

Termenii si conditiile de utilizare a website-ului www.groupama.ro si a portalului de vanzare asigurari <https://asigurarionline.groupama.ro>

Va rugam sa parcurgeti cu atentie **Termenii si conditiile de utilizare a website-ului www.groupama.ro si a portalului de vanzare asigurari <https://asigurarionline.groupama.ro>**. Continuarea utilizarii website-ului si a portalului reprezinta acordul dumneavoastra asupra acestor Termeni si conditii. Daca nu sunteti de acord cu acesti Termeni si conditii, va rugam sa nu folositi acest website.

Website-ul www.groupama.ro si portalul <https://asigurarionline.groupama.ro> sunt proprietatea Societatii GROUPAMA ASIGURARI S.A.

Ne rezervam dreptul sa actualizam sau sa modificam oricand acesti **Termeni si conditii**, fara o notificare prealabila si fara a face publice motivele. Data ultimei actualizari va fi disponibila pe pagina Regulamentului in vigoare la un moment dat.

Acesti **Termeni si conditii**, denumiti in cuprinsul prezentului document „Regulament”, stabilesc regulile de furnizare a serviciilor de asigurare pe cale electronica de catre societatea GROUPAMA ASIGURARI S.A., precum si regulile privind incheierea contractelor de asigurare prin intermediul paginii de internet www.groupama.ro. Folosirea serviciilor prezentate in Regulament este echivalenta cu acceptarea conditiilor prezentului Regulament, care alaturi de **Conditii de asigurare** prevazute la pct. 3.1, reprezinta parte integranta a contractului de asigurare incheiat.

Regulamentul are urmatorul cuprins:

1. Subiectul care presteaza serviciile prin Internet
2. Definitii
3. Reguli de prestare a serviciilor pe cale electronica
 - 3.1 Tipurile de servicii prestate
 - 3.2 Folosirea paginii si protejarea informatiilor transmise
 - 3.3 Calculatia
4. Reguli privind incheierea contractelor de asigurare
 - 4.1 Activitati legate de incheierea contractului
 - 4.2 Costuri legate de incheierea contractului
 - 4.3 Modalitatea de plata
 - 4.4 Confirmarea privind incheierea contractului
5. Renuntarea utilizatorului la contractul de asigurare
6. Suport din partea Groupama pe parcursul derularii procesului
7. Nota de Informare privind Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal (aplicabila din 25 mai 2018)
8. Reclamatii
9. Limba
10. Dreptul de autor si materiale incluse pe pagini
11. Modificari ale Regulamentului

1. Subiectul care presteaza serviciile prin Internet

1.1 Serviciile sunt prestate de societatea Groupama Asigurari S.A. denumita in continuare „Groupama” sau “Prestatorul de servicii” fiind o societate de asigurare, autorizata de Autoritatea de Supraveghere Financiara (Comisia de Supraveghere a Asigurarilor) sa desfasoare activitatea de asigurare in Romania.

1.2 Groupama este inregistrata in Registrul Asiguratorilor sub numarul: RA-009 de catre Autoritatea de Supraveghere Financiara.

1.3 Datele de identificare ale Groupama: forma de organizare: societate pe actiuni; sediul social: str. Mihai Eminescu nr. 45, sector 1, Bucuresti; capitalul social: 122.648.464 lei; Codul Unic de Inregistrare: 6291812; Numarul De Ordine in Registrul Comertului: J40/2857/2010.

1.4 Activitatea de asigurare este reglementata de catre Autoritatea de Supraveghere Financiara, autoritate administrativa autonoma de specialitate cu personalitate juridica, independenta, autofinantata, cu sediul in Bucuresti, **Splaiul Independentei nr. 15, sector 5, cod postal 050092, Bucuresti, TELVERDE Sector Asigurari si Reasigurari: 0800 825 627**, Fax: 021.659.60.51 si 021.659.64.36; e-mail: petitie-asigurari@asfromania.ro ; Codul de inregistrare fiscala (C.I.F) al Autoritatii de Supraveghere Financiara este 31588130.

2. Definitii

Urmatoarele cuvinte sunt folosite, in intreg cuprinsul regulamentului, cu intelesul specificat mai jos:

- **parola** - un sir de caractere pentru identificarea utilizatorului, stabilit de utilizator in scopul obtinerii accesului autorizat la serviciile de pe pagina
- **denumirea utilizatorului** (login) - un identificator atribuit Utilizatorului paginii de internet; pe website-ul www.groupama.ro, acesta este unic si consta in adresa de e-mail furnizata de utilizator in momentul inregistrarii pe portalul <https://asigurarionline.groupama.ro>. Utilizatorul declara ca adresa de e-mail cu care s-a inregistrat ca utilizator al site-ului nu incalca drepturile unei terte persoane, si orice eventual litigiu fundamentat pe aceasta baza va fi solutionat fara participarea Groupama Asigurari S.A.
- **inregistrarea** – actiunea realizata de utilizator sau de catre Groupama, daca utilizatorul a optat astfel, in cadrul careia, pe baza unui set de informatii introduse de utilizator (nume, prenume, email, telefon, adresa (optional), selectia unei agentii Groupama), i se va crea un cont pe <https://asigurarionline.groupama.ro>, ceea ce ii va permite achizitia de asigurari online de la Groupama, precum si acces la informatii privind ofertele si politele incheiate la Groupama Asigurari, prin intermediul portalului.
- **logarea/autentificarea** - identificarea pe pagina <https://asigurarionline.groupama.ro> a Utilizatorului respectiv, prin introducerea adresei de email si a parolei, folosite la crearea contului (in momentul in care si l-a creat personal sau a optat sa i se creeze cont automat, de catre Groupama).
- **calcul/calculatie** - calcularea estimativa a pretului asigurarii pe baza datelor oferite de Utilizator, fara a fi necesara autentificarea acestuia. **Calculul/calculatia nu are valoare de oferta.**
- **oferta** – documentul emis de GROUPAMA, in baza informatiilor necesare incheierii unui contract de asigurare furnizate de utilizator si salvate in contul acestuia, care contine pretul contractului de asigurare (prima de asigurare) pentru tipul de asigurare / perioada de asigurare solicitate de utilizator si conditiile de asigurare aferente produsului

pentru care se întocmește oferta. Ofertele salvate pot fi accesate ulterior pe pagina <https://asigurarionline.groupama.ro>, în contul de utilizator. Ofertele sunt valabile 30 de zile de la data transmiterii lor către utilizator, dacă prin oferta respectivă nu se specifică altfel. O ofertă poate fi transformată în poliță o singură dată. Odată acceptată de utilizator (devenită contract/ poliță de asigurare), aceasta nu va mai exista în lista oferte din contul utilizatorului.

- **website-ul (pagina de internet)** - sistemul paginilor web accesibile pe pagina de internet la adresa <https://asigurarionline.groupama.ro>, reprezentând un ansamblu de documente statice și/sau dinamice, conținând folderele (dosare / fișiere) grafice, conținutul scriptic și alte elemente unite prin relații reciproce, destinată încheierii contractelor de asigurare și furnizării de informații despre Groupama Asigurări.

- **prestarea serviciilor pe cale electronică** - efectuarea serviciilor, care au loc prin trimiterea și preluarea datelor cu ajutorul sistemelor teletinformatică, la cererea individuală a Utilizatorului, fără prezența în același timp a partilor.

- **utilizatorul** - persoana fizică, cetățean român cu domiciliul sau reședința în România sau persoana de altă naționalitate cu reședința în România, sau persoana care deține în proprietate un bun imobil pe teritoriul României sau un vehicul înmatriculat în România, care deține capacitatea deplină pentru efectuarea activităților juridice sau profesionistul care folosește pagina de internet.

- **contractantul** - persoana care încheie contractul de asigurare pentru asigurarea unui risc privind o altă persoană și se obligă față de asigurator să plătească prima de asigurare.

- **asiguratul** - persoana a cărei viață, sănătate sau bunuri sunt protejate în baza contractului de asigurare.

- **asiguratorul** – Groupama Asigurări S.A.

- **contractul de asigurare** – contractul încheiat între GROUPAMA ASIGURĂRI și Utilizator (care va avea, după caz, calitatea de asigurat sau de contractant) prin care Utilizatorul (în calitatea sa de contractant al asigurării sau de asigurat) se obligă să plătească o primă asiguratorului, iar acesta din urmă se obligă ca, în cazul producerii riscului asigurat, să plătească o indemnizație, după caz, asiguratului, beneficiarului sau tertului pagubit .

- **condițiile de asigurare** - parte integrantă a contractului de asigurare care reglementează drepturile și obligațiile fiecărei părți în contractul de asigurare, precum și modalitatea, termenul și termenii de îndeplinire a acestora.

- cookies

Majoritatea site-urilor pe care le vizitați utilizează cookie-uri pentru a optimiza experiența dumneavoastră de utilizare. Ele fac posibil ca site-urile de internet să „și amintească” de dumneavoastră - fie pe durata vizitei (utilizând un „cookie temporar”), fie în cazul unor vizite repetate (utilizând un „cookie permanent”).

Cookie-urile pot avea diferite funcții. Acestea vă permit să navigați de la o pagină la alta în mod eficient, stocând preferințele dvs. și, în general, îmbunătățind experiența dumneavoastră pe un site de internet. Cookie-urile fac ca interacțiunea dintre dumneavoastră și site-ul de internet să fie mai rapidă și mai ușoară. În cazul în care un site de internet nu utilizează cookie-uri, acesta va considera că sunteți un nou vizitator de fiecare dată când intrați pe o nouă pagină a sa – de exemplu, atunci când închideți un meniu și treceți la alta pagină, nu va ține minte că ați închis meniul de pe pagina precedentă și va afișa pagina următoare cu meniul paginii respective deschis.

Unele site-uri de internet utilizează, de asemenea, cookie-uri pentru a putea să își direcționeze mesajele publicitare, de exemplu, pe baza localizării și/sau a obiceiurilor dumneavoastră de navigare.

Cookie-urile pot fi create de site-ul de internet pe care îl vizitați („cookie-uri interne”) sau de alte site-uri de internet care afișează un conținut pe pagina pe care o vizitați („cookie-uri ale partilor terțe”).

Ce este într-un cookie?

Un cookie este un fișier de text simplu stocat pe computerul sau dispozitivul dumneavoastră mobil de către serverul unui site de internet. Serverul respectiv va putea ulterior să recupereze și să citească conținutul cookie-ului în cauză. Cookie-urile sunt gestionate de browserul dumneavoastră. Fiecare cookie este unic și conține informații anonime, cum ar fi un identificator unic, numele site-ului, cifre și litere. Acestea permit unui site să își aducă aminte de preferințele dumneavoastră de navigare.

Folosirea cookie-urilor de către site-ul Groupama Asigurari SA

Site-ul nostru de internet conține cookie-uri doar pentru a face posibil sau a ameliora funcțiile sau pentru a îmbunătăți experiența de navigare a utilizatorilor.

Pe lângă aceste cookie-uri functionale și temporare, există și cookie-uri analitice create de instrumente terțe pentru a monitoriza calitatea experienței utilizatorilor care vizitează acest site.

Site-ul nostru de internet nu utilizează balize web sau tehnologii similare de urmărire pe internet.

Groupama Asigurari SA nu utilizează în niciun caz cookie-uri pentru a culege, a prelucra, a difuza sau a înregistra date cu caracter personal.

Atunci când este cazul, stocării locale și tehnologiilor comparabile li se aplică politica de noastră de confidențialitate.

- **link, linkuri** - adresa prin care se conectează fie modulele unui program, fie modulele hardware ale unei rețele de calcul.

- **sistemul teleinformatic** - dispozitivele informatice și de programare care colaborează între ele, asigurând procesarea și păstrarea, precum și trimiterea și preluarea datelor prin rețeaua de telecomunicații, cu ajutorul corespunzător pentru tipul respectiv al rețelei dispozitivului final.

3. Regulile de prestare a serviciilor pe cale electronică

3.1 Tipurile de servicii prestate

Groupama Asigurari furnizează servicii de asigurare prin intermediul website-ului (pagini de internet). Descrierea detaliată a obiectului asigurării precum și drepturile și obligațiile părților contractului de asigurare se regăsesc în condițiile de asigurare, ce constituie parte integrată a contractului de asigurare. Condițiile de asigurare aferente fiecărui tip de contract de asigurare ce se poate încheia prin sistemul teleinformatic se află pe pagina de internet <https://asigurarionline.groupama.ro> la secțiunea Condiții de asigurare, secțiune accesibilă doar utilizatorilor logați.

3.2 Folosirea paginii și protejarea informațiilor transmise

3.2.1 Pagina de internet: <https://asigurarionline.groupama.ro> poate fi folosită doar de persoanele majore și care au capacitatea de a-și exercita drepturile și de a-și asuma obligațiile, savarsind personal acte juridice.

3.2.2 Folosirea paginii de internet este posibilă dacă în browserul de internet al Utilizatorului este activat serviciul Java script și folderul Cookies.

3.2.3 Website-ul (pagina de internet) este protejat cu ajutorul conectării cifrate folosind protocolul https. Transferul datelor personale precum și procesul de autorizare, dacă sunt utilizate, are loc cu ajutorul protocolului de securitate SSL - 128 biți. Accesul utilizatorilor la conturile create este protejat printr-un nume de utilizator și o parolă. Groupama depune toate eforturile pentru a asigura securitatea datelor trimise prin folosirea protocolului de securitate denumit mai sus. Cu toate acestea, securitatea datelor transferate prin mijloace teleinformatice nu poate fi garantată.

De aceea GROUPAMA ASIGURARI SA, desi a implementat masuri rezonabile de securizare a datelor personale, nu poate garanta securitatea absoluta a acestora.

3.2.4 Utilizatorul are obligatia de a pastra Parola intr-un loc sigur, fara posibilitatea de a fi folosita de persoane neautorizate. Groupama nu isi asuma raspunderea pentru eventualele daune provocate de transmiterea de catre Utilizator a parolei si a numelui de utilizator catre terte persoane. Utilizatorul este integral responsabil de informatiile transmise folosind userul sau si parola aferenta.

3.2.5 Utilizatorul are posibilitatea de a incheia in orice moment utilizarea serviciilor furnizate de GROUPAMA ASIGURARI pe cale electronica.

3.2.6. O calculatie efectuata de utilizator se va salva automat, odata cu generarea pretului asigurarii pentru care a realizat calculatia, alocandu-i-se un cod unic. Utilizatorul are posibilitatea de a pastra codul unic al calculatiei, ceea ce ii va oferi posibilitatea ca ulterior, odata logat pe <https://asigurarionline.groupama.ro>, sa introduca acest cod de calculatie pentru a nu mai fi necesar sa completeze aceleasi informatii, pentru crearea unei noi calculatii pentru acelasi produs si acelasi obiect asigurat/persoana asigurata.

3.2.7. Utilizatorul are posibilitatea sa achizitioneze o asigurare de la Groupama Asigurari prin intermediul portalului <https://asigurarionline.groupama.ro>, doar daca detine un cont de utilizator pe portal. Crearea contului de utilizator (inregistrarea) se poate realiza printr-una din urmatoarele modalitati:

- utilizatorul isi creeaza un cont nou (se inregistreaza) folosind link-urile si instructiunile disponibile pe www.groupama.ro si pe <https://asigurarionline.groupama.ro>;

- utilizatorul alege sa parcurga fluxul de calcul si cumparare a unui produs de asigurare disponibil pe <https://asigurarionline.groupama.ro>, fara a-si crea el insusi un cont. In acest caz, contul sau va fi creat automat, pe baza informatiilor introduse de acesta pentru calculul, oferta si emiterea politiei de asigurare.

3.2.8. La crearea unui cont nou, indiferent daca a fost creat automat sau manual, de catre utilizator, acesta trebuie sa specifice: prenumele, numele, numarul de telefon mobil, adresa de e-mail, optiunea pentru o agentie Groupama Asigurari si parola. Pentru a beneficia de toate functionalitatile oferite de portalul online Groupama Asigurari, este necesar ca utilizatorul sa completeze codul numeric personal, prin exprimarea acordului exprimat de catre utilizator fie in faza de creare a contului sau ulterior isi poate exprima acordul si completarea CNP-lui in sectiunea „Contul meu”. Odata logat, utilizatorul va putea folosi codul de calculatie generat inainte de logare, pentru a-si crea o noua calculatie cu aceleasi date privind asigurarea. Utilizatorul nu va putea crea doua conturi folosind aceeasi adresa de email sau acelasi CNP.

3.2.9. Un cont creat automat nu poate fi accesat fara activarea acestuia de catre utilizator. In acest sens, Groupama Asigurari va trimite pe adresa de email furnizata utilizator un email care contine un link de activare. Fara accesarea acestui link, conectarea in contul de utilizator si regasirea ofertelor si politelor nu va fi posibila.

3.2.10 Utilizatorul are posibilitatea in orice moment de a detecta si corecta erorile sale aparute la introducerea datelor accesand optiunea „CONTUL MEU”. Utilizatorul va avea dreptul de a modifica datele de inregistrare pe portalul <https://asigurarionline.groupama.ro>, accesand butonul de “editare” din dreptul fiecarui camp. Pentru a modifica adresa de email sau CNP ul utilizate la crearea contului, utilizatorul va avea la dispozitie un buton de “solicitare modificare”. Odata accesat, se va trimite un mesaj catre Groupama, iar utilizatorul va fi contactat pentru operarea modificarilor dorite. Modificarile efectuate au valoare doar pentru viitor; politele /contractele de asigurare deja incheiate pe baza datelor furnizate de Utilizator nu pot fi modificate decat in conditiile specificate in contractul/polita de asigurare.

3.2.11. Din contul sau, un utilizator poate vizualiza ofertele si politele realizate pe portalul <https://asigurarionline.groupama.ro>, poate solicita oferte si polite noi pentru produsele disponibile pe

<https://asigurarionline.groupama.ro>, poate accesa mediul online de plata a primelor de asigurare sau ratelor de prima pentru politele emise online, prin intermediul portalului <https://asigurarionline.groupama.ro>.

3.3 Calculatia

Calculul pretului unui contract de asigurare poate fi efectuat de orice vizitator al site-ului, fara a fi nevoie sa isi creeze cont. Totusi, pentru obtine si salva o oferta si pentru a incheia contractul de asigurare, vizitatorul trebuie sa isi creeze un cont sau sa opteze pentru cumparare fara cont creat, situatie in care se aplica art. 3.2.9.. In cazul in care utilizatorul detine deja un cont, este necesar sa se logheze. Datele de identificare pentru accesarea contului personal sunt: adresa de email si parola.

Groupama isi rezerva dreptul de a practica tarife diferite pentru asigurarile incheiate prin intermediul website-ului www.groupama.ro fata de tarifele standard practicate. De asemenea, conditiile de asigurare ale politelor/contractelor de asigurare oferite prin intermediul sistemului teleinformatic pot fi diferite de cele ale contractelor de asigurare incheiate prin alte mijloace.

4. Reguli privind incheierea contractelor de asigurare

4.1 Activitati legate de incheierea contractului

4.1.1 Contractul de asigurare se incheie in baza:

- 1) prezentului Regulament,
- 2) cererii de oferta a Utilizatorului,
- 3) ofertei Groupama adresata Utilizatorului,
- 4) conditiilor de asigurare specifice fiecarui produs de asigurare mentionate la art. 3.1 din Regulament, cu exceptia asigurarilor obligatorii prin lege.

4.1.2 Utilizatorul, dupa accesarea calculatorului de prima pentru produsul de asigurare dorit, dupa citirea Termenilor si conditiilor de utilizare a site-ului www.groupama.ro si acordul asupra prevederilor acestui material, isi poate efectua un calcul de prima de asigurare. Prin optiunea "Calculeaza" utilizatorul va obtine pretul estimativ pentru produsul ales, sau pentru fiecare pachet/program din produsul ales, daca este cazul; pretul estimativ nu constituie o oferta din partea GROUPAMA ASIGURARI, ci are exclusiv o functie informativa. Ulterior acestui proces, utilizatorul are posibilitatea de a renunta la proces, de a solicita sa fie contactat de catre un reprezentant Groupama Asigurari sau de a continua cumpararea produsului prin intermediul portalului <https://asigurarionline.groupama.ro>. Continuarea procesului implica necesitatea ca utilizatorul sa se logheze pe portal (daca are deja cont creat pe portal), sa se inregistreze sau sa continue procesul fara a se inregistra, prin optiunea pentru crearea automata a unui cont (daca nu are deja cont pe portal), moment in care are acces permanent la conditiile de asigurare atat pentru produsul ales, cat si pentru celelalte produse care se pot achizitiona online.

4.1.3. Pentru a obtine o oferta de incheiere a contractului de asigurare, finala si angajanta, ulterior efectuării calculului si logării pe portalul <https://asigurarionline.groupama.ro>, utilizatorul va trebui sa completeze cateva informatii suplimentare, specifice fiecarui produs in parte. Informatiile completate in calculul primei, impreuna cu informatiile suplimentare completate dupa logare, constituie cererea de oferta din partea utilizatorului. Inainte de trimitere a acestei cereri de oferta prin apasarea butonului "GENEREAZA OFERTA" utilizatorul trebuie sa se asigure ca datele introduse sunt corecte, avand posibilitatea de a le modifica, daca observa erori.

4.1.4. In cadrul cererii de oferta, Utilizatorul este obligat sa formuleze declaratiile referitoare la:

- 1) cunoasterea Regulamentului,
- 2) cunoasterea conditiilor de asigurare aferente asigurării alese,3) verificarea si corectitudinea datelor furnizate Asiguratorului, avand in vedere si dispozitiile art. 2.203 si urmatoarele din Codul civil,

4.1.5 În urma primirii cererii de oferta din partea utilizatorului, Groupama analizează cererea de oferta a utilizatorului și va genera **oferta de asigurare** pentru produsul respectiv. Această oferta, împreună cu condițiile de asigurare, vor fi trimise pe adresa de email (posta electronică) furnizată de Utilizator în momentul înregistrării și va fi accesibilă și în contul de utilizator.

4.1.6 Dacă Utilizatorul este de acord cu oferta Groupama, prin continuarea procesului, Utilizatorul va alege modalitatea de plată a primei, după care va completa informațiile necesare plății și, după caz, livrării (adresa de corespondență).

4.1.7. Contractul de asigurare va intra în vigoare la data stabilită de părți. Cu toate acestea, Contractul de asigurare nu poate intra în vigoare înainte de data la care prima/prima rată de prima de asigurare este încasată de ASIGURATOR, ori de momentul confirmării plății de către organismul bancar (pentru plată online).

4.2 Costuri legate de încheierea contractului

Utilizatorul va plăti prima de asigurare stabilită prin Contract.

Prima de asigurare se plătește în lei.

Prima de asigurare nu este purtătoare de TVA.

Prima de asigurare reprezintă pretul final plătit de utilizator pentru a beneficia de protecția oferită de contractul de asigurare.

Utilizatorul va suporta doar costurile aferente folosirii de către el a paginii de internet (plată furnizorului de internet, costurile cu energia electrică aferentă etc.). Utilizatorul nu va suporta alte costuri suplimentare legate de încheierea contractului de asigurare.

Costurile legate de întreținerea website-ului (paginii de internet) www.groupama.ro, <https://asigurarionline.groupama.ro> și de expediere prin poșta a politelor/contractului de asigurare sunt în sarcina GROUPAMA ASIGURARI SA.

4.3 Modalitatea de plată a primei de asigurare

4.3.1 Utilizatorul va selecta modalitatea de plată a primei de asigurare disponibilă pentru produsul/ contractul de asigurare ales. Pentru efectuarea plății, Utilizatorul poate alege tranzacția autorizată prin sistemul Romcard (plată online), plată (offline) prin transfer bancar sau plată ramburs. Modalitățile de plată pot diferi de la un produs la altul, putând exista polite/contracte de asigurare a căror primă poate fi plătită doar prin una din modalitățile menționate mai sus; de asemenea, modalitatea de plată poate diferi în funcție de data de intrare în vigoare a asigurării aleasă de utilizator. Utilizatorul va avea acces doar la modalitățile de plată disponibile în condițiile alese.

4.3.2 Pentru efectuarea plății on-line, Utilizatorul este direcționat pe pagina securizată de internet a procesatorului de plăți Romcard, unde are loc autorizarea tranzacției. În cazul în care Utilizatorul alege plată offline prin ordin de plată, acestuia i se vor transmite pe email instrucțiunile și informațiile necesare plății. Dacă alege plată ramburs, contravaloarea primei de asigurare se va achita la livrarea politelor de asigurare.

4.3.3 Utilizatorul poate alege următoarele forme de plată pentru asigurare:

- realizarea plății online, autorizată prin Romcard cu cardurile: Visa, MasterCard, Maestro;
- realizarea plății offline: plată cu numerar sau transfer bancar, respectând instrucțiunile primite pe email și pe parcursul fluxului de cumpărare, cu mențiunea că plată primei de asigurare trebuie efectuată și confirmată de utilizator conform instrucțiunilor primite pe email, până cel târziu la ora 16:00 a ultimei zile lucrătoare înainte de data de expirare a ofertei, inclusiv. În cazul neachitării sau neconfirmării achitării primei/a primei rate de prima conform celor de mai sus, contractul de asigurare/polita nu se va încheia. Pentru primele achitate și/sau confirmate cu întârziere, utilizatorul are obligația să sune la Alo Groupama pentru instrucțiuni.

4.4 Confirmarea privind incheierea contractului

4.4.1 Groupama confirma incheierea contractului de asigurare prin informatia corespunzatoare afisata pe pagina de internet dupa efectuarea platii, in conformitate cu pct. 4.3. Polita intra in vigoare la data stabilita prin contract, dar nu mai devreme de data achitarii primei de asigurare si incasarea primei in contul Groupama. Informatiile despre politele achizitionate se pastreaza in aplicatia <https://asigurarionline.groupama.ro> in contul utilizatorului („Contul Meu”) in fereastra „Politele mele” si sunt accesibile Utilizatorului dupa logarea la aceasta aplicatie. Acestea sunt documente electronice salvate in format PDF. De asemenea, odata confirmata plata conform instructiunilor din email, utilizatorul va primi si prin e-mail polita (sau o copie a politei in cazul asigurarii obligatorii de raspundere civila pentru prejudicii produse prin accidente de vehicule (denumita in continuare si “RCA”) si documentele aferente. Prin exceptie, Polita de asigurare impotriva dezastrelor naturale (denumita in continuare si “PAD”) si polita RCA se vor livra exclusiv prin curier, pe suport de hartie. Copia politei PAD nu se va regasi in contul de utilizator.

4.4.2 Dupa incheierea contractului de asigurare, Asiguratorul va trimite prin curier polita de asigurare [RCA si Asigurarea obligatorie a locuintei (PAD) si Asigurarea Esentiala a Locuintei, daca a fost achizitionata impreuna cu Asigurarea obligatorie a locuintei], la adresa indicata de utilizator.

4.4.3 Politele de Asigurare Esentiala a Locuintei, atunci cand nu sunt achizitionate impreuna cu o polita de Asigurare obligatorie a locuintei, precum si politele de Asigurare medicala pentru calatorie in strainatate , vor fi transmise Utilizatorului numai in sistem electronic, pe adresa de e-mail utilizata pentru crearea contului.

4.4.4 Dupa ce contractul de asigurare a fost valabil incheiat si a intrat in vigoare, Politele de asigurare mentionate la art. 4.4.3. se vor regasi si in contul de utilizator pe care utilizatorul il detine pe <https://asigurarionline.groupama.ro>, de unde utilizatorul le poate imprima pe suport de hartie.

4.5 Livrarea politelor

4.5.1. Politele de asigurare RCA, PAD si Asigurarea Esentiala a Locuintei, daca a fost achizitionata impreuna cu o polita PAD, se livreaza gratuit prin intermediul FAN Curier, in termen de 3 zile lucratoare de la data inregistrarii solicitarii.

4.5.2. Politele se trimit sigilate in plic. Orice constatare referitoare la integritatea plicului va fi semnalata in momentul livrării agentului curier. In cazul in care continutul plicului nu corespunde cu comanda efectuata, utilizatorul este obligat sa ne anunte, in cel mai scurt timp, la 0374 110 110 sau pe email, la suportonline@groupama.ro, pentru a putea remedia de urgenta situatia.

5. Renuntarea Utilizatorului la contractul de asigurare – Denuntarea unilaterala a contractului de asigurare

5.1 In privinta asigurarilor obligatorii prin norme legale, denuntarea sau renuntarea utilizatorului (in calitate de contractant sau de asigurat) la contract se poate face doar in conditiile specificate in actele normative care reglementeaza respectiva asigurare, completate cu prevederile contractului de asigurare, daca este cazul.

5.2. Utilizatorul nu are dreptul de a denunta contractul de asigurare in cazul contractelor de asigurare pentru calatorie in strainatate, odata inceputa perioada de asigurare, in cazul politelor de asigurare cu o durata de cel mult o luna calendaristica.

5.3. Utilizatorul are dreptul de a denunta contractele de asigurare facultativa (cu exceptia celor de la punctul 5.2) termen de 14 zile calendaristice, fara penalitati si fara a fi necesara invocarea vreunui motiv; cu toate acestea, in cazul in care contractul de asigurare a inceput sa isi produca efectele in perioada de notificare, prima de asigurare

va fi restituită pro rata și în măsura în care nu s-au produs evenimente asigurate și/sau nu există daune avizate în baza respectivului contract / poliță de asigurare.

5.4. În cazul în care s-au înregistrat daune înainte de renunțarea la contract prevăzută în prezentul Capitol, primele de asigurare pentru perioada rămasă până la expirare nu se mai restituie.

5.5. Solicitarea renunțării la un contract se face prin și prin accesarea butonului de “CERE ANULARE POLIȚĂ” disponibil pe portal, în contul de utilizator, în dreptul poliței pentru care se solicită renunțarea. Utilizatorul va transmite către Groupama solicitarea sa și, dacă dorește, motivele renunțării, urmând a fi contactat de către un reprezentant Groupama în vederea stabilirii modalității de returnare a pretului plătit.

5.6. Termenul de restituire a primelor de asigurare în cazul polițelor/contractelor de asigurare denunțate în condițiile art. 5.1. – 5.5. este de 30 de zile calendaristice de la primirea notificării denunțării de către utilizator.

5.7. Asigurarea obligatorie a locuinței nu poate fi denunțată/anulată, după plata primei de asigurare.

5.8. Utilizatorul poate denunța contractul de asigurare în cazurile și în condițiile prevăzute de contractul de asigurare respectiv.

6. Suport din partea Groupama pe parcursul procesului

Pe toată durata accesării site-ului Groupama Asigurări și a portalului de vânzare Groupama Asigurări, utilizatorul are acces la suport din partea Groupama Asigurări, conform programului de lucru anunțat pe pagina de contact de pe www.groupama.ro, indiferent de problema sau întrebări, prin mai multe forme:

- e-mail
- formular de contact
- Alo Groupama 0374 110 110 (număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea)

7. Nota de Informare privind Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal (aplicabilă din 25 mai 2018)

Protecția datelor dvs. cu caracter personal este deosebit de importantă pentru noi. Prin prezentul document dorim să vă informăm cu privire la scopurile și modalitățile operațiunilor de prelucrare a datelor dvs. cu caracter personal în relația cu Groupama Asigurări SA, precum și cu privire la drepturile dvs. în calitate de persoană vizată.

În general, Groupama Asigurări SA prelucrează datele cu caracter personal furnizate direct de dvs. cu ocazia solicitării unei oferte de asigurare sau în vederea încheierii unui contract de asigurare. În același timp, în cadrul unor produse de asigurare contractate de alte persoane, Groupama Asigurări SA poate prelucra datele dvs. cu caracter personal (cum ar fi de exemplu: nume, prenume, adresă, vârstă, data nașterii, sex, telefon, e-mail, CNP, naționalitate, semnatura olografă și semnatura în format digital, starea civilă, detalii despre familie/sot/partener/persoane în întreținere, hobby-uri, sporturi practicate, educație și training, calificări, certificări, ocupație, funcție, informații legate de contul bancar, date privind autovehiculul, imobilul sau bunul asigurat deținut de o persoană fizică, care face obiectul asigurării) furnizate de contractantul asigurării în cazul în care sunteți desemnat asigurat sau beneficiar al asigurării.

Prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal este necesară pentru încheierea contractului de asigurare, în caz de refuz Groupama Asigurări neputând să încheie sau să execute contractul vizat.

Datele dvs. cu caracter personal sunt prelucrate în baza următoarelor temeiuri juridice:

- in vederea incheierii si derularii contractului de asigurare, in special pentru a) evaluarea riscurilor si calculul primelor de asigurare, inclusiv prin crearea de profiluri, b) administrarea contractului, c) administrarea daunelor, d) comunicarea cu dvs. pe parcursul executarii contractului si in caz de dauna;
- in vederea indeplinirii obligatiilor legale sau a cerintelor reglementare aplicabile Groupama Asigurari SA, cum ar fi a) indeplinirea obligatiilor de prevenire si combatere a spalarii banilor si a finantarii actelor de terorism sau de aplicare a sanctiunilor internationale, b) solutionarea petitiilor, c) obligatii de raportare, d) evidenta documentelor operationale si financiar-contabile;
- in vederea realizarii unor interese legitime ale Groupama Asigurari SA, in special pentru a) prevenirea fraudelor si a platilor nejustificate in cadrul dosarelor de dauna; b) reasigurare, c) investigarea nivelului de adecvare a produsului la piata tinta stabilita; d) analize statistice/ actuariale; e) studii de cercetare; f) recuperarea creantelor.

In situatiile de prelucrare automata, Groupama Asigurari SA garanteaza dreptul dvs. de a obtine interventie umana din partea Groupama Asigurari SA, de a va exprima punctul de vedere si de a contesta decizia prin adresarea unei solicitari in acest sens pe adresa dpo@groupama.ro.

Prelucrarea datelor cu caracter personal privind sanatatea

Datele cu caracter personal privind sanatatea (cum ar fi: date privind starea de sanatate fizica si psihica sau afectiunile medicale declarate in chestionarele medicale si/sau care rezulta din analizele medicale efectuate la incheierea unui contract de asigurare, datele medicale colectate de la furnizorii de servicii medicale pentru decontarea serviciilor accesate de catre asigurat, datele medicale colectate in procesul de despagubire in cazul unui eveniment asigurat) sunt prelucrate, conform conditiilor de asigurare aplicabile, pentru: evaluarea riscului asigurat, calculul primelor de asigurare, accesarea serviciilor medicale asigurate si decontarea acestora si determinarea cuantumului despagubirii cuvenite.

Temeiul legal al prelucrării acestor date il reprezinta consimtamantul dumneavoastra exprimat anterior prelucrării datelor.

Este dreptul dvs. sa refuzati prelucrarea acestor date, dar in acest din urma caz nu vom mai putea incheia contractul de asigurare.

Aveti de asemenea dreptul de a va retrage oricand consimtamantul acordat, fara insa a afecta legalitatea prelucrarilor intervenite pana la acel moment. In acest scop, puteti transmite catre Groupama intentia de retragere a consimtamantului, in scris, la urmatoarea adresa: Bucuresti, strada Mihai Eminescu, nr. 45, sector 1 sau la adresa de e-mail: dpo@groupama.ro.

Groupama Asigurari SA poate transmite datele dvs. cu caracter personal in vederea indeplinirii obligatiilor sale legale sau decurgand din executarea contractului de asigurare catre urmasorii destinatari /categorii de destinatari: Autoritatea de Supraveghere Financiara, Oficiul National de Prevenire si Combatere a Spalarii Banilor, autoritatea judecatoreasca, organe de urmarire sau cercetare penala, institute nationale / servicii teritoriale de expertiza, alte autoritati publice centrale sau locale, alti asiguratori sau reasiguratori, intermediari in asigurari/reasigurari, alte entitati din grupul Groupama, consultanti sau prestatori de servicii, alte persoane sau institutii publice sau private, in cazul in care furnizarea datelor cu caracter personal este necesara pentru a da curs unei solicitari care are la baza un temei legal ori pentru indeplinirea obiectului de activitate sau pentru respectarea obligatiilor decurgand din contractul de asigurare.

Transferul datelor personale catre tari terte

In cadrul executarii contractului de asigurare incheiat cu dvs., Groupama Asigurari SA ar putea fi pusa in situatia de a transfera datele dvs. personale catre tari terte (din afara Spatiului Economic European). In acest caz, Groupama Asigurari SA se va asigura fie ca transferul se face catre o tara care asigura un nivel adecvat de protectie, fie va lua garantii suplimentare adecvate de protectie a datelor dvs. personale, cum ar fi implementarea de clauze contractuale standard aprobate la nivel european sau reguli corporatiste obligatorii.

Pentru a obține mai multe informații despre garanțiile aplicabile în caz de transfer către o țară terță sau pentru a obține o copie a acestora, puteți transmite o cerere la sediul Groupama Asigurări SA din București, strada Mihai Eminescu, nr. 45, sector 1 sau la adresa de e-mail dpo@groupama.ro.

Durata stocării datelor cu caracter personal

Datele dvs. cu caracter personal sunt stocate pe perioada necesară pentru a respecta diversele obligații legale sau reglementare. În cazul contractelor de asigurare, dosarele clienților sunt păstrate de regulă 10 ani de la expirarea poliței sau de la ultima operațiune pe dosarul respectiv (oricare dintre acestea intervine mai târziu), iar în cazul ofertelor neurmărite de încheierea unui contract de asigurare datele sunt păstrate de regulă maxim 2 luni. La expirarea termenului de păstrare, datele vor fi șterse.

Drepturile dumneavoastră în calitate de persoană vizată

În calitate de persoană vizată, aveți următoarele drepturi:

- de acces – puteți obține informații în legătură cu prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal, precum și o copie a acestora;
- la rectificare – puteți solicita completarea sau actualizarea datelor dvs. cu caracter personal în cazul în care sunt incomplete sau inexacte;
- de a fi uitat – în anumite situații, puteți solicita ștergerea datelor dvs. cu caracter personal;
- la restricționarea prelucrării – în anumite situații, puteți solicita prelucrarea condiționată a datelor cu caracter personal până la soluționarea anumitor operațiuni referitoare la datele dvs.;
- la opoziție – în situația prelucrării întemeiate pe realizarea unor interese legitime, vă puteți opune motivat unei astfel de prelucrări;
- la portabilitatea datelor – puteți solicita transmiterea datelor cu caracter personal furnizate de dvs. și prelucrate prin mijloace automate într-un format structurat, care poate fi citit automat.

Fiecare drept dintre cele de mai sus se poate exercita prin trimiterea unei cereri scrise, semnate și datate, la sediul Groupama Asigurări SA din București, strada Mihai Eminescu, nr. 45, sector 1 sau la adresa de e-mail dpo@groupama.ro.

În situația în care considerați că drepturile dvs. nu sunt respectate, vă puteți adresa responsabilului cu protecția datelor cu caracter personal la adresa de mai sus sau puteți depune o plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere și Prelucrare a Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP).

Prelucrarea datelor cu caracter personal în scop de marketing și publicitate

În măsura în care ați fost de acord, prelucram datele dvs. cu caracter personal în scop de marketing și publicitate, inclusiv prin mijloace automate și creare de profiluri, precum și în scopul efectuării de comunicări comerciale referitoare la produsele sau serviciile Groupama Asigurări SA și/sau a partenerilor noștri, inclusiv prin posta electronică sau alte mijloace de comunicare electronică.

În cadrul activității de marketing și publicitate, Groupama Asigurări SA va prelucra, prin selectare și analiză, una sau mai multe date cu caracter personal dintre cele colectate în baza contractului de asigurare.

Prelucrarea în scop de marketing și publicitate de către parteneri presupune că, în baza acordului dumneavoastră, una sau mai multe dintre datele colectate pot fi comunicate către partenerii Groupama Asigurări SA. La solicitarea dvs., vă vom pune la dispoziție lista partenerilor contractuali mai sus menționați, în format electronic, prin transmiterea acesteia la adresa de e-mail indicată.

Aveți dreptul de a vă retrage oricând consimțământul acordat prin transmiterea unei solicitări în acest sens în scris, la următoarea adresă: București, strada Mihai Eminescu, nr. 45, sector 1 sau la adresa de e-mail: dpo@groupama.ro.

Datele de identificare si de contact ale Operatorului

Groupama Asigurari SA, cu sediul social in Bucuresti, strada Mihai Eminescu, nr. 45, sector 1, CUI 6291812, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/2857/2010, e-mail: office@groupama.ro, tel: 021/305 80 00, fax: 021/310 99 67.

Responsabilul cu protectia datelor poate fi contactat la adresa de e-mail: dpo@groupama.ro

Versiune actualizata la 20.05.2018

8. Reclamatii

8.1 Reclamatii referitoare la functionarea paginii de internet pot fi depuse telefonic, sunand la Call Center: 0374.110.110 (tarif normal) sau folosind formularul aflat pe pagina de internet sau de asemenea in scris la adresa Groupama Asigurari str. Mihai Eminescu nr. 45, sector 1, Bucuresti.

8.2 Reclamatia depusa corespunzator trebuie sa contina cel putin urmatoarele date: informatii privind identificarea Utilizatorului: prenumele si numele acestuia, adresa de e-mail, adresa de corespondenta precum si descrierea problemei la care se refera reclamatia.

8.3 Privind rezultatul analizei reclamatiei, Groupama instiinteaza neintarziat depunatorul reclamatiei prin intermediul postei electronice pe adresa de e-mail oferita de Utilizator. Reclamatii vor fi analizate si vor primi raspuns in termen de 30 de zile de la data primirii acestora de catre Groupama.

8.4 Orice reclamatii legate de contractul de asigurare pot fi adresate Asiguratorului in modul specificat in contractul de asigurare.

8.5 In situatia in care Contractantul / Asiguratul / Beneficiarul mentionat in polita de asigurare este nemulțumit cu privire la modul de incheiere, executare sau incetare a contractului de asigurare, acesta poate formula o petitie in vederea solutionarii amiabile a situatiei.

8.6 Petitia poate fi transmisa prin intermediul serviciilor postale, fax, e-mail, la sediul central ori la orice unitate teritoriala a Groupama Asigurari ori prin sistemul on-line de primire a petitiilor.

8.7 Groupama Asigurari va raspunde cu privire la toate aspectele mentionate in petitie in termen de cel mult 30 zile de la data inregistrarii acesteia, printr-o adresa scrisa, comunicata pe adresa petentului. Totodata, Contractantul / Asiguratul / Beneficiarul are dreptul de a se adresa Autoritatii de Supraveghere Financiara.

8.8 Formularea unei petitii de catre Contractant / Asigurat / Beneficiar nu aduce atingere dreptului acestuia de a sesiza instantele de judecata competente.

9. Limba

Toate informatiile furnizate in baza prezentului Regulament, comunicari si corespondenta intre Utilizator si Groupama Asigurari SA, precum si contractele/politele incheiate si conditiile de asigurare sunt in limba romana.

10. Dreptul de autor si materiale incluse pe pagini

10.1 Dreptul de autor pentru pagina de internet, informațiile și materialele incluse în aceasta precum și sistemele acestora sunt proprietatea Groupama Asigurări SA. Folosirea paginii www.groupama.ro, a informațiilor și/sau o parte a acestora de către terțe persoane necesită acordul în prealabil al Groupama.

10.2 Informațiile și parti ale informațiilor incluse pe aceste pagini sunt supuse modificărilor. Groupama își rezervă dreptul de a edita informații sau parti ale informațiilor incluse pe aceste pagini fără instiintarea în prealabil al utilizatorului.

11. Modificările Regulamentului

11.1 Regulamentul, cât și modificările acestuia sunt accesibile Utilizatorului prin accesarea paginii www.groupama.ro/termeni-si-conditii. Groupama are dreptul la modificarea unilaterală a prevederilor Regulamentului. Modificările intra în vigoare din momentul punerii la dispoziție a textului Regulamentului pe pagina de internet împreună cu marcarea numerică a următoarei versiuni a regulamentului. Folosirea de către Utilizatori a paginii de internet după introducerea acestor schimbări este echivalentă cu luarea la cunoștință de către utilizator și înțelegerea acestora, precum și exprimarea acceptului cu privire la respectivele modificări.

11.3 În cazul discrepantelor dintre Regulament și condițiile generale de asigurare, prioritate au condițiile generale de asigurare, cu respectarea prevederilor legale incidente încheierii și executării contractelor la distanță privind serviciile financiare.

11.4 Condiția utilizării serviciilor oferite prin folosirea website-ului www.groupama.ro și a portalului <https://asigurarionline.groupama.ro> este acceptarea prevederilor prezentului Regulament.

11.5. Toate drepturile de autor asupra conținutului website-ului www.groupama.ro și portalului <https://asigurarionline.groupama.ro> sunt proprietatea exclusivă a GROUPAMA ASIGURARI SA. Este interzisă terților folosirea și / sau reproducerea, chiar și parțială, a conținutului acestuia fără acordul expres al GROUPAMA ASIGURARI SA.