubezpieczenia, która jest przekazywana Ubezpieczającemu;
2. Niezależnie od postanowień ust. 1 zawarcie umowy ubezpieczenia może nastąpić przy wykorzystaniu telefonu lub Internetu,
 - 1) w przypadku wykorzystania telefonu rozmowa odbywa się z pracownikiem lub przedstawicielem Generali, a do zawarcia Umowy dochodzi na podstawie:
 - a) akceptacji przez Generali wniosku ubezpieczeniowego złożonego przez Ubezpieczającego w toku rozmowy telefonicznej albo;
 - b) przyjęcia przez Ubezpieczającego oferty zawarcia Umowy złożonej przez Generali;
 - 2) w przypadku wykorzystania Internetu zawarcie Umowy może nastąpić wyłącznie poprzez strony www.generali.pl albo www.generalidirect.pl (serwisy Generali) lub strony internetowe upoważnionych agentów ubezpieczeniowych Generali;
 - 3) do zawarcia Umowy przy wykorzystaniu serwisów Generali dochodzi na skutek przyjęcia przez Ubezpieczającego oferty zawarcia Umowy złożonej przez Generali, poprzez złożenie oświadczenia lub opłacenie składki;
 - 4) szczegółowy tryb zawierania Umów przy wykorzystaniu Internetu regulują Regulaminy świadczenia usług drogą elektroniczną stosowane przez operatorów poszczególnych serwisów internetowych. W przypadku serwisów Generali tryb ten został ustalony w „Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną” poprzez www.generali.pl, udostępnionym na stronie www.generali.pl, albo „Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną” poprzez www.generalidirect.pl udostępnionym na stronie www.generalidirect.pl. Warunkiem zawarcia Umowy przy wykorzystaniu serwisów Generali jest zaakceptowanie przez Ubezpieczającego warunków określonych w „Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną” poprzez www.generali.pl, albo „Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną” poprzez www.generalidirect.pl;
 - 5) w przypadku zawierania Umów przy wykorzystaniu telefonu, szczegółowy tryb zawierania Umów uregulowany jest w „Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną z wykorzystaniem telefonu”, udostępnionym na stronie www.generali.pl oraz www.generalidirect.pl;
 - 6) wniosek ubezpieczeniowy lub oferta zawarcia Umowy składane ustnie lub drogą elektroniczną są odpowiednio utrwalane przez Generali, w sposób zapewniający ich integralność oraz możliwość odtworzenia.
3. Generali może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Ubezpieczającego wskazanych przez nią dokumentów lub udzielenia dodatkowych informacji niezbędnych do oceny ryzyka ubezpieczeniowego.

4. Umowa może zostać zawarta na warunkach odbiegających od postanowień OWU. Klauzule umowne, zawierające postanowienia dodatkowe lub odmienne od postanowień OWU, wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem ich nieważności.
5. Przed zawarciem Umowy Generali przedstawi Ubezpieczającemu w formie pisemnej różnicę między treścią Umowy a OWU. W razie niedopełnienia tego obowiązku Generali nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla Ubezpieczającego.
6. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na okres wskazany przez Ubezpieczającego we wniosku ubezpieczeniowym.
7. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta na cudzy rachunek. W takim przypadku Ubezpieczający poinformuje Ubezpieczonego o jego prawach i obowiązkach wynikających z zawartej na jego rzecz umowy ubezpieczenia.
8. W przypadku, gdy umowa ubezpieczenia zawierana jest na cudzy rachunek, Ubezpieczający zobowiązany jest do doręczenia Ubezpieczonemu OWU oraz Skorowidza przed przystąpieniem przez niego do umowy ubezpieczenia. Ubezpieczający jest zwolniony z tego obowiązku, jeżeli Ubezpieczony wskaże adres poczty elektronicznej, wyrażając zgodę, aby Generali przekazało mu te dokumenty drogą elektroniczną lub na innym trwałym nośniku. Zgoda tego rodzaju może być jednak 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.
9. Zawarcie umowy ubezpieczenia Generali potwierdza dokumentem ubezpieczenia.
10. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości Generali, przed zawarciem umowy ubezpieczenia, wszystkie znane sobie okoliczności, o które Generali zapytywało we wniosku ubezpieczeniowym oraz na wszystkie pytania skierowane do niego przez Generali przed zawarciem umowy Ubezpieczenia w innych pismach. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązek ten spoczywa zarówno na Ubezpieczającym, jak i na Ubezpieczonym. Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez Generali umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
11. W czasie trwania umowy ubezpieczenia Ubezpieczający i Ubezpieczony mają obowiązek zgłaszać zmiany okoliczności wymienionych w ust. 10 i zawiadamiać o tych zmianach Generali niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
12. Generali nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 10 oraz ust. 11 nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek przewidziany umową ubezpieczenia i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
13. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta w zakresie:
 - 1) podstawowym obejmującym przyczyny rezygnacji z podróży albo przerwania podróży wskazane w § 3 ust. 6 pkt 1);
 - 2) obejmującym dodatkowo przyczyny rezygnacji z podróży albo przerwania podróży wskazane w § 3 ust. 6 pkt 2) po opłaceniu dodatkowej składki.
14. Umowa ubezpieczenia w zakresie podstawowym może zostać zawarta 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

Więcej niż 30 dni

W terminie 10 dni następujących po dniu zawarcia umowy podróży

30 dni lub mniej

W terminie 3 dni następujących po dniu zawarcia umowy podróży, lecz nie później niż na 7 dni kalendarzowych przed datą rozpoczęcia umowy podróży

15. Umowa ubezpieczenia w zakresie dodatkowym może zostać zawarta 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

Więcej niż 30 dni

W terminie 3 dni następujących po dniu zawarcia umowy podróży

30 dni lub mniej

W dniu zawarcia umowy podróży, lecz nie później niż w terminie 7 dni kalendarzowych przed datą rozpoczęcia umowy podróży

16. W przypadku zawierania umowy ubezpieczenia obejmującego więcej niż jedną umowę podróży, jako sumę ubezpieczenia należy wskazać łączny ich koszt, pod warunkiem, że umowy podróży zostały zawarte tego samego dnia.
17. W przypadku gdy umowy podróży zostały zawarte w różnych dniach, wówczas każda z tych umów wymaga zawarcia odrębnej umowy ubezpieczenia.

§ 9

Początek i koniec odpowiedzialności

1. Okres ubezpieczenia wskazywany jest w umowie ubezpieczenia.
2. Okres ochrony ubezpieczeniowej rozpoczyna się od dnia następnego po dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, lecz nie wcześniej niż od dnia następnego po dniu zapłacenia składki.
3. Okres ochrony ubezpieczeniowej kończy się:
 - 1) w przypadku ubezpieczenia kosztów rezygnacji z umowy podróży, z datą i godziną zawartą w umowie podróży jako początek;
 - 2) w przypadku ubezpieczenia kosztów przerwania rozpoczętej umowy podróży, z datą i godziną zawartą w umowie podróży jako koniec.
4. W każdym przypadku okres ochrony wygasa:
 - 1) z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia;
 - 2) z dniem odstąpienia przez ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia;
 - 3) z upływem okresu ubezpieczenia określonego w umowie ubezpieczenia;
 w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi pierwsze.

§ 10

Składka ubezpieczeniowa

1. Składkę ubezpieczeniową ustala się na podstawie taryfy składek obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, za okres w którym Generali udziela ochrony ubezpieczeniowej.
2. Wysokość składki ubezpieczeniowej zależy od:
 - 1) sumy ubezpieczenia;
 - 2) zakresu ubezpieczenia;
 - 3) liczby osób Ubezpieczonych;
 - 4) terminu pomiędzy datą zawarcia umowy podróży a dniem rozpoczęcia podróży;
 - 5) przysługującym Ubezpieczającemu zniżek oraz należnych zwwyżek taryfowych.
3. Składka ubezpieczeniowa płatna jest jednorazowo w złotych polskich w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, chyba że strony umówiły się inaczej.
4. Jeżeli zapłata składki dokonywana jest w formie gotówkowej, za datę zapłaty składki uważa się dzień wpłaty gotówki upoważnionemu agentowi Generali.
5. Jeżeli zapłata składki dokonywana jest w formie przelewu bankowego, za datę zapłaty składki uważa się dzień złożenia zlecenia zapłaty w banku na wskazany w umowie ubezpieczenia rachunek bankowy Generali, pod warunkiem, że na rachunku bankowym Ubezpieczającego były zgromadzone wystarczające środki, w innym przypadku za datę zapłaty składki uważa się chwilę uznania rachunku bankowego Generali.
6. W przypadku płatności elektronicznych dniem zapłaty składki jest dzień dokonania autoryzacji transakcji.
7. Nieopłacenie składki w terminie wskazanym w umowie ubezpieczenia lub opłacenie składki w kwocie niższej niż wymagana umową, skutkuje brakiem odpowiedzialności Generali i jest traktowane jako nieopłacenie składki w terminie.

§ 11

Odstąpienie i rozwiązanie umowy ubezpieczenia

1. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku, gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą, w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy.
2. Ubezpieczający, który zawarł umowę za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia potwierdzenia informacji o zawarciu umowy ubezpieczenia.
3. Prawo do odstąpienia od umowy ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 2 nie przysługuje w wypadku umów ubezpieczenia, które zawarte zostały na okres krótszy niż trzydzieści dni.
4. Umowa ubezpieczenia może być wypowiedziana przez Ubezpieczającego w drodze pisemnego wypowiedzenia z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, którego bieg rozpoczyna się z dniem, w którym doręczono pismo o wypowiedzeniu umowy.
5. Odstąpienie i wypowiedzenie umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w którym Generali udzielało ochrony ubezpieczeniowej.
6. Za datę odstąpienia od umowy lub jej wypowiedzenia, uważa się datę otrzymania przez Generali oświadczenia woli Ubezpieczającego.
7. Wysokość należnej do zwrotu składki ustala się w kwocie wyliczonej proporcjonalnie do długości niewykorzystanego okresu ubezpieczenia, przy czym każdy rozpoczęty dzień ubezpieczenia traktuje się jako wykorzystany w pełni.

§ 12

Reklamacje

1. Będący osobą fizyczną Ubezpieczający, Ubezpieczony lub Uposażony 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 nieposiadającymi osobowości prawnej.
2. 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.
3. 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.
4. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.
5. 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 (www.rf.gov.pl).
6. Skargi i zażalenia składane przez inne podmioty, 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 postanowienia ust.4-5 powyżej.
7. Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi i zażalenia na działalność Generali do uprawnionych organów, np. Komisji Nadzoru Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.

8. 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: centrumklienta@generali.pl.
9. 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.
10. Generali podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 13

Postanowienia końcowe

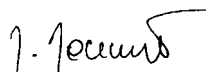
1. Za zgodą Generali oraz w porozumieniu z Ubezpieczającym do umowy ubezpieczenia mogą zostać wprowadzone postanowienia dodatkowe albo odmienne od postanowień OWU.
2. Pod rygorem nieważności, postanowienia dodatkowe albo odmienne od postanowień OWU, wymagają pisemnego ich potwierdzenia.
3. Zawiadomienia oraz oświadczenia dotyczące umowy ubezpieczenia powinny być przesyłane w formie pisemnej, a Strony Umowy i Ubezpieczony zobowiązane są informować się wzajemnie na piśmie o zmianie adresu.
4. Obowiązującym językiem 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.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.
6. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uposażonego z umowy ubezpieczenia.
7. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uposażonego z umowy ubezpieczenia.
8. 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 (www.rf.gov.pl).
9. Niniejsze OWU zostały przyjęte Uchwałą Zarządu Generali i obowiązują od 20 stycznia 2022 r.

Arkadiusz Wiśniewski



Członek Zarządu
Generali T.U. S.A.

Jakub Jacewicz



Członek Zarządu
Generali T.U. S.A.