

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA

Informacja prawna

Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne	4
§ 2. Definicje.	4
§ 3. Przedmiot ubezpieczenia	5
§ 4. Zawarcie Umowy Ubezpieczenia	5
§ 5. Zakres ubezpieczenia.	5
§ 6. Początek i koniec odpowiedzialności Allianz	5
§ 7. Składka	6
§ 8. Wytęczenia z zakresu udzielanej ochrony	6
§ 9. Postępowanie w razie zaistnienia Wypadku.	7
§ 10. Postępowanie reklamacyjne	8
§ 11. Postanowienia końcowe	9

Ogólne warunki ubezpieczenia

Informacja Prawna

Poniższa tabela wskazuje informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej:

RODZAJ INFORMACJI	NUMER JEDNOSTKI REDAKCYJNEJ WZORCA UMOWY
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń.	§ 3 ust. 1 § 5 ust. 1-2 § 9 ust. 5-6, Informacje zawarte w niniejszej tabeli należy odczytywać z uwzględnieniem definicji zawartych w § 2
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia.	§ 4 ust. 6-7 § 8 § 9 ust. 2, 4-5 Informacje zawarte w niniejszej tabeli należy odczytywać z uwzględnieniem definicji zawartych w § 2

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie niniejszych ogólnych warunków ubezpieczenia Informacja Prawna, zwanych dalej OWU, Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna, zwane dalej „Allianz”, zawiera Umowy Ubezpieczenia z Ubezpieczającymi posiadającymi zdolność do czynności prawnych, jako uzupełnienie ochrony dotyczącej tego samego Ubezpieczonego Pojazdu na podstawie zawartej z Allianz umowy ubezpieczenia Autocasco lub umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych.
2. Dopuszcza się możliwość wprowadzenia do umowy postanowień odmiennych lub dodatkowych w stosunku do wskazanych w niniejszych OWU.

§ 2. Definicje

Pojęciom pisanym w niniejszych OWU wielką literą nadano brzmienie określone poniżej:

1. **Centrum Operacyjne** – jednostka, za pośrednictwem której Allianz realizuje świadczenia opisane w niniejszych OWU.
2. **Informacja Prawna** – realizowana przez Centrum Operacyjne telefoniczna informacja prawna, dotycząca zgłoszonego przez Ubezpieczonego zagadnienia prawnego.
3. **Oferta** – złożona Ubezpieczającemu przez Allianz, i przez Ubezpieczającego przyjęta, Oferta zawarcia Umowy Ubezpieczenia.
4. **Okres Ubezpieczenia** – wskazany we Wniosku lub w Ofercie i, po zawarciu Umowy Ubezpieczenia, potwierdzony w polisie okres w jakim Allianz udziela ochrony ubezpieczeniowej.
5. **Stan Pod Wpływem Alkoholu** – stan, w którym zawartość alkoholu w organizmie wynosi lub prowadzi do stężenia 0,2 promila alkoholu lub więcej, lub zawartość alkoholu w 1 dm³ wydychanego powietrza wynosi lub prowadzi do stężenia 0,1 mg lub więcej.
6. **Stan Pod Wpływem Środków Narkotycznych** – stan po użyciu środków odurzających lub po użyciu substancji psychotropowych lub po użyciu środków zastępczych lub po użyciu nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii.
7. **Ubezpieczający** – osoba zawierająca Umowę Ubezpieczenia z Allianz.
8. **Ubezpieczony** – osoba będąca kierowcą lub pasażerem Ubezpieczonego Pojazdu w momencie zaistnienia Wypadku.

9. **Ubezpieczony Pojazd** – pojazd, wskazany we Wniosku lub w Ofercie i – po zawarciu Umowy Ubezpieczenia – określony w polisie.
10. **Umowa Główna** – umowa ubezpieczenia Autocasco lub obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Allianz, na ten sam Okres Ubezpieczenia, dotycząca tego samego Ubezpieczonego Pojazdu co Umowa Ubezpieczenia.
11. **Umowa Ubezpieczenia** – umowa zawarta pomiędzy Allianz a Ubezpieczającym na podstawie niniejszych OWU i złożonego przez Ubezpieczającego Wniosku lub złożonej przez Allianz Oferty.
12. **Wypadek**:
 - 1) zaistniały na terenie Polski, w Okresie Ubezpieczenia, wypadek drogowy lub kolizja drogowa przy udziale Ubezpieczonego Pojazdu i innego pojazdu lub uczestników ruchu drogowego lub zdarzenie powstałe wskutek nagłego działania siły mechanicznej w momencie zetknięcia się Ubezpieczonego Pojazdu z innym pojazdem, osobą, przedmiotem lub zwierzęciem, pochodzącymi z zewnątrz Ubezpieczonego Pojazdu, zaistniałe w tym samym czasie, miejscu i z tej samej przyczyny, lub
 - 2) rozpoczęcie przez Ubezpieczonego, w Okresie Ubezpieczenia, negocjacji w sprawie przeniesienia przez niego własności lub współwłasności Ubezpieczonego Pojazdu na inną osobę.
13. **Wniosek** – sporządzony na formularzu udostępnionym przez Allianz wniosek o zawarcie Umowy Ubezpieczenia, złożony następnie przez Ubezpieczającego.

Przez skrócone nazwy poniższych ustaw do których odwołują się niniejsze OWU należy rozumieć:

1. kodeks karny – ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny,
2. prawo o ruchu drogowym – ustawa z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym,
3. ustawa o przeciwdziałaniu narkomanii – ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii,
4. ustawa o przewozie towarów niebezpiecznych – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o przewozie towarów niebezpiecznych,
5. ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
6. ustawa prawo pocztowe – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe,
7. ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku

Finansowym – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

§ 3. Przedmiot ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja dla Ubezpieczonego i pokrycie kosztów udzielenia Ubezpieczonemu Informacji Prawnej.
2. Informacje Prawne mają charakter informacyjny.

§ 4. Zawarcie Umowy Ubezpieczenia

1. Umowa Ubezpieczenia jest zawierana na podstawie Wniosku złożonego przez Ubezpieczającego u przedstawiciela Allianz. Umowa Ubezpieczenia może być również zawarta poprzez przyjęcie przez Ubezpieczającego warunków Oferty złożonej przez Allianz.
2. Allianz potwierdza zawarcie Umowy Ubezpieczenia wystawioną przez siebie polisą.
3. Umowę Ubezpieczenia zawiera się na okres jednego roku, zgodnego z okresem obowiązywania Umowy Główniej, jeżeli we Wniosku lub w Ofercie nie wskazano inaczej i – po zawarciu Umowy Ubezpieczenia – nie potwierdzono tego w polisie.
4. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości Allianz wszystkie znane sobie okoliczności, o które Allianz zapytywał w formularzu Wniosku albo przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia w innych pismach. Jeżeli Ubezpieczający zawiera Umowę Ubezpieczenia przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez Allianz Umowy Ubezpieczenia, mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
5. Ubezpieczający zobowiązany jest zawiadamiać Allianz o zmianie okoliczności wymienionych w ust. 4, niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni, po otrzymaniu o nich wiadomości. W razie zawarcia Umowy Ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązek określony w zdaniu poprzedzającym spoczywają zarówno na Ubezpieczającym, jak i na Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu Umowy Ubezpieczenia na jego rachunek.
6. Allianz nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 4 i 5 nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ww. obowiązków doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że

Wypadek przewidziany umową i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzednim.

7. W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa zdarzenia objętego ochroną na podstawie Umowy Ubezpieczenia, każda ze stron Umowy Ubezpieczenia może zażądać zmiany wysokości składki, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku Okresu Ubezpieczenia. W razie zgłoszenia żądania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć Umowę Ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym.

§ 5. Zakres ubezpieczenia

1. W ramach Umowy Ubezpieczenia, ochroną ubezpieczeniową udzielaną przez Allianz objęte są, zaistniałe wskutek Wypadku, potrzeby Ubezpieczonego polegające na pozyskaniu przez niego Informacji Prawnej.
2. W ramach niniejszych OWU Ubezpieczonemu przysługują następujące świadczenia:
 - 1) telefoniczny lub poprzez pocztę elektroniczną dostęp do Centrum Operacyjnego w celu uzyskania Informacji Prawnej,
 - 2) możliwość otrzymania od Centrum Operacyjnego, poprzez pocztę elektroniczną:
 - a) wzorów umów cywilnoprawnych, związanych z posiadaniem lub użytkowaniem pojazdu mechanicznego,
 - b) treści aktualnych lub historycznych aktów prawnych obowiązujących na terenie Polski,
 - c) informacji teleadresowych o jednostkach organizacyjnych polskich sądów powszechnych oraz prokuratury,
 - d) informacji teleadresowych o adwokatach, radcach i notariuszach, wykonujących zawód w Polsce.
3. Allianz realizuje świadczenia wynikające z niniejszych OWU poprzez Centrum Operacyjne, czynne od poniedziałku do piątku od godz. 9.00 do godz. 21.00.

§ 6. Początek i koniec odpowiedzialności Allianz

1. Odpowiedzialność Allianz rozpoczyna się od dnia następującego po zawarciu Umowy Ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po opłaceniu całości składki lub jej pierwszej raty, o ile inaczej nie wskazano we

- Wniosku lub w Ofercie i – po zawarciu Umowy Ubezpieczenia – nie potwierdzono tego w polisie.
2. Jeżeli Allianz ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zaplaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata nie została zapłacona w terminie, Allianz może wypowiedzieć Umowę Ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosił odpowiedzialność. W przypadku braku wypowiedzenia Umowy Ubezpieczenia wygasa ona z końcem okresu, na który przypadała niezapłacona składka.
 3. W razie opłacania składki w ratach, nieopłacenie kolejnej raty składki w terminie określonym we Wniosku lub w Ofercie i – po zawarciu Umowy Ubezpieczenia – potwierdzonym w polisie spowoduje ustanie odpowiedzialności Allianz, jeśli po upływie terminu zapłaty Allianz wezwał Ubezpieczającego do zapłaty raty składki, informując w wezwaniu o skutkach braku płatności (ustanie odpowiedzialności Allianz), o ile zapłata nie zostanie dokonana w terminie 7 dni od dnia otrzymania przez Ubezpieczającego wezwania.
 4. Za zapłatę składki lub raty składki uważa się zapłatę pełnej kwoty określonej w złożonym Wniosku lub w Ofercie i – po zawarciu Umowy Ubezpieczenia – wskazanej w polisie.
 5. Umowa Ubezpieczenia rozwiązuje się:
 - 1) z upływem ostatniego dnia Okresu Ubezpieczenia, na jaki została zawarta;
 - 2) z chwilą rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy Głównej;
 - 3) z chwilą przeniesienia własności Ubezpieczonego Pojazdu, z wyjątkiem przypadków, gdy przejście własności Ubezpieczonego Pojazdu następuje na rzecz pożyczkobiorcy, leasingobiorcy lub kredytobiorcy (któremu oddano przeważający Ubezpieczony Pojazd do używania) w ramach umowy pożyczki, leasingu lub umowy kredytu, jeśli leasingobiorca lub kredytobiorca zawierał daną Umowę Ubezpieczenia na rachunek właściciela;
 - 4) z dniem odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia na podstawie ust. 6 i 7.
 6. Jeżeli Umowa Ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia na piśmie w terminie 30 dni, a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczyciel nie poinformował Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem

dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zaplacenienia składki za okres, w jakim Allianz udzielał ochrony ubezpieczeniowej. Odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia nie ma wpływu na losy Umowy Głównej.

7. W przypadku zawarcia Umowy Ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w której Ubezpieczający jest konsumentem, termin, w którym Ubezpieczający może odstąpić od Umowy Ubezpieczenia wynosi 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu Umowy Ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia zostało wybrane. Odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w jakim zakłada ubezpieczeń udziałów ochrony ubezpieczeniowej. Odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia nie ma wpływu na losy Umowy Głównej.

§ 7. Składka

1. Składkę należną Allianz z tytułu zawarcia Umowy Ubezpieczenia ustala się według taryfy obowiązującej w dniu zawierania Umowy Ubezpieczenia. Wysokość składki zależy od:
 - 1) czasu trwania ochrony ubezpieczeniowej;
 - 2) rodzaju zawartej Umowy Głównej.
2. Roszczenie o zapłatę składki przysługuje Allianz wyłączenie przeciwko Ubezpieczającemu.
3. Ubezpieczający zobowiązany jest do zapłaty składki ubezpieczeniowej jednorazowo, jednocześnie z zawarciem Umowy Ubezpieczenia, chyba że umówiono się inaczej.
4. Składka lub rata składki jest płatna gotówką, przelewem bankowym, przekazem pocztowym lub kartą płatniczą.
5. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem Okresu Ubezpieczenia Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

§ 8. Wyłączenia z zakresu udzielanej ochrony

Świadczenia wynikające z niniejszych OWU nie przysługują, jeżeli Wypadek był spowodowany:

- 1) na skutek nieposiadania przez osobę kierującą Ubezpieczonym Pojazdem, w chwili Wypadku, uprawnień do kierowania Ubezpieczonym Pojazdem lub na skutek zatrzymania dokumentów wymaganych przy prowadzeniu Ubezpieczonego Pojazdu; powyższych zapisów nie stosuje się w sytuacji, gdy kierujący prowadzi Ubezpieczony Pojazd przeznaczony do nauki jazdy w ramach kursu przygotowującego do egzaminu na prawo jazdy lub lekcji doszkalających przed tym egzaminem, a Ubezpieczony Pojazd został zgłoszony Allianz do ubezpieczenia zgodnie z charakterem jego użytkowania;
- 2) z winy umyślnej Ubezpieczającego, a w razie zawarcia Umowy Ubezpieczenia na cudzy rachunek – wyrządzonych z winy umyślnej przez Ubezpieczonego;
- 3) wyrządzonych wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczającego, a w razie zawarcia Umowy Ubezpieczenia na cudzy rachunek wyrządzonych wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczonego – chyba że zapłata odszkodowania lub spełnienie świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- 4) z winy umyślnej osoby z którą Ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, a w razie zawarcia Umowy Ubezpieczenia na cudzy rachunek – wyrządzonych z winy umyślnej przez osobę z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
- 5) wskutek używania Ubezpieczonego Pojazdu przez Ubezpieczonego lub osoby z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym w celu popełnienia przestępstwa umyślnego lub do ucieczki przed zatrzymaniem przez przedstawicieli uprawnionych organy państwowych lub samorządowych;
- 6) wskutek kierowania Ubezpieczonym Pojazdem przez Ubezpieczonego w Stanie Pod Wpływem Alkoholu;
- 7) wskutek kierowania Ubezpieczonym Pojazdem przez Ubezpieczonego w Stanie Pod Wpływem Środków Narkotycznych;
- 8) powstałych podczas kierowania Ubezpieczonym Pojazdem, który nie posiadał ważnego badania technicznego, jeżeli stan techniczny Ubezpieczonego Pojazdu spowodował powstanie Wypadku;
- 9) wskutek udziału Ubezpieczonym Pojazdem w wyścigach pojazdów, również mających charakter spontaniczny, niezorganizowany, konkursach, rajdach, treningach, jazdach próbnych do wyścigów, a także prób szybkościowych, jeśli spowodowało to powstanie Wypadku;
- 10) wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością;
- 11) spowodowane: nacjonalizacją, konfiskatą, przywłaszczeniem, rekwizycją Ubezpieczonego Pojazdu, aktami terroru lub, zamieszkami;
- 12) użyciem Ubezpieczonego Pojazdu do blokad dróg lub akcji protestacyjnych,
- 13) wskutek użycia Ubezpieczonego Pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska i policji;
- 14) wskutek umyślnego samookaleczenia lub okaleczenia na prośbę Ubezpieczającego, a w razie zawarcia Umowy Ubezpieczenia na cudzy rachunek – na prośbę Ubezpieczonego;
- 15) wskutek popełnienia lub usiłowania popełnienia przez Ubezpieczającego samobójstwa, a w razie zawarcia Umowy Ubezpieczenia na cudzy rachunek – przez Ubezpieczonego;
- 16) przebywaniem w Ubezpieczonym Pojeździe większej ilości pasażerów niż maksymalna dopuszczona liczba osób określona w dowodzie rejestracyjnym Ubezpieczonego Pojazdu, o ile spowodowało to powstanie Wypadku.

§ 9. Postępowanie w razie zaistnienia Wypadku

1. W razie zaistnienia Wypadku, Ubezpieczający a także Ubezpieczony (chyba że nie wie o zawarciu Umowy Ubezpieczenia na jego rachunek), mają obowiązek niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 14 dni od daty uzyskania informacji o Wypadku powiadomić Allianz o jego zaistnieniu.
2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku wskazanego w ust. 1 powyżej, Allianz może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Allianz ustalenie okoliczności i skutków Wypadku. Opisane w zdaniu poprzednim skutki braku zaawizowania Allianz o Wypadku nie następują, jeżeli Allianz w terminie wyznaczonym do zawiadomienia otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
3. W przypadku zajścia Wypadku, Ubezpieczający a także Ubezpieczony (chyba że nie wie o zawarciu Umowy Ubezpieczenia na jego rachunek) są zobowiązani:
 - 1) użyć dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodom lub zmniejszenia jej rozmiarów;

- 2) do zabezpieczenia możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę;
4. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków opisanych w ust. 3 pkt 1) powyżej, Allianz jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
5. Allianz obowiązany jest, w granicach Sumy Ubezpieczenia, zwrócić koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 3 pkt 1) powyżej, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne.
6. Allianz zrealizuje świadczenie podczas telefonicznego zgłoszenia zdarzenia lub niezwłocznie po jego zgłoszeniu, ale nie później niż 30 dni po otrzymaniu. Jeśli w powyższym terminie wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Allianz lub zakresu świadczenia jest niemożliwe, świadczenie realizowane w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, jednakże bezsporna część świadczenia jest realizowana zgodnie z terminem określonym w zdaniu pierwszym.
7. Jeżeli w terminach określonych w ust. 6 powyżej Allianz nie zrealizuje świadczenia, zawiadomi na piśmie:
 - 1) osobę zgłaszającą zaistnienie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową oraz
 - 2) Ubezpieczonego, w przypadku Umowy Ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową– o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub w części, a także zrealizuje bezsporną część świadczenia.
2. Postępowaniem wywołanym wniesieniem reklamacji, skargi lub zażalenia zajmie się zarząd Allianz lub osoba upoważniona przez Allianz.
3. Rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi na nią nastąpi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wystawienie odpowiedzi przed upływem 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni, termin może zostać wydłużony do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia. W takiej sytuacji Allianz poinformuje osobę, która złożyła reklamację, skargę, zażalenie jakie są powody wydłużenia terminu i okoliczności, które są ustalane, aby rozpatrzyć sprawę oraz określili przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi.
4. Odpowiedź na reklamację, skargę lub zażalenie 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.
5. Informacje o postępowaniu reklamacyjnym, skargowym lub zażaleniom udostępnione są na stronie internetowej www.allianz.pl oraz w jednostkach obsługujących klientów Allianz.
6. Osoby fizyczne mogą złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
7. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla Allianz do pozasądowego rozwiązywania sporów jest Rzecznik Finansowy (w tym postępowaniu Allianz ma obowiązek uczestniczyć) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (udział w tym postępowaniu wymaga zgody Allianz.) Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego to: www.rf.gov.pl/polubowne. Adres strony internetowej Sądu Polubownego przy KNF to: www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny.
8. W przypadku sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów zawartych z Allianz za pośrednictwem strony internetowej lub drogą elektroniczną, możliwe jest skorzystanie z platformy ODR służącej do rozstrzygnięcia sporów konsumenckich w trybie online. Wymagane jest wypełnienie elektronicznego formularza reklamacji dostępnego pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

§ 10. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja na usługi Allianz, skargę lub zażalenie można złożyć w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów lub w siedzibie Allianz (ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa). Reklamacja może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w jednostce obsługującej klientów Allianz lub w siedzibie Allianz albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe,
 - 2) ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu 224 224 224), albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce obsługującej klientów Allianz lub w siedzibie Allianz,
 - 3) elektronicznie – przy użyciu formularza dostępnego na stronie internetowej www.allianz.pl lub mailem: skargi@allianz.pl.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia, spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.
2. Niniejsze OWU zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu TUIR Allianz Polska S.A. nr 24/2022.



Matthias Baltin
Prezes Zarządu



Radostaw Kamiński
Wiceprezes Zarządu



Vojtěch Pivný
Członek Zarządu



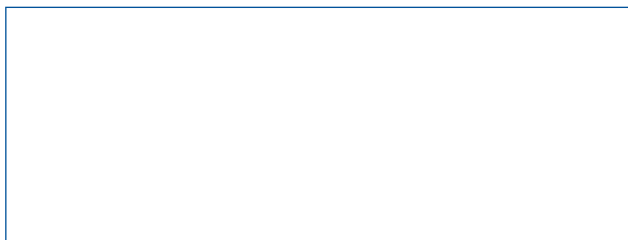
Martin Klecha
Członek Zarządu



Krzysztof Wanatowicz
Członek Zarządu

TUIR Allianz Polska S.A.
ul. Rodziny Hiszpańskich 1
02-685 Warszawa

Zadzwoń do Twojego agenta



Infolinia: 224 224 224
www.allianz.pl