

**OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA PAKIETU POMOCNEGO –
ASSISTANCE SAMOCHODOWY
DLA POSIADACZY/UŻYTKOWNIKÓW
KART KREDYTOWYCH MASTERCARD BUSINESS/KART KREDYTOWYCH MOTO BIZNES**

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie niniejszych Ogólnych warunków ubezpieczenia (zwane dalej: „OWU”), stanowiących integralną część umowy generalnej o współpracy nr 1/B/2006 (zwana dalej: „Umowa ubezpieczenia”) Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna, (zwana dalej: „Allianz”), zapewnia pomoc podczas podróży samochodem (zwana dalej: „assistance samochodowy”) obejmując nią pojazdy zarejestrowane na Posiadacza/Użytkownika karty kredytowej MASTERCARD BUSINESS/karty kredytowej MOTO Biznes, zwanej dalej Kartą lub pojazdy służbowe użytkowane przez Posiadacza/Użytkowników Karty oraz zapewnia dostęp do serwisu concierge.
2. Ubezpieczającym w zakresie niniejszej umowy ubezpieczenia jest Bank Polska Kasa Opieki S.A.
3. Ubezpieczonym w zakresie niniejszych OWU jest:
 - 1) w przypadku pojazdu zarejestrowanego na Posiadacza/Użytkownika Karty – kierowca i pasażerowie pojazdu.
 - 2) w przypadku pojazdu służbowego użytkowanego przez Posiadacza/Użytkownika Karty – kierowca i pasażerowie pojazdu pod warunkiem, że w czasie awarii Posiadacz/Użytkownik Karty jest kierowcą lub jednym z pasażerów pojazdu.
4. Umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Allianz określa w szczególności:
 - 1) sposób zawierania umowy ubezpieczenia,
 - 2) prawa i obowiązki stron umowy ubezpieczenia,
 - 3) tryb, warunki, sposób oraz przesłanki i terminy wypowiedzenia umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczającego lub Allianz,
 - 4) sposób ustalania i opłacania składki ubezpieczeniowej,
 - 5) tryb, warunki oraz sposób dokonywania zmiany umowy ubezpieczenia,
5. W ramach jednej Karty mogą być ubezpieczone maksymalnie dwa pojazdy, przy czym za pojazdy ubezpieczone przyjmuje się pierwsze dwa pojazdy, którym Centrum Operacyjne udzieliło pomocy. Jednakże w przypadku, w którym pojazd ubezpieczony zostanie zbyty lub utracony a nabyty zostanie inny pojazd, ten inny pojazd także będzie traktowany jako pojazd ubezpieczony, pod warunkiem zgłoszenia tego faktu do Centrum Operacyjnego przed zaistnieniem zdarzenia ubezpieczeniowego. Samochód służbowy wydany w zamian za pojazd ubezpieczony jest traktowany jak pojazd ubezpieczony.
6. Przedmiotem ubezpieczenia jest pomoc udzielana kierowcy i pasażerom ubezpieczonego pojazdu wyłącznie w związku z awarią zaistniałą na terytorium RP.
7. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od dnia otrzymania Karty przez Posiadacza/Użytkownika i kończy się z dniem rozwiązania Umowy o wydanie Karty. Ochrona ubezpieczeniowa jest przedłużana na kolejne roczne okresy ubezpieczenia (Rok ubezpieczeniowy), jednak trwa nie dłużej niż do końca okresu ważności Karty. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w przypadku wypowiedzenia umowy zawartej pomiędzy Allianz a Ubezpieczającym.
8. Ubezpieczony ma możliwość złożenia u Ubezpieczającego rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej w każdym czasie jej trwania. Skutkiem rezygnacji jest wygaśnięcie ochrony ubezpieczeniowej wobec Ubezpieczonego. Ubezpieczony nie ponosi żadnych opłat z tytułu rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej.
9. Wymienione w niniejszych OWU usługi assistance są świadczone za pośrednictwem Centrum Operacyjnego Allianz – Mondial Assistance Sp. z o.o., ul. Domaniewska 50B, 02-672 Warszawa, nr telefonu +48 22 522 27 11, czynnego całą dobę, 7 dni w tygodniu, zwanego dalej Centrum Operacyjnym.
10. Ochrona ubezpieczeniowa jest udzielana na terytorium RP i dotyczy wyłącznie zdarzeń zaistniałych na terytorium RP.

§ 2. Definicje

1. **Akt wandalizmu** – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie pojazdu przez osoby trzecie.
2. **Awaria** – niesprawność ubezpieczonego pojazdu, wynikająca z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, powodująca jego unieruchomienie. Awarią jest również:
 - 1) awaria pasów bezpieczeństwa,
 - 2) awaria ogumienia,

- 3) zagubienie, zatrzęsnięcie, złamanie kluczyków, za „awarię” nie uznaje się:
 - 1) przypadków polegających wyłącznie na rozładowaniu się akumulatora,
 - 2) przypadków polegających na braku paliwa lub zatankowaniu niewłaściwego paliwa,
 - 3) awarii oświetlenia ubezpieczonego pojazdu na skutek przepalenia się żarówek.
3. **Holowanie** – transport pojazdu z miejsca wystąpienia awarii do warsztatu naprawczego.
4. **Kierowca** – osoba posiadająca wymagane prawem uprawnienia do kierowania pojazdem, kierująca ubezpieczonym pojazdem w chwili awarii.
5. **Kradzież** – zabór pojazdu w celu przywłaszczenia, czyn zabroniony, określony w art. 278 Kodeksu karnego.
6. **Miejsce zamieszkania** – mieszkanie lub dom, którego adres jest wymieniony w dokumentacji bankowej Karty jako miejsce stałego zamieszkania Posiadacza/Użytkownika Karty lub jako adres korespondencyjny.
7. **Pasażer** – osoba przewożona pojazdem w czasie awarii, z wyłączeniem osób przewożonych za opłatą lub z grzeczności, z tym zastrzeżeniem, że łączna liczba osób przewożonych pojazdem nie może być większa niż liczba osób określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu.
8. **Pojazd** – nie starszy niż 15-letni licząc od daty jego produkcji, samochód osobowy lub osobowo-ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony, liczbie miejsc pasażerskich nie większej niż 9 (wraz z kierowcą), zaopatrzony w polskie znaki rejestracyjne, zarejestrowany na Posiadacza/Użytkownika Karty lub samochód służbowy, użytkowany przez Posiadacza/Użytkownika Karty, posiadający ważne badania techniczne, dopuszczony do ruchu na drogach publicznych. Pojazdem nie jest pojazd do nauki jazdy, pojazd zastępczy, taksówka, pojazd uprzywilejowany, pojazd specjalny, pojazd używany w wyścigach lub rajdach, pojazd zmodyfikowany o konstrukcji odbiegającej od specyfikacji podanej przez producenta, oprócz modyfikacji koniecznej w samochodzie osobowym homologowanym jako ciężarowy.
9. **Posiadacz** – osoba, z którą Ubezpieczający zawarł Umowę o wydanie Karty.
10. **Rok ubezpieczeniowy** – każdy 12 miesięczny okres rozliczeniowy ochrony assistance, począwszy od daty rozpoczęcia tej ochrony, przy czym początek pierwszego rocznego okresu ubezpieczenia rozpoczyna się od dnia otrzymania Karty przez Posiadacza/Użytkownika Karty.
11. **Samochód zastępczy** – samochód nie wyższej klasy niż pojazd Ubezpieczonego, zorganizowany przez Centrum Operacyjne na czas naprawy pojazdu, udostępniony na zasadach podmiotu świadczącego usługę wynajmu.
12. **Umowa o wydanie Karty** – umowa o kartę kredytową MasterCard Business/kartę kredytową MOTO Biznes – Umowa zawierana pomiędzy Ubezpieczającym a Posiadaczem.
13. **Unieruchomienie** – powstały na skutek awarii stan pojazdu, uniemożliwiający jego dalsze bezpieczne użytkowanie na drogach publicznych, zgodnie z postanowieniami art. 66. Kodeksu drogowego.
14. **Usługi assistance** – usługi polegające na udzieleniu pomocy kierowcy/pasażerom.
15. **Użytkownik Karty** – osoba wskazana przez Posiadacza, której Ubezpieczający wydał Kartę.
16. **Warsztat naprawczy** – najbliższa autoryzowana stacja obsługi danej marki pojazdu albo inny zakład naprawczy, wskazany przez Centrum Operacyjne lub kierowcę, o ile znajduje się bliżej.
17. **Wypadek** – zdarzenie, podczas którego pojazd uległ uszkodzeniu lub zniszczeniu powodującemu unieruchomienie w wyniku:
 - 1) wypadku drogowego lub kolizji z innym pojazdem, przedmiotem, przeszkodą znajdującą się na zewnątrz a także uczestnikiem ruchu drogowego lub zwierzęciem,
 - 2) nieumyślnego uszkodzenia przez osoby trzecie.
18. **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – to: Awaria.

§ 3. Przedmiot i zakres ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów usług assistance na rzecz Kierowcy/Pasażerów, w razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego.
2. Zakres usług assistance to:
 - 1) **Naprawa na miejscu:**

W przypadku unieruchomienia pojazdu, Allianz zapewnia organizację i pokrycie kosztów usunięcia awarii na miejscu zdarzenia ubezpieczeniowego, z wyjątkiem kosztów części zamiennych, do łącznej kwoty 500 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe, bez limitu ilościowego zdarzeń ubezpieczeniowych w roku ubezpieczeniowym.
 - 2) **Holowanie do najbliższego warsztatu naprawczego:**

W przypadku unieruchomienia pojazdu, który nie kwalifikuje się do naprawy na miejscu, Allianz zapewnia organizację i pokrywa koszt holowania pojazdu z miejsca awarii do najbliższego warsztatu naprawczego,

do łącznej kwoty 500 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe, bez limitu ilościowego zdarzeń ubezpieczeniowych w roku ubezpieczeniowym

Jeżeli unieruchomienie pojazdu nastąpiło na autostradzie i kierowca korzysta z pomocy specjalnych służb drogowych nie działających na zlecenie Centrum Operacyjnego, koszty pomocy opisanej w pkt 1) i 2) pokrywa we własnym zakresie. Koszty te są zwracane przez Centrum Operacyjne w terminie 30 dni po przedłożeniu dowodów poniesionych kosztów wraz z opisem zdarzenia ubezpieczeniowego, w ramach limitu i zapisów OWU.

3) Świadczenie zamienne:

W przypadku unieruchomienia pojazdu, gdy naprawa pojazdu ma trwać dłużej niż 48 godzin, Allianz, na życzenie Ubezpieczonego, zapewnia organizację i pokrycie kosztów jednego z poniższych świadczeń:

- a) **wypożyczenie samochodu zastępczego** na czas naprawy pojazdu, na okres maksymalnie 3 doby, jeżeli pojazd był uprzednio holowany przez holownika Centrum Operacyjnego, lub
- b) **nocleg w hotelu** na czas naprawy pojazdu, maksymalnie na 3 doby, dla kierowcy i pasażerów, jeżeli unieruchomienie pojazdu miało miejsce co najmniej 30 km od miejsca zamieszkania, do łącznej kwoty 1 000 zł na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w roku ubezpieczeniowym.

Organizacja świadczenia zamiennego przysługuje Ubezpieczonemu bez limitu zdarzeń ubezpieczeniowych w roku ubezpieczeniowym.

3. W ramach serwisu **concierge**, Allianz, za pośrednictwem Centrum Operacyjnego, zapewnia Ubezpieczonemu dostęp do następujących usług:

- a) rezerwacja biletów lotniczych i kolejowych,
- b) rezerwacja hoteli,
- c) rezerwacja biletów do kin i teatrów,
- d) rezerwacja w restauracjach,
- e) rezerwacja samochodu zastępczego,
- f) zamawianie taksówki,
- g) dostawa kwiatów,
- h) informacje o rozrywkach,
- i) informacje sportowe,
- j) informacje o podróżach i turystyce,
- k) informacje o szczepieniach koniecznych w danym kraju,
- l) informacja o warunkach drogowych,
- m) pomoc przy wybraniu najbardziej dogodnej trasy przejazdu,
- n) informacje teled adresowe do firm holowniczych i wypożyczalni samochodów – usługodawców Centrum Operacyjnego,
- o) informacje teled adresowe o stacjach napraw,
- p) informacje o procedurze postępowania w przypadku włamania do samochodu, kolizji drogowej, wypadku.

4. Tabela z zakresem assistance samochodowego w kraju i serwisu **concierge**:

ZAKRES UDZIELANEJ POMOCY		RODZAJ ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO	LIMIT KWOTOWY	LIMIT ILOŚCIOWY
NAPRAWA NA MIEJSCU		AWARIA	500 ZŁ NA ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE	-
HOLOWANIE DO NAJBLIŻSZEGO WARSZTATU NAPRAWCZEGO		AWARIA	500 ZŁ NA ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE	-
ŚWIADCZENIE ZAMIENNE	SAMOCHÓD ZASTĘPCZY	AWARIA	-	3 doby
	HOTEL	AWARIA	1 000 ZŁ NA ROK UBEZPIECZENIOWY	3 doby
SERWIS CONCIERGE		NIE DOTYCZY	NIE DOTYCZY	BEZ LIMITU

§ 4. Wyłączenia odpowiedzialności

1. Z zakresu ubezpieczenia wyłączone są zdarzenia powstałe z tytułu lub następstwie:
 - 1) umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego; Allianz jest wolny od odpowiedzialności, jeżeli Ubezpieczony wyrządził szkodę umyślnie; w razie rażącego niedbalstwa odszkodowanie nie należy się, chyba że umowa lub ogólne warunki ubezpieczenia stanowią inaczej lub zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
 - 2) popełnienia przestępstwa umyślnego lub jego usiłowania w rozumieniu ustawy Kodeks karny, przestępstwa skarbowego lub wykroczenia skarbowego lub ich usiłowania w rozumieniu ustawy Kodeks karny skarbowy, wykroczenia lub jego usiłowania w rozumieniu ustawy Kodeks wykroczeń lub naruszenia innych powszechnie obowiązujących przepisów karnych,
 - 3) zdarzeń, do których doszło przed objęciem ochroną ubezpieczeniową,
 - 4) aktów wandalizmu,
 - 5) wypadku lub kradzieży pojazdu,
 - 6) umyślnego samookaleczenia, samobójstwa lub jego usiłowania przez Ubezpieczonego,
 - 7) działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością,
 - 8) katastrof naturalnych, działania ognia lub innych żywiołów, za które uznaje się: trzęsienia ziemi, nagłą zmianę temperatury, powódź, huragan, pożar, wybuch, wyładowania atmosferyczne,
 - 9) opóźnienia lub braku świadczenia Allianz wskutek strajków, niepokojów społecznych, zamieszek, aktów terrorizmu, sabotażu, wojny, wojny domowej, promieniowania radioaktywnego,
 - 10) opóźnienia lub braku świadczenia Allianz wskutek siły wyższej,
 - 11) strajków, lokautów, aktów terrorizmu, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojskowych, wojny, wojny domowej, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia na podstawie obowiązujących przepisów prawa,
 - 12) awarii zaistniałej wskutek niedokonania naprawy pojazdu, zaleconej po wcześniejszej awarii przez Centrum Operacyjne lub warsztat naprawczy,
 - 13) kierowania pojazdem bez wymaganych prawem uprawnień albo w przypadku czasowego lub stałego zatrzymania wymaganych dokumentów potwierdzających uprawnienia do kierowania pojazdem,
 - 14) aktywnego udziału pojazdu w zawodach, wyścigach samochodowych i kosztów ich następstw,
 - 15) zażycia przez kierowcę narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2009 r. o przeciwdziałaniu narkomanii,
 - 16) pozostawiania kierowcy w stanie nietrzeźwości: na terenie RP stan nietrzeźwości zachodzi gdy zawartość alkoholu we krwi przekracza 0,5 promila albo prowadzi do stężenia przekraczającego tę wartość lub zawartość alkoholu w 1 dm³ wydychanego powietrza przekracza 0,25 mg albo prowadzi do stężenia przekraczającego tę wartość.
2. Allianz nie pokrywa kosztów:
 - 1) świadczeń w stosunku do kierowcy i do wszystkich pasażerów, jeżeli ich liczba w chwili awarii przekracza liczbę 9 osób lub liczbę osób określoną w dowodzie rejestracyjnym pojazdu,
 - 2) świadczeń w związku ze zdarzeniami zaistniałymi poza granicami RP,
 - 3) zwykle opłacanych przez właściciela pojazdu: koszt paliwa, opłata za autostradę, badanie techniczne, opłata za prom, opłata celna, mandaty, dodatkowe ubezpieczenia,
 - 4) wynikających z nieumiejętnego utrzymania i eksploatacji pojazdu lub jego normalnego zużycia,
 - 5) korzyści utraconych przez Ubezpieczonego w związku ze szkodą,
 - 6) wypłaty zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę,
 - 7) spowodowanych chorobą Ubezpieczonego,
 - 8) świadczeń w stosunku do osób przewożonych za opłatą,
 - 9) materiałów lub części zamiennych użytych do naprawy pojazdu, napraw serwisowych pojazdu, wszelkiej diagnostyki pojazdu wykonywanej przez warsztat naprawczy,
 - 10) zakupu lub dorobienia kluczy do pojazdu, kosztów zakupu opon, pasów bezpieczeństwa,
 - 11) wynikających z uszkodzeń mechanicznych znanych Ubezpieczonemu,
 - 12) wyżywienia, o ile nie jest wliczone w cenę noclegu w hotelu.
 - 13) wynikających z utrzymania pojazdu w stanie niezdatnym do jazdy lub eksploatacji niezgodnej z zaleceniami producenta,
 - 14) wynikających z kradzieży, uszkodzenia lub zniszczenia bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w pojeździe na czas holowania,

- 15) powstałych na skutek utraty lub uszkodzenia bagażu lub przedmiotów osobistych w związku z unieruchomieniem pojazdu,
- 16) wszelkich kosztów pośrednich, które ubezpieczony był zmuszony ponieść w związku z unieruchomieniem pojazdu,
- 17) związanych z wynajmem samochodu zastępczego, to jest: podstawienie, odstawienie samochodu, wniesienie zabezpieczenia, wpłacenie przez ubezpieczonego kaucji w wysokości określonej przez wypożyczalnię lub zablokowanie środków na karcie kredytowej na czas wynajmu,
- 18) wynikających z braku zgłoszenia przez Ubezpieczonego potrzeby holowania pojazdu z wyjątkiem sytuacji gdy pojazd uległ unieruchomieniu na autostradzie i pomoc była udzielana przez służby upoważnione.

§ 5. Sposób postępowania w przypadku zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego

1. W razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu są zobowiązani niezwłocznie zgłosić prośbę o pomoc do Centrum Operacyjnego pod numerem telefonu: +48 22 522 27 11. Centrum Operacyjne zwraca koszt połączenia telefonicznego po przedstawieniu faktury, billingu.
Zgłoszenie powinno zawierać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko Posiadacza/Użytkownika Karty lub kierowcy i współpasażerów,
 - 2) numer Karty (lub PESEL, w przypadku gdy Ubezpieczony nie posiada Karty np. z powodu zastrzeżenia Karty),
 - 3) miejsce zamieszkania zgodne z dokumentacją bankową,
 - 4) markę, rok produkcji, numer rejestracyjny, numer nadwozia (VIN) ubezpieczonego pojazdu,
 - 5) dokładne miejsce zdarzenia, opis i rodzaj wymaganej pomocy.
 - 6) na żądanie okazać prawo jazdy, dowód rejestracyjny pojazdu.
2. Allianz ma prawo zmniejszyć świadczenie o kwotę kosztów, jaka wynika z niedopełnienia przez Ubezpieczonego obowiązków określonych w niniejszym paragrafie z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa i przyczyniło się to do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności i skutków wypadku, chyba że Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu nie skontaktowali się z Centrum Operacyjnym z powodu poważnego zdarzenia losowego lub działania siły wyższej (odpowiednio udokumentowanych przez Ubezpieczonego).
3. W przypadku braku zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego na skutek siły wyższej lub szczególnych okoliczności, roszczenie zostanie rozpatrzone po przedłożeniu przez Ubezpieczonego pełnej dokumentacji, niezbędnej do ustalenia zasadności roszczenia i wysokości świadczenia, tj. dokumentów stwierdzających przyczyny i zakres udzielonej pomocy oraz dowodów poniesionych kosztów.
4. W przypadku zorganizowania usługi we własnym zakresie przez Ubezpieczonego bez powiadomienia Centrum Operacyjnego, Allianz zastrzega sobie prawo do wypłaty świadczenia w wysokości odpowiadającej kosztom, jakie poniósłby w przypadku zorganizowania usług we własnym zakresie, z wyjątkiem zdarzeń, do których doszło na autostradzie.
5. Wypłata przysługujących świadczeń następuje w złotych polskich (PLN).

§ 6. Postanowienia końcowe

1. Allianz jest zobowiązany wypłacić przysługujące świadczenie w ciągu 30 dni od daty zgłoszenia roszczenia. Jeżeli w terminie 30 dni ustalenie odpowiedzialności Allianz nie jest możliwe, świadczenie powinno być wypłacone w terminie 14 dni od chwili, gdy przy zachowaniu należytej staranności, wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia Allianz powinien wypłacić w terminie 30 dni od daty zgłoszenia roszczenia.
2. Reklamacja związana ze świadczonymi przez Allianz usługami może zostać złożona w każdej jednostce Allianz obsługującej Klientów oraz w siedzibie Allianz (ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa). Reklamacja może być złożona:
 - w formie pisemnej – osobiście, w każdej jednostce Allianz obsługującej Klientów lub w siedzibie Allianz, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe oraz za pośrednictwem kuriera lub posłańca,
 - ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu 224 224 224) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce Allianz obsługującej Klientów lub w siedzibie Allianz,

- w formie elektronicznej - za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie www.allianz.pl lub za pomocą poczty elektronicznej na adres skargi@allianz.pl.
3. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest zarząd Allianz lub osoba upoważniona przez Allianz.
 4. Rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do Klienta przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni, termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Informacja do Klienta z przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi wskazywać będzie przyczynę opóźnienia oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.
 5. Odpowiedź na reklamację będzie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z zastrzeżeniem, że odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
 6. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji znajdują się na stronie www.allianz.pl oraz w jednostkach Allianz obsługujących Klientów.
 7. Allianz podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
 8. Wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do Rzecznika Finansowego.
 9. Do realizacji postanowień niniejszych OWU w imieniu i na rachunek Allianz uprawnione jest Centrum Operacyjne.
 10. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o działalności ubezpieczeniowej.
 11. Prawem właściwym dla niniejszego OWU jest prawo polskie.
 12. Językiem stosowanym w relacjach między Allianz, Ubezpieczającym i Ubezpieczonym jest język polski.
 13. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego.
 14. Niniejsze OWU mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych od dnia 10 października 2015 roku.