

Regulamin zawierania umów ubezpieczenia za pośrednictwem infolinii, serwisu internetowego oraz za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość

Obowiązuje od dnia 10 listopada 2016 r.

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, reguluje zasady zawierania umów ubezpieczenia z Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A., zwanym dalej Allianz za pośrednictwem infolinii, prowadzonego serwisu internetowego www.AllianzDirect.pl oraz www.allianz1.allianz.pl, na podstawie oferty przesyłanej przez Allianz Polska Services Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością za pośrednictwem elektronicznej poczty e-mail oraz za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość, z których korzysta Allianz, a także z wykorzystaniem partnerów zewnętrznych świadczących na rzecz Allianz usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego na podstawie umowy agencyjnej zawartej z Allianz.

Użytkownik w czasie rozmowy telefonicznej, korzystania z serwisu internetowego lub korzystania z oferty przesłanej za pośrednictwem elektronicznej poczty e-mail, a także przy użyciu innych środków porozumiewania się na odległość, z których korzysta Allianz wyraża zgodę na świadczenie usług zgodnie z niniejszym Regulaminem, co jest równoznaczne z akceptacją treści niniejszego Regulaminu, który obok warunków ubezpieczenia stanowi integralną część zawartej umowy ubezpieczenia.

Regulamin składa się z następujących części:

1. Podmiot świadczący usługi za pośrednictwem serwisu.
2. Definicje.
3. Zasady świadczenia usług za pośrednictwem serwisu.
 - 3.1 Postanowienia ogólne.
 - 3.2 Korzystanie z aplikacji internetowej www.AllianzDirect.pl.
 - 3.3 Korzystanie z aplikacji Allianz1
 - 3.4 Korzystanie z infolinii.
4. Zasady zawierania umów ubezpieczenia.
 - 4.1 Zapytanie ofertowe Użytkownika.
 - 4.2 Kalkulacja składki ubezpieczeniowej, zniżki w składce.
 - 4.3 Oferta ubezpieczeniowa i zawarcie umowy.
 - 4.4 Sposoby płatności.
 - 4.5 Postanowienia szczególne dotyczące ubezpieczeń komunikacyjnych.
 - 4.6 Potwierdzenie zawarcia umowy.
5. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia przez Użytkownika.
6. Ochrona danych osobowych.
7. Skargi i reklamacje.
8. Język.
9. Prawo właściwe.
10. Sąd właściwy do rozstrzygnięcia sporów.
11. Zmiany Regulaminu.

1. Podmiot świadczący usługi za pośrednictwem serwisu

- 1.1 Allianz Polska Services Sp. z o. o. zwana dalej „APS” będąc agentem ubezpieczeniowym Allianz (wpisanym do rejestru pośredników ubezpieczeniowych w dziale pierwszym: rejestr agentów ubezpieczeniowych pod numerem 11136665/A przez Komisję Nadzoru Finansowego) oraz Partnerzy zewnętrzni świadczący na rzecz Allianz usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego na podstawie umowy agencyjnej zawartej z Allianz pośredniczą przy zawieraniu umów ubezpieczeń majątkowych i osobowych innych niż ubezpieczenia na życie z działu I zgodnie z Załącznikiem do Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej - w imieniu i na rzecz Towarzystwa Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A. z siedzibą w Warszawie.
- 1.2 Dane identyfikacyjne APS: spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie mieszcząca się pod adresem: ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 000025291, o kapitale zakładowym: 49 726 000 złotych, posiadająca NIP: 521-30-56-381, Regon: 016188184.

2. Definicje

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

aplikacja Allianz1 – strona internetowa pod adresem www.allianz1.allianz.pl umożliwiająca samodzielne przygotowanie przez Użytkownika wstępnej kalkulacji składki dla wybranych przez siebie rodzajów ubezpieczeń wraz ze złożeniem wniosku o kontakt w celu zawarcia umowy ubezpieczenia bezpośrednio podczas spotkania z agentem ubezpieczeniowym lub na odległość za pośrednictwem infolinii;

adres elektroniczny (adres e-mail) - ciąg znaków identyfikujących Użytkownika, ustalonych przez niego w celu uzyskania autoryzowanego dostępu do usług w serwisie;

cookies – pliki tekstowe zachowane przez przeglądarkę Użytkownika na twardym dysku komputera, które mogą być wykorzystywane przez operatorów witryny w celu rozpoznania Użytkownika i dostosowania do nich wyświetlanych treści;

hasło - ciąg znaków identyfikujących Użytkownika, ustalonych przez niego samodzielnie w celu uzyskania autoryzowanego dostępu do konta Użytkownika w serwisie lub wygenerowanych przez serwis do jednorazowego użycia w przypadku aktywowania konta za pośrednictwem infolinii;

infolinia – prowadzone na rzecz Allianz telefoniczne centrum obsługi klienta i wsparcia operacyjnego dostępne pod numerem 224 224 224 lub pod innym ogólnodostępnym numerem, o którym Użytkownik został poinformowany;

konsultant – operator infolinii upoważniony do przygotowywania ofert ubezpieczenia, zawierania umów ubezpieczenia i/lub udzielania informacji na temat usług i procesów dotyczących umów zawieranych za pośrednictwem infolinii lub strony internetowej www.AllianzDirect.pl lub przy użyciu aplikacji Allianz1;

konsument - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, składająca oświadczenie woli za pośrednictwem serwisu lub zawierająca umowę ubezpieczenia;

konto - indywidualne i autoryzowane konto Użytkownika zakładane na stronie www.AllianzDirect.pl;

kwotacja (kalkulacja) – wyliczenie wysokości składki ubezpieczeniowej na podstawie danych podanych przez Użytkownika konsultantowi infolinii lub wprowadzonych do serwisu;

media społecznościowe (Social Media) - internetowe i mobilne technologie, służące do przekształcenia komunikacji w interaktywny dialog;

nazwa Użytkownika (login) - indywidualny i generowany automatycznie identyfikator przypisany Użytkownikowi w celu uzyskania dostępu do konta w serwisie. Login może być w każdym czasie zmieniony przez Użytkownika;

ogólne warunki ubezpieczenia („OWU”) - postanowienia wydane przez ubezpieczyciela stanowiące integralną treść umowy ubezpieczenia i regulujące zawieranie i wykonywanie poszczególnych umów ubezpieczenia, prawa i obowiązki stron umowy ubezpieczenia, a także sposób wypłaty świadczenia przez ubezpieczyciela;

Partner zewnętrzny – podmiot świadczący na rzecz Allianz usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego na podstawie umowy agencyjnej zawartej z Allianz;

serwis – infolinia oraz aplikacja internetowa dostępna pod adresem www.AllianzDirect.pl oraz aplikacja Allianz1;

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

ubezpieczający - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawiera za pośrednictwem serwisu lub w inny sposób na odległość zgodnie z niniejszym Regulaminem umowę ubezpieczenia oraz jest zobowiązana do zapłacenia składki ubezpieczeniowej;

ubezpieczony - osoba, której życie, zdrowie lub mienie jest objęte ochroną na podstawie umowy ubezpieczenia i która jest właścicielem indywidualnego konta w serwisie www.AllianzDirect.pl lub która zawarła umowę ubezpieczenia w inny sposób na odległość zgodnie z niniejszym Regulaminem;

ubezpieczyciel - Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A. („Allianz”) mieszcząca się w Warszawie (02-685) przy ul. Rodziny Hiszpańskich nr 1, które udziela ochrony ubezpieczeniowej na podstawie zawartej umowy ubezpieczenia;

umowa ubezpieczenia – umowa na podstawie której ubezpieczyciel zobowiązuje się w zakresie swego przedsiębiorstwa spełnić określone świadczenie w razie zajścia przewidzianego w umowie wypadku, a ubezpieczający zobowiązuje się zapłacić składkę;

Użytkownik – korzystająca z serwisu osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub przedstawiciel prawny uprawniony do działania w imieniu osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej;

weryfikacja Użytkownika – poświadczenie przez konsultanta tożsamości Użytkownika na podstawie weryfikacji imienia i nazwiska, nr PESEL (w przypadku osoby fizycznej) lub nr NIP, nr REGON (w przypadku przedsiębiorcy), nr rejestracyjnego bądź nr polisy, ewentualnie adresu korespondencyjnego;

zalogowanie - zidentyfikowanie określonego Użytkownika przez serwis www.AllianzDirect.pl, które odbywa się pod warunkiem podania przez Użytkownika: nazwy Użytkownika (loginu) i hasła;

zawieranie umowy na odległość – oferowanie w imieniu Allianz przez APS lub partnerów zewnętrznych usługi zmierzającej do zawarcia umowy ubezpieczenia z Użytkownikiem, bez jednoczesnej obecności obu stron, za pośrednictwem telefonu, aplikacji internetowej www.AllianzdDirect.pl, aplikacji Allianz1 lub w inny sposób. W przypadku, gdy działając w imieniu Allianz APS lub partnerzy zewnętrzni będą stosować zaadresowany lub niezaadresowany formularz umowy albo oferować zawarcie umowy ubezpieczenia za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, umowy tak zawarte bez jednoczesnej obecności stron, będą uważane za umowy zawarte na odległość.

3. Zasady świadczenia usług za pośrednictwem serwisu

3.1 Postanowienia ogólne.

3.1.1 Z serwisu mogą korzystać tylko Użytkownicy będący osobami pełnoletnimi, tj. które ukończyły 18 lat posiadającymi pełną zdolność do czynności prawnych.

3.1.2 Szczegółowy opis ochrony ubezpieczeniowej dla danego przedmiotu ubezpieczenia oraz prawa i obowiązki stron umowy ubezpieczenia zawarte są w ogólnych warunkach ubezpieczenia stanowiących integralną część umowy.

3.1.3 OWU są udostępnione w serwisie www.AllianzDirect.pl oraz w aplikacji Allianz1 w sposób umożliwiający Ubezpieczającemu ich pobranie i zapisanie na swoim komputerze oraz przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności, zgodnie z art. 384 § 4 kodeksu cywilnego, a także dostarczane są klientowi przed zawarciem umowy

ubezpieczenia na indywidualny adres poczty elektronicznej. Wszystkie OWU są również dostępne na stronie www.allianz.pl

- 3.1.4 Skorzystanie przez Użytkownika z funkcjonalności serwisu umożliwiających dokonanie kalkulacji składki ubezpieczeniowej lub zawarcie umowy ubezpieczenia jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie i/lub w innych dokumentach, o ile tak zostało Użytkownikowi wskazane. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną odbywa się poprzez zaprzestanie korzystania z serwisu.
- 3.1.5 Warunkiem korzystania z usług oferowanych za pośrednictwem serwisu jest wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu. Regulamin jest dostępny w serwisie www.AllianzDirect.pl, w aplikacji Allianz1, a także jest dostarczany przed zawarciem umowy ubezpieczenia na indywidualny adres poczty elektronicznej.
- 3.1.6 Wyrażając zgodę, o której mowa w pkt 3.1.5 Użytkownik akceptuje, iż funkcjonalność serwisu jest tak zaprogramowana, że w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przez Użytkownika będzie on otrzymywał jako ubezpieczający powiadomienia z Allianz o zbliżającym się terminie zakończenia ochrony ubezpieczeniowej oraz płatności raty składki ubezpieczeniowej. Powiadomienia będą wysyłane drogą mailową na wskazany przez Użytkownika adres e-mail oraz poprzez wiadomość tekstową SMS wysłaną na podany nr telefonu komórkowego.
- 3.1.7 Korzystając z zakładki „Mój profil” dostępnej na koncie lub za pośrednictwem infolinii Użytkownik może odwołać sposób otrzymania informacji, o którym mowa w pkt 3.1.6 Dyspozycja ta dotyczy jedynie produktów zamieszczonych na danym koncie.
- 3.1.8 Połączenie z serwisem odbywa się na koszt Użytkownika, według cennika operatora z którego Użytkownik korzysta. Użytkownik nie ponosi kosztów połączenia jeżeli połączenie następuje z inicjatywy Allianz. Użytkownik nie ponosi innych kosztów związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu, poza powyższym oraz poza składką ubezpieczeniową.
- 3.1.9 Serwis umożliwia zawieranie wyłącznie takich umów ubezpieczenia, jakie w momencie korzystania z Serwisu są oferowane przez Allianz za jego pośrednictwem.
- 3.2 Korzystanie z aplikacji internetowej www.AllianzDirect.pl
- 3.2.1 Aplikacja internetowa do zawierania umów ubezpieczenia jest dostępna 24 godziny na dobę. Korzystanie z serwisu internetowego jest bezpłatne, poza kosztem dostępu do sieci Internet umożliwiającej korzystanie z serwisu internetowego.
- 3.2.2 Warunkiem korzystania z usług za pośrednictwem aplikacji internetowej tj. przesłania dokonanej kalkulacji składki ubezpieczeniowej oraz zawarcia umowy ubezpieczenia jest posiadanie adresu mailowego oraz aktywnego telefonu komórkowego.

3.2.3 Korzystanie z aplikacji internetowej jest możliwe, gdy w przeglądarce internetowej Użytkownika włączona jest obsługa java script i plików cookies, oraz została wyrażona zgoda na politykę prywatności i korzystania z plików cookies.

3.2.4 Serwis internetowy jest chroniony za pomocą szyfrowanego połączenia z użyciem protokołu https. Transfer danych osobowych oraz proces autoryzacji, jeżeli są wykorzystywane, odbywają się za pomocą bezpiecznego, 128 – bitowego protokołu SSL. APS dołożył wszelkich starań, aby zapewnić bezpieczeństwo przesyłanych danych. Dostęp do konta jest chroniony poprzez login i hasło, które należy zapamiętać.

APS nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane udostępnieniem przez Użytkownika hasła i nazwy Użytkownika osobom niepowołanym.

Użytkownik ma możliwość zakończenia, w każdej chwili, korzystania z aplikacji internetowej. Ponadto, Użytkownik ma możliwość zapisania kalkulacji (czyli danych niekompletnych) poprzez skorzystanie z opcji "wyślij kalkulację". W takim przypadku na wskazany adres e-mail lub numer telefonu komórkowego Użytkownik otrzymuje numer kalkulacji obowiązujący przez 30 dni lub będąc zalogowany w serwisie - poprzez wybranie opcji „Zapisz”. Tak zapisana kalkulacja wysokości składki oraz sumy ubezpieczenia nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, w związku z czym przy ponownym skorzystaniu z kalkulacji w ciągu 30 dni składka lub suma ubezpieczenia może ulec zmianie - kalkulacje są zawsze przeliczane na podstawie aktualnie obowiązującej w serwisie taryfy.

W przypadku zamiaru odnowienia umowy ubezpieczenia zawartej z Allianz na kolejny okres wykonanie kalkulacji i dokonanie odnowienia tej umowy na kolejny okres jest możliwe nie wcześniej niż 60 dni przed upływem okresu ubezpieczenia w przypadku umów ubezpieczenia komunikacyjnego, w tym umów dodatkowych oraz 30 dni przed upływem okresu ubezpieczenia w przypadku umów ubezpieczenia mieszkaniowych, w tym umów dodatkowych. Allianz zastrzega sobie możliwość czasowej zmiany powyższych terminów (ich wydłużenia lub skrócenia). W takim przypadku odpowiednia informacja zostanie zamieszczona na stronie www.AllianzDirect.pl.

3.2.5 Nowe konto zostaje założone automatycznie w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem aplikacji, w celu potwierdzenia zawartej umowy ubezpieczenia oraz przechowywania polisy. Użytkownik zostaje o tym poinformowany w e-mailu, który otrzymuje po zawarciu umowy. Wiadomość e-mail zawiera link do logowania wraz z nazwą użytkownika.

3.2.6 Użytkownik ma możliwość w każdym czasie wykrywania i korygowania błędów w swoich danych osobowych zapisanych w serwisie poprzez skorzystanie z zakładki „Mój Profil” w ramach „Moje Konto” lub dzwoniąc na infolinię.

3.2.7 W celu uzyskania informacji o udzielonych zgodach marketingowych należy zadzwonić na infolinię dostępną pod numerem telefonu 224 224 224 lub innym ogólnodostępnym numerem, o którym Użytkownik został poinformowany.

3.3 Korzystanie z aplikacji Allianz1

- 3.3.1 Aplikacja Allianz1 jest dostępna 24 godziny na dobę. Korzystanie z serwisu internetowego jest bezpłatne, poza kosztem dostępu do sieci Internet umożliwiającej korzystanie z serwisu internetowego.
- 3.3.2 Warunkiem skorzystania z aplikacji Allianz1 tj. przesłania dokonanej kalkulacji składki ubezpieczeniowej jest posiadanie adresu mailowego oraz wyrażenie stosownej zgody na przesłanie kalkulacji wraz z Regulaminem oraz ogólnymi warunkami ubezpieczenia. Ponadto, w celu zawarcia umowy, na podstawie przygotowanej kalkulacji, konieczne jest posiadanie numer telefonu kontaktowego oraz adresu mailowego, a także wyrażenie zgody przez Użytkownika na kontakt.
- 3.3.3 Aplikacja Allianz1 umożliwia przygotowanie kalkulacji składki ubezpieczeniowej wyłącznie w zakresie ubezpieczeń wskazanych w tej aplikacji. Pełna oferta ubezpieczeń oferowanych przez Allianz jest dostępna na stronie internetowej www.allianz.pl.
- 3.3.4 W celu dokonania kalkulacji składki Użytkownik jest zobowiązany podać dane wskazane w aplikacji Allianz1 tj. kod pocztowy, zawód oraz datę urodzenia. Podanie tych danych jest dobrowolną decyzją Użytkownika, jednak niepodanie tych danych uniemożliwi przygotowanie kalkulacji składki. Dane te są niezbędne do przygotowania wstępnej kalkulacji składki i będą przechowywane przez okres nie dłuższy niż 30 dni, po którym to okresie zostaną usunięte. Bezpośrednio na stronie, na której powyższe dane należy podać zawarta jest klauzula informacyjna o zakresie i celu przetwarzania danych.
- 3.3.5 Po wpisaniu danych, o których mowa w pkt. 3.3.4 powyżej Użytkownik może dokonać wyboru ubezpieczeń, którymi jest zainteresowany i przygotować wstępną kalkulację łącznej składki dla wszystkich rodzajów ubezpieczeń.
- 3.3.6 Podana kalkulacja składki dotyczy okresu ubezpieczenia ustalonego na okres 1 roku, chyba że w aplikacji Allianz1 podano inaczej. Allianz nie gwarantuje, że w razie zawarcia umowy ubezpieczenia na podstawie podanej kalkulacji Użytkownik otrzyma taką samą kalkulację składki przy wznowieniu lub zawarciu umowy w przyszłości na kolejne okresy ubezpieczenia, co oznacza, że składka może również ulec podwyższeniu w kolejnych okresach ubezpieczenia.
- 3.3.7 Klient może zawrzeć umowę ubezpieczenia na podstawie kalkulacji wykonanej w aplikacji na stronie www.allianz1.allianz.pl. W celu finalizacji procesu zawierania umowy niezbędny jest kontakt klienta z infolinią lub agentem ubezpieczeniowym działającym w imieniu Ubezpieczyciela. Kontakt z infolinią lub agentem ubezpieczeniowym działającym w imieniu Ubezpieczyciela następuje na podstawie udzielonej przez klienta zgody w aplikacji

Allianz1 na kontakt ze strony Ubezpieczyciela wraz ze wskazaniem preferowanej formy kontaktu.

3.3.8 Proces zawarcia umowy ubezpieczenia odbywa się na podstawie rozmowy telefonicznej z infolinią lub podczas spotkania z agentem ubezpieczeniowym działającym w imieniu Ubezpieczyciela. Zawarcie niektórych rodzajów umów ubezpieczenia może być możliwe wyłącznie podczas spotkania z agentem ubezpieczeniowym działającym w imieniu Ubezpieczyciela, o czym Użytkownik jest informowany.

3.3.9 Korzystanie z aplikacji Allianz1 jest możliwe, pod warunkiem, że w przeglądarce internetowej, z której korzysta Użytkownik włączona jest obsługa java script i plików cookies, a także została wyrażona zgoda na politykę prywatności i korzystania z plików Cookies.

3.3.10 Serwis internetowy jest chroniony za pomocą szyfrowanego połączenia z użyciem protokołu https. Transfer danych osobowych oraz proces autoryzacji, jeżeli są wykorzystywane, odbywają się za pomocą bezpiecznego, 128 – bitowego protokołu SSL. APS dołożył wszelkich starań, aby zapewnić bezpieczeństwo przesyłanych danych.

3.3.11 W przypadku zawierania umowy ubezpieczenia podczas spotkania z agentem ubezpieczeniowym działającym w imieniu Ubezpieczyciela, przy użyciu kalkulacji wykonanej w aplikacji Allianz1, w dalszej części procesu Użytkownik postępuje zgodnie z informacjami uzyskanymi od agenta ubezpieczeniowego.

3.3.12 W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem, przy użyciu kalkulacji wykonanej w aplikacji Allianz1, Użytkownikowi tworzone jest konto, na którym będzie dostępna do pobrania polisa, potwierdzająca zawarcie umowy ubezpieczenia. Dostęp do konta jest chroniony poprzez login i hasło, które należy zapamiętać.

3.3.13 APS nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane udostępnieniem przez Użytkownika hasła i nazwy Użytkownika osobom niepowołanym.

3.3.14 Nowe konto zostaje założone automatycznie w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem aplikacji poprzez Call Center w celu potwierdzenia zawartej umowy ubezpieczenia oraz przechowywania polisy. Użytkownik zostaje o tym poinformowany w e-mailu, który otrzymuje po zawarciu umowy. Wiadomość e-mail zawiera link do logowania wraz z nazwą użytkownika.

3.3.15 Użytkownik ma możliwość w każdym czasie wykrywania i korygowania błędów w swoich danych osobowych zapisanych w serwisie poprzez skorzystanie z zakładki „Mój Profil” w ramach „Moje Konto” lub dzwoniąc na infolinię. W celu uzyskania informacji o udzielonych zgodach marketingowych należy zadzwonić na infolinię dostępną pod numerem telefonu 224 224 224 lub innym ogólnodostępnym numerem, o którym Użytkownik został poinformowany.

3.4 Korzystanie z infolinii

- 3.4.1 Dyspozycje telefoniczne są przyjmowane przez infolinię w dni robocze lub sobotę w godzinach opublikowanych na stronie www.AllianzDirect.pl oraz wskazywanych pod numerem głównym 224 224 224 lub innym ogólnodostępnym numerem, o którym Użytkownik został poinformowany. Po godzinach pracy infolinii lub gdy Użytkownik oczekuje na połączenie, może zostawić swój numer telefonu, na który oddzwoni konsultant.
- 3.4.2 Użytkownik może wysłać korespondencję elektronicznie za pośrednictwem formularza kontaktowego umieszczonego w serwisie www.AllianzDirect.pl w dziale "Kontakt", który umożliwia również dodawanie załączników o maksymalnym łącznym rozmiarze 1MB niezbędnym do zawarcia lub realizacji umowy.
- 3.4.3 Umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem infolinii może być zawarta przez:
- 1) Użytkownika zawierającego ubezpieczenie na własny rachunek, który samodzielnie opłaca składkę, tj. Użytkownik jest równocześnie ubezpieczającym i ubezpieczonym;
 - 2) Użytkownika, który dokonuje zawarcia umowy ubezpieczenia na rzecz osoby trzeciej - ubezpieczonego (jeżeli konieczna jest zgoda ubezpieczonego na udzielenie ochrony ubezpieczeniowej lub ubezpieczony zgadza się na finansowanie kosztu składki, Użytkownik zobowiązuje się doręczyć ubezpieczonemu warunki umowy przed wyrażeniem takiej zgody).
- 3.4.4 Użytkownik ponosi odpowiedzialność za prawidłowość podanych przez niego danych przy zawieraniu i wykonywaniu umowy ubezpieczenia.
- 3.4.5 APS oraz partnerzy zewnętrzni nie ponoszą odpowiedzialności za podanie przez Użytkownika nieprawdziwych i niekompletnych informacji konsultantowi infolinii, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy. Odpowiedzialność Allianz w przypadku podania przez Użytkownika nieprawdziwych i niekompletnych informacji kształtowana jest w oparciu o przepisy prawa, w szczególności art. 815 Kodeksu cywilnego.
- 3.4.6 Wszystkie rozmowy telefoniczne są nagrywane, o czym Użytkownik jest informowany. Użytkownik ma prawo nie wyrazić zgody na nagrywanie rozmowy poprzez zakończenie połączenia.

4. Zasady zawierania umowy ubezpieczenia

Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie:

- 1) niniejszego Regulaminu,
 - 2) warunków ubezpieczeń, o których mowa w pkt 3.1.2,
 - 3) zapytania ofertowego Użytkownika,
- i/lub

- 4) oferty Allianz składanej za pośrednictwem APS lub Partnerów zewnętrznych skierowanej do Użytkownika zawierającej cenę, tj. składkę ubezpieczeniową i inne warunki umowy ubezpieczenia.

4.1 Zapytanie ofertowe Użytkownika

4.1.1 Użytkownik po zapoznaniu się z Regulaminem i wybraniu warunków ubezpieczenia, przystępuje w serwisie do składania zapytania ofertowego dotyczącego przedmiotu, który ma zostać objęty ochroną ubezpieczeniową, podając – w aplikacji internetowej, konsultantowi infolinii lub w inny sposób - dane dotyczące przedmiotu ubezpieczenia, ubezpieczającego, planowanego okresu ochrony ubezpieczeniowej, zakresu ubezpieczenia oraz parametrów niezbędnych do wyliczenia składki ubezpieczeniowej. Użytkownik powinien zapoznać się z OWU i Regulaminem przed złożeniem zapytania.

4.1.2 Na etapie zapytania ofertowego Użytkownik zobowiązany jest do złożenia oświadczeń dotyczących:

- 1) zapoznania się z Regulaminem,
- 2) zapoznania się z OWU dla wybranego ubezpieczenia,
- 3) prawdziwości danych podanych przez Użytkownika.

4.1.3 Zasady zawierania umów ubezpieczenia przy użyciu aplikacji Allianz1 zostały opisane w pkt 3.3 powyżej.

4.2 Kalkulacja składki ubezpieczeniowej oraz ewentualnej zniżki w składce:

4.2.1 Składka ubezpieczeniowa obliczana jest na podstawie podanych przez Użytkownika informacji:

- 1) osobiście przez Użytkownika z wykorzystaniem aplikacji internetowej www.AllianzDirect.pl poprzez wybranie opcji „Oblicz składkę”
albo
- 2) przez konsultanta z wykorzystaniem infolinii
- 3) w inny sposób zaproponowany przez APS lub Partnerów zewnętrznych.

4.2.2 Kalkulacja składki ubezpieczeniowej może zostać zapisana przez skorzystanie z opcji "wyślij kalkulację" dostępnej na ekranie "podsumowanie kalkulacji" i tym samym wysłanie obowiązującego 30 dni numeru kalkulacji na podany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego lub adres e-mail.

Tak zapisana kalkulacja wysokości składki oraz sumy ubezpieczenia nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, w związku z czym przy ponownym skorzystaniu z kalkulacji w ciągu 30 dni składka lub suma ubezpieczenia może ulec zmianie - kalkulacje są zawsze przeliczane na podstawie aktualnie obowiązujących w serwisie taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy.

W przypadku zamiaru odnowienia umowy ubezpieczenia zawartej z Allianz na kolejny okres wykonanie kalkulacji i dokonanie odnowienia tej umowy na kolejny okres jest możliwe nie wcześniej niż 60 dni przed upływem okresu ubezpieczenia w przypadku umów ubezpieczenia komunikacyjnego, w tym umów dodatkowych oraz 30 dni przed upływem okresu ubezpieczenia w przypadku umów ubezpieczenia mieszkaniowych, w tym umów dodatkowych. Allianz zastrzega sobie możliwość czasowej zmiany powyższych terminów (ich wydłużenia lub skrócenia) i w takim przypadku odpowiednia informacja zostanie zamieszczona na stronie www.AllianzDirect.pl.

4.2.3 Sporządzenie kalkulacji składki ubezpieczeniowej w serwisie nie jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na zawarcie umowy ubezpieczenia.

4.2.4 Każda zmiana stanu faktycznego lub modyfikacja danych wykorzystanych w procesie kalkulacji składki, powoduje konieczność ponownego obliczenia jej wysokości oraz jest traktowana jako nowa kalkulacja składki, która powinna zostać zapisana do dalszego wykorzystania. System automatycznie przelicza zapisaną kalkulację przy każdej próbie jej edytowania prezentując wartość aktualną na dzień edytowania kalkulacji.

4.2.5 Jeżeli Użytkownik przy zawarciu umowy ubezpieczenia podał nieprawdziwe dane, o które zapytywał ubezpieczyciel, mające wpływ na wysokość składki (np. bezszkodowy przebieg ubezpieczenia, parametry przedmiotu ubezpieczenia, kontynuacja umowy w Allianz), zobowiązany jest do dopłaty składki wynikającej z różnicy pomiędzy składką, jaka należałaby się, gdyby podano dane zgodne ze stanem faktycznym, a składką wyliczoną przy zawieraniu umowy ubezpieczenia na podstawie danych podanych przez Użytkownika niezgodnie ze stanem faktycznym.

4.2.6 Allianz zastrzega sobie możliwość, na mocy obowiązujących przepisów prawa, wystąpienia z wnioskiem o udokumentowanie zadeklarowanej historii ubezpieczenia do pozostałych ubezpieczycieli oraz do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego. Allianz może również w każdym czasie żądać od Użytkownika udokumentowania dotychczasowego przebiegu ubezpieczenia.

4.2.7 Zasady zawierania umów ubezpieczenia przy użyciu aplikacji Allianz1 zostały opisane w pkt 3.3 powyżej.

4.3 Oferta ubezpieczeniowa i zawarcie umowy za pośrednictwem serwisu

4.3.1 System analityczny analizuje zapytanie ofertowe Użytkownika i automatycznie przygotowuje ofertę ubezpieczeniową, która przedstawiana jest:

- 1) w systemie informatycznym na ekranie „Podsumowanie i płatność”,
- 2) telefonicznie przez konsultanta infolinii,
- 3) w inny sposób.

4.3.2 Oferta zawiera dane o umowie ubezpieczenia, w tym informację o wysokości i sposobie płatności składki ubezpieczeniowej. APS jest związany ofertą do daty oznaczonej

jako termin płatności składki lub pierwszej raty. Po tej dacie składka lub rata nie może być opłacona, a oferta APS staje się nieważna.

4.3.3 Akceptacja oferty przez Użytkownika następuje poprzez zapłatę składki lub pierwszej raty składki ubezpieczeniowej. Zawarcie umowy ubezpieczenia pomiędzy Użytkownikiem a Allianz za pośrednictwem serwisu APS następuje z dniem wpłynięcia na wskazany rachunek bankowy składki lub jej pierwszej raty, o ile płatność wpłynęła w terminie związania ofertą.

4.3.4 Zasady zawierania umów ubezpieczenia przy użyciu aplikacji Allianz1 zostały opisane w pkt 3.3 powyżej.

4.4 Sposoby płatności

4.4.1 Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje jednorazowo przy zawieraniu umowy ubezpieczenia, chyba że w danej umowie ubezpieczenia lub w ofercie zawarcia danej umowy ubezpieczenia umożliwiony zostały inny tryb i terminy opłacania składki ubezpieczeniowej.

4.4.2 Użytkownik składa oświadczenie o wyborze sposobu płatności składki ubezpieczeniowej. W celu dokonania płatności Użytkownik może wybrać:

- 1) w aplikacji internetowej transakcję autoryzowaną przez system eCard lub DotPay lub płatność przelewem tradycyjnym
lub
- 2) telefonicznie u konsultanta transakcję autoryzowaną przez system eCard lub DotPay, do których dostęp Użytkownik otrzymuje poprzez link przesłany w mailu lub płatność przelewem tradycyjnym lub w inny uzgodniony z Użytkownikiem sposób.

Zmiana dostawców obsługujących płatności nie stanowi podstawy do zmiany Regulaminu.

4.4.3 W celu dokonania płatności poprzez transakcję autoryzowaną przez system eCard lub DotPay, Użytkownik zostaje przekierowany na strony internetowe firmy eCard lub DotPay, gdzie następuje autoryzacja transakcji.

4.4.4 W przypadku wyboru płatności za pośrednictwem karty, płatność jest możliwa do dokonania przy użyciu następujących kart płatniczych: Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic oraz Maestro.

4.4.5 W przypadku umów zawartych z cyklicznym sposobem opłacania składki Użytkownik wyraża zgodę na automatyczne cykliczne obciążanie rachunku karty płatniczej, autoryzowane przez system eCard kwotą składki ubezpieczeniowej na rzecz Allianz w datach kolejnych terminów płatności składki, zgodnych z OWU, którego dotyczy dana płatność. W przypadku wyboru płatności cyklicznej na okres 12 miesięcy, płatność za kolejną ratę pobierana jest automatycznie przez Allianz za pośrednictwem serwisu rozliczeniowego eCard S.A, według wysokości i harmonogramu rat uzgodnionego pomiędzy Allianz i użytkownikiem. W przypadku obciążeń płatności cyklicznych kartą jakiegokolwiek przypadku negatywnej autoryzacji płatności, bez względu na przyczynę jest traktowany jak wycofanie

zgody na okresowe obciążenia po stronie Użytkownika. Jeśli płatność cykliczna miałaby zostać wznowiona zachodzi w takim przypadku konieczność przejścia przez pełną płatność kartą raz jeszcze tj. z wpisaniem danych karty i zgodą na obciążenie.

4.4.6 Dane karty płatniczej nie będą zapisywane przez Ubezpieczyciela. Karta płatnicza będzie identyfikowana na podstawie unikalnego numeru (tzw. indeks) oraz ciągu znaków (tzw. „Cardhash”) przesyłanych przez serwis rozliczeniowy eCard S.A., umożliwiających obciążenie karty płatniczej w celu opłacenia składki. Dane karty płatniczej są zapisywane i przechowywane wyłącznie przez system rozliczeniowy eCard S.A.

4.4.7 Zgoda, o której mowa w pkt. 4.4.4 może zostać w każdej chwili cofnięta drogą telefoniczną (preferowany numer telefonu 224 224 224), pisemnie na adres ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa lub w inny sposób jaki umożliwiają warunki korzystania z danej karty płatniczej.

4.4.8 W przypadku, gdy Użytkownik wybierze płatność przelewem tradycyjnym:

- 1) w systemie informatycznym na jego koncie pojawia się blankiet przelewu lub
- 2) konsultant wysłał Użytkownikowi na wskazany adres e-mail blankiet przelewu.

4.4.9 Po dokonaniu płatności poprzez firmę Dotpay lub eCard następuje przekierowanie Użytkownika z powrotem na stronę www.AllianzDirect.pl lub www.platnosci.allianz.pl, gdzie wyświetlana jest informacja o statusie dokonanej transakcji (informacja o powodzeniu lub braku powodzenia transakcji).

4.4.10 Płatność składki ubezpieczeniowej lub pierwszej raty składki ubezpieczeniowej musi nastąpić w dacie określonej w ofercie lub w okresie ustalonym z Ubezpieczycielem, w przeciwnym razie oferta wygasa i składka ubezpieczeniowa lub pierwsza rata składki ubezpieczeniowej nie może być zapłacona, zgodnie z pkt 4.3.2 i 4.3.3, a jeżeli została zapłacona podlega zwrotowi.

4.4.11 Za dzień zapłaty składki ubezpieczeniowej lub raty składki ubezpieczeniowej uważa się dzień uznania rachunku Allianz wymagalną kwotą określoną w umowie ubezpieczenia lub w ofercie zawarcia umowy ubezpieczenia.

4.4.12 W przypadku płatności kartą, zwrot środków będzie dokonany na rachunek karty którą dokonano płatność.

4.5 Postanowienia szczególne dotyczące ubezpieczeń komunikacyjnych

4.5.1 Umowę obowiązkowego ubezpieczenia OC oraz dobrowolną umowę autocasco można zawrzeć wyłącznie na rzecz Ubezpieczonego, który posiada mniej niż 20 pojazdów.

4.5.2 W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia OC za pośrednictwem infolinii jak również za pośrednictwem aplikacji internetowej www.AllianzDirect.pl, w jednostce organizacyjnej Allianz wydawany jest odpłatnie certyfikat ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym „Zielona Karta”.

- 4.5.3 Umowa ubezpieczenia autocasco z wykorzystaniem serwisu może być zawarta przez Użytkownika jedynie wtedy, gdy ubezpieczany pojazd znajduje się na terenie Polski i jest zarejestrowany w Polsce. W przypadku zawierania umowy ubezpieczenia autocasco, Allianz może zwrócić się do Użytkownika w celu dokonania oględzin ubezpieczonego pojazdu w dogodnym miejscu i czasie, w terminie dwóch dni roboczych od zawarcia umowy. Oględziny przeprowadzi rzeczoznawca, wskazany przez Allianz w terminie ustalonym z Użytkownikiem.
- 4.5.4 Rzeczoznawca umówi się z Użytkownikiem na dokonanie oględzin przed rozpoczęciem okresu ochrony ubezpieczeniowej autocasco w celu sprawdzenia zgodności podanych przez Użytkownika informacji dotyczących pojazdu ze stanem rzeczywistym oraz wykona niezbędną dokumentację fotograficzną.
- 4.5.5 Jeśli rzeczoznawca potwierdzi zadeklarowane przez Użytkownika w zapytaniu ofertowym informacje, wówczas polisa autocasco stanie się aktywna zgodnie z pkt 4.6.2 Regulaminu. W przypadku stwierdzenia niezgodności stanu rzeczywistego dotyczącego pojazdu z zadeklarowanymi informacjami w zapytaniu, APS prześle tę informację do ubezpieczyciela tj. Allianz.
- 4.5.6 Allianz wypowiedzi umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli pojazd nie może być przedstawiony do oględzin rzeczoznawcy lub z powodu niezgodności, o których mowa w 4.5.5. Okoliczności powyższe należą do ważnych powodów określonych w Regulaminie, który stanowi integralną część umowy ubezpieczenia wraz z OWU.
- 4.6 Potwierdzenie zawarcia umowy
- 4.6.1 APS potwierdza zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu odpowiednią informacją wyświetlaną w serwisie internetowym po dokonaniu płatności składki lub raty w pełnej wysokości oraz wiadomością e-mail wysyланą na wskazany podczas zakupu adres e-mail. Potwierdzeniem zawarcia umowy za pośrednictwem serwisu jak również infolinii jest polisa w wersji elektronicznej, z zastrzeżeniem pkt 4.6.5.
- 4.6.2 Polisa zostaje udostępniona Użytkownikowi w jego indywidualnym koncie „Moje Konto” w serwisie www.AllianzDirect.pl po zapłaceniu składki i zaksięgowaniu wpłaty na koncie Allianz (polisa aktywna). Polisy są dostępne w zakładce „Moje polisy” po zalogowaniu do tej aplikacji. Są to dokumenty elektroniczne zapisane w formacie PDF, które Użytkownik może w każdej chwili pobrać, zapisać i wydrukować przy wykorzystaniu sprzętu komputerowego.
- 4.6.3 W przypadku obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, ubezpieczony może posługiwać się dokumentem polisy elektronicznej lub dowodem opłacenia składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty.
- 4.6.4 Na życzenie Użytkownika, możliwe jest zamówienie papierowej wersji polisy na adres korespondencyjny wskazany przez ubezpieczającego. Zamówienia papierowej wersji polisy

można dokonać za pośrednictwem infolinii oraz za pośrednictwem strony internetowej przy wykorzystaniu formularzy zamieszczonych w zakładce „Kontakt”.

5. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia

- 5.1 W związku z zawarciem umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, Użytkownik będący konsumentem ma prawo odstąpić od umowy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem pkt. 5.3 oraz 5.4, bez podania przyczyn i bez dodatkowych kosztów, składając stosowne oświadczenie na piśmie Allianz w terminie 30 dni liczonym od dnia potwierdzenia informacji o zawarciu umowy ubezpieczenia polisą ubezpieczeniową zgodnie z pkt. 4.6. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia zostało wysłane do zakładu ubezpieczeń. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w jakim Allianz udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
- 5.2 Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy Allianz lub działający w imieniu Allianz APS lub Partnerzy zewnętrzni nie poinformowali ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.
- 5.3 W wypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia przez ubezpieczającego konsumenta, umowa jest uważana za niezawartą, a Użytkownik będący konsumentem jest zwolniony ze wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, (chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu) w terminie trzydziestu dni:
- 1) od dnia odstąpienia od umowy - w przypadku świadczeń konsumenta albo
 - 2) od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy w przypadku świadczeń Allianz.
- 5.4 Prawo do odstąpienia od umowy ubezpieczenia nie przysługuje konsumentowi w wypadkach:
- 1) umów całkowicie wykonanych na żądanie konsumenta, przed upływem 30 dniowego terminu do odstąpienia od umowy,
 - 2) umów ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż 30 dni.
- 5.5 W przypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia, w ramach której Allianz rozpoczął udzielanie ochrony ubezpieczeniowej za zgodą konsumenta przed upływem 30 dniowego terminu do odstąpienia od tej umowy, konsument będzie zobowiązany do zapłaty ceny stanowiącej wysokość składki ubezpieczeniowej należnej za każdy dzień udzielonej przez Allianz ochrony ubezpieczeniowej.
- 5.6 W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na okres dłuższy niż 6 miesięcy, ubezpieczający będący przedsiębiorcą ma prawo odstąpić od umowy w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy.

- 5.7 Oświadczenie o odstąpieniu od umowy jest wysyłane przez ubezpieczającego do ubezpieczyciela za pośrednictwem formularza kontaktowego umieszczonego w serwisie www.AllianzDirect.pl w dziale "Kontakt" lub na adres: Departament Obsługi Klienta ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa.
- 5.8 Ubezpieczyciel ma prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku ustalenia podczas oględzin pojazdu niezgodności pomiędzy informacjami podanymi przez Ubezpieczającego podczas składania wniosku o ubezpieczenie i wykluczającymi zawarcie Umowy przez Ubezpieczyciela na podstawie niniejszych OWU, a stanem faktycznym.
- 5.9 Jeżeli Allianz nie dopełni obowiązków określonych w art. 39 ust. 1–3 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, konsument ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie bez konieczności ponoszenia kosztów należnych Allianz.

6. Ochrona danych osobowych

- 6.1 Administratorem danych osobowych ubezpieczających i uprawnionych z umów ubezpieczenia jest Allianz, będący stroną umowy ubezpieczenia. APS i Partnerzy zewnętrzni przetwarzają dane osobowe ubezpieczających i uprawnionych w umowy ubezpieczenia na podstawie umowy o przetwarzaniu danych osobowych zawartej z Allianz.
- 6.2 Dane osobowe są przetwarzane z zachowaniem wymaganych przez polskie prawo środków bezpieczeństwa oraz z poszanowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, w tym ustawy z dnia 29.08.1997 roku o ochronie danych.
- 6.3 APS zapewnia Użytkownikom oraz osobom, których dane dotyczą możliwość zmiany ich danych osobowych oraz wniesienia żądania zaprzestania przetwarzania danych, a także wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych lub w celu udostępnienia danych innemu administratorowi, za pośrednictwem strony internetowej z wykorzystaniem formularzy zamieszczonych na stronach www.AllianzDirect.pl, w formie pisemnej poprzez wysłanie informacji na adres siedziby APS lub poprzez kontakt z infolinią pod numerem telefonu 224 224 224.

7. Skargi i reklamacje

- 7.1 Skargi i reklamacje związane ze świadczonymi przez Allianz usługami mogą zostać złożone w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów oraz w siedzibie Allianz (ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa). Skargi i reklamacje mogą być złożone:
- 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.AllianzDirect.pl, www.Allianz.pl lub za pomocą poczty elektronicznej na adres skargi@allianz.pl.

- 7.2 Organem właściwym do rozpatrzenia skarg i reklamacji jest zarząd Allianz lub osoba upoważniona przez Allianz.
- 7.3 Rozpatrzenie skarg i/lub reklamacji oraz udzielenie odpowiedzi nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi i/lub reklamacji. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i/lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni, termin rozpatrzenia skargi i/lub reklamacji i udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni od dnia otrzymania skargi i/lub reklamacji. Informacja do klienta z przewidywanym terminem rozpatrzenia skargi i/lub reklamacji i udzielenia odpowiedzi wskazywać będzie przyczynę opóźnienia oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.
- 7.4 Odpowiedź na skargę i/lub 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.
- 7.5 Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg i reklamacji znajdują się na stronie www.Allianz.pl oraz w jednostkach Allianz obsługujących klientów.
- 7.6 Allianz podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do Rzecznika Finansowego.

8. Język

Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Użytkownikiem, ubezpieczającym a APS i Partnerami zewnętrznymi oraz Allianz jest język polski.

9. Prawo właściwe

- 9.1 W sprawach dotyczących: świadczenia usług drogą elektroniczną i zawierania umów ubezpieczenia na odległość (składanie zapytania ofertowego, oferty jej przyjęcia) oraz wykonania umowy ubezpieczenia zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego:
- 1) Kodeksu cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r.;
 - 2) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - 3) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
 - 4) ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych;
 - 5) ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
 - 6) ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

- 9.2 W przypadku upadłości Allianz albo oddalenia wniosku o ogłoszenie upadłości Allianz lub umorzenia postępowania upadłościowego, gdy majątek Allianz nie wystarcza na zaspokojenie kosztów postępowania upadłościowego albo w przypadku zarządzenia likwidacji przymusowej Allianz, jeżeli roszczenia osób uprawnionych nie mogą być pokryte z aktywów stanowiących pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych Allianz, z tytułu umów ubezpieczenia na życie gwarantowane są świadczenia dla osób fizycznych w wysokości 50% wierzytelności, do kwoty nie większej niż równowartość w złotych 30 000 euro według średniego kursu ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski obowiązującego w dniu ogłoszenia upadłości, oddalenia wniosku o ogłoszenie upadłości lub umorzenia postępowania upadłościowego albo w dniu zarządzenia likwidacji przymusowej. Wypłatami świadczeń, o których mowa w zdaniu poprzednim zajmuje się Ubezpieczeniowy Funduszu Gwarancyjny.

10. Sąd właściwy do rozstrzygania sporów

Powództwo o roszczenia wynikające z umów ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć również według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

11. Zmiany Regulaminu

- 11.1 Niniejszy Regulamin przyjęty został uchwałą Zarządu nr 51/2016 i obowiązuje od dnia 10.11.2016 roku.
- 11.2 APS ma prawo do jednostronnej zmiany zapisów Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z chwilą udostępnienia zmienionego tekstu w serwisie internetowym i mają zastosowania do umów ubezpieczenia zawieranych po ogłoszeniu zmienionego Regulaminu.
- 11.3 W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem, a ogólnymi warunkami ubezpieczenia, pierwszeństwo mają ogólne warunki ubezpieczenia, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących zawarcia i prawa odstąpienia od umowy.