

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ ALLIANZ POLSKA SERVICES SP. Z O.O. W RAMACH SERWISU MÓJ ALLIANZ

Regulamin składa się z następujących części, rozdziałów i podrozdziałów:

## CZĘŚĆ I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Podmiot świadczący Usługę drogą elektroniczną
2. Definicje
3. Postanowienia ogólne
4. Zasady świadczenia Usług
  - 4.1. Warunki zawierania Umów o świadczenie Usług
  - 4.2. Rodzaje świadczonych Usług
  - 4.3. Warunki świadczenia Usług
  - 4.4. Korzystanie z Infolinii

## CZĘŚĆ II. USŁUGI ŚWIADCZONE W ZWIĄZKU Z OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ UDZIELANĄ PRZEZ ALLIANZ

5. Zakres świadczonych przez ALLIANZ POLSKA SERVICES sp. z o.o. Usług w związku z ochroną ubezpieczeniową udzielaną przez Allianz
  - 5.1. Zakres Usług
  - 5.2. Ogólne zasady zawierania Umowy ubezpieczenia z Allianz
  - 5.3. Dostęp do serwisu
  - 5.4. Oferta ubezpieczeniowa
  - 5.5. Zawarcie z Allianz Umowy ubezpieczenia poprzez dokonanie płatności składki ubezpieczeniowej
  - 5.6. Zawarcie z Allianz Umowy ubezpieczenia poprzez złożenie oświadczenia woli w Serwisie
  - 5.7. Potwierdzenie zawarcia Umowy ubezpieczenia
  - 5.8. Przesyłanie zdjęć pojazdu za pomocą aplikacji Foto Asystent
6. Asystent szkody
  - 6.1. Dostęp do Serwisu
  - 6.2. Zakres świadczonych przez ALLIANZ POLSKA SERVICES sp. z o.o. Usług
7. Ocena Procesu przez Klienta
  - 7.1. Zasady publikacji Opinii
  - 7.2. Prawa autorskie i odpowiedzialność za treść Opinii

## CZĘŚĆ III. USŁUGI ŚWIADCZONE W ZWIĄZKU Z OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ UDZIELANĄ PRZEZ ALLIANZ ŻYCIE

8. Zakres Usług
  - 8.1. Zakres Usług
  - 8.2. Ogólne zasady zawierania Umowy ubezpieczenia z Allianz Życie
  - 8.3. Dostęp do serwisu
  - 8.4. Zawarcie Umowy ubezpieczenia z Allianz Życie
  - 8.5. Potwierdzenie zawarcia Umowy ubezpieczenia
9. Ocena procesu przez Klienta
  - 9.1. Zasady publikacji Opinii
  - 9.2. Prawa autorskie i odpowiedzialność za treść Opinii

## CZĘŚĆ IV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

10. Bezpieczeństwo i ochrona danych osobowych
    - 10.1. Ochrona danych osobowych
    - 10.2. Bezpieczeństwo
    - 10.3. Informacja o zagrożeniach wynikających ze świadczenia usług drogą elektroniczną
    - 10.4. Podstawowe zasady bezpieczeństwa
  11. Tryb reklamacyjny
  12. Postanowienia końcowe
- ZAŁĄCZNIK NR 1  
ZAŁĄCZNIK NR 2

## CZĘŚĆ I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

### 1. PODMIOT ŚWIADCZĄCY USŁUGI DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

ALLIANZ POLSKA SERVICES spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej: APS), z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000025291, NIP 5213056381, REGON 016188184, wysokość kapitału zakładowego: 50 509 000,00 złotych (wpłacony w całości). APS jest agentem ubezpieczeniowym, wpisanym do rejestru pośredników ubezpieczeniowych pod numerem KNF 11136665/A. Rejestr znajduje się na stronie internetowej: <https://rpu.knf.gov.pl/search/agent>  
W celu sprawdzenia wpisu należy w oknie wyszukiwarki wpisać podany powyżej numer wpisu.

### 2. DEFINICJE

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

**Adres elektroniczny** – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej (adres e-mail), umożliwiający uzyskanie autoryzowanego dostępu do Usług w Serwisie;

**Allianz** – Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;

**Allianz Życie** – Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Życie Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;

**Autentykacja** – zidentyfikowanie określonego Użytkownika w Serwisie, które odbywa się pod warunkiem podania przez Użytkownika: numeru PESEL albo adresu e-mail, a następnie jednorazowo wygenerowanego Hasła, przesyłanego SMS-em na numer telefonu Użytkownika albo wiadomością e-mail na adres poczty elektronicznej Użytkownika;

**Cookies** – pliki tekstowe zachowane przez przeglądarkę Użytkownika na twardym dysku komputera lub innych urządzeniach końcowych Użytkownika, takich jak tablet, telefon komórkowy, które mogą być wykorzystywane przez Serwis w celu rozpoznania Użytkownika i dostosowania do niego wyświetlanych treści;

**Foto Asystent** – aplikacja udostępniona Użytkownikowi przez Allianz, za pośrednictwem której Użytkownik wykonuje i przesyła Allianz zdjęcie ubezpieczonego pojazdu, wymagane dla ochrony ubezpieczeniowej w przypadku zawierania ubezpieczenia Autocasco;

**Hasło** – jednorazowo wygenerowany przez Serwis ciąg znaków identyfikujących Użytkownika, wystany za pośrednictwem SMS na numer telefonu lub adres e-mail Użytkownika wskazany odpowiednio: Allianz lub Allianz Życie do kontaktu elektronicznego;

**Infolinia** – telefoniczny kanał informowania i obsługi Klientów odpowiednio: Allianz lub Allianz Życie, dostępny pod numerem telefonu +48 224 224 224 (opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora);

**Opinia** – jakikolwiek fragment informacji umieszczony przez Użytkownika w Serwisie w ramach dokonywania oceny Usługi świadczonej przez Allianz;

**Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, określający zasady świadczenia Usług przez APS w ramach Serwisu;

**Serwis** – system aplikacji internetowej o nazwie Mój Allianz udostępniony każdorazowo pod Unikalnym Linkiem, za pośrednictwem którego APS świadczy Usługi;

**SMS** – (Short Message Service) – usługa przesyłania krótkich wiadomości tekstowych w cyfrowych sieciach telefonii komórkowej na numer abonenta sieci;

**Świadczenie usług drogą elektroniczną** – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo telekomunikacyjne;

**Ubezpieczający** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, pozostająca stroną Umowy ubezpieczenia odpowiednio: z Allianz lub z Allianz Życie;

**Ubezpieczony** – osoba, której życie lub zdrowie jest objęte ochroną na podstawie Umowy ubezpieczenia zawartej przez Ubezpieczającego z Allianz Życie lub, której zdrowie, mienie lub odpowiedzialność cywilna jest objęta ochroną na podstawie Umowy ubezpieczenia zawartej przez Ubezpieczającego z Allianz;

**Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;

**Umowa ubezpieczenia** – umowa, na podstawie której Allianz lub Allianz Życie zobowiązuje się, w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa, spełnić określone świadczenie w razie zajścia przewidzianego w umowie zdarzenia ubezpieczeniowego, a Ubezpieczający zobowiązuje się zapłacić składkę;

**Unikalny link** – link wystany wyłącznie w wiadomości e-mail do Użytkownika na adres e-mail lub SMS na nr telefonu komórkowego wskazany Allianz lub Allianz Życie przez Użytkownika do kontaktu za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, prowadzący do Serwisu;

**Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną, szczegółowo określone w Regulaminie;

**Użytkownik/Usługobiorca** – korzystająca z Serwisu lub Infolinii osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej; Użytkownik może być jednocześnie Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub poszukującym ochrony ubezpieczeniowej. Użytkownik może być także uprawnionym z Umowy ubezpieczenia lub zgłaszającym szkodę.

### 3. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Regulamin jest udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie pod adresem internetowym [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl) w formie, która umożliwia jego nieodpłatne pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści, w tym wydrukowanie. Użytkownik ma możliwość dostępu do Regulaminu postępując się linkiem (tącem) przekierowującym do Regulaminu w portalu [allianz.pl](http://allianz.pl) (tącem udostępnionym w treści wiadomości e-mail lub SMS kierowanej do Użytkownika celem umożliwienia mu dostępu do Serwisu).

### 4. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

#### 4.1. Warunki zawierania Umów o świadczenie Usług

4.1.1. Skorzystanie z funkcjonalności Serwisu przez Użytkownika jest równoznaczne z rozpoczęciem korzystania z Usług oraz zawarciem Umowy na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie.

4.1.2. Rozwiązanie Umowy odbywa się poprzez:

- zaprzestanie korzystania przez Użytkownika z Serwisu, co może nastąpić w każdej chwili,
- wypełnienie ankiety satysfakcji albo zakończenie procesu likwidacji szkody (dotyczy Usługi opisanej w rozdziale 6 i 7 Regulaminu).

4.1.3. Z Serwisu mogą korzystać tylko osoby pełnoletnie, tj. które ukończyły 18 lat i posiadają pełną zdolność do czynności prawnych.

#### 4.2. Rodzaje świadczonych Usług

4.2.1. APS umożliwia Użytkownikowi, za pośrednictwem Serwisu, dostęp do dokumentów oraz innej korespondencji przekazywanej przez odpowiednio: Allianz lub Allianz Życie oraz możliwość złożenia określonych oświadczeń i zgód. Szczegóły Usługi udostępnianej przez APS przedstawiono w rozdziale 5 i 6 Regulaminu (w przypadku dokumentów i Usług związanych z ochroną ubezpieczeniową udzielaną przez Allianz) oraz w rozdziale 8 (w przypadku dokumentów i Usług związanych z ochroną ubezpieczeniową udzielaną przez Allianz Życie).

4.2.2. Z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu, Użytkownik może zawrzeć z Allianz lub Allianz Życie, Umowę ubezpieczenia dostępną w ramach Serwisu. Szczegóły Usługi przedstawiono w rozdziale 5 oraz rozdziale 8 Regulaminu.

4.2.3. APS umożliwia Użytkownikowi, za pośrednictwem Serwisu, dostęp do Usługi asystent szkody. Szczegóły Usługi przedstawiono w rozdziale 6 Regulaminu.

4.2.4. APS umożliwia Użytkownikowi, który:

- zamierza zostać objęty ochroną ubezpieczeniową udzielaną przez Allianz Życie, zawarcie Umowy ubezpieczenia, dostęp do dokumentów związanych z zawieraniem Umowy ubezpieczenia (jeżeli Użytkownik jest jednocześnie poszukującym ochrony ubezpieczeniowej) lub przystąpieniem do już zawartej z Allianz Życie Umowy ubezpieczenia (jeżeli Użytkownik nie posiada statusu Ubezpieczającego w tej Umowie ubezpieczenia),
- posiada status Ubezpieczonego w ramach Umowy ubezpieczenia zawartej z Allianz Życie, dostęp do dokumentów związanych z wykonaniem tej Umowy ubezpieczenia.

Szczegóły Usługi przedstawiono w rozdziale 8 Regulaminu.

4.2.5. APS umożliwia Użytkownikowi, za pośrednictwem Serwisu dostęp do formularza służącego do zmiany danych kontaktowych w postaci numeru telefonu i adresu e-mail oraz do złożenia zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu obsługi Umowy ubezpieczenia oraz zgody na przesyłanie Użytkownikowi informacji handlowych drogą elektroniczną.

4.2.6. APS nie świadczy za pośrednictwem Serwisu innych usług niż wymienione w Regulaminie, w tym usług umożliwiających zgłoszenie szkody za wyjątkiem Usługi asystent szkody, zmiany danych osobowych innych niż numer telefonu oraz adres e-mail, zgłoszenia naruszenia ochrony danych osobowych, realizacji innych uprawnień dotyczących danych osobowych, innych danych dotyczących Umów ubezpieczenia.

4.2.7. Użytkownik nabywa prawo do korzystania z Usług wskazanych w pkt. 4.2.1.- 4.2.4. dla każdej z Usług z osobna oraz może korzystać z nich w tym samym czasie (dla każdej z Usług Użytkownik otrzymuje niezależne od siebie Unikalne linki).

4.2.8. Użytkownik może otrzymać wiele wiadomości e-mail z Unikalnym linkiem w zależności od liczby inicjowanych kontaktów przez Użytkownika, Allianz, Allianz Życie lub APS.

#### 4.3. Warunki świadczenia Usług

4.3.1. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usług i prawidłowego korzystania z Serwisu:

- przełącznik internetowa obsługująca CSS2 (ang. Cascading Style Sheets) – Internet Explorer w wersji 11 bądź wyższej lub Firefox w wersji 44 bądź wyższej, lub Chrome w wersji 54 bądź wyższej;
- włączoną obsługę JavaScript i Cookies; wyłączenie obsługi Cookies zazwyczaj nie blokuje możliwości korzystania z Usług, ale może w niektórych przypadkach powodować utrudnienia w połączeniu z Serwisem; szczegółowe informacje na temat Cookies wykorzystywanych w Serwisie i na portalu [allianz.pl](http://allianz.pl) dostępne są na stronie internetowej [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl) w zakładce: „Twoje dane”;
- minimalna rozdzielczość: 360x640, zalecana rozdzielczość 1024x768 lub wyższa;
- ze względów bezpieczeństwa wyświetlenie kolejnego/poprzedniego okna możliwe jest tylko przy użyciu funkcjonalności dostępnych w Serwisie. W przypadku próby wyświetlenia kolejnego/poprzedniego okna przy pomocy funkcji przeglądarki internetowej nastąpi automatyczne wygaśnięcie sesji.

4.3.2. Serwis jest dostępny każdego dnia przez 24 godziny na dobę. Korzystanie z Serwisu jest bezpłatne, poza kosztem Użytkownika dostępu do sieci Internet, umożliwiającej korzystanie z Serwisu.

4.3.3. Zabronione jest dostarczanie przez Użytkownika w Serwisie treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, informacji niezgodnych z wiedzą Użytkownika, a także treści mających na celu wywołanie zaktócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych.

4.3.4. Regulamin zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności intelektualnej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej, które bez zgody APS nie mogą być rozpowszechniane ani powielane.

#### 4.4. Korzystanie z Infolinii

4.4.1. Użytkownik ma możliwość złożenia z wykorzystaniem Infolinii, dyspozycji dotyczących, w szczególności:

- zamówienia jednego lub więcej dokumentów o których mowa, w pkt. 4.2.1. lub 4.2.4., do udostępnienia go/ich w Serwisie;

- b) nadania lub odebrania dostępu do Serwisu w zakresie świadczenia Usługi wymienionej w pkt. 4.2.3.;
- c) uzyskania pomocy w korzystaniu z Serwisu np. w przypadku problemów technicznych.

## CZĘŚĆ II.

### USŁUGI ŚWIADCZONE W ZWIĄZKU Z OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ UDZIELANĄ PRZEZ ALLIANZ

#### 5. Zakres świadczonych przez ALLIANZ POLSKA SERVICES Sp. z o.o. Usług w związku z ochroną ubezpieczeniową udzielaną przez Allianz

##### 5.1. Zakres Usług

5.1.1. APS umożliwi Użytkownikowi, za pośrednictwem Serwisu, dostęp do dokumentów oraz innej korespondencji (dalej łącznie: dokumenty):

- a) wykorzystywanych w procesie oferowania i zawierania Umów ubezpieczenia z Allianz, w tym w szczególności takich jak: kalkulacja, oferta, polisa, ogólne warunki ubezpieczenia, informacja o produkcie ubezpieczeniowym, o której mowa w art. 9 ust 1 pkt 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń oraz informacja o dystrybutorze, o której mowa w art. 9 ust 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń, informacja, o której mowa w art. 28 ust. 1b w zw. z ust. 1d pkt 1) ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, Regulamin;
- b) wykorzystywanych przez Allianz w procesie wykonywania i obsługi umów ubezpieczenia, w tym w szczególności takich jak: duplikat polisy, zaświadczenie o przebiegu ubezpieczenia, aneks do polisy, odpowiedź na skargę lub reklamację;
- c) wykorzystywanych przez Allianz w procesie przeprowadzania postępowania likwidacyjnego;
- d) dostępu do innych dokumentów, o których otrzymanie Użytkownik zwróci się do Allianz, a które Allianz umożliwi APS do przekazywania w tej formie Użytkownikowi za pośrednictwem Serwisu,
- e) możliwość wykonania i przestania zdjęć pojazdu przy użyciu aplikacji Foto Asystent (dotyczy tylko ubezpieczeń Autocasco).

5.1.2. APS umożliwi Użytkownikowi, za pośrednictwem Serwisu pobranie, odtwarzanie i utrwalanie dokumentów, o których mowa w pkt. 5.1.1.

##### 5.2. Ogólne zasady zawierania Umowy ubezpieczenia z Allianz

5.2.1. Umowa ubezpieczenia jest zawierana zgodnie z obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej przepisami prawa. W zakresie opodatkowania świadczeń lub odszkodowań płatnych z tytułu zawartej Umowy ubezpieczenia zastosowanie mają obowiązujące przepisy polskiego prawa podatkowego.

5.2.2. W ramach Serwisu istnieje możliwość zawarcia m.in. następujących Umów ubezpieczenia: obowiązkowej umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, dobrowolnej umowy ubezpieczenia majątkowego lub umowy ubezpieczenia osobowego dotyczącej pojazdu, domu lub mieszkania.

5.2.3. Zasady zawarcia i rozwiązania Umowy ubezpieczenia, przedmiot i zakres ubezpieczenia, okres na jaki Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta, prawa i obowiązki stron Umowy ubezpieczenia oraz warunki jej wykonywania, m.in.: sposób ustalania wysokości świadczenia lub odszkodowania określone są w ogólnych warunkach ubezpieczenia właściwych dla danej Umowy ubezpieczenia, udostępnianych nieodpłatnie w Serwisie w formie umożliwiającej ich pobranie, utrwalenie i wydrukowanie, a dla umów obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych określone są w ustawie z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.

5.2.4. Przed zawarciem z Allianz Umowy ubezpieczenia, APS przekazuje Użytkownikowi, za pośrednictwem Serwisu, w formie określonej w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu, informacje, o których mowa w art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

##### 5.3. Dostęp do Serwisu

5.3.1. Uzyskanie dostępu do Serwisu możliwe jest po wyrażeniu przez Użytkownika zgody na przestanie mu w postaci elektronicznej propozycji zawarcia Umowy ubezpieczenia oraz dokumentów związanych z procesem jej zawierania, których obowiązek doręczenia wynika z przepisów prawa, w tym m.in. w przypadku umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych informacji, o których mowa w art. 28 ust. 1b w zw. z ust. 1d pkt 1) ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.

5.3.2. Allianz wysyła wiadomość e-mail na Adres elektroniczny (wskazany Allianz przez Użytkownika jako adres e-mail do kontaktu) z Unikalnym linkiem kierującym do Serwisu. Po kliknięciu w Unikalny link, Użytkownik zostaje przekierowany pod unikalny adres internetowy, gdzie następuje Autentykacja Użytkownika:

- a) w przypadku Autentykacji adresem e-mail, Użytkownik uzyskuje dostęp wyłącznie do dokumentów przekazanych na skutek danego kontaktu z Allianz;
- b) w przypadku Autentykacji numerem PESEL Użytkownik uzyskuje dostęp do wszystkich dokumentów przekazanych przez APS za pośrednictwem Serwisu

5.3.3. Po pozytywnej Autentykacji Użytkownik otrzyma dostęp do Serwisu.

5.3.4. Dostęp do dokumentów możliwy jest do upływu terminu, który został określony jako termin ważności kalkulacji lub oferty. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia dostęp do dokumentów możliwy jest do upływu terminu przedawnienia roszczeń z tytułu Umowy ubezpieczenia. Dokumenty udostępniane w Serwisie mają charakter dokumentów w postaci elektronicznej, które Użytkownik może w każdej chwili pobrać, zapisać i wydrukować przy wykorzystaniu sprzętu komputerowego. W przypadku woli zawarcia z Allianz Umowy ubezpieczenia w trybie określonym w podrozdziale 5.5. i 5.6. Regulaminu, Użytkownik pobiera (przed zawarciem Umowy ubezpieczenia) wszystkie udostępnione dokumenty do pamięci trwałej własnego urządzenia.

##### 5.4. Oferta ubezpieczeniowa

5.4.1. Na podstawie informacji podanych przez Użytkownika, Allianz, działający poprzez APS, za pośrednictwem Serwisu umożliwia zawarcie Umowy ubezpieczenia.

5.4.2. Informacje o proponowanej do zawarcia z Allianz Umowie ubezpieczenia przedstawiane są w Serwisie oraz w dokumentach obowiązkowo pobieranych przez Użytkownika do pamięci trwałej urządzenia, w tym np. w dokumencie oferty.

5.4.3. Użytkownik pobiera i zapisuje dokumenty niezbędne do zawarcia umowy (przekazane przez APS) w pamięci trwałej własnego urządzenia. Wśród informacji o proponowanej Umowie ubezpieczenia zawarte są m.in. informacje o proponowanej wysokości i sposobie płatności składki ubezpieczeniowej. Oferta zawarcia umowy sporządzana jest przez Allianz lub jego pośrednika ubezpieczeniowego na podstawie informacji uzyskanych od Użytkownika.

5.4.4. Do zawarcia z Allianz Umowy ubezpieczenia, z wykorzystaniem Serwisu, dochodzi poprzez:

- a) dokonanie przez Użytkownika płatności składki ubezpieczeniowej proponowanej przez Allianz, w trybie i na zasadach określonych w podrozdziale 5.5. Regulaminu, lub
- b) złożenie przez Użytkownika oświadczenia woli w Serwisie, w trybie i na zasadach określonych w podrozdziale 5.6. Regulaminu,

przy czym o tym, czy w danym przypadku Użytkownikowi umożliwione zostanie zawarcie Umowy ubezpieczenia z wykorzystaniem Serwisu, a jeżeli tak, to czy nastąpi to w sposób określony w lit. a) lub lit. b) powyżej, decydują wspólnie Użytkownik oraz Allianz – przed wystaniem do Użytkownika wiadomości e-mail, o której mowa w pkt. 5.3.2.

5.5. Zawarcie z Allianz Umowy ubezpieczenia poprzez dokonanie płatności składki ubezpieczeniowej

5.5.1. Zawarcie z Allianz Umowy ubezpieczenia poprzez dokonanie płatności składki ubezpieczeniowej (lub jej pierwszej raty), z wykorzystaniem Serwisu, możliwe jest jedynie do daty określonej w Serwisie.

- 5.5.2. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje jednorazowo albo w ratach (jeśli warunki Umowy ubezpieczenia zawieranej z Allianz przewidują płatność ratalną).
- 5.5.3. Dokonanie płatności możliwe jest po dokonaniu przez Użytkownika w Serwisie wszystkich następujących czynności:
- skorzystaniu z Unikalnego linku,
  - pobrananiu wszystkich przestanych dokumentów,
  - złożeniu wszystkich – określonych w Serwisie jako niezbędne – oświadczeń związanych z korzystaniem z Serwisu,
  - potwierdzeniu poprawności i prawdziwości danych.
- 5.5.4. Użytkownik dokonuje płatności w Serwisie poprzez transakcję autoryzowaną w serwisie rozliczeniowym następujących podmiotów: Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie, PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu albo eCard S.A. z siedzibą w Warszawie (dostawcy obsługujący płatności) albo innego podmiotu uprawnionego do świadczenia usług w tym zakresie, do którego serwisu rozliczeniowego Użytkownik zostanie przekierowany z Serwisu.
- 5.5.5. W celu dokonania płatności poprzez transakcję autoryzowaną, o której mowa w pkt. 5.5.4., Użytkownik zostaje przekierowany do serwisów rozliczeniowych podmiotów wskazanych w pkt. 5.5.4., gdzie następuje autoryzacja transakcji.
- 5.5.1 W przypadku wyboru płatności za pośrednictwem karty, płatność jest możliwa do dokonania przy użyciu następujących kart płatniczych: Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic lub Maestro lub innych form płatności takich jak BLIK lub Szybkie przelewy.
- 5.5.6. Dane karty płatniczej nie są zapisywane przez APS. Karta płatnicza będzie identyfikowana na podstawie unikalnego numeru (tzw. indeks) oraz ciągu znaków (tzw. „Cardhash”) przesyłanych przez dany serwis rozliczeniowy, o którym mowa w pkt. 5.5.4., umożliwiającą obciążenie karty płatniczej w celu opłacenia składki.
- 5.5.7. Po dokonaniu płatności następuje przekierowanie Użytkownika z powrotem do Serwisu, gdzie wyświetlana jest informacja o statusie dokonanej transakcji (informacja o powodzeniu lub braku powodzenia transakcji). Potwierdzenie statusu płatności Użytkownik otrzymuje również drogą e-mail.
- 5.5.8. W przypadku, o którym mowa w pkt. 5.4.4. lit. a) powyżej, zrealizowana na rzecz Allianz, na zlecenie Użytkownika, płatność składki ubezpieczeniowej stanowi oświadczenie Użytkownika o woli zawarcia Umowy ubezpieczenia, na warunkach wskazanych w dokumentach przekazanych Użytkownikowi poprzez Serwis przed dokonaniem płatności. Umowa ubezpieczenia zawarta jest z Allianz z chwilą dokonania przelewu składki.
- 5.6. Zawarcie z Allianz Umowy ubezpieczenia poprzez złożenie oświadczenia woli w Serwisie
- 5.6.1. Zawarcie Umowy ubezpieczenia w sposób określony w pkt. 5.4.4. lit. b) powyżej możliwe jest po dokonaniu przez Użytkownika wszystkich następujących czynności:
- skorzystaniu z Unikalnego linku,
  - wyrażeniu wszystkich – określonych w Serwisie jako niezbędne – oświadczeń związanych z korzystaniem z Serwisu,
  - pobranieniu wszystkich przestanych dokumentów,
  - potwierdzeniu poprawności i prawdziwości danych,
  - złożeniu w Serwisie oświadczenia woli potwierdzającego chęć zawarcia Umowy ubezpieczenia poprzez odznaczenie zamieszczonej w Serwisie treści oświadczenia potwierdzającego przedmiotową intencję.
- 5.6.2. Do zawarcia Umowy ubezpieczenia w trybie i w sposób opisany w pkt. 5.6.1. powyżej, nie jest wymagane dokonanie przez Użytkownika płatności składki ubezpieczeniowej przed dniem rozpoczęcia świadczenia przez Allianz ochrony ubezpieczeniowej w ramach tej Umowy ubezpieczenia.
- 5.6.3. Płatność składki ubezpieczeniowej należnej z tytułu zawarcia z Allianz Umowy ubezpieczenia w trybie i w sposób opisany w pkt. 5.6.1. powyżej następuje na rachunek bankowy oraz w terminie wskazanym w dokumentach przekazanych Użytkownikowi w ramach Serwisu przed zawarciem Umowy ubezpieczenia.
- 5.7. Potwierdzenie zawarcia Umowy ubezpieczenia
- 5.7.1. Potwierdzeniem zawarcia z Allianz Umowy ubezpieczenia jest dokument w postaci polisy.
- 5.7.2. W przypadku zawarcia z Allianz Umowy ubezpieczenia w sposób określony w podrozdziale 5.5. Regulaminu, polisa zostaje udostępniona Użytkownikowi w Serwisie wraz z informacją o skutecznym dokonaniu na rzecz Allianz płatności.
- Polisa jest dostępna w Serwisie również po skorzystaniu z Unikalnego linku kierującego do Serwisu.
- 5.7.3. W przypadku zawarcia z Allianz Umowy ubezpieczenia w sposób określony w podrozdziale 5.6. Regulaminu, polisa zostaje udostępniona Użytkownikowi w Serwisie, po wykonaniu czynności określonych w pkt. 5.6.1. powyżej.
- 5.7.4. W Serwisie (z użyciem Unikalnego linku) polisa jest udostępniana Użytkownikowi po Autentykacji. Polisa jest dokumentem elektronicznym zapisanym w formacie PDF, który Użytkownik może w każdej chwili pobrać, zapisać i wydrukować przy wykorzystaniu sprzętu komputerowego.
- 5.7.5. Na życzenie Użytkownika, możliwe jest zamówienie bezpłatnie papierowej wersji polisy. Zamówienia papierowej wersji polisy można dokonać m.in. telefonicznie pod numerem Infolinii, lub poprzez formularz dostępny na stronie internetowej [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl), wskazując adres do korespondencji.
- 5.8. Przesyłanie zdjęć pojazdu za pomocą aplikacji Foto Asystent
- 5.8.1. O ile będzie wymagane przez Allianz dostarczenie zdjęć ubezpieczonego pojazdu, Użytkownik – na podany wcześniej numer telefonu – otrzyma SMS z Unikalnym linkiem do Foto Asystenta. Za pomocą Foto Asystenta Użytkownik przesyła zdjęcia pojazdu. Więcej informacji o aplikacji Foto Asystent oraz procesie przekazywania zdjęć pojazdu do Allianz znajduje się na stronie internetowej [www.allianz.pl/pl\\_PL/dla-ciebie/szkody-i-obsluga/obsluga/samochod/foto-asystent.html](http://www.allianz.pl/pl_PL/dla-ciebie/szkody-i-obsluga/obsluga/samochod/foto-asystent.html)
- 5.8.2. Gdy Użytkownik zawiera z Allianz Umowę ubezpieczenia w zakresie Autocasco, ma obowiązek dostarczenia zdjęć ubezpieczonego pojazdu w terminie do 7 dni od zawarcia Umowy ubezpieczenia, o ile Allianz poinformuje go o tym w sposób opisany powyżej w pkt. 5.8.1. lub za pośrednictwem agenta. W tym celu Allianz udostępni Użytkownikowi aplikację Foto Asystent. W aplikacji wskazane zostaną wymagane perspektywy i ujęcia zdjęć ubezpieczonego pojazdu, tj. wykonywane zdjęcia powinny: przedstawiać VIN na stałym elemencie pojazdu, całą bryłę ubezpieczonego pojazdu po przekątnej, z prawej strony, całą bryłę ubezpieczonego pojazdu po przekątnej z tyłu, lewej strony, wewnątrz ubezpieczonego pojazdu z widocznym wyposażeniem pojazdu oraz jego ewentualne uszkodzenia.

## 6. ASYSTENT SZKODY

- 6.1. Dostęp do Serwisu
- 6.1.1. Uzyskanie dostępu do Serwisu możliwe jest w drodze zamówienia w Allianz przez Użytkownika dostępu do Serwisu w przypadku, w którym jest on Użytkownikiem – osobą zgłaszającą szkodę (po wcześniejszym wyrażeniu przez niego zgody na kontakt za pomocą środków komunikacji elektronicznej).
- 6.1.2. Allianz wysyła SMS na numer telefonu komórkowego (wskazany Allianz przez Użytkownika jako numer telefonu do kontaktu z Unikalnym linkiem kierującym do Serwisu) lub wiadomość e-mail na Adres elektroniczny (wskazany Allianz przez Użytkownika jako adres e-mail do kontaktu) z Unikalnym linkiem kierującym do Serwisu. Po kliknięciu w Unikalny link, Użytkownik zostaje przekierowany pod unikalny adres internetowej.
- 6.1.3. Użytkownik może otrzymać wiele wiadomości e-mail lub SMS z Unikalnym linkiem w zależności od liczby zgłoszonych przez Użytkownika szkód.
- 6.2. Zakres świadczonej przez ALLIANZ POLSKA SERVICES sp. z o.o. Usługi
- 6.2.1. Usługa zapewni Użytkownikowi dostęp do następujących informacji:
- informacja o przyjęciu zgłoszenia szkody,
  - informacja o przyjęciu odpowiedzialności,
  - informacja o brakujących dokumentach potrzebnych w procesie likwidacji szkody,
  - informacja o trwaniu naprawy,
  - informacja o proponowanej kwocie odszkodowania,
  - informacja o oględzinach,
  - informacja o dostępnym warsztacie naprawczym,
  - informacja o zakończeniu naprawy,
  - informacja o wyplatcie odszkodowania,
  - informacja o odmowie wyplaty odszkodowania,
- 6.2.2. Rodzaj i zakres przekazywanych przez APS informacji z pkt. 6.2.1. uzależniony jest od prowadzonego przez Allianz przebiegu procesu likwidacji szkody oraz uprawnień Użytkownika do uzyskania ww. informacji, wynikających z odrębnych

przepisów, w szczególności ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2015 r., poz. 1844) (nie każdy Użytkownik otrzyma wszystkie z informacji zawartych w pkt. 6.2.1.).

- 6.2.3. Za pośrednictwem Serwisu, Użytkownik może dotrzeć potrzebną dokumentację zdjęciową w przypadku, o którym mowa w pkt. 6.2.1. lit. c).
- 6.2.4. Allianz będzie poprzedał wiadomością SMS lub za pośrednictwem poczty elektronicznej zamieszczenie przez APS w Serwisie nowych informacji, o których mowa w pkt. 6.2.1. lit. od a) do c), od e) do f) oraz od h) do i).

## 7. OCENA PROCESU PRZEZ KLIENTA

### 7.1. Zasady publikacji Opinii

- 7.1.1. Użytkownik może zostać poproszony przez Allianz o dokonanie oceny Usługi świadczonej przez Allianz na jego rzecz, np. oceny procesu zgłoszenia lub likwidacji szkody przez Allianz albo przez ASO, oceny procesu zawierania umów, procesu obsługi reklamacji.
- 7.1.2. Ocena Usługi świadczonej przez Allianz nastąpi w formie ankiety, którą Użytkownik otrzyma mailem lub SMSem, w wiadomości będzie umieszczony link do ankiety. Po kliknięciu w link Użytkownik zostanie przekierowany do ankiety, w której będzie mógł ocenić Usługi świadczone przez Allianz na jego rzecz oraz udzielić Opinii.
- 7.1.3. Na Opinię składa się ocena zamknięta na skali oraz zostawienie komentarza otwartego.
- 7.1.4. Allianz zastrzega sobie prawo do weryfikacji treści komentarzy otwartych zawartych w ocenie Usługi oraz do ich zredagowania poprzez usunięcie ewentualnych danych osobowych, danych teled adresowych albo adresów mailowych, wulgaryzmów, treści nie napisanych w języku polskim lub napisanych niezgodnie z zasadami polskiej pisowni i gramatyki, jak również prawo do usunięcia całego komentarza w szczególności, gdy:
- narusza obowiązujące przepisy prawa, wzywa do nienawiści rasowej, wyznaniowej, wzywa do nietolerancji lub agresji, itp.,
  - narusza prawa patentowe, autorskie, tajemnice handlowe oraz inne prawa własności intelektualnej,
  - zawiera treści propagujące przemoc, treści powszechnie uznane za wulgarne, obrażające uczucia religijne lub dobre obyczaje,
  - zawiera reklamy bądź inne materiały lub ogłoszenia o charakterze komercyjnym,
  - zawiera odnośniki do stron internetowych,
  - nie dotyczy Usługi, która jest przedmiotem opinii,
  - nie zawiera wartości merytorycznej,
  - jest skopiowana od innych Użytkowników lub z innych źródeł.

### 7.2. Prawa autorskie i odpowiedzialność za treść Opinii

- 7.2.1. Użytkownik, publikując swoją opinię udziela Allianz nieograniczonej w czasie licencji na nieodpłatne korzystanie, rozpowszechnianie, utrwalanie, publikowanie, kopiowanie i wykorzystywanie Opinii.
- 7.2.2. Publikowane Opinii są subiektywnymi opiniami Użytkowników, Allianz nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ich treść. Publikując Opinię, Użytkownik oświadcza, że jego wypowiedź nie narusza obowiązujących przepisów prawa, ani praw osób trzecich. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wypowiedzi umieszczone przez niego w Serwisie.
- 7.2.3. Opinii Użytkowników mogą być udostępniane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom ścigania lub wymiaru sprawiedliwości.
- 7.2.4. Allianz zastrzega sobie prawo do kontaktu z Użytkownikiem zamieszczającym Opinię pod pozostawionym adresem e-mail lub numerem telefonu.
- 7.2.5. Poprzez zamieszczenie Opinii Użytkownik akceptuje Regulamin, a w szczególności jego postanowienia dotyczące praw autorskich.

## CZĘŚĆ III. USŁUGI ŚWIADCZONE W ZWIĄZKU Z OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ UDZIELANĄ PRZEZ ALLIANZ ŻYCIE

## 8. ZAKRES USŁUG

- 8.1.1. W przypadku Użytkownika będącego poszukującym ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez Allianz Życie zakres świadczonych przez APS Usług obejmuje:
- dostęp do formularza służącego do aktualizacji danych kontaktowych i zgód, o których mowa w pkt. 4.2.5.; możliwość zawarcia Umowy ubezpieczenia z Allianz Życie oraz dostęp do dokumentów i innej korespondencji wykorzystywanych w procesie oferowania i zawierania Umów ubezpieczenia z Allianz Życie, w tym w szczególności takich jak: wniosek o zawarcie Umowy ubezpieczenia, list przewodni, list APK, ankieta medyczna, ogólne warunki ubezpieczenia, karta produktu, list o e-service, informacja o dystrybutorze, o której mowa w art. 9 ust 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń;
- 8.1.2. W przypadku Użytkownika posiadającego status Ubezpieczonego lub Ubezpieczającego w ramach Umowy ubezpieczenia zawartej z Allianz Życie, zakres świadczonych przez APS Usług obejmuje również (poza usługami określonymi w pkt. 8.1.2.) dostęp do dokumentów:
- wykorzystywanych przez Allianz Życie w procesie wykonywania i obsługi Umów ubezpieczenia, w tym w szczególności takich jak: polisa lub jej duplikat, aneks do polisy (o ile Ubezpieczony posiada jednocześnie status Ubezpieczającego), certyfikatu (w przypadku umów ubezpieczenia na rzecz osoby trzeciej);
  - odpowiedzi na skargę lub reklamację złożoną przez Ubezpieczonego;
  - wykorzystywanych przez Allianz Życie w procesie przeprowadzania postępowania o wypłatę świadczenia
  - dostęp do innych dokumentów, o których otrzymanie – za pośrednictwem Serwisu – Użytkownik zwróci się do Allianz Życie, a które Allianz Życie umożliwi APS do przekazywania w tej formie Użytkownikowi.
- 8.1.3. Allianz Życie w związku z udzielaną ochroną ubezpieczeniową nie świadczy Użytkownikom usługi określonej w Rozdziale 6 Regulaminu (Asystent Szkody).
- 8.2. Ogólne zasady zawierania Umowy ubezpieczenia z Allianz Życie
- 8.2.1. Umowa ubezpieczenia jest zawierana zgodnie z obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej przepisami prawa. W zakresie opodatkowania świadczeń płatnych z tytułu zawartej Umowy ubezpieczenia zastosowanie mają obowiązujące przepisy polskiego prawa podatkowego.
- 8.2.2. W ramach Serwisu istnieje możliwość zawarcia Umowy ubezpieczenia Twoje Bezpieczeństwo+.
- 8.2.3. Zasady zawarcia i rozwiązania Umowy ubezpieczenia, przedmiot i zakres ubezpieczenia, okres na jaki Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta, prawa i obowiązki stron Umowy ubezpieczenia oraz warunki jej wykonywania, m.in.: sposób ustalania wysokości świadczenia określone są w ogólnych warunkach ubezpieczenia właściwych dla danej Umowy ubezpieczenia, udostępnianych nieodpłatnie w Serwisie w formie umożliwiającej ich pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
- 8.2.4. Przed zawarciem z Allianz Życie Umowy ubezpieczenia, APS przekazuje Użytkownikowi, za pośrednictwem Serwisu, w formie określonej w załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu, informacje, o których mowa w art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
- 8.3. Dostęp do Serwisu
- 8.3.1. Uzyskanie dostępu do Serwisu możliwe jest po wyrażeniu przez Użytkownika zgody na przesłanie mu w postaci elektronicznej wnioskowanej propozycji zawarcia Umowy ubezpieczenia oraz dokumentów związanych z procesem jej zawierania, których obowiązek doręczenia wynika z przepisów prawa.
- 8.3.2. Allianz Życie wysyła wiadomość e-mail na Adres elektroniczny (wskazany Allianz Życie przez Użytkownika jako adres e-mail do kontaktu) z Unikalnym linkiem kierującym do Serwisu. Po kliknięciu w Unikalny link, Użytkownik zostaje przekierowany pod unikalny adres internetowy, gdzie następuje Autentykacja Użytkownika:



- a) w przypadku Autentykacji adresem e-mail, Użytkownik uzyskuje dostęp wyłącznie do dokumentów przekazanych na skutek danego kontaktu z Allianz Życie;
  - b) w przypadku Autentykacji numerem PESEL Użytkownik uzyskuje dostęp do wszystkich dokumentów przekazanych przez APS za pośrednictwem Serwisu.
- 8.3.3. Po pozytywnej Autentykacji Użytkownik otrzyma dostęp do Serwisu.
- 8.3.4. Dostęp do dokumentów możliwy jest do upływu terminu, który został określony w Serwisie jako termin ważności wniosku. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia dostęp do dokumentów możliwy jest do upływu terminu przedawnienia roszczeń z tytułu Umowy ubezpieczenia. Dokumenty udostępniane w Serwisie mają charakter dokumentów w postaci elektronicznej, które Użytkownik może w każdej chwili pobrać, zapisać i wydrukować przy wykorzystaniu sprzętu komputerowego. W przypadku woli zawarcia z Allianz Życie Umowy ubezpieczenia w sposób określony w pkt. 8.4, Użytkownik pobiera (przed zawarciem Umowy ubezpieczenia) wszystkie udostępnione dokumenty do pamięci trwałej własnego urządzenia.
- 8.4. Zawarcie Umowy ubezpieczenia z Allianz Życie
- 8.4.1. Zawarcie z Allianz Życie Umowy ubezpieczenia następuje na podstawie złożonego wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia, po akceptacji wniosku przez Allianz Życie. Użytkownik dokonując płatności pierwszej składki ubezpieczeniowej potwierdza złożenie wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia na warunkach wskazanych w dokumentach przekazanych Użytkownikowi poprzez Serwis przed dokonaniem płatności. Zapłata składki ubezpieczeniowej jest możliwa jedynie do daty określonej w Serwisie.
- 8.4.2. W Serwisie przedstawiany jest wniosek Użytkownika o zawarcie umowy z Allianz Życie oraz pozostałe dokumenty zawierające informacje o proponowanej Umowie ubezpieczenia, określone w pkt. 8.1.1. które obowiązkowo pobierane są przez Użytkownika do pamięci trwałej urządzenia. Wniosek o zawarcie umowy sporządzony jest przez Allianz Życie lub jego pośrednika ubezpieczeniowego na podstawie informacji uzyskanych od Użytkownika.
- 8.4.3. Użytkownik pobiera i zapisuje dokumenty niezbędne do zawarcia umowy (przekazane przez APS) w pamięci trwałej własnego urządzenia.
- 8.4.4. Dokonanie płatności możliwe jest po dokonaniu przez Użytkownika w Serwisie wszystkich następujących czynności:
- b) skorzystaniu z Unikalnego linku,
  - c) pobraniu wszystkich przestanych dokumentów,
  - d) złożeniu wszystkich określonych w Serwisie jako niezbędne – oświadczeń związanych z korzystaniem z Serwisu, oraz niezbędnych do zawarcia Umowy ubezpieczenia
  - e) złożeniu w Serwisie oświadczenia woli potwierdzającego chęć zawarcia Umowy ubezpieczenia poprzez odznaczenie zamieszczonej w Serwisie treści oświadczenia potwierdzającego przedmiotową intencję.
  - f) potwierdzeniu poprawności i prawdziwości danych.
- 8.4.5. Użytkownik dokonuje płatności w Serwisie poprzez transakcję autoryzowaną w serwisie rozliczeniowym następujących podmiotów: Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie, PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu albo eCard S.A. z siedzibą w Warszawie (dostawcy obsługujący płatności) albo innego podmiotu uprawnionego do świadczenia usług w tym zakresie, do którego serwisu rozliczeniowego Użytkownik zostanie przekierowany z Serwisu.
- 8.4.6. W celu dokonania płatności poprzez transakcję autoryzowaną, Użytkownik zostaje przekierowany do serwisów rozliczeniowych podmiotów wskazanych w pkt. 8.4.5. gdzie następuje autoryzacja transakcji.
- 8.4.7. Po dokonaniu płatności następuje przekierowanie Użytkownika z powrotem do Serwisu, gdzie wyświetlana jest informacja o statusie dokonanej transakcji (informacja o powodzeniu lub braku powodzenia transakcji), a w przypadku powodzenia transakcji udostępniana jest Polisa potwierdzająca akceptację wniosku przez Allianz Życie. Potwierdzenie statusu płatności Użytkownik otrzymuje również drogą e-mail.
- 8.5. Potwierdzenie zawarcia Umowy ubezpieczenia
- 8.5.1. Potwierdzeniem zawarcia z Allianz Życie Umowy ubezpieczenia jest dokument w postaci polisy.
- 8.5.2. Polisa zostaje udostępniona Użytkownikowi w Serwisie wraz z informacją o skutecznym dokonaniu na rzecz Allianz

Życie płatności. Polisa jest dostępna w Serwisie po skorzystaniu z Unikalnego linku kierującego do Serwisu.

- 8.5.3. W Serwisie (z użyciem Unikalnego linku) polisa jest udostępniana Użytkownikowi po Autentykacji. Polisa jest dokumentem elektronicznym zapisanym w formacie PDF, który Użytkownik może w każdej chwili pobrać, zapisać i wydrukować przy wykorzystaniu sprzętu komputerowego.
- 8.5.4. Na życzenie Użytkownika, możliwe jest zamówienie bezpłatnie papierowej wersji polisy. Zamówienia papierowej wersji polisy można dokonać m.in. telefonicznie pod numerem Infolinii, lub poprzez formularz dostępny na stronie internetowej [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl), wskazując adres do korespondencji.

## 9. OCENA PROCESU PRZEZ KLIENTA

### 9.1. Zasady publikacji Opinii

- 9.1.1. Użytkownik może zostać poproszony przez Allianz Życie o dokonanie oceny Usługi świadczonej przez Allianz Życie na jego rzecz, np. oceny procesu zgłoszenia lub likwidacji szkody przez Allianz Życie, oceny procesu zawierania umów, procesu obsługi reklamacji.
- 9.1.2. Ocena świadczonej Usługi nastąpi w formie ankiety, którą Użytkownik otrzyma mailem lub SMSem, w wiadomości będzie umieszczony link do ankiety. Po kliknięciu w link Użytkownik zostanie przekierowany do ankiety, w której będzie mógł ocenić Usługi świadczone przez Allianz Życie na jego rzecz oraz udzielić Opinii.
- 9.1.3. Na Opinię składa się ocena zamknięta na skali oraz zostawienie komentarza otwartego.
- 9.1.4. Allianz Życie zastrzega sobie prawo do weryfikacji treści komentarzy otwartych zawartych w ocenie Usługi oraz do ich zredagowania poprzez usunięcie ewentualnych danych osobowych, danych teled adresowych albo adresów mailowych, wulgaryzmów, treści nie napisanych w języku polskim lub napisanych niezgodnie z zasadami polskiej pisowni i gramatyki, jak również prawo do usunięcia całego komentarza w szczególności, gdy:
- a) narusza obowiązujące przepisy prawa, wzywa do nienawiści rasowej, wyznaniowej, wzywa do nietolerancji lub agresji, itp.,
  - b) narusza prawa patentowe, autorskie, tajemnice handlowe oraz inne prawa własności intelektualnej,
  - c) zawiera treści propagujące przemoc, treści powszechnie uznane za wulgarne, obrażające uczucia religijne lub dobre obyczaje,
  - d) zawiera reklamy bądź inne materiały lub ogłoszenia o charakterze komercyjnym,
  - e) zawiera odnośniki do stron internetowych,
  - f) nie dotyczy Usługi, która jest przedmiotem opinii,
  - g) nie zawiera wartości merytorycznej,
  - h) jest skopiowana od innych Użytkowników lub z innych źródeł.

### 9.2. Prawa autorskie i odpowiedzialność za treść Opinii

- 9.2.1. Użytkownik, publikując swoją opinię udziela Allianz Życie nieograniczonej w czasie licencji na nieodpłatne korzystanie, rozpowszechnianie, utrwalanie, publikowanie, kopiowanie i wykorzystywanie Opinii.
- 9.2.3. Publikowane Opinie są subiektywnymi opiniami Użytkowników, Allianz Życie nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ich treść. Publikując Opinię, Użytkownik oświadcza, że jego wypowiedź nie narusza obowiązujących przepisów prawa, ani praw osób trzecich. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wypowiedzi umieszczone przez niego w Serwisie.
- 9.2.4. Opinie Użytkowników mogą być udostępniane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom ścigania lub wymiaru sprawiedliwości.
- 9.2.5. Allianz Życie zastrzega sobie prawo do kontaktu z Użytkownikiem zamieszczającym Opinię pod pozostawionym adresem e-mail lub numerem telefonu.
- 9.2.6. Poprzez zamieszczenie Opinii Użytkownik akceptuje Regulamin, a w szczególności jego postanowienia dotyczące praw autorskich.

## CZĘŚĆ IV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### 10. BEZPIECZEŃSTWO I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

#### 10.1. Ochrona danych osobowych

10.1.1. Administratorem danych osobowych Użytkowników niezbędnych do świadczenia usługi drogą elektroniczną polegającej na umożliwieniu korzystania z Serwisu jest ALLIANZ POLSKA SERVICES spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej: Administrator), z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa.

10.1.2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD), z którym można kontaktować się pod adresem pocztowym siedziby Administratora, elektronicznie poprzez adres e-mail: IOD@allianz.pl lub poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej www.allianz.pl, we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych osobowych.

10.1.3. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są w celu:

- a) świadczenia Usług opisanych w niniejszym Regulaminie; – podstawą przetwarzania danych osobowych jest niezbędność do zawarcia i wykonania Umowy, analitycznym i statystycznym, w tym profilowania, gdzie podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora w postaci możliwości dokonywania analiz i statystyk,
- b) obrony przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z Umową – podstawą prawną przetwarzania danych stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na możliwości obrony przed roszczeniami lub dochodzenia roszczeń.

10.1.4. Administrator danych jest częścią grupy Allianz, która prowadzi działalność o globalnym zasięgu. Ze względu na charakter i zakres oferowanych usług, Dane osobowe Użytkownika w uzasadnionych przypadkach mogą zostać przekazane podmiotom mającym siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG). Jeżeli ww. kraje nie zostały uznane przez Komisję Europejską za zapewniające odpowiedni stopień ochrony danych osobowych, Administrator wdraża odpowiednie zabezpieczenia w celu zapewnienia właściwego stopnia ochrony danych. Należą do nich w szczególności standardowe klauzule umowne zatwierdzone przez Komisję Europejską oraz wiążące reguły korporacyjne zatwierdzone przez właściwy organ nadzoru. Administrator na wniosek Użytkownika udostępni kopie tych zabezpieczeń.

10.1.5. Dane osobowe Użytkownika mogą zostać przekazane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Administratora, m.in.: dostawcom usług IT, podmiotom świadczącym usługi prawne, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umów zawartych z Administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora.

10.1.6. Użytkownikowi przysługuje prawo do:

- a) dostępu do treści swoich danych, żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania;
- b) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest prawnie uzasadniony interes Administratora. W szczególności Użytkownikowi przysługuje prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania;
- c) wycofania zgody w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem;
- d) przenoszenia dostarczonych przez siebie danych osobowych, tj. do otrzymania od Administratora informacji o przetwarzanych danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego;
- e) wniesienia skargi do organu nadzorczego, zajmującego się ochroną danych osobowych;

Wskazane powyżej dane można zrealizować, za pośrednictwem strony internetowej z wykorzystaniem formularzy zamieszczonych na stronie internetowej www.allianz.pl, w formie pisemnej poprzez wystanie informacji na adres biura Allianz, poprzez adres poczty elektronicznej iod@allianz.pl lub telefonicznie pod numerem telefonu +48 224 224 224 (opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora).

10.1.7. Administrator może przetwarzać dane Użytkownika, takie jak: oznaczenia identyfikujące Użytkownika, oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzysta Użytkownik, informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z Usługi, informacje o skorzystaniu przez Użytkownika z Usług.

10.1.8. Administrator przetwarza dane osobowe niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy przez czas niezbędny do realizacji Usługi oraz do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikających z Umowy, chyba że na Administratorze ciąży wynikający z przepisów prawa obowiązek przechowywania danych przez okres dłuższy.

10.1.9. Dane osobowe Użytkownika niezbędne do Autentykacji Administrator otrzymuje od Allianz lub Allianz Życie – w zależności od tego, z którym z tych podmiotów Użytkownik zawarł lub zawiera Umowę ubezpieczenia lub w stosunku do którego z nich kieruje roszczenie, które na żądanie Użytkownika ma być realizowane z wykorzystaniem Serwisu. W zależności od sposobu Autentykacji te dane to – numer PESEL albo: adres e-mail lub nr telefonu.

10.1.10. Pełna treść klauzuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania danych osobowych Użytkownika odpowiednio przez Allianz lub Allianz Życie w związku z zawieraniem lub zawartą z tymi podmiotami Umową ubezpieczenia lub w związku z kierowanymi wobec nich roszczeniami w zakresie których Użytkownik korzysta z Usług dostępne są na stronie internetowej www.allianz.pl w zakładce: „Twoje dane”.

#### 10.2. Bezpieczeństwo

10.2.1. Serwis internetowy jest chroniony za pomocą szyfrowanego połączenia z użyciem protokołu https. Transfer danych osobowych oraz proces Autentykacji, jeżeli są wykorzystywane, odbywają się za pomocą bezpiecznego protokołu. APS dąży do wszelkich starań, aby zapewnić bezpieczeństwo przesyłanych danych. Dostęp do danych zawartych w dokumentach jest chroniony poprzez Hasło. APS nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane udostępnieniem przez Użytkownika danych uwierzytelniających jak Hasło osobom niepowołanym.

10.2.2. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z przepisów prawa, APS nie odpowiada za powstanie z przyczyn niezależnych od APS szkody wynikające z użytkowania Serwisu bądź niemożności jego użytkowania przez Użytkownika lub w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub transmisji danych, szkodliwym oprogramowaniem, awarią linii lub systemu informatycznego.

10.2.3. Mając na uwadze publiczny charakter sieci Internet, używanej m.in. do połączenia z Serwisem i przesyłania poczty elektronicznej, APS informuje, że świadczenie Usług może wiązać się z ryzykiem. W związku ze szczególnym charakterem zagrożeń elektronicznych, w celu minimalizacji ryzyka i podniesienia poziomu bezpieczeństwa, zaleca się Użytkownikowi objęcie ochroną urządzeń, z których korzysta, np. poprzez wprowadzenie mechanizmów kontroli dostępu do tych urządzeń, ochronę danych służących do uwierzytelniania dostępu, instalację oprogramowania antywirusowego, posiadanie aktualnego systemu operacyjnego, a także podłączanie urządzeń końcowych wyłącznie do wiarygodnych sieci Wi-Fi.

10.2.4. APS nie ponosi odpowiedzialności za błędy w transmisji danych z przyczyn niezależnych od APS, w tym spowodowane awarią systemów teleinformatycznych, systemów telekomunikacyjnych, systemów zasilania oraz z powodu opóźnień w działaniu zewnętrznego operatora zapewniającego transmisję danych.

10.2.5. APS nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisu z przyczyn niezależnych od APS. APS ma prawo czasowo zawiesić dostęp do Serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości, ze względów bezpieczeństwa.

10.2.6. Wszelkie podejrzenia naruszenia zasad zachowania poufności i bezpieczeństwa informacji w Serwisie, Klient może zgłaszać na adres bok@allianz.pl

- 10.3. Informacja o zagrożeniach wynikających ze Świadczenia usług drogą elektroniczną
- 10.3.1. Do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem z usług sieci Internet należy zaliczyć: działanie oprogramowania szpiegującego, wirusy komputerowe oraz niechciane wiadomości.
- 10.3.2. Oprogramowanie szpiegujące to oprogramowanie, które w sposób niezauważony przez Użytkownika może zostać zainstalowane na jego komputerze by przechwycić informacje na jego temat czy takie, które pozwolą na przejęcie przez cyberprzestępców kontroli nad jego komputerem.
- 10.3.3. Wirus komputerowy to szkodliwe oprogramowanie, które posiada zdolność powielania się bez zgody Użytkownika.
- 10.3.4. Niechciane wiadomości to wiadomości elektroniczne, często służące do wyłudzenia informacji o Użytkowniku lub próbujące nakłonić go do instalacji złośliwego oprogramowania.
- 10.4. Podstawowe zasady bezpieczeństwa
- 10.4.1. Każdy Użytkownik korzystający z usług sieci Internet, w tym z Serwisu, powinien dbać o bezpieczeństwo swojego komputera. Komputer powinien posiadać program antywirusowy z aktualną bazą definicji wirusów, bezpieczną wersję przeglądarki internetowej oraz włączoną zaporę sieciową, tzw. firewall. Użytkownik powinien ponadto cyklicznie sprawdzać, czy jego system operacyjny posiada zainstalowane najnowsze aktualizacje.
- 10.4.2. Pliki powinny być pobierane tylko z zaufanych miejsc. Wysoce ryzykowne jest instalowanie oprogramowania z niezauważanych źródeł.
- 10.4.3. Nie zaleca się otwierania załączników przesyłanych pocztą elektroniczną od niezauważanych nadawców oraz klikania w linki, których adres budzi wątpliwości Użytkownika odnośnie jego pochodzenia, lub których się nie spodziewano.
- 10.4.4. Używając domowej sieci bezprzewodowej (WiFi) należy ustalić bezpieczne i trudne do złamania hasło dostępu do sieci. Rekomenduje się także korzystanie z zaufanych standardów szyfrowania sieci bezprzewodowych (WiFi).
- 11.3. Rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia. Do zachowania ww. terminu wystarczy wystanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni, termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia. Informacja do klienta z przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi wskazywać będzie przyczynę opóźnienia oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.
- 11.4. APS odpowie na reklamację, skargę lub zażalenie będzie udzielona na piśmie. E-mailem APS odpowie na reklamację, skargę lub zażalenie wyłącznie na prośbę osoby, która ją złożyła.
- 11.5. W przypadku klienta będącego osobą fizyczną wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do Rzecznika Finansowego.
12. W przypadku wystąpienia sporu, pomiędzy konsumentem a podmiotem rynku finansowego, wynikającego z Umowy, istnieje możliwość jego pozasądowego rozstrzygnięcia. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów jest Rzecznik Finansowy (w tym postępowaniu podmiot rynku finansowego ma obowiązek uczestniczyć) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (udział w tym postępowaniu wymaga zgody podmiotu rynku finansowego.) Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego to: [www.rf.gov.pl/polubowne](http://www.rf.gov.pl/polubowne). Adres strony internetowej Sądu Polubownego przy KNF to: [www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/sad\\_polubowny](http://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny).
- 12.1. W przypadku sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych pomiędzy APS a konsumentami, istnieje możliwość wykorzystania internetowego systemu rozstrzygania sporów – platformy ODR. W tym celu konsument powinien wypełnić elektroniczny formularz skargi dostępny pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 11. TRYB REKLAMACYJNY

- 11.1. Reklamacja, skarga i zażalenie związana z Usługami świadczonej przez APS w ramach Regulaminu, może zostać złożona w każdej jednostce APS obsługującej klientów lub biurze APS (Warszawa, adres: ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa). Reklamacja może być złożona:
- a) na piśmie – osobiście, w każdej jednostce APS obsługującej klientów lub w biurze APS albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. z 2018 r. poz. 2188 z późn.zm.),
  - b) ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu +48 224 224 224 – opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora) albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce APS obsługującej klientów lub w biurze APS,
  - c) elektronicznie – za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie internetowej [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl) lub za pomocą poczty elektronicznej na adres [skargi@allianz.pl](mailto:skargi@allianz.pl).
- 11.2. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest zarząd APS lub osoba upoważniona przez APS.

## 13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 13.1. APS posiada status agenta ubezpieczeniowego i wykonuje działalność agencyjną na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Nadzór nad dystrybucją ubezpieczeń wykonuje Komisja Nadzoru Finansowego, na zasadach określonych w rozdziale 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.
- 13.2. W relacjach z Użytkownikami w trakcie użytkowania Serwisu jest stosowany język polski.
- 13.3. Kontakt elektroniczny możliwy jest przy użyciu formularzy kontaktowych dostępnych w portalu [allianz.pl](http://allianz.pl).
- 13.4. Niniejszy Regulamin przyjęty został uchwałą Zarządu APS nr 4/2024.

MONIKA GROŃSKA  
PREZES ZARZĄDU

SYLWIA FILIPIAK-PASTUSIAK  
CZŁONEK ZARZĄDU



# WAŻNE INFORMACJE DLA KONSUMENTA DOTYCZĄCE ZAWIERANIA Z TOWARZYSTWEM UBEZPIECZEŃ I REASEKURACJI ALLIANZ POLSKA SPÓŁKĄ AKCYJNĄ UMÓW UBEZPIECZENIA NA ODLEGŁOŚĆ

- Umowa ubezpieczenia (dalej, na potrzeby niniejszego Załącznika nr 1: „Umowa”) zawierana jest z Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000028261, NIP 525-15-65-015, REGON 012267870, wysokość kapitału zakładowego: 457 110 000 złotych (wpłacony w całości), działającą na podstawie zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej wydanego przez Ministra Finansów z dnia 14 listopada 1996 roku (DU/1853/AU/AP/96) zmienionego decyzją Ministra Finansów z dnia 19 listopada 1998 roku (FI/2258/AU/11/98) oraz na podstawie zezwolenia Ministra Finansów z dnia 18 listopada 1997 roku (DU/2167/AU/MO/97) (dalej: „Allianz”).
- Umowa zawierana jest z Allianz za pośrednictwem ALLIANZ POLSKA SERVICES spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (dalej: APS), ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000025291, NIP 5213056381, REGON 016188184, wysokość kapitału zakładowego: 50 509 000,00 złotych (wpłacony w całości), wpisaną do rejestru pośredników ubezpieczeniowych pod numerem KNF 11136665/A lub innym pośrednikiem ubezpieczeniowym. W przypadku, w którym Umowa zawierana jest z udziałem (innego niż APS) pośrednika ubezpieczeniowego, jego dane, a w szczególności imię i nazwisko / nazwa oraz adres zamieszkania / siedziby, znajdują się w dokumentach doręczanych przed zawarciem Umowy.
- Świadczenia w zakresie organizacji i pokrycia kosztów usług:
  - assistancje (opisanych w treści mających zastosowanie w danej Umowie ogólnych lub szczególnych warunków ubezpieczenia), są świadczone przez Allianz za pośrednictwem AWP P&C S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie (ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa),
  - ochrony prawnej (opisanych w treści mających zastosowanie w danej Umowie ogólnych warunków ubezpieczenia), są świadczone przez Allianz za pośrednictwem Coris Lex Services Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (ul. Królewska 16, 00-103 Warszawa).
- Istotne właściwości świadczenia i jego przedmiot, termin, czas i sposób świadczenia usług, koszty oraz zasady dotyczące płatności składki, pobierania opłat oraz zasady ustalania i wypłaty świadczeń określają:
  - oferta,
  - ustandaryzowany dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym, właściwy dla danej Umowy,
  - ogólne warunki ubezpieczenia właściwe dla danej Umowy, a w przypadku Umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. Nr 124, poz. 1152 z późn.zm.),
  - po zawarciu Umowy – Polisa.W przypadku zmian warunków potwierdzonych w Polisie, ostateczne warunki potwierdzone są w aneksie do Polisy.
- Jedynym kosztem związanym z zawarciem i wykonywaniem Umowy jest składka ubezpieczeniowa, której proponowaną wysokość wskazano w ofercie (a po zawarciu Umowy potwierdzono w Polisie). W przypadku zmiany wysokości składki jej ostateczna wysokość potwierdzana jest w aneksie do Polisy. Składkę ubezpieczeniową ustala się według kryteriów przedstawionych w ogólnych warunkach ubezpieczenia oraz obowiązujących przepisach prawa.
- Koszt połączenia internetowego/telefonicznego ponosi osoba inicjująca połączenie według taryf swojego operatora. W zakresie opodatkowania świadczeń lub odszkodowań płatnych z tytułu zawartej Umowy zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa podatkowego.
- Termin, w jakim oferta oraz informacja o wysokości składki mają charakter wiążący określone są w ofercie.
- Konsument, który zawarł na odległość Umowę, może od niej odstąpić bez podania przyczyn w ciągu 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu Umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014, poz. 827 z późn.zm.), jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem wysłano oświadczenie. Odstąpienie od Umowy nie zwalnia Konsumenta z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym Allianz udzielał ochrony ubezpieczeniowej. Składka do zapłaty zostanie obliczona jako iloczyn dni, w których Allianz udzielał ochrony i kwoty wynikającej z podziału składki na dni okresu ochrony potwierdzone w Polisie/aneksie do Polisy. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy na piśmie należy wysłać na adres Allianz (ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa) lub złożyć za pośrednictwem agenta ubezpieczeniowego Allianz, lub korzystając z formularza elektronicznego dostępnego pod adresem [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl).
- Reklamacja, skarga lub zażalenie związana ze świadczeniami przez Allianz usługami może zostać złożona w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów, w tym w biurze Allianz (ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa). Reklamacja, skarga lub zażalenie może być złożona:
  - na piśmie – osobiście, w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów, w tym w biurze Allianz (adres wskazany wyżej), albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe (Dz.U. z 2018 r. poz. 2188 z późn.zm.),
  - ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu +48 224 224 224 – opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora) albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Allianz obsługującej klientów lub w biurze Allianz (adres wskazany wyżej),
  - elektronicznie – za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie internetowej [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl) lub za pomocą poczty elektronicznej na adres [skargi@allianz.pl](mailto:skargi@allianz.pl).
- W przypadku wystąpienia sporu, pomiędzy konsumentem a podmiotem rynku finansowego, wynikającego z Umowy, istnieje możliwość jego pozasądowego rozstrzygnięcia. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów jest Rzecznik Finansowy (w tym postępowaniu podmiotem rynku finansowego ma obowiązek uczestniczyć) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (udział w tym postępowaniu wymaga zgody podmiotu rynku finansowego.) Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego to: [www.rf.gov.pl/polubowne](http://www.rf.gov.pl/polubowne). Adres strony internetowej Sądu Polubownego przy KNF to: [www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/sad\\_polubowny](http://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny).
- W przypadku sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych pomiędzy Allianz a konsumentami, istnieje możliwość wykorzystania internetowego systemu rozstrzygania sporów – platformy ODR. W tym celu konsument powinien wypełnić elektroniczny formularz skargi dostępny pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

12. Prawem właściwym dla stosunków przedsiębiorcy z konsumentem przed zawarciem Umowy oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania Umowy jest prawo polskie.
13. Powództwo związane z wykonywaniem Umowy, w tym powództwo o roszczenie wynikające z Umowy można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy.
14. Językiem stosowanym w relacjach przedsiębiorcy z konsumentem jest język polski.
15. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny jest instytucją, do której zadań należy zaspokajanie roszczeń z tytułu umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych na zasadach i w granicach określonych w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych.
16. Allianz podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

# WAŻNE INFORMACJE DLA KONSUMENTA DOTYCZĄCE ZAWIERANIA Z TOWARZYSTWEM UBEZPIECZEŃ ALLIANZ ŻYCIE POLSKA SPÓŁKĄ AKCYJNĄ UMÓW UBEZPIECZENIA NA ODLEGŁOŚĆ

- Umowa ubezpieczenia (dalej Umowa) zawierana jest z Towarzystwem Ubezpieczeń Allianz Życie Polska Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000002561, NIP 526-020-99-75, REGON 010587003, wysokość kapitału zakładowego: 95 480 000 złotych (wpłacony w kwocie 87 267 500,00 zł złotych) (dalej Spółka lub Allianz Życie); działającą na podstawie wydanego przez Ministra Finansów zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej nr 6 z dnia 6 września 1991 roku pod nazwą Commercial Union – Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie (Polska) Spółka Akcyjna; w dniu 24 sierpnia 1998 roku nazwa Spółki została zmieniona na Commercial Union Polska – Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna; w dniu 31 maja 2009 nazwa Spółki została zmieniona na Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.; w dniu 01 lipca 2022 nazwa Spółki została zmieniona na Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Życie Polska Spółka Akcyjna działającą na podstawie zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej wydanego przez Ministra Finansów z dnia 28 lutego 1997 roku (DU/73/AU/AP/97) zmienionego decyzją Ministra Finansów z dnia 18 listopada 1998 roku (FI/2257/AU/JJ/98).
- Umowa zawierana jest z Allianz Życie za pośrednictwem ALLIANZ POLSKA SERVICES spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (dalej: APS), ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000025291, NIP 5213056381, REGON 016188184, wysokość kapitału zakładowego: 50 509 000,00 złotych (wpłacony w całości), wpisaną do rejestru pośredników ubezpieczeniowych pod numerem KNF 11136665/A lub innym pośrednikiem ubezpieczeniowym. W przypadku, w którym Umowa zawierana jest z udziałem (innego niż APS) pośrednika ubezpieczeniowego, jego dane, a w szczególności imię i nazwisko / nazwa oraz adres zamieszkania / siedziby, znajdują się w dokumentach doręczanych przed zawarciem Umowy.
- Świadczenia w zakresie organizacji i pokrycia kosztów usług Assistance są świadczone za pośrednictwem AWP P&C S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie (ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa).
- Istotne właściwości świadczenia i jego przedmiot, termin, czas i sposób świadczenia usług, koszty oraz zasady dotyczące płatności składki, pobierania opłat oraz zasady ustalania i wypłaty świadczeń określają właściwie dla danej Umowy:
  - ogólne warunki ubezpieczenia wraz z załącznikami
  - Karty Produktu (informacja o produkcie)
  - wniosek o zawarcie Umowy
  - po zawarciu Umowy – Polisa.W przypadku zmian warunków potwierdzonych w Polisie, proponowane zmiany wskazane są w ofercie zmiany i potwierdzane są w aneksie do Polisy.
- Jedynym kosztem związanym z zawarciem i wykonywaniem Umowy jest składka ubezpieczeniowa, której proponowaną wysokość wskazano w propozycji ubezpieczenia i wniosku o zawarcie Umowy (a po zawarciu Umowy potwierdzono w Polisie). W przypadku zmiany wysokości składki, proponowana wysokość wskazywana jest w ofercie zmiany, a jej ostateczna wysokość potwierdzana jest w aneksie do Polisy. Składkę ubezpieczeniową ustala się według kryteriów przedstawionych w ogólnych warunkach ubezpieczenia oraz obowiązujących przepisach prawa.
- Klient jest zobowiązany zapłacić pierwszą składkę przelewem bankowym ze swojego indywidualnego rachunku bankowego.
- Koszt połączenia internetowego/telefonicznego ponosi osoba inicjująca połączenie według taryf swojego operatora. W zakresie opodatkowania świadczeń lub odszkodowań płatnych z tytułu zawartej Umowy zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa podatkowego.
- Zakres ubezpieczenia oraz informacja o wysokości składki określone są w propozycji ubezpieczenia lub we wniosku o zawarcie Umowy. Termin, w jakim zakres ubezpieczenia oraz informacja o wysokości składki mają charakter wiążący wskazany jest w propozycji ubezpieczenia lub we wniosku o zawarcie Umowy oraz w Serwisie Mój Allianz. W przypadku propozycji zmiany Umowy, termin, w jakim oferta lub informacja o wysokości składki mają charakter wiążący, wskazany jest w ofercie zmiany Umowy wraz z którą zostaje przekazany niniejszy dokument.
- Konsument, który zawarł na odległość Umowę, może od niej odstąpić w ciągu 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu Umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, o ile jest to termin późniejszy. W przypadku propozycji zmiany Umowy, Allianz Życie proponuje, zgodnie z warunkami Umowy, kontynuowanie Umowy na zmienionych warunkach, Konsument, który zmienił na odległość Umowę, może odstąpić od zmiany Umowy w ciągu 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu aneksu zmieniającego Umowę lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, o ile jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem wystano oświadczenie. Odstąpienie od Umowy nie zwalnia Konsumenta z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym Allianz Życie udzielała ochrony ubezpieczeniowej. Składka do zapłaty zostanie obliczona jako iloczyn dni, w których Allianz Życie udzielała ochrony i kwoty wynikającej z podziału składki na dni okresu ochrony potwierdzone w Polisie/ aneksie do Polisy. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy na piśmie należy wystąpić na adres Allianz Życie (ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa) lub złożyć za pośrednictwem agenta ubezpieczeniowego Allianz Życie lub korzystając z formularza elektronicznego dostępnego pod adresem [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl)
- Reklamacja, skarga lub zażalenie związana ze świadczonymi przez Allianz Życie usługami może zostać złożona w każdej jednostce Allianz Życie obsługującej Klientów, w tym w siedzibie Allianz Życie (ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa). Reklamacja, skarga lub zażalenie może być złożona:
  - na piśmie – osobiście, w każdej jednostce Allianz Życie obsługującej klientów lub w biurze Allianz Życie (adres wskazany wyżej), albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 2188 z późn.zm.),
  - ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu +48 224 224 224 – opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora) albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Allianz Życie obsługującej klientów lub w biurze Allianz Życie (adres wskazany wyżej),
  - elektronicznie – za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl) lub za pomocą poczty elektronicznej na adres [skargi@allianz.pl](mailto:skargi@allianz.pl).
- W przypadku wystąpienia sporu, pomiędzy konsumentem a podmiotem rynku finansowego, wynikającego z Umowy, istnieje możliwość jego pozasądowego rozstrzygnięcia. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów jest Rzecznik Finansowy (w tym postępowaniu podmiot rynku finansowego ma obowiązek uczestniczyć) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (udział w tym postępowaniu wymaga zgody podmiotu rynku finansowego.) Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego to: [www.rf.gov.pl/polubowne](http://www.rf.gov.pl/polubowne). Adres strony internetowej Sądu Polubownego przy KNF to: [www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/sad\\_polubowny](http://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny).

12. W przypadku sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych pomiędzy Allianz Życie a konsumentami, istnieje możliwość wykorzystania internetowego systemu rozstrzygania sporów – platformy ODR. W tym celu konsument powinien wypełnić elektroniczny formularz skargi dostępny pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
13. Możesz w każdym czasie wypowiedzieć Umowę składając nam oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, liczonego od ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym otrzymamy oświadczenie o wypowiedzeniu.
14. Prawem właściwym dla stosunków przedsiębiorcy z konsumentem przed zawarciem Umowy oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania Umowy jest prawo polskie.
15. Powództwo związane z wykonywaniem Umowy, w tym powództwo o roszczenie wynikające z Umowy można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
16. Językiem stosowanym w relacjach przedsiębiorcy z konsumentem jest język polski.
17. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny jest instytucją, która zapewnia częściowe zaspokajanie roszczeń osób uprawnionych z umów ubezpieczenia na życie w sytuacjach i na zasadach wskazanych w ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obywatelskich, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.
18. Allianz Życie podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.