

Termenii si conditiile de utilizare a website-ului www.groupama.ro si a portalului de vanzare asigurari 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 **Conditile 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. **Protejarea datelor personale**
8. **Reclamatii**
9. **Limba**
10. **Dreptul de autor si materiale incluse pe pagini**
11. **Modificari ale Regulamentului**

1. Subiectul care prestează 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: 345.757.050 lei; Codul Unic de Inregistrare: 6291812; Numarul De Ordine in Registrul Comertului: J40/2857/2010; Numar Registrul de evidenta de prelucrare a datelor cu caracter personal: 10152.

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 intocmeste oferta. Ofertele salvate pot fi accesate ulterior pe pagina <https://asigurarionline.groupama.ro>, in contul de utilizator. Ofertele sunt valabile 30 de zile de la data transmiterii lor catre utilizator, daca prin oferta respectiva nu se specifica altfel. O oferta poate fi transformata in polita o singura data. Odata acceptata de utilizator (devenita contract/ polita de asigurare), aceasta nu va mai exista in lista oferte din contul utilizatorului.
- **website-ul (pagina de internet)** - sistemul paginilor web accesibile pe pagina de internet la adresa <https://asigurarionline.groupama.ro>, reprezentand un ansamblu de documente statice si/sau dinamice, continand folderele(dosare / fisiere) grafice, continutul scriptic si alte elemente unite prin relatii reciproce, destinata incheierii contractelor de asigurare si furnizarii de informatii despre Groupama Asigurari.
- **prestarea serviciilor pe cale electronica** - efectuarea serviciilor, care au loc prin trimiterea si preluarea datelor cu ajutorul

sistemelor teletinformatic, la cererea individuală a Utilizatorului, fără prezența în același timp a partilor

- **utilizatorul** - persoana fizică, cetățean român cu domiciliul sau reședința în România sau persoană 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** - fișierele text păstrate de browserul utilizatorului în memoria calculatorului acestuia, care poate fi utilizat de operatorii paginii de internet a Asiguratorului pentru recunoașterea utilizatorilor și pentru a adapta la aceștia conținutul afișat
- **link, linkuri** - adresa prin care se conectează fie modulele unui program, fie modulele hardware ale unei rețele de calcul.
- **sistemul teletinformatic** - 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 Asigurări furnizează servicii de asigurare prin intermediul website-ului (paginii 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 integrală a contractului de asigurare. Condițiile de asigurare aferente fiecărui tip de contract de asigurare ce se poate încheia prin sistemul teletinformatic 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 teletinformatic nu poate fi garantată. De aceea GROUPAMA ASIGURĂRI SA, deși a implementat măsuri rezonabile de securizare a datelor personale, nu poate garanta securitatea absolută a acestora.

3.2.4 Utilizatorul are obligația de a păstra Parola într-un loc sigur, fără posibilitatea de a fi folosită de persoane neautorizate. Groupama nu își asumă răspunderea pentru eventualele daune provocate de transmiterea de către Utilizator a parolei și a

numelui de utilizator către terțe persoane. Utilizatorul este integral responsabil de informațiile transmise folosind userul sau și parola aferentă.

3.2.5 Utilizatorul are posibilitatea de a încheia în orice moment utilizarea serviciilor furnizate de GROUPAMA ASIGURARI pe cale electronică.

3.2.6 O calculație efectuată de utilizator se va salva automat, odată cu generarea pretului asigurării pentru care a realizat calculația, alocându-i-se un cod unic. Utilizatorul are posibilitatea de a păstra codul unic al calculației, ceea ce îi va oferi posibilitatea ca ulterior, odată logat pe <https://asigurarionline.groupama.ro>, să introducă acest cod de calculație pentru a nu mai fi necesar să completeze aceleași informații, pentru crearea unei noi calculații pentru același produs și același obiect asigurat/persoană asigurată.

3.2.7 Utilizatorul are posibilitatea să achiziționeze o asigurare de la Groupama Asigurări prin intermediul portalului <https://asigurarionline.groupama.ro>, doar dacă deține un cont de utilizator pe portal. Crearea contului de utilizator (înregistrarea) se poate realiza printr-una din următoarele modalități:

- utilizatorul își creează un cont nou (se înregistrează) folosind link-urile și instrucțiunile disponibile pe www.groupama.ro și pe <https://asigurarionline.groupama.ro>;
- utilizatorul alege să parcurgă fluxul de calcul și cumpărare a unui produs de asigurare disponibil pe <https://asigurarionline.groupama.ro>, fără a-și crea el însuși un cont. În acest caz, contul său va fi creat automat, pe baza informațiilor introduse de acesta pentru calculul, oferta și emiterea poliței de asigurare.

3.2.8 La crearea unui cont nou, indiferent dacă a fost creat automat sau manual, de către utilizator, acesta trebuie să specifice: prenumele, numele, CNP, numărul de telefon mobil, adresa de e-mail, opțiunea pentru o agenție Groupama Asigurări și parola. Odată logat, utilizatorul va putea folosi codul de calculație generat înainte de logare, pentru a-și crea o nouă calculație cu aceleași date privind asigurarea. Utilizatorul nu va putea crea două conturi folosind aceeași adresă de email sau același CNP.

3.2.9 Un cont creat automat nu poate fi accesat fără activarea acestuia de către utilizator. În acest sens, Groupama Asigurări va trimite pe adresa de email furnizată utilizatorului un email care conține un link de activare. Fără accesarea acestui link, conectarea în contul de utilizator și regasirea ofertelor și polițelor nu va fi posibilă.

3.2.10 Utilizatorul are posibilitatea în orice moment de a detecta și corecta erorile sale apărute la introducerea datelor accesând opțiunea „CONTUL MEU”. Utilizatorul va avea dreptul de a modifica datele de înregistrare pe portalul <https://asigurarionline.groupama.ro>, accesând butonul de „editare” din dreptul fiecărui câmp. Pentru a modifica adresa de email sau CNP-ul utilizate la crearea contului, utilizatorul va avea la dispoziție un buton de „solicitare modificare”. Odată accesat, se va trimite un mesaj către Groupama, iar utilizatorul va fi contactat pentru operarea modificărilor dorite. Modificările efectuate au valoare doar pentru viitor; polițele /contractele de asigurare deja încheiate pe baza datelor furnizate de Utilizator nu pot fi modificate decât în condițiile specificate în contractul/polita de asigurare.

3.2.11 Din contul său, un utilizator poate vizualiza ofertele și polițele realizate pe portalul <https://asigurarionline.groupama.ro>, poate solicita oferte și polițe noi pentru produsele disponibile pe <https://asigurarionline.groupama.ro>, poate accesa mediul online de plată a primelor de asigurare sau ratelor de primă pentru polițele emise online, prin intermediul portalului <https://asigurarionline.groupama.ro>.

3.3 Calculația

Calculul pretului unui contract de asigurare poate fi efectuat de orice vizitator al site-ului, fără a fi nevoie să își creeze cont. Totuși, pentru a obține și salva o ofertă și pentru a încheia contractul de asigurare, vizitatorul trebuie să își creeze un cont sau să opteze pentru cumpărare fără cont creat, situație în care se aplică art. 3.2.9. În cazul în care utilizatorul deține deja un cont, este necesar să se logheze. Datele de identificare pentru accesarea contului personal sunt: adresa de email și parola.

Groupama își rezerva dreptul de a practica tarife diferite pentru asigurările încheiate prin intermediul website-ului www.groupama.ro față de tarifele standard practicate. De asemenea, condițiile de asigurare ale polițelor/contractelor de asigurare oferite prin intermediul sistemului teleinformatic pot fi diferite de cele ale contractelor de asigurare încheiate prin alte mijloace.

4. Reguli privind încheierea contractelor de asigurare

4.1 Activități legate de încheierea contractului

4.1.1 Contractul de asigurare se încheie în baza:

- 1) prezentului Regulament,
- 2) cererii de ofertă a Utilizatorului,
- 3) ofertei Groupama adresată Utilizatorului,
- 4) condițiilor de asigurare specifice fiecărui produs de asigurare menționate la art. 3.1 din Regulament, cu excepția asigurărilor obligatorii prin lege.

4.1.2 Utilizatorul, după accesarea calculatorului de primă pentru produsul de asigurare dorit, după citirea Termenilor și condițiilor de utilizare a site-ului www.groupama.ro și acordul asupra prevederilor acestui material, își poate efectua un calcul de primă de asigurare. Prin opțiunea "Calculează" utilizatorul va obține pretul estimativ pentru produsul ales, sau pentru fiecare pachet/program din produsul ales, dacă este cazul; pretul estimativ nu constituie o ofertă din partea GROUPAMA ASIGURARI, ci are exclusiv o funcție informativă. Ulterior acestui proces, utilizatorul are posibilitatea de a renunța la proces, de a solicita să fie contactat de către un reprezentant Groupama Asigurări sau de a continua cumpărarea produsului prin intermediul portalului <https://asigurarionline.groupama.ro>. Continuarea procesului implică necesitatea ca utilizatorul să se logheze pe portal (dacă are deja cont creat pe portal), să se înregistreze sau să continue procesul fără a se înregistra, prin opțiunea pentru crearea automată a unui cont (dacă nu are deja cont pe portal), moment în care are acces permanent la condițiile de asigurare atât pentru produsul ales, cât și pentru celelalte produse care se pot achiziționa online.

4.1.3. Pentru a obține o ofertă de încheiere a contractului de asigurare, finală și angajantă, ulterior efectuării calculului și logării pe portalul <https://asigurarionline.groupama.ro>, utilizatorul va trebui să completeze câteva informații suplimentare, specifice fiecărui produs în parte. Informațiile completate în calculul primei, împreună cu informațiile suplimentare completate după logare, constituie cererea de ofertă din partea utilizatorului. Înainte de trimitere a acestei cereri de ofertă prin apăsarea butonului "GENEREAZĂ OFERTA" utilizatorul trebuie să se asigure că datele introduse sunt corecte, având posibilitatea de a le modifica, dacă observă erori.

4.1.4. În cadrul cererii de ofertă, Utilizatorul este obligat să formuleze declarațiile referitoare la:

- 1) cunoașterea Regulamentului,
- 2) cunoașterea condițiilor de asigurare aferente asigurării alese, 3) verificarea și corectitudinea datelor furnizate Asiguratorului, având în vedere și dispozițiile art. 2.203 și următoarele din Codul civil,

4.1.5 În urma primirii cererii de ofertă din partea utilizatorului, Groupama analizează cererea de ofertă a utilizatorului și va genera **oferta de asigurare** pentru produsul respectiv. Această ofertă, 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 primă/ prima rată de primă de asigurare este încasată de ASIGURATOR, ori de

momentul confirmării plății de către organismul bancar (pentru plata 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 prețul 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 (plata 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 poliței / 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 polițe/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, acesta îi se vor transmite pe email instrucțiunile și informațiile necesare plății. Dacă alege plată ramburs, contravaloarea primei de asigurare se va achita la livrarea poliței 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 primă 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 primă 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 încheierea contractului

4.4.1 Groupama confirmă încheierea contractului de asigurare prin informația corespunzătoare afișată pe pagina de internet după efectuarea plății, în conformitate cu pct. 4.3. Polita intră în vigoare la data stabilită prin contract, dar nu mai devreme de data achitării primei de asigurare și încasarea primei în contul Groupama. Informațiile despre polițele achiziționate se păstrează în aplicația <https://asigurarionline.groupama.ro> în contul utilizatorului („Contul Meu”) în fereastra „Polițele mele” și sunt accesibile Utilizatorului după logarea la această aplicație. Acestea sunt documente electronice salvate în format PDF. De asemenea, odată confirmată plată conform instrucțiunilor din email, utilizatorul va primi și prin e-mail polita (sau o copie a poliței în cazul asigurării obligatorii de răspundere civilă pentru prejudicii produse prin accidente de vehicule (denumită în continuare și “RCA”) și documentele aferente. Prin excepție, Polita de asigurare împotriva dezastrelor naturale (denumită în continuare și “PAD”) și polita RCA se vor livra exclusiv prin curier, pe suport de hârtie. Copia poliței PAD nu se va regăsi în contul de utilizator.

4.4.2 După încheierea contractului de asigurare, Asiguratorul va trimite prin curier polița de asigurare [RCA și Asigurarea obligatorie a locuinței (PAD) și Asigurarea Esențială a Locuinței, dacă a fost achiziționată împreună cu Asigurarea obligatorie a locuinței], la adresa indicată de utilizator.

4.4.3 Polițele de Asigurare Esențială a Locuinței, atunci când nu sunt achiziționate împreună cu o poliță de Asigurare obligatorie a locuinței, precum și polițele de Asigurare medicală pentru călătorie în străinătate, vor fi transmise Utilizatorului numai în sistem electronic, pe adresa de e-mail utilizată pentru crearea contului.

4.4.4 După ce contractul de asigurare a fost valabil încheiat și a intrat în vigoare, Polițele de asigurare menționate la art. 4.4.3. se vor regăsi și în contul de utilizator pe care utilizatorul îl deține pe <https://asigurarionline.groupama.ro>, de unde utilizatorul le poate imprima pe suport de hârtie.

4.5 Livrarea polițelor

4.5.1. Polițele de asigurare RCA, PAD și Asigurarea Esențială a Locuinței, dacă a fost achiziționată împreună cu o poliță PAD, se livrează gratuit prin intermediul FAN Curier, în termen de 3 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării.

4.5.2. Polițele se trimit sigilate în plic. Orice constatare referitoare la integritatea plicului va fi semnalată în momentul livrării agentului curier. În cazul în care conținutul plicului nu corespunde cu comanda efectuată, utilizatorul este obligat să ne anunțe, în cel mai scurt timp, la 0374 110 110 sau pe email, la suportonline@groupama.ro, pentru a putea remedia de urgență situația.

5. Renunțarea Utilizatorului la contractul de asigurare – Denunțarea unilaterală a contractului de asigurare

5.1 În privința asigurărilor obligatorii prin norme legale, denunțarea sau renunțarea utilizatorului (în calitate de contractant sau de asigurat) la contract se poate face doar în condițiile specificate în actele normative care reglementează respectiva asigurare, completate cu prevederile contractului de asigurare, dacă este cazul.

5.2. Utilizatorul nu are dreptul de a denunța contractul de asigurare în cazul contractelor de asigurare pentru călătorie în străinătate, odată începută perioada de asigurare, în cazul polițelor de asigurare cu o durată de cel mult o lună calendaristică.

5.3. Utilizatorul are dreptul de a denunța contractele de asigurare facultative (cu excepția celor de la punctul 5.2) termen de 14 zile calendaristice, fără penalități și fără a fi necesară invocarea vreunui motiv; cu toate acestea, în cazul în care contractul de asigurare a început să își producă efectele în 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. Protecția datelor personale

Administratorul datelor personale ale utilizatorilor este Groupama Asigurări SA.

Groupama Asigurări SA procesează datele personale ale utilizatorilor în conformitate cu prevederile Legii nr. 677 / 2001.

Groupama Asigurări nu înstrăinează datele personale identificabile ale utilizatorilor.

Groupama Asigurări poate să trimită date personale identificabile despre dumneavoastră către alte companii sau persoane, numai în următoarele cazuri:

- avem consimțământul dumneavoastră expres pentru a oferi aceste date;
- dacă este necesară furnizarea unei părți din datele dumneavoastră personale pentru a vă livra contractul/contractele de asigurare achiziționate;
- în cazul în care răspundem la citatii, ordine ale instanțelor de judecată, acțiuni legale sau oricărei cereri legitime a autorităților.
- În cazul în care informațiile ne sunt solicitate de o autoritate publică care avea dreptul conferit de lege de a le cere.

Datele personale sunt procesate păstrând mijloacele de siguranță solicitate de legea română și respectând prevederile legii în vigoare din acest domeniu. Groupama asigură Utilizatorilor posibilitatea schimbării, modificării datelor personale ale acestora precum și ridicarea obiectivelor cu privire la prelucrarea datelor personale (excluzând datele necesare încheierii și realizării contractului) prin intermediul paginii de internet cu ajutorul formularului aflat pe paginile www.groupama.ro sau sub formă scrisă prin trimiterea informațiilor la adresa sediului Groupama.

Datele personale salvate în cont pot fi modificate în pagina: <https://asigurarionline.groupama.ro>, urmând procedura specificată la articolul 3.2.10.

GROUPAMA ASIGURARI S.A. este operator de date cu caracter personal înscris sub nr. 10152 în Registrul de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal.

GROUPAMA ASIGURARI S.A. prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dvs. în scopul executării contractului de asigurare, al îndeplinirii obligațiilor sale legale și al realizării intereselor sale legitime.

Prin semnarea contractului de asigurare, sunteți de acord că GROUPAMA ASIGURARI S.A. să prelucreze datele cu caracter personal furnizate de dvs. și în scopuri statistice, de reclama, marketing și publicitate.

Conform Legii 677/2001, vă sunt garantate drepturile de acces la date, de intervenție asupra datelor, de opoziție și de a nu fi supus unei decizii individuale. Oricare dintre aceste drepturi poate fi exercitat prin intermediul unei simple cereri scrise, datată și semnată, ce va fi trimisă pe adresa societății. De asemenea, vă este recunoscut dreptul de a vă adresa justiției.”

8. Reclamațiile

8.1 Reclamațiile referitoare la funcționarea paginii de internet pot fi depuse telefonic, sunând la Call Center: 0374.110.110 (tarif normal) sau folosind formularul aflat pe pagina de internet sau de asemenea în scris la adresa Groupama Asigurări str. Mihai Eminescu nr. 45, sector 1, București.

8.2 Reclamația depusă corespunzător trebuie să conțină cel puțin următoarele date: informații privind identificarea Utilizatorului: prenumele și numele acestuia, adresa de e-mail, adresa de corespondență precum și descrierea problemei la care se referă reclamația.

8.3 Privind rezultatul analizei reclamației, Groupama instiintează neîntârziat depunătorul reclamației prin intermediul postei electronice pe adresa de e-mail oferită de Utilizator. Reclamațiile vor fi analizate și vor primi răspuns în termen de 30 de zile de la data primirii acestora de către Groupama.

8.4 Orice reclamații legate de contractul de asigurare pot fi adresate Asiguratorului în modul specificat în contractul de asigurare.

8.5 În situația în care Contractantul / Asiguratul / Beneficiarul menționat în polița de asigurare este nemulțumit cu privire la modul de încheiere, executare sau încetare a contractului de asigurare, acesta poate formula o petiție în vederea soluționării amiabile a situației.

8.6 Petiția poate fi transmisă prin intermediul serviciilor postale, fax, e-mail, la sediul central ori la orice unitate teritorială a Groupama Asigurări ori prin sistemul on-line de primire a petițiilor.

8.7 Groupama Asigurări va răspunde cu privire la toate aspectele menționate în petiție în termen de cel mult 30 zile de la data înregistrării acesteia, printr-o adresă scrisă, comunicată pe adresa petentului. Totodată, Contractantul / Asiguratul / Beneficiarul are dreptul de a se adresa Autorității de Supraveghere Financiară.

8.8 Formularea unei petiții de către Contractant / Asigurat / Beneficiar nu aduce atingere dreptului acestuia de a sesiza instanțele de judecată competente.

9. Limba

Toate informațiile furnizate în baza prezentului Regulament, comunicările și corespondența între Utilizator și Groupama Asigurări SA, precum și contractele/politele încheiate și condițiile de asigurare sunt în limba română.

10. Dreptul de autor și materiale incluse pe pagini

10.1 Dreptul de autor pentru pagina de internet, informațiile și materialele incluse în aceasta precum și sistemele acesteia 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 părți ale informațiilor incluse pe aceste pagini sunt supuse modificărilor. Groupama își rezervă dreptul de a edita informații sau părți ale informațiilor incluse pe aceste pagini fără instiintarea în prealabil a utilizatorului.

11. Modificările Regulamentului

11.1 Regulamentul, cât și modificările acestuia sunt accesibile Utilizatorului prin accesarea paginii [Termeni și condiții](#). 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 regulamentulului. Folosirea de către Utilizatori a paginii de internet după introducerea acestor schimbări este echivalentă cu luarea la cunoștință de către utilizator a și înțelegerea acestora, precum și exprimarea acceptului cu privire la respectivele modificări.

11.2 În cazul discrepanțelor 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.

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

11.4 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.