

**OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA  
PAKIETU POMOCNEGO (ASSISTANCE)  
„POMOC W DOMU”  
DLA POSIADACZY PAKIETU: EUROKONTO PODSTAWOWE,  
EUROKONTO , EUROKONTO PLUS , EUROKONTO HIPOTECZNE  
PLUS, EUROKONTO VIP , EUROKONTO PRESTIŻ,**

## § 1

### Postanowienia ogólne

1. Na podstawie niniejszych ogólnych warunków ubezpieczenia pakietu pomocnego, Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Polska Spółka Akcyjna, zwane dalej Allianz Polska, zapewnia Ubezpieczonym pomoc w domu w formie usług assistance.
2. Ubezpieczonym w zakresie określonym w niniejszych owu pakietu pomocnego „POMOC W DOMU” jest właściciel/ współwłaściciel Pakietu Eurokonto Podstawowe, Eurokonto, Eurokonto Plus, Eurokonto Hipoteczne Plus, Eurokonto VIP, Eurokonto Prestiż.
3. Ubezpieczającym według niniejszej umowy ubezpieczenia jest Bank Polska Kasa Opieki S.A.
4. Umowa zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Allianz Polska określa w szczególności:
  - sposób zawierania umowy ubezpieczenia,
  - prawa i obowiązki stron umowy,
  - tryb, warunki, sposób oraz przesłanki i terminy wypowiedzenia umowy przez Ubezpieczającego lub Allianz Polska,
  - sposób ustalania i opłacania składki ubezpieczeniowej,
  - tryb, warunki oraz sposób dokonywania zmiany umowy.
5. Usługi polegające na interwencji specjalisty i mechanika RTV/ AGD/ PC są świadczone w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, które zostało przez niego zgłoszone jako pierwsze do ubezpieczenia assistance (z zastrzeżeniem zmiany miejsca zamieszkania zgłoszonej do dokumentacji bankowej).
6. W ramach jednego Pakietu Eurokonto może być ubezpieczone tylko jedno miejsce zamieszkania.
7. Ochrona ubezpieczeniowa udzielana właścicielowi/współwłaścicielowi Pakietu Eurokonto rozpoczyna się od daty zawarcia umowy o prowadzenie Pakietu Eurokonto i trwa do czasu rozwiązania umowy o prowadzenie Pakietu Eurokonto, o ile umowa zawarta przez Ubezpieczającego z Allianz Polska będzie pozostawała w mocy.
8. Usługi są świadczone za pośrednictwem Centrum Operacyjnego Allianz Polska - Elvia Assistance Sp. z o.o., ul. Domaniewska 50 B , 02-672 Warszawa, nr telefonu 022 5 222 567, fax. 022 5 222 520, zwanego dalej Centrum Operacyjnym.
9. Ochrona ubezpieczeniowa jest udzielana na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

## § 2

### Definicje

1. **Usługi assistance** – usługi, których świadczenie jest przedmiotem ubezpieczenia polegające na zorganizowaniu i pokryciu kosztów pomocy udzielonej Ubezpieczonemu w miejscu zamieszkania oraz zapewnieniu usług informacyjnych w zakresie i granicach określonych niniejszymi warunkami ubezpieczenia.

2. **Miejsce zamieszkania** - mieszkanie lub dom, którego adres jest wskazany przez ubezpieczonego w bankowej dokumentacji Pakietu Eurokonto jako miejsce stałego zamieszkania Ubezpieczonego lub jako adres korespondencyjny.
3. **Zdarzenie losowe** – zdarzenie, które uprawnia Ubezpieczonego do skorzystania z interwencji specjalisty w przypadku ryzyka utraty lub dalszego uszkodzenia mienia znajdującego się w miejscu zamieszkania. Za zdarzenie losowe uważa się: pożar, uderzenie pioruna, przepięcie, eksplozję, implozję, uderzenie lub upadek statku powietrznego, uderzenie pojazdu mechanicznego, huragan i grad, zalanie, pęknięcie mrozowe, zalanie przez osoby trzecie, powódź, kradzież z włamaniem, wandalizm, stłuczenie szyb i innych przedmiotów szklanych odpowiadające poniższym definicjom:
  - 1) Pożar – działanie ognia, który wydostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile.
  - 2) Uderzenie pioruna – bezpośrednie przejście ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi, które pozostawiło w miejscu zamieszkania bezsporne ślady; uderzenie pioruna nie obejmuje szkód spowodowanych przepięciem.
  - 3) Przepięcie – wywołane wyładowaniami atmosferycznymi pośrednie uszkodzenie lub zniszczenie instalacji lub ruchomości domowych wskutek nagłego i krótkotrwałego napięcia prądu, wyższego od znamionowego dla danego urządzenia, instalacji, linii, sieci; Allianz Polska odpowiada za ryzyko przepięcia pod warunkiem wyposażenia budynku/ lokalu w odgromniki lub ochronniki przepięciowe.
  - 4) Eksplozja - zespół zjawisk towarzyszących nagłemu przejściu układu z jednego stanu równowagi w drugi, z gwałtownym wyzwoleniem znacznej ilości energii (cieplnej lub świetlnej), gazu, pyłu, par. Pod pojęciem eksplozji zbiornika ciśnieniowego (kotła, rurociągu itp.), który stale jest napełniony parą lub gazem rozumie się rozerwanie ściany zbiornika i gwałtowne wyrównanie ciśnień na zewnątrz i wewnątrz zbiornika, jak również eksplozję spowodowaną gwałtownie przebiegającą reakcją chemiczną wewnątrz zbiornika nie powodującą rozerwania jego ścian.
  - 5) Implozja – uszkodzenie zbiornika lub aparatu próżniowego na skutek działania podciśnienia.
  - 6) Uderzenie lub upadek statku powietrznego – przymusowe lądowanie lub upadek statku powietrznego lub innego obiektu latającego, upadek jego części lub przewożonego ładunku.
  - 7) Uderzenie pojazdu mechanicznego - uderzenie pojazdu mechanicznego, jego części lub przewożonego ładunku. Za uderzenie pojazdu mechanicznego nie uważa się uderzenia przez pojazd należący do Ubezpieczonego, osób zamieszkujących na stałe w miejscu zamieszkania, pracowników lub osób, którym powierzono stałą ochronę miejsca zamieszkania.
  - 8) Huragan - wiatr o prędkości nie mniejszej niż 18,9 m/s (68 km/h), którą potwierdziły pomiary najbliższego miejscu zamieszkania stacji Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej. W przypadku, gdy szybkość wiatru nie może być potwierdzona, Allianz Polska ponosi odpowiedzialność, jeżeli wiatr spowodował szkody w okolicy miejsca zamieszkania.

Oprócz bezpośredniego działania huraganu pod pojęciem tym określa się również następstwa szkód spowodowanych unoszonymi przez huragan częściami budynków, drzew lub przedmiotami.

- 9) Grad – opady atmosferyczne składające się z bryłek lodu.
- 10) Zalanie – wyciek wody, pary lub cieczy, która wskutek awarii wydostała się z:
- rur dopływowych (instalacji wodociągowej) i połączeń giętkich wraz z armaturą,
  - rur odpływowych (instalacji kanalizacyjnej) znajdujących się wewnątrz budynku/ lokalu,
  - wyposażenia połączonego na stałe z systemem rur (pralki, wirówki, zmywarki) znajdujących się w miejscu zamieszkania,
  - wodnego/ parowego/ olejowego układu grzewczego lub klimatyzacji, pomp wodnych, słonecznego układu ogrzewania wody,
  - instalacji tryskaczowej lub gaśniczej,
  - instalacji kanalizacyjnej w następstwie cofnięcia się wody lub ścieków, o ile przyczyna cofnięcia znajdowała się na terenie posesji z budynkiem/ lokalem, w którym znajduje się miejsce zamieszkania. Za cofnięcie się wody lub ścieków z kanalizacji nie uważa się szkód, które ze względu na sytuację w miejscu zamieszkania są zdarzeniem przewidywalnym. Za przewidywalne cofnięcie ścieków lub wody z kanalizacji uważa się sytuację, gdy cofnięcie ścieków lub wody z kanalizacji wystąpiło w danym miejscu zamieszkania dwa lub więcej razy w ciągu ostatnich dziesięciu lat przed zawarciem umowy ubezpieczenia, lub istnieją problemy z płynnym odprowadzaniem ścieków,
  - urządzeń wodno-kanalizacyjnych na skutek nieumyślnego pozostawienia otwartych kurków w warunkach przerwy w dopływie wody.
- 11) Pęknięcie mrozowe - uszkodzenia spowodowane mrozem polegające na pęknięciu znajdujących się w miejscu zamieszkania:
- urządzeń kąpielowych, umywalek, spłuczek, syfonów, wodomierzy, kotłów, bojlerów,
  - rur dopływowych lub odpływowych (kanalizacyjnych) , instalacji grzewczych, instalacji tryskaczowej i/ lub gaśniczej.
- 12) Zalanie przez osoby trzecie - zalanie wodą lub inną cieczą, za które ponoszą odpowiedzialność osoby trzecie: fizyczne, prawne lub jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej.
- 13) Powódź – zalanie terenu lub podłoża, które powstało w następstwie:
- wystąpienia z brzegów wód powierzchniowych (stojących lub płynących),
  - nadmiernych opadów atmosferycznych w miejscu zamieszkania, tj. zalania terenu, które wystąpiło pomimo prawidłowo zaprojektowanego i sprawnego systemu odprowadzania wody (studzienki, rury odprowadzające, rowy),
- 14) Kradzież z włamaniem – dokonanie zaboru ruchomości domowych w celu przywłaszczenia po:
- uprzednim usunięciu lub zniesieniu przez sprawcę zabezpieczenia przy użyciu narzędzi lub siły,
  - otwarciu przez sprawcę zabezpieczenia podrobionym kluczem lub innym narzędziem albo/ i kluczem oryginalnym, który sprawca zdobył przez kradzież z włamaniem do innego pomieszczenia lub w wyniku rabunku; użycie

podrobionego lub dopasowanego klucza nie może zostać dowiedzione wyłącznie przez stwierdzenie, że doszło do kradzieży ruchomości domowych znajdujących się w miejscu zamieszkania.

15) Wandalizm – gdy sprawca dostał się lub usiłował dostać się do miejsca zamieszkania w sposób opisany w podpunkcie powyższym i zniszczył lub uszkodził elementy zabezpieczeń przeciwkradzieżowych.

16) Stłuczenie szyb i innych przedmiotów szklanych - rozbicie nieuszkodzonych w chwili przyjęcia do ubezpieczenia szyb i innych przedmiotów szklanych, zamontowanych lub zainstalowanych na stałe w miejscu zamieszkania zgodnie z ich przeznaczeniem.

Za stłuczenie szyb uważa się również powstałe w bezpośrednim związku ze szkoda koszty:

- a) koniecznego oszklenia zastępczego oraz usług ekspresowych,
- b) specjalnej obróbki powierzchniowej ubezpieczonego szkła (np. malowanie, napisy, folia, wytrawianie, itp.),
- c) ustawienia rusztowań lub użycia dźwigu,
- d) naprawy uszkodzonych w związku z wybiciem szyby elementów mocujących szybę w ramie albo/ i uszkodzonego w związku z wybiciem szyby muru.

Za stłuczenie nie uważa się szkód powstałych wskutek:

- a) zarysowania, poplamienia, zmiany barwy lub odpryśnięcia kawałka powierzchni ubezpieczonych szyb,
- b) obróbki, montażu, wymiany w czasie prac konserwatorskich, remontowych, naprawczych w miejscu zamieszkania lub po ich usunięciu z miejsca stałego zainstalowania,
- c) zastosowania niewłaściwej technologii wykonawstwa lub montażu,
- d) zużycia, braku należytej konserwacji.

**4. Rok ubezpieczeniowy** – 12 miesięczny okres od daty rozpoczęcia ochrony, przy czym początek pierwszego rocznego okresu ubezpieczenia rozpoczyna się w dniu następnym po zawarciu umowy o prowadzenie Pakietu Eurokonto.

**5. Sprzęt RTV** – oznacza znajdujące się w miejscu zamieszkania domowe urządzenia audio–video zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe, tj. odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze VIDEO i DVD, zestawy HI–FI wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy nie wcześniej niż 5 lat przed awarią, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej, z wyłączeniem urządzeń wymienionych powyżej chronionych gwarancją producenta.

**6. Sprzęt AGD** – oznacza znajdujące się w miejscu zamieszkania następujące urządzenia: kuchnie gazowe i elektryczne, pralki, pralko–suszarki, elektryczne suszarki ubraniowe stanowiące element stałego wyposażenia domu/ mieszkania, chłodziarki, chłodziarko–zamrażarki, zamrażarki, zmywarki znajdujące się w miejscu zamieszkania i wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy nie wcześniej niż 5 lat przed awarią, o ile nie są wykorzystywane na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej z wyłączeniem urządzeń wymienionych powyżej chronionych gwarancją producenta.

7. **Sprzęt PC** – oznacza znajdujący się w miejscu zamieszkania komputer stacjonarny wraz z monitorem lub komputer przenośny, który został zakupiony jako sprzęt fabrycznie nowy nie wcześniej niż 5 lat przed awarią, o ile nie jest wykorzystywany na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej z wyłączeniem urządzeń wymienionych powyżej chronionych gwarancją producenta.
8. **Awaria sprzętu RTV lub AGD lub PC** – oznacza uszkodzenie uniemożliwiające prawidłowe korzystanie ze sprzętu RTV lub AGD lub PC, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi.

### § 3

#### Zakres ubezpieczenia

##### **1. Interwencja specjalisty – usługa dostępna dla Pakietów Eurokonto, Eurokonto Plus, Eurokonto Hipoteczne Plus, Eurokonto VIP , Eurokonto Prestiż.**

- 1) Jeżeli w następstwie zdarzenia losowego, które wystąpiło w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, powstaje realne ryzyko utraty lub dalszego uszkodzenia mienia, Allianz Polska zapewnia zorganizowanie i pokrycie kosztów dojazdu oraz kosztów robocizny odpowiedniego specjalisty np. ślusarza, hydraulika, elektryka, szklarza, dekarza, maksymalnie do trzech interwencji w ciągu roku ubezpieczeniowego dla każdego ze specjalistów z osobna. Interwencja wymaga zgody Centrum Operacyjnego. Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.

Koszty jednej interwencji specjalisty – dojazdu i robocizny pokrywane są do kwoty:

- 1) Eurokonto - 400 zł
  - 2) Eurokonto Plus – 600 zł
  - 3) Eurokonto Hipoteczny Plus – 600 zł
  - 4) Eurokonto VIP – 1 000 zł
  - 5) Eurokonto Prestiż – 1 000 zł
- 2) W przypadku, gdy uszkodzenie kluczy, ich utrata na skutek zagubienia lub kradzieży/rabunku, uszkodzenie zamków drzwiowych lub zatrzaśnięcie drzwi (wewnętrznych lub zewnętrznych) uniemożliwia dostanie się Ubezpieczonego do miejsca zamieszkania lub pomieszczenia znajdującego się w miejscu ubezpieczenia, Allianz Polska dodatkowo zapewnia interwencję ślusarza tj. koszty dojazdów oraz koszty robocizny ślusarza, maksymalnie do trzech interwencji w ciągu roku ubezpieczeniowego. Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.

Koszty jednej interwencji specjalisty – dojazdu i robocizny pokrywane są do kwoty:

- 1) Eurokonto - 400 zł
- 2) Eurokonto Plus – 600 zł
- 3) Eurokonto Hipoteczne Plus – 600 zł
- 4) Eurokonto VIP – 1 000 zł
- 5) Eurokonto Prestiż – 1 000 zł.

## **2. Interwencja mechanika RTV / AGD – usługa dostępna dla Pakietów Eurokonto Plus, Eurokonto Hipoteczne Plus, Eurokonto VIP, Eurokonto Prestiż.**

- 1) W razie awarii sprzętu RTV lub AGD powodującej brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń Allianz Polska za pośrednictwem Centrum Operacyjnego zapewnia Ubezpieczonemu w czasie nie przekraczającym 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia, zorganizowanie dojazdu odpowiedniego mechanika w celu dokonania naprawy, wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca zamieszkania do autoryzowanego serwisu /z autoryzowanego serwisu do miejsca zamieszkania naprawczego, maksymalnie do dwóch interwencji w ciągu roku ubezpieczeniowego na sprzęt AGD i dwóch interwencji na sprzęt RTV.

Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.

Koszty jednej interwencji mechanika sprzętu RTV lub AGD (dojazd, robocizna i ewentualny transport sprzętu) są refundowane do limitów określonych w ust. 2.2.

- 2) Koszty jednej interwencji mechanika sprzętu RTV lub AGD – dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca zamieszkania do autoryzowanego serwisu naprawczego / z autoryzowanego serwisu do miejsca zamieszkania, pokrywane są do kwoty:

- 1) Eurokonto Plus - 400 zł
- 2) Eurokonto Hipoteczne Plus – 400 zł
- 3) Eurokonto VIP – 700 zł
- 4) Eurokonto Prestiż – 700 zł

- 3) Warunkiem interwencji jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego daty nabycia uszkodzonego sprzętu poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego tę datę, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego mechanika w oparciu o prawdopodobieństwo wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku.

- 4) W razie trzeciej i kolejnych awarii sprzętu RTV oraz trzeciej i kolejnych awarii sprzętu AGD w ciągu roku ubezpieczeniowego Centrum Operacyjne na wniosek Ubezpieczonego może zorganizować interwencję mechanika płatną przez Ubezpieczonego.

## **3. Interwencja mechanika PC – usługa dostępna dla Pakietów Eurokonto Plus, Eurokonto Hipoteczne Plus, Eurokonto VIP, Eurokonto Prestiż.**

- 1) W razie awarii sprzętu PC powodującej brak możliwości prawidłowego korzystania z tych urządzeń Allianz Polska za pośrednictwem Centrum Operacyjnego zapewnia Ubezpieczonemu w czasie nie przekraczającym 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia, zorganizowanie dojazdu odpowiedniego mechanika w celu dokonania naprawy wraz z pokryciem kosztów jego dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca zamieszkania do serwisu naprawczego. W trakcie jednego roku ubezpieczeniowego może odbyć się tylko jedna interwencja mechanika PC.

Koszty materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.

- 2) Koszty jednej interwencji mechanika sprzętu PC – łączne koszty dojazdu, robocizny oraz ewentualnego transportu sprzętu z miejsca zamieszkania do serwisu naprawczego pokrywane są do kwoty 300 zł.
- 3) Warunkiem interwencji jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego daty nabycia uszkodzonego sprzętu poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego tę datę, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego mechanika w oparciu o prawdopodobieństwo wyprodukowania danego modelu urządzenia w odpowiednim roku.
- 4) W razie drugiej awarii sprzętu PC w ciągu roku ubezpieczeniowego Centrum Operacyjne na wniosek Ubezpieczonego może zorganizować interwencję mechanika nie zwracając kosztów.

#### **4. Dostęp do sieci usługodawców Centrum Operacyjnego – usługa dostępna dla Pakietów Eurokonto Podstawowe, Eurokonto, Eurokonto Plus, Eurokonto Hipoteczne Plus, Eurokonto VIP, Eurokonto Prestiż.**

Jeżeli Ubezpieczony wyraża chęć skorzystania z sieci usługodawców, Centrum Operacyjne udostępni Ubezpieczonemu informacje o firmach świadczących następujące usługi:

- 1) ślusarskie
- 2) hydrauliczne
- 3) dot. urządzeń i instalacji grzewczych
- 4) elektryczne
- 5) dekarские
- 6) szklarskie
- 7) stolarskie
- 8) murarskie
- 9) malarskie
- 10) glazurnicze
- 11) parkieciarskie.

#### **5. Dostęp do informacji dotyczących dopłat unijnych dla rolnictwa – usługa dostępna dla Pakietów Eurokonto Podstawowe i Eurokonto.**

Jeżeli Ubezpieczony wyraża chęć skorzystania z informacji, Centrum Operacyjne udzieli Ubezpieczonemu telefonicznej informacji:

- 1) o warunkach, jakie trzeba spełnić, aby uzyskać dopłatę,
- 2) o formalnościach – co wypełnić, jakie dokumenty zgromadzić, gdzie i kiedy składać wnioski/ dokumenty,
- 3) na temat co to jest Zwyczajna Dobra Praktyka Rolnicza,
- 4) o danych teleadresowych powiatowych oddziałów ARiMR,
- 5) o danych adresowych Ośrodków Doradztwa Rolniczego, Urzędów Gmin i Powiatów.

### **§ 4**

#### **Wyłączenia odpowiedzialności**

1. Allianz Polska nie zwraca kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego bez uprzedniego powiadomienia i uzyskania zgody Centrum Operacyjnego, nawet w sytuacji kiedy koszty



te mieszczą się w granicach limitów odpowiedzialności, chyba że powiadomienia nie dokonano z powodu siły wyższej lub szczególnych okoliczności.

2. Allianz Polska nie świadczy usług assistance, jeżeli zdarzenie losowe określone w niniejszych warunkach ubezpieczenia wystąpiło w związku z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą.
3. Allianz Polska nie odpowiada za powstałe w związku z wystąpieniem zdarzenia losowego uszkodzenie, zniszczenie lub utratę mienia znajdującego się w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego.
4. Z zakresu ubezpieczenia wyłączone są:
  - 1) usługi związane z uszkodzeniami za naprawę których odpowiadają wyłącznie właściwe służby administracyjne lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodno-kanalizacyjnego czy gazowego, np. awarie:
    - a) pionów instalacji ciepłej-zimnej wody,
    - b) pionów kanalizacyjnych,
    - c) instalacji gazowej,
    - d) przyłączy do budynku,
  - 2) usługi związane z uszkodzeniami pralek oraz innych urządzeń gospodarstwa domowego wraz z ich podłączeniem do sieci wodno-kanalizacyjnej z wyjątkiem usług zdefiniowanych w § 3 ust.2
  - 3) usługi elektryka lub technika urządzeń grzewczych związane z uszkodzeniami żarówek, przedłużaczy,
  - 4) usługi związane z konserwacją urządzeń oraz stałych elementów mieszkania,
  - 5) usługi związane z naprawą uszkodzeń, które pojawiły się przed momentem zaistnienia zdarzenia losowego objętego ochroną.
5. Allianz Polska nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub niemożliwość wykonania świadczeń, jeśli opóźnienie lub niemożliwość wykonania świadczeń spowodowane jest strajkami, niepokojami społecznymi, zamieszkami, aktami terroryzmu, sabotażu, wojną (również domową), skutkami promieniowania radioaktywnego, siłą wyższą, a także ograniczeniami w poruszaniu się, wprowadzonymi decyzjami władz administracyjnych.
6. Ponadto zakres usług w przypadku awarii sprzętu PC określonych niniejszymi ogólnymi warunkami ubezpieczenia nie obejmuje:
  - 1) usług związanych z uszkodzeniami software, wszelkiego oprogramowania, centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, drukarek, skanerów, a także myszy i klawiatury oraz innych sprzętów hardware nie wymienionych w definicji Sprzętu PC.
  - 2) usług związanych z uszkodzeniem wynikłym na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania (w tym stosowania częstotliwości wyższych, niż przewidziano dla danego modelu), przechowywania czy konserwacji sprzętu, a także stosowanie sprzętu niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa.
  - 3) usług związanych z uszkodzeniami i wadami wynikłymi na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrożeń lub zmian konstrukcyjnych dokonywanych przez Ubezpieczonego / Użytkującego.
  - 4) usług związanych z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu i oprogramowania albo wynikające z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji.

7. Allianz Polska nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych na jakimkolwiek nośniku w wyniku awarii lub naprawy sprzętu PC.
8. Ubezpieczeniem nie są objęte uszkodzenia mechaniczne, chemiczne, termiczne lub celowe uszkodzenia sprzętu i wywołane nimi wady,
9. Ubezpieczenie nie obejmuje naturalnego zużycia takich elementów jak: toner, atrament, bateria, czytnik lasera itp.
10. Z zakresu ubezpieczenia wyłączone są czynności naprawcze i koszty transportu do autoryzowanego serwisu sprzętu będącego na gwarancji producenta. Sprzęt, który posiada oryginalne karty gwarancyjne producenta powinien być serwisowany w autoryzowanych punktach serwisowych przez końcowego użytkownika.
11. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje kosztów naprawy nie obejmujących czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Ubezpieczony lub Użytkujący we własnym zakresie i na własny koszt np.: zainstalowanie sprzętu, konserwacja, instalacja oprogramowania itp.
12. Zakres ubezpieczenia nie obejmuje kosztów materiałów i części zamiennych wykorzystanych do dokonania naprawy.

#### **§ 5.**

#### **Postępowanie w przypadku, gdy Ubezpieczony chce skorzystać z usługi assistance**

1. Ubezpieczony jest zobowiązany, przed podjęciem działań we własnym zakresie, do skontaktowania się z Centrum Operacyjnym, które czynne jest całą dobę tel. 022 5 222 567, fax. 022 5 222 520.
2. Centrum Operacyjne zwraca Ubezpieczonemu koszt połączenia telefonicznego po przedstawieniu odpowiednich dokumentów tj. faktura, billing.
3. Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko
  - 2) miejsce zamieszkania zgodne z dokumentacją bankową,
  - 3) dziesięć ostatnich cyfr numeru karty Maestro lub numer rachunku Eurokonto oraz miesiąc i rok jego otwarcia (w przypadku gdy ubezpieczony po otwarciu rachunku Eurokonto nie otrzymał jeszcze karty Maestro),
  - 4) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
  - 5) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym,
  - 6) inne informacje konieczne pracownikowi Centrum Operacyjnego do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.
4. W przypadku, gdy Ubezpieczony nie wypełnia obowiązków określonych w ust. 3, Allianz Polska ma prawo odmówić spełnienia świadczenia.

**§ 6.**  
**Postanowienia końcowe**

1. W kwestiach nie uregulowanych niniejszymi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Spory wynikające z umów ubezpieczenia rozpatrują Sądy Powszechne właściwe dla siedziby Allianz Polska lub siedziby miejsca zamieszkania Ubezpieczającego / Ubezpieczonego, w postępowaniu cywilnym procesowym.
3. Skargi lub zażalenia, związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający/ Ubezpieczony może zgłaszać do Dyrekcji Generalnej TU Allianz Polska S.A. za pośrednictwem jednostki organizacyjnej Allianz Polska, w kompetencjach której leży rozpatrzenie sprawy, której skarga lub zażalenie dotyczy.
4. Niniejsze warunki zostały przyjęte uchwałą Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Allianz Polska Spółka Akcyjna nr 93/2006 z dnia 21 grudnia 2006 roku i mają zastosowanie do zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych po dniu 31 marca 2007 roku.



Paweł Dangel  
Prezes Zarządu



Piotr Dzikiewicz  
Wiceprezes Zarządu

**OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA PAKIETU POMOCNICZEGO  
(ASSISTANCE) POMOC W PODRÓŻY ZA GRANICĄ I POMOC  
MEDYCZNA NA TERENIE RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ  
DLA POSIADACZY PAKIETU:  
EUROKONTO AKADEMICKIE, EUROKONTO PODSTAWOWE,  
EUROKONTO, EUROKONTO PLUS, EUROKONTO HIPOTECZNE  
PLUS, EUROKONTO VIP, EUROKONTO PRESTIŻ**

**§ 1**  
**Postanowienia ogólne**

1. Na podstawie niniejszych ogólnych warunków ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Polska Spółka Akcyjna, zwane dalej Allianz Polska, zapewnia Ubezpieczonym pomoc w podróży za granicą, zwane dalej KLiA oraz pomoc medyczną na terenie Rzeczypospolitej Polskiej zwaną dalej Pomocą medyczną na terenie RP.
2. Ubezpieczonymi w zakresie niniejszych warunków ubezpieczenia, z uwzględnieniem limitów i rodzajów świadczeń przewidzianych dla poszczególnych pakietów są:
  - 1) w zakresie KLiA właściciel/współwłaściciel, a także dziecko lub dzieci właściciela lub współwłaściciela Pakietu Eurokonto Akademickie, Eurokonto Plus, Eurokonto Hipoteczne Plus, Eurokonto VIP i Eurokonto Prestiż, przy czym za dziecko właściciela lub współwłaściciela uważa się dziecko własne lub przysposobione w wieku do 18 lat.
  - 2) w zakresie warunków ubezpieczenia pomoc medyczna na terenie RP właściciel/współwłaściciel, a także dziecko lub dzieci właściciela lub współwłaściciela Pakietu Eurokonto Podstawowe, Eurokonto, Eurokonto Plus, Eurokonto Hipoteczne Plus, Eurokonto VIP i Eurokonto Prestiż, przy czym za dziecko właściciela lub współwłaściciela uważa się dziecko własne lub przysposobione w wieku do 18 lat.
3. Ubezpieczającym w zakresie niniejszej umowy ubezpieczenia jest Bank Polska Kasa Opieki S.A.
4. Umowa zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Allianz Polska określa w szczególności:
  - 1) sposób zawierania umowy ubezpieczenia,
  - 2) prawa i obowiązki stron umowy,
  - 3) tryb, warunki, sposób oraz przesłanki i terminy wypowiedzenia umowy przez Ubezpieczającego lub Allianz Polska,
  - 4) sposób ustalania i opłacania składki ubezpieczeniowej,
  - 5) tryb, warunki oraz sposób dokonywania zmiany umowy,
5. Okres ochrony ubezpieczeniowej Pakietu rozpoczyna się z zastrzeżeniem Art. 1. ust. 6. niniejszych warunków od daty zawarcia umowy o prowadzenie Pakietu i trwa do czasu rozwiązania umowy o prowadzenie Pakietu Eurokonto, o ile umowa zawarta przez Ubezpieczającego będzie pozostawała w mocy.
6. Odpowiedzialność Allianz Polska w ramach KLiA rozpoczyna się po przekroczeniu przez Ubezpieczonego granicy Rzeczypospolitej Polskiej, a kończy się po upływie 30 dni od daty wyjazdu, pod warunkiem uprzedniego zgłoszenia planowanego wyjazdu do Centrum Operacyjnego na 7 dni przed planowaną datą wyjazdu. Centrum Operacyjne jest czynne całą dobę przez 365 dni w roku.
7. Usługi są świadczone za pośrednictwem Centrum Operacyjnego Allianz Polska - Elvia Assistance Sp. z o.o., ul. Domaniewska 50 B, 02-672 Warszawa, nr telefonu +48 22 5 222 567, fax. +48 22 5 222 520, zwanego dalej Centrum Operacyjnym.
8. Ochrona ubezpieczeniowa udzielana jest w przypadku KLiA na terenie wszystkich państw świata z wyłączeniem terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i terytorium kraju

stałego pobytu Ubezpieczonego, a w przypadku Pomocy medycznej na terenie RP ochrona ubezpieczeniowa udzielana jest na terenie RP.

## § 2 Definicje

1. **Koszty leczenia na terytorium Europy** – niezbędne koszty leczenia ambulatoryjnego, szpitalnego, stomatologicznego oraz medykamenty, jeżeli Ubezpieczony w trakcie podróży zagranicznej musi niezwłocznie poddać się leczeniu w związku z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem, o ile stan zdrowia pacjenta uniemożliwił odroczenie leczenia do powrotu na teren RP lub repatriacja medyczna była z przyczyn zdrowotnych przeciwwskazana.

Allianz Polska pokrywa koszty leczenia Ubezpieczonego według następujących zasad:

- 1) Jeżeli nagłe zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek będą miały miejsce na terytorium któregośkolwiek z państw Unii Europejskiej lub Szwajcarii, Norwegii, Lichtensteinu i Islandii (Europejski Obszar Gospodarczy), Allianz Polska zorganizuje pomoc medyczną w placówce medycznej działającej w ramach publicznego ubezpieczenia zdrowotnego w danym kraju i pokryje koszty, które nie są objęte zakresem ochrony gwarantowanej przez system opieki zdrowotnej dla obywateli Polski przebywających poza granicami RP na terytorium państw Europejskiego Obszaru Gospodarczego w ramach koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego.
  - 2) Koszty leczenia w placówce medycznej innej niż wymienione w pkt. 1) , a więc nie działającej w ramach koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego, ale na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego, mogą być refundowane przez Allianz Polska, do wysokości sumy ubezpieczenia, jedynie w sytuacji zagrożenia życia lub gdy nie było możliwości przewiezienia pacjenta do placówki publicznej ze względu na jego ciężki stan zdrowia, lub jeżeli w promieniu 20 km od miejsca zdarzenia nie było placówki medycznej działającej w ramach publicznego ubezpieczenia zdrowotnego w danym kraju. O wyborze placówki medycznej w takiej sytuacji decyduje lekarz Allianz Polska.
  - 3) Jeżeli nagłe zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek będą miały miejsce na terytorium Europy , ale poza terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego, Allianz Polska organizuje leczenie ambulatoryjne, szpitalne, stomatologiczne oraz medykamenty i pokrywa niezbędne koszty..
2. **Koszty leczenia poza terytorium Europy**– niezbędne koszty leczenia ambulatoryjnego, szpitalnego, stomatologicznego oraz medykamenty, jeżeli Ubezpieczony w trakcie podróży zagranicznej poza terytorium Europy musi niezwłocznie poddać się leczeniu w związku z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem.

Koszty leczenia pokrywane są przez Allianz Polska do momentu, w którym możliwy będzie, w opinii lekarza Allianz Polska, transport Ubezpieczonego do RP lub jego samodzielny powrót do RP, nie więcej jednak niż do wysokości sumy ubezpieczenia wskazanej w polisie.

3. **Nagle zachorowanie** – stan chorobowy powstały w sposób nagły, zagrażający życiu lub zdrowiu Ubezpieczonego, wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej.
4. **Nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ubezpieczony, niezależnie od swojej woli, doznał uszkodzenia ciała, uszczerbku na zdrowiu lub zmarł.
5. **Choroba** – reakcja organizmu na działania czynnika chorobotwórczego, prowadząca do zaburzeń czynnościowych, zmian organicznych w tkankach, narządach, układach lub całym ustroju z wyjątkiem chorób przewlekłych.
6. **Hospitalizacja** – pobyt w szpitalu w celu przeprowadzenia leczenia.
7. **Lekarz uprawniony** – lekarz zatrudniony w Centrum Operacyjnym - lekarz konsultant.
8. **Wyczynowe lub zawodowe uprawianie sportu** – regularne lub intensywne treningi, udział w zawodach, obozach kondycyjnych i występach w ramach przynależności do klubów sportowych, a także zarobkowe uprawianie dyscypliny sportu.
9. **Osoba wskazana do poręczenia pożyczki na kaucję** – osoba wskazana przez Ubezpieczonego, pisemnie bądź ustnie (i zaakceptowana przez Centrum Operacyjne), do poręczenia pożyczki zwrotnej, udzielonej przez Centrum Operacyjne w celu uzyskania zwolnienia Ubezpieczonego z aresztu.
10. **Kraj stałego pobytu** – kraj, w którym Ubezpieczony zamieszkuje nieprzerwanie przez okres co najmniej jednego roku i w którym koncentruje się jego życie osobiste i zawodowe.
11. **Rok ubezpieczeniowy** – 12 miesięczny okres od daty rozpoczęcia ochrony, przy czym początek pierwszego rocznego okresu ubezpieczenia rozpoczyna się w dniu następnym po zawarciu umowy o prowadzenie Pakietu.

### § 3.

#### Zakres ubezpieczenia KLiA

##### 1. Koszty leczenia:

- 1) Jeżeli Ubezpieczony podczas podróży zagranicznej uległ nieszczęśliwemu wypadkowi lub nagle zachorował, Allianz Polska, po konsultacji z Ubezpieczonym i uprawnionym lekarzem organizuje z zastrzeżeniem § 2 ust. 1, 2), wymaganą stanem jego zdrowia opiekę lekarską i pokrywa jej koszty obejmujące:
  - a) transport medyczny do przychodni lub szpitala,
  - b) konsultacje lekarskie,
  - c) badania lekarskie, zabiegi, medykamenty i środki opatrunkowe przepisane przez lekarza,
  - d) pobyt w szpitalu - Centrum Operacyjne dokonuje wyboru szpitala, który najlepiej odpowiada stanowi zdrowia Ubezpieczonego, rezerwuje miejsce, organizuje transport, informuje szpital o warunkach płatności, oraz pozostaje w ciągłym kontakcie ze szpitalem,

- e) transport Ubezpieczonego do innego szpitala – jeżeli placówka, którą Ubezpieczony sam wybrał nie odpowiada wymogom leczenia odpowiednim dla stanu jego zdrowia,
  - f) leczenie dentystyczne - górny limit odpowiedzialności Allianz Polska za leczenie stomatologiczne wynosi równowartość 300 zł na każde zdarzenie i ogranicza się wyłącznie do udzielenia niezbędnej, natychmiastowej pomocy lekarskiej,
- 2) Koszty leczenia pokrywane są, z zastrzeżeniem §3. ust. 1. pkt 1) f) i § 3 ust. 1. pkt 3) b) i c) do kwoty:
- a) Eurokonto Akademickie – 50 000 zł
  - b) Eurokonto Plus –50 000 zł
  - c) Eurokonto Hipoteczne Plus, – 50.000 zł
  - d) Eurokonto VIP – 80 000 zł
  - e) Eurokonto Prestiż – 80 000 zł
- 3) W zakresie umowy ubezpieczenia właściciela/współwłaściciela Pakietu koszty leczenia z zastrzeżeniem § 2 ust. 1 pkt 2) obejmują dodatkowo:
- a) koszty porodu, który nastąpił nie później niż na 2 miesiące przed planowanym terminem,
  - b) zasadne ze wskazań medycznych i zatwierdzone przez lekarza prowadzącego oraz lekarza uprawnionego koszty rekonwalescencji w limicie do 2 000 zł z zastrzeżeniem, iż koszty rekonwalescencji pokrywane są w przypadku, gdy transport ubezpieczonego do RP nie może ze względów medycznych nastąpić bezpośrednio po zakończeniu hospitalizacji,
  - c) koszty naprawy i zakupu okularów po nieszczęśliwym wypadku – odpowiedzialność do równowartości 300 zł.
- 4) Właściciel/współwłaściciel Pakietu jest objęty ochroną w ramach umowy ubezpieczeniowej KLiA podczas pracy wykonywanej na podstawie umowy zawartej zgodnie z przepisami prawa obowiązującymi na terenie kraju zatrudnienia z zastrzeżeniem § 5 ust. 2 pkt 21.
- 5) Właściciel/współwłaściciel Pakietu jest objęty ochroną w ramach umowy ubezpieczenia KLiA z zastrzeżeniem § 2 ust. 1,2 podczas amatorskiego uprawiania narciarstwa, snowboardu, nurkowania oraz podczas uprawiania sportów ekstremalnych.

Powyższe limity przyznawane są na każde zdarzenie objęte ubezpieczeniem.

## **2. Transport Ubezpieczonego na teren Rzeczypospolitej Polskiej (repatriacja medyczna):**

Jeżeli Ubezpieczony podczas podróży zagranicznej uległ nieszczęśliwemu wypadkowi lub nagłemu zachorowaniu i wymaga transportu medycznego do Polski, Allianz Polska organizuje transport medyczny Ubezpieczonego do miejsca zamieszkania lub placówki medycznej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub na teren innego państwa i pokrywa koszty tego transportu, jednak w ramach kosztów, jakie Allianz Polska poniósłby przy transporcie na teren RP. Transport Ubezpieczonego odbywa się dostosowanym do jego stanu zdrowia środkiem transportu. O sposobie i możliwości transportu Ubezpieczonego decyduje lekarz uprawniony, po konsultacji z lekarzem prowadzącym za granicą. Jeżeli Ubezpieczony nie wyraża zgody na transport, uznany przez lekarzy za możliwy, nie podlega on dalszej ochronie ubezpieczeniowej. Repatriacja medyczna odbywa się bez limitu kosztów.



**3. Transport zwłok:**

Jeżeli Ubezpieczony zmarł podczas podróży, Allianz Polska organizuje transport zwłok do miejsca pochówku i pokrywa koszty tego transportu, do równowartości 12 000 zł, w tym koszt zakupu trumny do równowartości 5 000 zł.

**4. Powrót dzieci:**

W przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego, podróżującego z jego niepełnoletnimi dziećmi, którym w czasie hospitalizacji Ubezpieczonego nie towarzyszy żadna osoba dorosła, Allianz Polska organizuje transport dzieci (bilet kolejowy, autobusowy lub bilet lotniczy klasy ekonomicznej – gdy podróż koleją lub autobusem trwa dłużej niż 12 godzin) do ich miejsca zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub do miejsca zamieszkania osoby, która została wyznaczona przez Ubezpieczonego do opieki nad nimi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub w kraju hospitalizacji Ubezpieczonego lub na teren innego państwa, i pokrywa koszty tego transportu, jednak w ramach kosztów jakie Allianz Polska poniósłby przy transporcie na teren RP. Transport dzieci odbywa się pod opieką przedstawiciela Centrum Operacyjnego.

**5. Wizyta osoby bliskiej:**

Jeżeli Ubezpieczony jest hospitalizowany za granicą przez okres przekraczający 7 dni lub w przypadku, gdy przewidywany przez lekarza prowadzącego za granicą okres hospitalizacji przekroczy 7 dni i Ubezpieczonemu nie towarzyszy w podróży żadna osoba pełnoletnia, Allianz Polska organizuje transport i pokrywa jego koszty w obydwie strony (bilet kolejowy, autobusowy lub bilet lotniczy klasy ekonomicznej – gdy podróż koleją lub autobusem trwa dłużej niż 12 godzin), dla bliskiej, wskazanej przez Ubezpieczonego osoby. Dla tej osoby Allianz Polska organizuje także pobyt i pokrywa koszty hotelu do równowartości 300 zł za dobę, maksymalnie za 7 dób, na każde zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową.

**6. Przekazywanie pilnych wiadomości:**

Jeżeli nieprzewidziane zdarzenie (strajk, wypadek, choroba) powoduje zwłokę czy zmianę przebiegu podróży Ubezpieczonego, Centrum Operacyjne może na życzenie Ubezpieczonego, przekazać niezbędne wiadomości jego rodzinie lub pracodawcy. Na życzenie Ubezpieczonego Centrum Operacyjne może również dołożyć starań w celu rezerwacji hotelu, biletu lotniczego.

**7. Informacja o formalnościach związanych z podróżą:**

Centrum Operacyjne udziela Ubezpieczonemu informacji telefonicznych dotyczących:

- 1) dokumentów wymaganych przy wjeździe i w czasie pobytu w danym kraju,
- 2) najdogodniejszych połączeń komunikacyjnych,
- 3) specyfiki kraju.

**8. Informacja o przedstawicielstwach polskich za granicą:**

Centrum Operacyjne udziela Ubezpieczonemu informacji telefonicznych dotyczących numerów telefonów i adresów polskich placówek dyplomatycznych znajdujących się w poszczególnych krajach.

## **9. Informacja o postępowaniu w przypadku utraty dokumentów:**

- 1) Jeżeli Ubezpieczony, podczas podróży zagranicznej padł ofiarą kradzieży kart płatniczych, których emitentem jest Bank Polska Kasa Opieki S.A., Centrum Operacyjne zapewnia pomoc przy zastrzeżeniu karty płatniczej/yh/, polegającą na:
  - a) przekazaniu Ubezpieczonemu właściwego numeru telefonu do Banku Polska Kasa Opieki S.A., lub do jednostki przyjmującej zastrzeżenia kart,
  - b) przekazaniu do Banku Polska Kasa Opieki S.A. lub do jednostki przyjmującej zastrzeżenia kart, informacji o zaistniałej kradzieży lub zaginięciu. Centrum Operacyjne nie odpowiada za skuteczność ani też za prawidłowość prowadzenia przez Bank procesu zastrzeżenia kart, ani za powstałe w związku z tym szkody.
- 2) W przypadku kradzieży, zaginięcia lub uszkodzenia dokumentów niezbędnych Ubezpieczonemu w czasie podróży zagranicznej (paszport, dowód osobisty, bilety), Centrum Operacyjne udziela informacji o działaniach, jakie należy podjąć w celu uzyskania dokumentów zastępczych.

## **10. Pomoc prawna za granicą:**

Jeżeli przeciwko Ubezpieczonemu właściwe organa w kraju, w którym się znajduje wdrożyły postępowanie karne lub wykroczeniowe, Allianz Polska pokrywa koszty pomocy prawnej, które obejmują honorarium prawnika i tłumacza. W przypadku, gdyby postępowanie, prowadzone przeciwko Ubezpieczonemu, wykazało umyślne zachowanie Ubezpieczonego, którego konsekwencją byłaby jego odpowiedzialność karna, Ubezpieczony zobowiązany jest do zwrotu Allianz Polska kosztów pomocy prawnej. Koszty pomocy prawnej pokrywane są do równowartości 5 600 zł na każde zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową.

Usługa ta nie jest świadczona, jeżeli odpowiedzialność karna Ubezpieczonego związana jest z jego działalnością zawodową, prowadzeniem lub przechowywaniem pojazdu mechanicznego, działalnością przestępczą (w tym usiłowaniem popełnienia przestępstwa).

## **11. Kaucja za granicą:**

Jeżeli Ubezpieczony został zatrzymany przez organa ścigania kraju, w którym się znajduje i konieczne jest pokrycie kaucji z tytułu zabezpieczenia zapłaty kosztów postępowania i kar pieniężnych, nałożonych przez wymiar sprawiedliwości, Centrum Operacyjne aby uzyskać zwolnienie Ubezpieczonego z aresztu, udziela zwrotnej pożyczki do równowartości 40 000 zł na każde zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową. Pożyczka poręczana jest przez osobę wskazaną przez Ubezpieczonego, zaakceptowaną przez Centrum Operacyjne i podlega ona zwrotowi w ciągu 15 dni od zwolnienia z aresztu. Ubezpieczony dokonuje zwrotu pożyczki zawsze w zł, w wysokości równowartości kwoty, w jakiej została ona udzielona.

Pożyczka przeznaczona na kaucję nie jest udzielana w przypadku aresztowania Ubezpieczonego na skutek podejrzenia o przemyt, handel środkami odurzającymi, narkotykami lub alkoholem oraz o udział w działaniach o charakterze politycznym.

## **12. Kontynuacja podróży:**

Jeżeli stan zdrowia Ubezpieczonego uległ poprawie, Allianz Polska organizuje transport i pokrywa jego koszty (bilet kolejowy, autobusowy lub bilet lotniczy klasy ekonomicznej – gdy podróż koleją lub autobusem trwa dłużej niż 12 godzin) z miejsca zachorowania Ubezpieczonego do następnego etapu przewidzianej podróży, aby umożliwić Ubezpieczonemu jej kontynuowanie.

### 13. Opóźnienie bagażu:

W przypadku udokumentowanego opóźnienia w dostawie ubezpieczonego bagażu na miejsce pobytu Ubezpieczonego za granicą, o co najmniej 6 godzin, Allianz Polska refunduje Ubezpieczonemu, na podstawie oryginałów rachunków, koszty poniesione na zakup przedmiotów pierwszej potrzeby (odzież, przybory toaletowe), do równowartości:

- 1) Eurokonto Akademickie – 200 zł
- 2) Eurokonto Plus – 400 zł
- 3) Eurokonto Hipoteczne Plus, – 400 zł
- 4) Eurokonto VIP – 600 zł
- 5) Eurokonto Prestiż – 600 zł

## § 4

### Zakres ubezpieczenia Pomoc medyczna na terenie RP

Jeżeli Ubezpieczony w następstwie nieszczęśliwego wypadku, który miał miejsce na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia Allianz Polska zapewnia mu:

1. Zorganizowanie i pokrycie **kosztów wizyty lekarskiej** lub pokrycie kosztów dojazdu i honorarium lekarza za wizytę po każdym nieszczęśliwym wypadku. Koszty dojazdów i honorarium lekarza są pokrywane, jeżeli z uwagi na stan zdrowia nie jest wymagana interwencja pogotowia ratunkowego tzn. np. urazy kończyn dolnych, górnych, pleców, kręgosłupa, spowodowane upadkiem, uderzeniem, w wyniku których nie wystąpiło złamanie, paraliż, utrata przytomności; oparzenia 1-go i 2-go stopnia, na niewielkiej powierzchni; rany bez krwotoku tętniczego, bez amputacji urazowej kończyn; zatrucia, np. farbami, lakierami. O zasadności organizacji i pokrycia kosztów decyduje lekarz uprawniony.

Koszty jednej wizyty – dojazdu i honorarium lekarza pokrywane są do kwoty:

- 1) Eurokonto – 400 zł
- 2) Eurokonto Plus – 400 zł
- 3) Eurokonto Hipoteczne Plus, – 400 zł
- 4) Eurokonto VIP – 400 zł
- 5) Eurokonto Prestiż – 400 zł

2. Zorganizowanie i pokrycie **kosztów**, po każdym nieszczęśliwym wypadku, **transportu medycznego Ubezpieczonego do i z przychodni**. O zasadności organizacji i pokrycia kosztów decyduje lekarz uprawniony.

Koszty jednego transportu do i z przychodni pokrywane są do łącznej kwoty:

- 1) Eurokonto – 300 zł
- 2) Eurokonto Plus – 300 zł
- 3) Eurokonto Hipoteczne Plus, – 300 zł
- 4) Eurokonto VIP – 300 zł
- 5) Eurokonto Prestiż – 300 zł

3. Zorganizowanie i pokrycie kosztów, po każdym nieszczęśliwym wypadku, **transportu medycznego Ubezpieczonego do i ze szpitala**. O zasadności organizacji i pokrycia kosztów decyduje lekarz uprawniony.

Koszty jednego transportu do i ze szpitala pokrywane są do łącznej kwoty:

- 1) Eurokonto – 600 zł
- 2) Eurokonto Plus – 600 zł

- 3) Eurokonto Hipoteczne Plus, – 600 zł
- 4) Eurokonto VIP – 600 zł
- 5) Eurokonto Prestiż – 600 zł

#### **4. Wizyta pielęgniarki po wystąpieniu nieszczęśliwego wypadku:**

Jeżeli w następstwie nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczony doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia Allianz Polska zapewnia zorganizowanie wizyty pielęgniarki oraz pokrycie kosztów dojazdu i honorarium pielęgniarki za wizytę po każdym nieszczęśliwym wypadku. O zasadności organizacji i pokrycia kosztów decyduje lekarz uprawniony.

Koszty jednej wizyty - dojazdu i honorarium pielęgniarki pokrywane są do kwoty:

- 5) Eurokonto – 240 zł
- 6) Eurokonto Plus – 240 zł
- 7) Eurokonto Hipoteczne Plus, – 240 zł
- 8) Eurokonto VIP – 240 zł
- 9) Eurokonto Prestiż – 240 zł

#### **5. Dostawa leków w czasie choroby:**

Allianz Polska organizuje dostarczenie Ubezpieczonemu leków zaordynowanych przez lekarza w sytuacji, gdy Ubezpieczony w następstwie choroby wymaga leżenia zgodnie ze wskazaniem lekarza określonym w zwolnieniu lekarskim. Allianz Polska organizuje dostawę leków w okresie danej choroby i pokrywa koszty tej dostawy. O zasadności dostarczenia leków Ubezpieczonemu decyduje lekarz uprawniony.

Koszty jednej dostawy leków pokrywane są do kwoty:

- 1) Eurokonto – 120 zł
- 2) Eurokonto Plus – 120 zł
- 3) Eurokonto Hipoteczne Plus, – 120 zł
- 4) Eurokonto VIP – 120 zł
- 5) Eurokonto Prestiż – 120 zł

#### **6. Opieka domowa po hospitalizacji:**

Jeżeli Ubezpieczony na skutek wystąpienia nieszczęśliwego wypadku lub choroby był hospitalizowany, Allianz Polska zapewnia zorganizowanie i pokrycie kosztów opieki domowej (np. przygotowanie posiłków, wykonanie zabiegów pielęgnacyjnych) po zakończeniu hospitalizacji, w związku ze stwierdzoną przez uprawnionego lekarza, medycznie uzasadnioną koniecznością pomocy w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego. O zasadności opieki i pokrycia kosztów decyduje lekarz uprawniony.

Koszty opieki domowej pokrywane są do kwoty:

- 1) Eurokonto - 200 zł po każdej hospitalizacji
- 2) Eurokonto Plus – 400 zł po każdej hospitalizacji
- 3) Eurokonto Hipoteczne Plus, – 400 zł po każdej hospitalizacji
- 4) Eurokonto VIP – 800 zł po każdej hospitalizacji
- 5) Eurokonto Prestiż – 800 zł po każdej hospitalizacji

#### **7. Dostęp do informacji – infolinia medyczna:**

Jeżeli Ubezpieczony wyraża chęć skorzystania z informacji medycznej, Centrum Operacyjne udzieli Ubezpieczonemu telefonicznych informacji o placówkach medycznych, aptekach i lekach, uprawnieniach w przypadku inwalidztwa. W razie nieszczęśliwego wypadku lub zachorowania Centrum Operacyjne zapewnia Ubezpieczonemu dostęp do infolinii medycznej polegający na rozmowie z lekarzem dyżurnym Centrum Operacyjnego, który w miarę posiadanej wiedzy specjalistycznej oraz istniejących możliwości, udzieli Ubezpieczonemu ustnej informacji, co do dalszego

postępowania. Informacje medyczne nie mają charakteru diagnostycznego i leczniczego i nie mogą być traktowane jako podstawa do jakichkolwiek roszczeń wobec lekarza, który jej udzielił lub wobec Allianz Polska.

Dostęp do informacji obejmuje posiadaczy pakietów Eurokonto Podstawowe, Eurokonto, Eurokonto Plus, Eurokonto Hipoteczne Plus, Eurokonto VIP, Eurokonto Prestiż.

## § 5

### Wyłączenia odpowiedzialności w ramach umowy KLiA

1. Zakres ubezpieczenia w ramach KLiA nie obejmuje:
  - 1) kosztów leczenia, transportu medycznego i innych usług świadczonych w ramach pomocy w podróży na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i kraju stałego pobytu,
  - 2) kosztów leczenia, transportu medycznego i innych usług świadczonych w ramach pomocy w podróży, jeżeli planowany wyjazd nie został zgłoszony co Centrum Operacyjnego na 7 dni przed datą rozpoczęcia podróży.
  - 3) kontynuacji leczenia zachorowań lub następstw nieszczęśliwych wypadków, które wystąpiły przed wyjazdem za granicę lub w poprzednim okresie ochrony ubezpieczeniowej.
2. Ponadto zakres ubezpieczenia w ramach KLiA nie obejmuje kosztów: leczenia, transportu medycznego i innych usług, powstałych z tytułu lub w następstwie:
  - 1) leczenia nie związanego z pomocą medyczną, udzieloną w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku,
  - 2) chorób przewlekłych, psychicznych lub depresji,
  - 3) chorób, co do których istniały przeciwwskazania lekarskie do odbycia podróży lub z którymi związana była hospitalizacja Ubezpieczonego w ciągu ostatnich sześciu miesięcy przed rozpoczęciem podróży zagranicznej.
  - 4) leczenia sanatoryjnego, fizykoterapii, helioterapii, zabiegów ze wskazań estetycznych,
  - 5) chorób przenoszonych drogą płciową, chorób wenerycznych, AIDS i HIV pozytywny,
  - 6) ciąży, za wyjątkiem jednej wizyty lekarskiej i związanego z nią niezbędnego transportu do placówki medycznej do równowartości 400 zł; z zastrzeżeniem § 3 ust. 1. pkt 3) a) niniejszych warunków,
  - 7) przerywania ciąży, sztucznego zapłodnienia lub każdego innego leczenia bezpłodności oraz kosztów środków antykoncepcyjnych,
  - 8) alkoholizmu lub przebywania pod wpływem alkoholu, używania narkotyków i środków odurzających nieprzepisanych przez lekarza lub przepisanych przez lekarza, ale stosowanych niezgodnie z jego zaleceniem,
  - 9) wypadków spowodowanych umyślnie przez Ubezpieczonego, w tym skutków samobójstwa lub usiłowania popełnienia samobójstwa, samookaleczenia przez Ubezpieczonego,
  - 10) epidemii, o których władze kraju przeznaczenia poinformowały w środkach masowego przekazu, skażeń oraz katastrof naturalnych,
  - 11) promieniowania radioaktywnego i jonizującego,

- 12) wydarzeń, powstałych na terenach objętych wszelkimi działaniami wojennymi, a także skutków wypadków powstałych w czasie aktów terrorystycznych, rozruchów, niepokoju społecznego, sabotażu oraz zamachów,
  - 13) wypadków wynikających z brania udziału w zakładach, przestępstwach i bójkach, za wyjątkiem działania w obronie koniecznej i w stanie wyższej konieczności,
  - 14) leczenia przez lekarza będącego członkiem rodziny Ubezpieczonego,
  - 15) szczepień, a także leczenia dentystycznego, niewymagającego udzielenia natychmiastowej, niezbędnej pomocy medycznej,
  - 16) naprawy i zakupu protez (w tym dentystycznych) i sprzętu rehabilitacyjnego,
  - 17) wypadków wynikających z wyczynowego lub zawodowego uprawiania sportu,
  - 18) wypadków wynikających z zabiegów lub leczenia nie uznanego w sposób naukowy i medyczny,
  - 19) nierespektowania ogólnie uznanych reguł bezpieczeństwa,
  - 20) niestosowania się Ubezpieczonego do zaleceń lekarza prowadzącego i lekarza uprawnionego,
  - 21) wykonywania pracy fizycznej przy czym przez „pracę fizyczną” rozumie się wykonywanie przez Ubezpieczonego za granicą czynności, które zwiększają ryzyko powstania szkody, między innymi takich jak prace remontowo-budowlane, w transporcie, w górnictwie, w hutnictwie, w rolnictwie, itp. oraz wykonywanie czynności wymagających używania narzędzi szczególnie niebezpiecznych np. pił tarczowych, heblarek, siekier, kilofów, pił łańcuchowych, wiertarek udarowych.
  - 22) szkód wyrządzonych Ubezpieczonemu przez członków jego rodziny lub inne osoby, ubezpieczone w ramach tej samej umowy ubezpieczenia.
3. Umową ubezpieczenia nie jest objęte świadczenie w postaci zadośćuczynienia za doznane krzywdy, ból i cierpienie fizyczne czy moralne, jak również straty materialne, wynikające z utraty lub uszkodzenia przedmiotów należących do Ubezpieczonego z zastrzeżeniem postanowień § 3 ust13. niniejszych warunków.
  4. Allianz Polska nie odpowiada za kontynuację leczenia zachorowań, które wystąpiły w okresie poprzedzającym rozpoczęcie podróży zagranicznej.
  5. Allianz Polska nie odpowiada za następstwa zdarzeń, które miały miejsce przed rozpoczęciem podróży zagranicznej.

## **§ 6.**

### **Wyłączenia odpowiedzialności w ramach umowy Pomoc medyczna na terenie RP**

1. Z zakresu ubezpieczenia świadczeń powypadkowych wyłączone są:
  - 1) świadczenia powstałe poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 2) koszty poniesione przez Ubezpieczonego bez uprzedniego powiadomienia i uzyskania akceptacji Centrum Operacyjnego, nawet gdy koszty te mieszczą się w granicach limitów odpowiedzialności,
  - 3) koszty leków.

**§7.**  
**Górna granica odpowiedzialności**

Allianz Polska ponosi odpowiedzialność maksymalnie do wysokości sum ubezpieczenia i limitów, określonych w niniejszych warunkach.

**§ 8.**  
**Postępowanie w przypadku przystąpienia do ochrony ubezpieczeniowej KLiA.**

1. W przypadku, gdy Ubezpieczony planuje wyjazd zagraniczny w celu przystąpienia do ochrony ubezpieczeniowej zobowiązany jest zgłosić datę wyjazdu do Centrum Operacyjnego na 7 dni przed początkiem podróży. Zgłoszenia można dokonać przez całą dobę, 365 dni w roku:
  - telefonicznie pod nr +48 22 5 222 567
  - faksem pod nr + 48 22 5 222 520
  - e-mailem na adres: [assistance@mondial-assistance.pl](mailto:assistance@mondial-assistance.pl)
2. Zgłoszenie powinno zawierać następujące informacje:
  - Imię i nazwisko oraz nr PESEL posiadacza pakietu Eurokonta;
  - Imię i nazwisko osoby (osób) wyjeżdżającej/-ych (właściciela/współwłaściciela/dziecka lub dzieci właściciela/współwłaściciela Pakietu Eurokonto Akademickie, Eurokonto Plus, Eurokonto Hipoteczne Plus, Eurokonto VIP i Eurokonto Prestiż).
  - Dziesięć ostatnich cyfr numeru karty Maestro lub numer rachunku Eurokonto oraz miesiąc, rok jego otwarcia i nazwę oddziału banku;
  - Datę rozpoczęcia podróży;
3. Obowiązek zgłoszenia planowanej podróży zagranicznej dotyczy każdej ubezpieczonej osoby - właściciela/współwłaściciela, a także dziecka lub dzieci właściciela lub współwłaściciela Pakietu Eurokonto Akademickie, Eurokonto Plus, Eurokonto Hipoteczne Plus, Eurokonto VIP i Eurokonto Prestiż.

**§ 9.**  
**Postępowanie w przypadku szkody**

1. W razie wystąpienia zdarzenia objętego umową ubezpieczenia, Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu zobowiązani są:  
w przypadku, gdy konieczne będzie skorzystanie z pomocy medycznej, transportu lub innych usług o których mowa w niniejszych warunkach, objętych ubezpieczeniem oraz pokrycia ich kosztów – przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie - niezwłocznie zgłosić telefonicznie lub faksem prośbę o pomoc do Centrum Operacyjnego, tel. +48 22 5 222 567, fax. +48 22 5 222 520.
2. Ubezpieczony lub osoba kontaktująca się w jego imieniu z Centrum Operacyjnym, powinni dokładnie wyjaśnić dyżurującemu pracownikowi Centrum Operacyjnego

okoliczności, w jakich Ubezpieczony się znajduje i jakiej pomocy potrzebuje oraz umożliwić lekarzom uprawnionym dostęp do wszystkich informacji medycznych.

3. Na życzenie Centrum Operacyjnego, zarówno Ubezpieczony jak i osoba występująca w jego imieniu, zobowiązani są:
  - 1) podać dziesięć ostatnich cyfr numeru karty Maestro lub numer rachunku Eurokonto oraz miesiąc i rok jego otwarcia (w przypadku gdy Ubezpieczony po otwarciu rachunku Eurokonto nie otrzymał jeszcze karty Maestro),
  - 2) podać nazwisko, imię posiadacza pakietu Eurokonta,
  - 3) podać dokładne miejsce zdarzenia i w miarę możliwości numer telefonu kontaktowego Ubezpieczonego,
  - 4) podać krótki opis zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy,
  - 5) stosować się do zaleceń Centrum Operacyjnego, udzielając informacji i niezbędnych pełnomocnictw,
  - 6) umożliwić Centrum Operacyjnemu dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności zdarzenia, zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu wyjaśnień.
4. Jeżeli Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu, z przyczyn niezależnych od siebie, nie skontaktowali się z Centrum Operacyjnym w celu uzyskania gwarancji pokrycia lub zwrotu kosztów - w ramach ubezpieczenia KLiA zobowiązani są powiadomić Centrum Operacyjne o powstałych kosztach w ciągu 5 dni od daty zaistnienia zdarzenia i przesłać dokumentację potwierdzającą zasadność roszczeń.
5. Skontaktowanie się z Centrum Operacyjnym w terminie przewidzianym w ust. 4 niniejszego § i uzyskanie zgody na pokrycie kosztów, w ramach ubezpieczenia KLiA, jest warunkiem przyjęcia odpowiedzialności przez Allianz Polska chyba, że Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu, nie skontaktowali się z Centrum Operacyjnym z przyczyn niezależnych od siebie.
6. Jeżeli Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu, z przyczyn niezależnych od siebie, nie wystąpią o pokrycie lub zwrot kosztów, w ramach ubezpieczenia KLiA, bądź uzyskali zgodę Centrum Operacyjnego na refundację kosztów, np. po powrocie na teren Rzeczypospolitej Polskiej fakt skorzystania z gwarancji określonych w ubezpieczeniu, zobowiązani są zgłosić bezpośrednio do Centrum Operacyjnego w ciągu 7 dni od daty przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej.
7. Zgłoszone w ramach ubezpieczenia KLiA roszczenie zostanie rozpatrzone po przedłożeniu przez Ubezpieczonego pełnej dokumentacji, niezbędnej do ustalenia zasadności roszczenia i wysokości świadczenia, tj. kserokopii diagnozy lekarskiej, dokumentów stwierdzających przyczyny i zakres udzielonej pomocy medycznej lub dotyczących innych kosztów objętych zakresem ubezpieczenia oraz oryginałów rachunków i oryginałów dowodów ich zapłaty.
8. Allianz Polska zastrzega sobie prawo do odmowy wypłaty świadczenia, zmniejszenia go lub pokrycia jego kosztów w wysokości, jakie poniósłoby w przypadku organizowania usług we własnym zakresie, jeżeli Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu nie dopełnili któregośkolwiek z obowiązków określonych wyżej.



**§ 10.**  
**Postanowienia końcowe**

1. Pomoc Ubezpieczonemu, w związku ze zdarzeniami objętymi umową ubezpieczenia, udzielana jest w ramach przepisów kraju, w którym jest ona świadczona lub w ramach przepisów prawa międzynarodowego.
2. W przypadku, gdy Ubezpieczony zgłasza szkodę do Centrum Operacyjnego, ponieważ konieczne jest skorzystanie z pomocy medycznej, transportu lub innych usług assistance, objętych ubezpieczeniem oraz pokrycia ich kosztów, limity świadczeń podane w zł przeliczone zostaną na euro według średniego kursu NBP opublikowanego w dniu zgłoszenia szkody z zastrzeżeniem § 9 pkt 3. niniejszych warunków.
3. Wypłata przysługujących świadczeń następuje na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Świadczenia płacone są w złotych polskich i stanowią równowartość kwot w innych walutach, udokumentowanych rachunkami i dowodami ich opłacenia, przeliczonych na złote polskie według średniego kursu NBP, opublikowanego w dniu wydania decyzji o wypłacie świadczenia, w ramach sum ubezpieczenia.
4. Podanie przez Ubezpieczonego nieprawdziwych danych, dotyczących okoliczności lub skutków zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową lub uchylenie się od udzielenia wyjaśnień, powoduje utratę prawa do korzystania z usług bądź odmowę wypłaty świadczenia.
5. W przypadku śmierci Ubezpieczonego zwrot poniesionych przez niego kosztów przysługuje spadkobiercom Ubezpieczonego, na podstawie aktu zgonu, udokumentowania poniesionych kosztów i postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku.
6. Wykonanie usług gwarantowanych w niniejszych warunkach może być opóźnione na skutek strajków, zamieszek, niepokojów społecznych, zamachów terrorystycznych, wojny domowej czy o zasięgu międzynarodowym, promieniowania radioaktywnego lub jonizującego, zaistnienia zdarzenia losowego lub zadziałania siły wyższej, udokumentowanych przez Allianz Polska.
7. Allianz Polska jest zobowiązany wypłacić przysługujące świadczenie w ciągu 30 dni od daty zgłoszenia roszczenia. Jeżeli w terminie 30 dni ustalenie odpowiedzialności Allianz Polska nie jest możliwe, świadczenie powinno być wypłacone w terminie 14 dni od chwili, gdy przy zachowaniu należytej staranności, wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia Allianz Polska powinien wypłacić w terminie 30 dni od daty zgłoszenia roszczenia.
8. W kwestiach nieuregulowanych niniejszymi warunkami Ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne obowiązujące przepisy prawa.
9. Powództwo o roszczenia wynikające z umów ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej (sąd właściwy miejscowo dla siedziby Allianz Polska w Warszawie) albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uposażonego lub Uprawnionego z tytułu umowy ubezpieczenia.

10. Wszelkie roszczenia Allianz Polska lub Ubezpieczonego wynikające z niniejszej umowy ulegają przedawnieniu z upływem 3 lat.
11. Skargi lub zażalenia, związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający będący osobą fizyczną lub uprawniony z umowy ubezpieczenia może zgłaszać do Dyrekcji Generalnej TU Allianz Polska S.A. za pośrednictwem jednostki organizacyjnej Allianz Polska, w kompetencjach której leży rozpatrzenie sprawy, której skarga lub zażalenie dotyczy.
12. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczeń zostały przyjęte na mocy uchwały Zarządu TU Allianz Polska S.A. nr 95/2006 z dnia 21 grudnia 2006 roku i mają zastosowanie do zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych od dnia 31 marca 2007 roku.



Paweł Dangel  
Prezes Zarządu



Piotr Dzikiewicz  
Wiceprezes Zarządu

Załącznik do uchwały zarządu TU Allianz Polska S.A. nr 94/2006  
z dnia 21.12.2006 r.

**OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA PAKIETU POMOCNEGO  
(ASSISTANCE)  
POMOC W PODRÓŻY SAMOCHODEM  
DLA POSIADACZY PAKIETU:  
EUROKONTO, EUROKONTO PLUS, EUROKONTO HIPOTECZNE  
PLUS, EUROKONTO VIP, EUROKONTO PRESTIŻ**

**§ 1.**  
**Postanowienia ogólne**

1. Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Polska Spółka Akcyjna, zwane dalej Allianz Polska, oferuje pomoc podczas podróży samochodem zwaną dalej ochroną assistance, obejmując nią pojazdy które zarejestrowane są na właściciela/współwłaściciela pakietów Eurokonto , Eurokonto Plus, Eurokonto Hipoteczne Plus , Eurokonto VIP , Eurokonto Prestiż lub pojazdy służbowe użytkowane przez posiadaczy ww. Pakietów.
2. Ubezpieczonymi w zakresie niniejszej umowy ubezpieczenia są :
  - 1) w przypadku pojazdu zarejestrowanego na właściciela/współwłaściciela Pakietu Eurokonto. – kierowca i pasażerowie pojazdu
  - 2) w przypadku pojazdu służbowego użytkowanego przez właściciela/współwłaściciela Pakietu Eurokonto – kierowca i pasażerowie pod warunkiem, że w czasie awarii, właściciel/współwłaściciel konta Pakietu Eurokonto jest kierowcą lub jednym z pasażerów pojazdu.
3. Ubezpieczającym w zakresie niniejszej umowy ubezpieczenia jest Bank Polska Kasa Opieki S.A.
4. Umowa zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Allianz Polska określa w szczególności:
  - 1) sposób zawierania umowy ubezpieczenia,
  - 2) prawa i obowiązki stron umowy,
  - 3) tryb, warunki, sposób oraz przesłanki i terminy wypowiedzenia umowy przez ubezpieczającego lub Allianz Polska,
  - 4) sposób ustalania i opłacania składki ubezpieczeniowej,
  - 5) tryb, warunki oraz sposób dokonywania zmiany umowy ,
5. W ramach jednego pakietu mogą być ubezpieczone dwa pojazdy , przy czym za pojazdy ubezpieczone przyjmuje się pierwsze dwa pojazdy którym Centrum Operacyjne udzieliło pomocy .
6. Przedmiotem ubezpieczenia jest pomoc udzielana kierowcy i pasażerom ubezpieczonego pojazdu wyłącznie w związku z wypadkiem lub awarią zaistniałą na terenie RP.
7. Liczba osób znajdujących się w pojeździe nie może przekroczyć liczby osób określonej w dowodzie rejestracyjnym pojazdu ( nie więcej niż 9 osób).
8. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od daty zawarcia umowy o prowadzenie Pakietu Eurokonto - jednak nie wcześniej niż od 1 marca 2003r. - i trwa do czasu rozwiązania umowy o prowadzenie Pakietu Eurokonto, o ile umowa ubezpieczenia zawarta przez Ubezpieczającego będzie pozostawała w mocy lub o ile posiadacz konta nie złożył pisemnego oświadczenia o rezygnacji z ubezpieczenia.
9. Usługi są świadczone za pośrednictwem Centrum Operacyjnego Zakładu Ubezpieczeń - Elvia Assistance Sp. z o.o. ul. Domaniewska 50 B, 02-672 Warszawa, nr telefonu 022 5 222 567, fax. 022 5 222 520, zwanego dalej Centrum Operacyjnym.
10. Ochrona ubezpieczeniowa jest udzielana na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

## § 2 Definicje

1. **Kierowca** - kierujący pojazdem w czasie zdarzenia objętego odpowiedzialnością Allianz Polska w ramach niniejszej umowy.
2. **Pasażer** - każda osoba przewożona pojazdem w czasie zdarzenia objętego odpowiedzialnością Allianz Polska w ramach niniejszej umowy, z wyłączeniem osób przewożonych za opłatą.
3. **Pojazd** - nie starszy niż 10- cio letni , samochód osobowy , ciężarowy o dopuszczalnej ładowności do 3,5 tony albo ciężarowo-osobowy o dopuszczalnej ładowności do 3,5 tony, zarejestrowany na właściciela/współwłaściciela Pakietu Eurokonto lub służbowy, użytkowany przez właściciela/współwłaściciela Pakietu Eurokonto.
4. **Awaria** - każdy przypadek losowy zaistniały w odległości powyżej 5 km od miejsca zamieszkania, wynikający z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego powodujący unieruchomienie ubezpieczonego pojazdu.
  - 1) Pojęcie „awaria” obejmuje także:
    - a) awarię pasów bezpieczeństwa ,
    - b) awarię ogumienia
    - c) brak paliwa uniemożliwiający kontynuację jazdy, Allianz Polska zorganizuje dostarczenie paliwa w ilości niezbędnej do dojechania do najbliższej czynnej stacji paliw i pokrywa koszty dostarczenia, przy czym , Allianz Polska nie pokrywa kosztów paliwa.
    - d) zagubieniu, zatrzaskaniu kluczyków.
  - 2) Pojęcie „awaria” nie obejmuje przypadków polegających wyłącznie na awarii akumulatora oraz awarii oświetlenia pojazdu na skutek przepalenia się żarówek .
5. **Wypadek** - zdarzenie, w wyniku którego ubezpieczony pojazd uległ uszkodzeniu lub zniszczeniu :
  - 1) wypadek drogowy przy współudziale innych pojazdów lub uczestników ruchu drogowego
  - 2) pozostałe wypadki powstałe wskutek nagłego działania siły mechanicznej w momencie zetknięcia się pojazdu z innymi pojazdami , osobami , przedmiotami lub zwierzętami pochodzącymi z zewnątrz pojazdu .
  - 3) uszkodzenia przez osoby trzecie
  - 4) pożar , wybuch , osmalenie ,
  - 5) huragan, grad, uderzenie pioruna, powódź , osuwanie się lub zapadanie ziemi, lawina, lub inne siły przyrody,
  - 6) nagłe działanie czynnika termicznego i chemicznego pochodzącego z zewnątrz pojazdu
6. **Unieruchomienie** - stan pojazdu ubezpieczonego, dopuszczonego do ruchu na drogach publicznych i posiadającego ważne badania techniczne, który powstał na skutek wypadku lub awarii uniemożliwiającej dalsze użytkowanie pojazdu na drogach publicznych .
7. **Pojazd unieruchomiony** - pojazd ubezpieczony, dopuszczony do ruchu na drogach publicznych i posiadający ważne badania techniczne, który z powodu awarii nie może być użytkowany.

8. **Miejsce zamieszkania** - mieszkanie lub dom, którego adres jest wymieniony w jednostronnej dokumentacji bankowej pakietu Eurokonto jako miejsce stałego zamieszkania Ubezpieczonego lub jako adres korespondencyjny.
9. **Rok ubezpieczeniowy** – 12 miesięczny okres od daty rozpoczęcia ochrony, przy czym początek pierwszego rocznego okresu ubezpieczenia rozpoczyna się w dniu następnym po zawarciu umowy o prowadzenie pakietu, jednak nie wcześniej niż od dnia 01.04.2007 r.

### § 3

#### **Zakres ubezpieczenia**

##### **1. Usprawnienie na miejscu, holowanie:**

- 1) W przypadku, gdy pojazd na skutek awarii został unieruchomiony, Allianz Polska organizuje usunięcie awarii na miejscu zdarzenia i pokrywa koszty usunięcia awarii lub, jeśli pojazd nie nadaje się do naprawy na miejscu zdarzenia, koszty transportu (holowania) lub przewiezienia pojazdu do najbliższej Autoryzowanej Stacji Obsługi danej marki albo do innego najbliższego zakładu naprawczego do kwoty:
  - a) Eurokonto - 400 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe
  - b) Eurokonto Plus- 600 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe
  - c) Eurokonto Hipoteczne Plus – 600 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe
  - d) Eurokonto VIP – 800 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe
  - e) Eurokonto Prestiż - 800 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe
- 2) W przypadku, gdy pojazd został unieruchomiony na skutek wypadku, Allianz Polska organizuje naprawę na miejscu zdarzenia i pokrywa jej koszty lub, jeśli pojazd nie nadaje się do naprawy na miejscu zdarzenia, koszty transportu (holowania) lub przewiezienia pojazdu do najbliższej Autoryzowanej Stacji Obsługi danej marki albo do innego najbliższego zakładu naprawczego do kwoty:
  - 1) Eurokonto Plus - – 600 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe
  - 2) Eurokonto Hipoteczne Plus – 600 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe
  - 3) Eurokonto VIP – 800 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe
  - 4) Eurokonto Prestiż - 800 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe

##### **2. Informacja:**

Allianz Polska na prośbę Ubezpieczonego udzieli mu informacji dotyczących sieci autoryzowanych warsztatów, sieci firm wynajmujących samochody itp.

Usługa dotyczy :

- 1) Eurokonto
- 2) Eurokonto Plus,
- 3) Eurokonto Hipoteczne Plus
- 4) Eurokonto VIP
- 5) Eurokonto Prestiż.

##### **3. Samochód zastępczy:**

- 1) W razie, gdy naprawa pojazdu ma trwać dłużej niż 24 godziny, Allianz Polska organizuje na życzenie Ubezpieczonego i na jego koszt, wypożyczenie samochodu zastępczego.
- 2) Skorzystanie w przypadku awarii ze świadczenia wyszczególnionego w niniejszym punkcie wyklucza możliwość skorzystania ze świadczeń wyszczególnionych w punktach 4 i 5.

Usługa dotyczy:

- 1) Eurokonto Plus
- 2) Eurokonto Hipoteczne Plus
- 3) Eurokonto VIP
- 4) Eurokonto Prestiż

#### **4. Nocleg w hotelu dla Ubezpieczonych :**

W razie, gdy naprawa pojazdu ma trwać dłużej niż 24 godziny, Allianz Polska organizuje nocleg w hotelu dla Ubezpieczonych i pokrywa jego koszt, w limicie w odniesieniu do rocznego okresu ubezpieczenia do następujących kwot :

- 1) Eurokonto Plus - 1 200 zł
- 2) Eurokonto Hipoteczne Plus – 1 200 zł
- 3) Eurokonto VIP – 1 600 zł
- 4) Eurokonto Prestiż - 1 600 zł

Skorzystanie w przypadku awarii lub wypadku ze świadczenia wyszczególnionego w niniejszym punkcie wyklucza możliwość skorzystania ze świadczeń wyszczególnionych w punktach 3 i 5.

#### **5. Kontynuacja podróży Ubezpieczonych:**

W razie, gdy naprawa pojazdu ma trwać dłużej niż 48 godzin, Allianz Polska organizuje transport Ubezpieczonych do miejsca zamieszkania lub miejsca przeznaczenia na terenie RP i pokrywa jego koszty, w określonym limicie w odniesieniu do rocznego okresu ubezpieczenia do następujących kwot :

- 1) Eurokonto VIP – 800 zł
- 2) Eurokonto Prestiż – 800 zł

Skorzystanie w przypadku awarii lub wypadku ze świadczenia wyszczególnionego w niniejszym punkcie wyklucza możliwość skorzystania ze świadczeń wyszczególnionych w punktach 3 i 4.

### **§ 4**

#### **Wyłączenia odpowiedzialności**

1. Świadczenia wynikające z niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia nie przysługują i nie mieszczą się w zakresie ubezpieczenia w razie awarii i wypadków pozostających w związku lub będących następstwem:
  - 1) wydarzeń wojennych, rozruchów, niepokoїв społecznych ,
  - 2) promieniowania radioaktywnego,
  - 3) strajku, rozruchów, aktów terroryzmu lub sabotażu, udziału ubezpieczonych w zakładach, przestępstwach, bójkach, z wyjątkiem wypadków powstałych podczas obrony własnej lub udzielenia pomocy osobom znajdującym się w niebezpieczeństwie,
  - 4) udziału ubezpieczonego pojazdu w zawodach, wyścigach, rajdach,
  - 5) winy umyślnej ubezpieczonego,
  - 6) kierowania pojazdem przez osoby nieposiadające wymaganych prawem uprawnień do kierowania pojazdem lub którym zatrzymano czasowo lub na stałe wymagane dokumenty,
  - 7) kierowania pojazdem po spożyciu alkoholu, zażyciu narkotyków lub innych środków odurzających.
2. Ponadto zakres ubezpieczenia nie obejmuje wypadków skutkujących powstaniem:

- 1) kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego bez uprzedniego powiadomienia i uzyskania zezwolenia Centrum Operacyjnego, nawet w sytuacji kiedy koszty te mieszczą się w granicach limitów odpowiedzialności, chyba że powiadomienia nie dokonano z powodu siły wyższej lub szczególnych okoliczności.
  - 2) świadczeń w stosunku do wszystkich przewożonych osób, jeżeli łączna liczba poruszających się pojazdem przekracza dopuszczalną liczbę osób określoną w dowodzie rejestracyjnym pojazdu.
  - 3) wszelkich kosztów pośrednich powstałych w konsekwencji awarii pojazdu.
  - 4) kosztów części zamiennych
3. Allianz Polska nie odpowiada za utratę lub uszkodzenie bagażu lub przedmiotów osobistych spowodowane unieruchomieniem pojazdu.
4. Allianz Polska nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub niemożliwość wykonania świadczeń, jeśli opóźnienie lub niemożliwość wykonania świadczeń spowodowane jest strajkami, niepokojami społecznymi, zamieszkami, aktami terroryzmu, sabotażu, wojną (również domową), skutkami promieniowania radioaktywnego, siłą wyższą, a także ograniczeniami w poruszaniu się, wprowadzonymi decyzjami władz administracyjnych.

## **§ 5**

### **Postępowanie w przypadku szkody**

1. W razie awarii Ubezpieczony jest zobowiązany :
  - 1) niezwłocznie zgłosić prośbę o pomoc do Centrum Operacyjnego – tel. 022 5 222 567, fax. 022 5 222 520. Centrum Operacyjne zwraca koszt połączenia telefonicznego po przedstawieniu odpowiednich dokumentów tj. faktura, billing.  
Zgłoszenie powinno zawierać następujące informacje:
    - a) dziesięć ostatnich cyfr numeru karty Maestro lub numer rachunku Eurokonto oraz miesiąc i rok jego otwarcia (w przypadku gdy ubezpieczony po otwarciu rachunku Eurokonto nie otrzymał jeszcze karty Maestro),
    - b) miejsce zamieszkania zgodne z dokumentacją bankową,
    - c) nazwisko, imię posiadacza/współposiadacza pakietu Eurokonto lub kierowcy i współpasażerów,
    - d) markę i numer rejestracyjny ubezpieczonego pojazdu,
    - e) dokładne miejsce zdarzenia i, w miarę możliwości, numer telefonu,
    - f) krótki opis zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy.
  - 2) na prośbę Centrum Operacyjnego przedstawić usługodawcy (osobie holującej) dokumenty pojazdu.
2. Centrum Operacyjne nie podejmuje żadnych czynności a Allianz Polska jest zwolniony z pokrycia kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego, jeżeli uprzednio nie został poinformowany o zdarzeniu, chyba że powiadomienia nie dokonano z powodu siły wyższej lub nadzwyczajnych okoliczności.
3. W przypadku, gdy /Ubezpieczony nie wypełnia obowiązków określonych wyżej, Allianz Polska ma prawo odmówić spełnienia świadczenia.



**§ 6**  
**Postanowienia końcowe**

1. W kwestiach nieuregulowanych niniejszymi ogólnymi warunkami ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Spory wynikające z umów ubezpieczenia rozpatrują Sądy Powszechne właściwe dla siedziby Zakładu Ubezpieczeń lub siedziby miejsca zamieszkania Ubezpieczającego/Ubezpieczonego/Upoważnionego lub Uprawnionego z umowy ubezpieczenia, w postępowaniu cywilnym procesowym .
3. 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 lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Niniejsze warunki zostały przyjęte uchwałą Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Allianz Polska Spółka Akcyjna Nr 94/2006 z dnia 21 grudnia 2006 roku i mają zastosowanie do zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych po 31 marca 2007 roku.



Paweł Dangel  
Prezes Zarządu



Piotr Dzikiewicz  
Wiceprezes Zarządu

## **SERWIS INFORMACYJNY I SERWIS OSOBISTY ASYSTENT („CONCIERGE”)**

W ramach serwisu „Informacyjnego” Elvia Assistance zapewni właścicielowi, współwłaścicielowi oraz dzieciom właściciela i współwłaściciela Eurokonta, Eurokonta Akademickiego, Eurokonta Plus, Eurokonta Hipotecznego Plus, Eurokonta VIP, Eurokonta Prestiż dostęp do następujących usług:

### **Infolinia Prawna:**

- Informacje na temat zasad emerytalnych oraz wymaganych dokumentach i trybie ich składania,
- Informacje komu, kiedy i w jakiej wysokości przysługują świadczenia przedemerytalne,
- Informacje o rodzajach działalności gospodarczej, zasadach rejestracji i podatkach;
- Informacje o służbie zdrowia w ramach Europejskiego Obszaru Gospodarczego;
- Informacje na temat ubezpieczenia ZUS – rodzajach zasiłków i zasadach ich przyznawania;
- Informacje kiedy i w jakiej wysokości przysługują odprawy pieniężne,
- Informacje o prawach i obowiązkach bezrobotnych,
- Informacje o rejestracji w urzędzie pracy,
- Informacje komu i kiedy przysługuje prawo do zasiłku dla bezrobotnych,
- Informacje o sposobie ustalania wysokości zasiłku dla bezrobotnych,
- Informacje o innych formach pomocy udzielanej osobom bezrobotnym,
- Dane teleadresowe biur pośrednictwa pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej,
- Dane teleadresowe biur pośrednictwa pracy oferujących pracę poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej,
- Informacje o możliwości korzystania z pomocy psychologa w ramach ubezpieczenia społecznego – adresy, telefony.
- Instrukcje dotyczące pisania CV oraz wzór życiorysu,
- Instrukcje dotyczące pisania listu motywacyjnego,
- Instrukcje dotyczące pisania biznes planu.

Powyższe informacje nie mają charakteru porady prawnej i nie mogą być podstawą do jakichkolwiek roszczeń wobec Elvia Assistance Sp. z o.o..

### **Infolinia Budowlano – Remontowa:**

- Informacje formalno-prawne;
- Informacje o formalnościach jakich trzeba dokonać przy remoncie mieszkania;
- Informacje o formalnościach jakich trzeba dokonać przy zakupie działki, mieszkania, domu;
  - pozwolenie na budowę/ remont;
  - systemy oceny produktów, materiałów;
  - jak zmienić przeznaczenie gruntu;
- Informacje o podatkach;
  - ulga odsetkowa;
  - zwrot podatku Vat;
- Informacje od czego zacząć budowę/remont domu/mieszkania;
  - co sprawdzić w planie miejscowym;
  - kiedy można budować przy granicy;
- Informacje o urzędach gminy – adresy, telefony;
- Informacje o notariuszach i opłatach skarbowych;
- Informacje o placówkach banku – adresy, telefony;
- Informacje o sklepach z materiałami budowlanymi – adresy, telefony.

Powyższe informacje nie mają charakteru porady prawnej i nie mogą być podstawą do jakichkolwiek roszczeń wobec Elvia Assistance Sp. z o.o..

W ramach serwisu OSOBISTY ASYSTENT („Concierge”) Elvia Assistance Sp. z o.o. zapewni właścicielowi, współwłaścicielowi oraz dzieciom właściciela i współwłaściciela Eurokonta Plus, Eurokonta Hipotecznego Plus, Eurokonta VIP i Eurokonta Prestiż dostęp do następujących usług:

- rezerwacja biletów lotniczych i kolejowych
- rezerwacja hoteli
- rezerwacja biletów do kin i teatrów
- rezerwacja w restauracjach
- rezerwacja samochodu zastępczego
- zamawianie taxi
- dostawa kwiatów
- informacje o rozrywkach
- informacje sportowe
- informacje o podróżach i turystyce
- informacje o szczepieniach koniecznych w danym kraju
- informacja o warunkach drogowych
- pomoc przy wybraniu najbardziej dogodnej trasy przejazdu
- informacje teleadresowe do firm holowniczych i wypożyczalni samochodów – usługodawców Elvii
- informacje teleadresowe stacji napraw
- informacje o procedurze postępowania w przypadku włamania do samochodu, kolizji drogowej itp.

Elvia Assistance Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za niemożność wykonania usług z przyczyn całkowicie niezależnych od Elvia Assistance Sp. z o.o..

# Aneks nr 1 do ogólnych warunków ubezpieczenia pakietu pomocnego (assistance) pomoc w podróży samochodem dla posiadaczy pakietu: Eurokonto, Eurokonto Plus, Eurokonto Hipoteczne Plus, Eurokonto Vip, Eurokonto Prestiż zatwierdzonych uchwałą Zarządu nr 94/2006 z dnia 21.12.2006 r.

## § 1

W § 6 dodaje się nowy ustęp nr 5 o treści jak poniżej:

Reklamacja związana ze świadczonymi przez Allianz usługami może zostać złożona w każdej jednostce Allianz obsługującej Klientów oraz w siedzibie Allianz (ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa). Reklamacja może być złożona:

- w formie pisemnej – osobiście, w każdej jednostce Allianz obsługującej Klientów lub w siedzibie Allianz, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe oraz za pośrednictwem kuriera lub posłańca,
- ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu 224 224 224) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce Allianz obsługującej Klientów lub w siedzibie Allianz,
- w formie elektronicznej – za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl) lub za pomocą poczty elektronicznej na adres [skargi@allianz.pl](mailto:skargi@allianz.pl).

Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest zarząd Allianz lub osoba upoważniona przez Allianz.

Rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do Klienta przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni, termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Informacja do Klienta z przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi wskazywać będzie przyczynę opóźnienia oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.

Odpowiedź na reklamację będzie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z zastrzeżeniem, że odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji znajdują się na stronie [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl) oraz w jednostkach Allianz obsługujących Klientów.

Allianz podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do Rzecznika Finansowego.

## § 2.

Powyższe zamiany zostały przyjęte uchwałą Zarządu TUiR Allianz Polska S.A. nr 125/2015 z dnia 6 października 2015 r. i mają zastosowanie do umów zawieranych od dnia 10.10.2015 r.



Veit Stutz  
Prezes Zarządu



Magdalena Nawłoka  
Wiceprezes Zarządu



Radosław Kamiński  
Wiceprezes Zarządu



Jerzy Viśan  
Wiceprezes Zarządu