

**Informacja do owu pakietu pomocnego – assistance samochodowy
dla posiadaczy/użytkowników kart kredytowych MasterCard
Business DUO Komfort/kart Kredytowych MOTO Biznes**

RODZAJ INFORMACJI	NUMER ZAPISU Z WZORCA UMOWNEGO
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§1 §2 §3
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§1 §3 ust. 2, 4 §4 §5

Ogólne warunki ubezpieczenia pakietu pomocnego – assistance samochodowy dla posiadaczy/użytkowników kart kredytowych MasterCard Business DUO Komfort/ 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 DUO KOMFORT / 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.

Składka za ubezpieczenie każdego z Posiadacza/ Użytkowników karty kredytowej MasterCard Business DUO Komfort lub karty kredytowej MOTO Biznes płatna jest przez Ubezpieczającego za okres udzielania ochrony ubezpieczeniowej danemu Ubezpieczonemu. Ubezpieczony nie ponosi kosztów składki. Składkę ubezpieczeniową oblicza się za czas trwania

ochrony ubezpieczeniowej Towarzystwa. Składka jest pobierana w złotych polskich. Wysokość składki ubezpieczeniowej jest ustalana w oparciu o ryzyko ubezpieczeniowe.

9.

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.

10.

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.

11.

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 specyfiki 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 DUO Komfort /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 uczestnikami 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 taksówek,
- 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	–	3 doby
	Hotel	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) zakupienia lub dorobienia kluczy do pojazdu, kosztów zakupienia 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, odstąpienie 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 przyczynę 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 świadczeniami 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.

Ubezpieczony będący osobą fizyczną może złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy 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, Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz inne obowiązujące przepisy prawa polskiego.

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, Ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

14.

Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

15.

Niniejsze warunki zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna nr 104/2016 z dnia 8 lipca 2016 roku i mają zastosowanie do stosunków ubezpieczenia nawiązanych od dnia 25 lipca 2016 roku.



Veit Stutz
Prezes Zarządu



Radosław Kamiński
Wiceprezes Zarządu



Konrad Kozik
Wiceprezes Zarządu



Grzegorz Kulik
Wiceprezes Zarządu



Krzysztof Szypuła
Wiceprezes Zarządu