

# Ogólne warunki ubezpieczenia Naprawy domowe dla Abonentów P4 Sp. z o.o.

## Spis treści

§ 1	Postanowienia ogólne .....	1
§ 2	Definicje .....	1
§ 3	Przedmiot i zakres ubezpieczenia .....	2
§ 4	Limity odpowiedzialności .....	2
§ 5	Wyłączenia odpowiedzialności Allianz .....	2
§ 6	Zawarcie Umowy ubezpieczenia .....	2
§ 7	Początek i koniec odpowiedzialności Allianz .....	3
§ 8	Składka ubezpieczeniowa .....	3
§ 9	Sposób postępowania w razie zaistnienia szkody .....	3
§ 10	Ochrona danych osobowych .....	4
§ 11	Postanowienia końcowe .....	4
§ 12	Uchwała Zarządu Allianz .....	5

# Ogólne warunki ubezpieczenia Naprawy domowe dla Abonentów P4 Sp. z o.o.

RODZAJ INFORMACJI	NUMER ZAPISU Z WZORCA UMOWNEGO
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 2 pkt 2)-4), pkt 8), pkt 10), pkt 16)- 18), pkt 20)-22) § 3 § 4 § 5 § 9
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2 pkt 2)-4), pkt 8), pkt 10), pkt 16)-18), pkt 21)-22) § 3 § 4 § 5 § 9 ust. 4

## § 1 Postanowienia ogólne

1.

Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia Naprawy domowe dla Abonentów P4 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (zwane dalej „OWU”) mają zastosowanie do Umów ubezpieczenia zawieranych przez Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna (zwane dalej „Allianz”) z Abonentami P4 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością. (zwaną dalej: „Play”). OWU mają zastosowanie do Umów ubezpieczenia zawieranych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.

2.

Umowa ubezpieczenia zawarta na podstawie niniejszych OWU spełnia wymogi Ustawy z dnia 15 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. z 2015 r., poz. 1844) i nie stanowi gwarancji jakości produktu w rozumieniu art. 577-581 Kodeksu cywilnego, ani rękojmi za wady fizyczne lub prawne w rozumieniu art. 556-576 Kodeksu cywilnego.

## § 2 Definicje

Użyte w niniejszych OWU oraz w innych pismach i oświadczeniach składanych w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia określenia mają następujące znaczenie:

- Abonent** – osoba fizyczna (konsument) lub osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, która zawarła z Play Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ramach oferty abonentowej (postpaid);
- Allianz** – Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie 02-685, ul. Rodziny Hiszpańskich 1, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000028261, o numerach NIP: 525-15-65-015 i REGON: 012267870;
- Awaria** – wewnętrzne uszkodzenie Sprzętu AGD, uniemożliwiające jego funkcjonowanie w sposób określony przez jego producenta, które nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi oraz nie jest spowodowane celowym, bezpośrednim działaniem człowieka;
- Centrum Operacyjne** – podmiot działający w imieniu Allianz, zajmujący się organizowaniem świadczeń w zakresie i na zasadach opisanych w niniejszych OWU;

- Dowód zakupu** – rachunek lub faktura wystawione przy zakupie Sprzętu AGD na której wskazana jest jego cena zakupu, data zakupu i kategoria Sprzętu AGD; za Dowód zakupu uważa się także inne dokumenty potwierdzające zakup Sprzętu AGD o ile na podstawie tych dokumentów można określić następujące dane dotyczące transakcji: przedmiot transakcji i jej datę;
- Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- Gwarancja producenta** – gwarancja jakości udzielona przez producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora Sprzętu AGD;
- Miejsce ubezpieczenia (Miejsce zamieszkania)** – znajdujący się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej budynek mieszkalny lub lokal mieszkalny wskazany przez Ubezpieczającego przy zawieraniu Umowy ubezpieczenia;
- Okres rozliczeniowy** – miesięczny okres obowiązujący w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych łączącej Ubezpieczającego z Play wskazany na rachunku telekomunikacyjnym w pozycji „Abonent za okres”;
- Okres ubezpieczenia** – wskazany na Polisie okres, na który została zawarta Umowa ubezpieczenia;
- Osoby trzecie** – każdy podmiot nie będący Ubezpieczonym lub Ubezpieczającym lub Centrum operacyjnym lub Allianz;
- Platforma (Platforma „Play Ubezpieczenia”)** – zindywidualizowane informatyczne środowisko systemowe, przeznaczone do sprzedaży i obsługi ubezpieczeń dedykowanych dla Abonentów;
- Play** – P4 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Taśmowej 7, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000217207, o numerach NIP: 951-21-20-077 i REGON: 015808609;
- Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy ubezpieczenia;
- Regulamin Platformy** – regulamin korzystania z Platformy „Play Ubezpieczenia” określający zasady i warunki korzystania z Platformy przez osoby poszukujące ochrony ubezpieczeniowej, uwzględniający wymogi art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- Sprzęt AGD** – zakupione jako fabrycznie nowe, znajdujące się w Miejscu ubezpieczenia, nie starsze niż 5-letnie w chwili zaistnienia Awarii, następujące urządzenia: kuchnia gazowa i elektryczna, płyta elektryczna, płyta gazowa, płyta indukcyjna, piekarnik, pralka, pralko-suszarka, elektryczna suszarka ubraniowa, chłodziarka, chłodziarko-zamrażarka, zamrażarka, zmywarka;

- 17) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna fizyczna lub osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą będąca Abonentem zawierająca z Allianz Umowę ubezpieczenia i zobowiązana do opłacenia składki ubezpieczeniowej;
- 18) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna fizyczna lub osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, na rachunek której została zawarta Umowa ubezpieczenia;
- 19) **Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych** – zawarta między Play a Ubezpieczającym na podstawie której Ubezpieczający korzysta ze świadczonych przez Play usług telekomunikacyjnych w ramach oferty abonamentowej (postpaid);
- 20) **Umowa ubezpieczenia** – umowa zawarta między Allianz a Ubezpieczającym na podstawie niniejszych OWU;
- 21) **Wandalizm** – celowe, umyślne uszkodzenie lub zniszczenie Przedmiotu ubezpieczenia przez Osoby trzecie;
- 22) **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – niezależne od woli Ubezpieczonego gwałtowne i nieprzewidywalne zdarzenie, które wystąpiło w Okresie ubezpieczenia, mogące skutkować odpowiedzialnością Allianz oraz – stosownie do postanowień niniejszych OWU, jak również obowiązujących przepisów prawa – zobowiązaniem Allianz do realizacji świadczeń określonych w niniejszych OWU.

### § 3

#### Przedmiot i zakres ubezpieczenia

1.

Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów świadczeń w przypadku wystąpienia objętego odpowiedzialnością Allianz Zdarzenia ubezpieczeniowego oraz organizacja świadczeń, zgodnie z limitami odpowiedzialności wskazanymi w § 4, z zastrzeżeniem wyłączeń odpowiedzialności wskazanych w § 5, a także zapewnienie Ubezpieczonemu dostępu do informacji.

2.

Zakres ubezpieczenia obejmuje:

- 1) **Naprawę Sprzętu AGD** – w razie wystąpienia Awarii, Allianz za pośrednictwem Centrum Operacyjnego organizuje i pokrywa koszty dojazdu, robocizny specjalisty z zakresu naprawy Sprzętu AGD oraz w razie braku możliwości naprawy Sprzętu AGD w Miejscu ubezpieczenia – transportu Sprzętu AGD z Miejsca ubezpieczenia do serwisu wykonującego naprawę i z serwisu wykonującego naprawę do Miejsca ubezpieczenia. Odpowiedzialność Allianz nie obejmuje kosztów materiałów i części zamiennych niezbędnych do wykonania naprawy;
- 2) **Organizację interwencji specjalisty** – Centrum Operacyjne organizuje wizytę specjalisty: ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, stolarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych. Odpowiedzialnością Allianz i Centrum Operacyjnego nie są objęte koszty dojazdu, robocizny, materiałów i części zamiennych;
- 3) **Informacja** – Allianz, za pośrednictwem Centrum Operacyjnego, zapewnia dostęp do informacji:
  - a) Infolinia o usługodawcach – przedsiębiorcach świadczących usługi:
    - ślusarskie;
    - hydrauliczne;
    - dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych;
    - elektryczne;
    - dekararskie;
    - szklarskie;
    - stolarskie;
    - murarskie;
    - malarskie;
    - glazurnicze;
    - parkieciarskie;
  - b) Infolinia remontowo-budowlana – dotycząca:
    - informacji o formalnościach jakich trzeba dokonać przy zakupie nieruchomości;
    - danych teled adresowych usługodawców Centrum Operacyjnego;
    - danych teled adresowych urzędów gmin;
    - danych teled adresowych placówek banków;
    - danych teled adresowych sklepów z materiałami budowlanymi.

3.

Ochrona ubezpieczeniowa na podstawie niniejszych OWU udzielana jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

### § 4

#### Limity odpowiedzialności

Ubezpieczonemu przysługują świadczenia do wysokości limitów kwotowych i ilościowych określonych w Tabeli nr 1 (poniżej):

Tabela nr 1

ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE	ŚWIADCZENIE	LIMIT ZDARZEŃ UBEZPIECZENIOWYCH W OKRESIE UBEZPIECZENIA	LIMIT KWOTOWY NA ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE
Awaria Sprzętu AGD	Naprawa Sprzętu AGD nie starszego niż 5 lat w chwili Awarii	2	500 PLN
W razie potrzeby Ubezpieczonego	Organizacja Interwencji specjalisty (hydraulik, ślusarz, technik urządzeń grzewczych, elektryk, dekarz, szklarz, stolarz)	2	Organizacja bez pokrycia kosztów
W razie potrzeby Ubezpieczonego	Infolinia remontowo-budowlana	Infolinia o usługodawcach	Nie dotyczy
W razie potrzeby Ubezpieczonego	Infolinia o usługodawcach	Infolinia o usługodawcach	Nie dotyczy

### § 5

#### Wyłączenia odpowiedzialności Allianz

1.

Allianz nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek:

- 1) umyślnego działania Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego;
- 2) działania Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego pod wpływem alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii;
- 3) działań wojennych, konfliktów zbrojnych, wojny domowej, rewolucji, rozruchów, zamieszek, aktów terroru, strajków, lokautów, aktów Wandalizmu lub sabotażu, środków represyjnych stosowanych przez organy państwa, konfiskaty, nacjonalizacji, zajęcia, zarekwirowania, wywłaszczenia lub zniszczenia na podstawie decyzji podjętej przez uprawnione do tego władze,
- 4) działania energii jądrowej, skażenia radioaktywnego, promieniowania jonizującego, promieni laserowych oraz pola elektromagnetycznego;
- 5) popełnienia przez Ubezpieczonego przestępstwa umyślnego lub jego usiłowania albo popełnienia wykroczenia lub jego usiłowania w rozumieniu powszechnie obowiązujących przepisów prawa, o ile zostało to stwierdzone prawomocnym orzeczeniem sądu;
- 6) niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania Sprzętu AGD.

2.

W przypadku powstania szkody na skutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego odszkodowanie nie należy się, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

### § 6

#### Zawarcie Umowy ubezpieczenia

1.

Umowa ubezpieczenia zawierana jest za pośrednictwem Play i Protect.me Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, które wykonują na rzecz Allianz czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie wniosku Ubezpieczającego o zawarcie Umowy ubezpieczenia, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość – za pomocą udostępnionej przez Play Platformy, z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa. Dla zawarcia Umowy ubezpieczenia konieczne jest uprzednie zapoznanie się przez Ubezpieczającego i zaakceptowanie postanowień Regulaminu, oraz niniejszych OWU.

2.

Umowę ubezpieczenia może zawrzeć wyłącznie Abonent.

3.

Jeżeli Umowa ubezpieczenia zawierana jest na cudzy rachunek, Ubezpieczający jest zobowiązany przekazać Ubezpieczonemu otrzymane od Allianz warunki Umowy ubezpieczenia przed przystąpieniem do Umowy ubezpieczenia, na piśmie lub – jeżeli Ubezpieczony wyrazi na to zgodę – na innym trwałym nośniku.

4.

Allianz potwierdza zawarcie Umowy ubezpieczenia Polisą. Polisa wysyłana jest na podany przez Ubezpieczającego adres e-mail oraz udostępniana Ubezpieczającemu za pośrednictwem Platformy.

5.

Umowa ubezpieczenia jest zawierana na 12 kolejnych Okresów rozliczeniowych.

## § 7

### Początek i koniec odpowiedzialności Allianz

1.

Jeżeli nie umówiono się inaczej, ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zawarto Umowę ubezpieczenia. Dzień rozpoczęcia odpowiedzialności Allianz jest wskazany w Polisie.

2.

Ubezpieczający ma prawo do wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia w każdym czasie. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy ubezpieczenia Ubezpieczający składa do Allianz za pośrednictwem Platformy. W przypadku złożenia przez Ubezpieczającego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu w ostatnim dniu Okresu rozliczeniowego, w którym Allianz otrzymał oświadczenie o wypowiedzeniu.

3.

Ochrona ubezpieczeniowa niezależnie od innych postanowień OWU wygasa w następujących przypadkach:

- 1) w przypadku wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia – z końcem Okresu rozliczeniowego w którym Allianz otrzymał oświadczenie o wypowiedzeniu,
- 2) z dniem odstąpienia od Umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczającego w trybie, o którym mowa w ust. 4,
- 3) z chwilą realizacji świadczeń równych limitowi kwotowemu lub limitowi świadczeń w Okresie ubezpieczenia, co powoduje całkowite wykorzystanie ochrony ubezpieczeniowej i wygaśnięcie odpowiedzialności Allianz względem Ubezpieczonego w zakresie świadczeń dla których te limity zostały ustalone,
- 4) z upływem dnia określonego w Polisie jako ostatni dzień Okresu ubezpieczenia,
- 5) z dniem rozwiązania Umowy ubezpieczenia przed upływem umówionego Okresu ubezpieczenia, na mocy porozumienia stron,
- 6) z dniem rozwiązania lub przeniesienia praw i obowiązków Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- 7) z upływem dodatkowego 7 dniowego terminu do zapłaty składki ubezpieczeniowej, o którym mowa w § 8 ust. 6.

4.

Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od Umowy ubezpieczenia poprzez Platformę w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia Umowy Allianz nie poinformował Ubezpieczającego będącego konsumentem, o prawie odstąpienia od Umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający, będący konsumentem, dowiedział się o tym prawie.

5.

W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w której Ubezpieczający jest konsumentem, termin, w którym Ubezpieczający może odstąpić od Umowy ubezpieczenia, wynosi 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu Umowy ubezpieczenia lub od dnia doręczenia Ubezpieczającemu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów o ochronie konsumentów dotyczących zawierania Umów na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia zostało wysłane do Allianz.

6.

Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim Allianz udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

## § 8

### Składka ubezpieczeniowa

1.

Składkę ubezpieczeniową ustala się za czas trwania odpowiedzialności Allianz z uwzględnieniem taryfy składek obowiązującej w dniu zawarcia Umowy ubezpieczenia, na podstawie ryzyka ubezpieczeniowego z uwzględnieniem: zakresu ubezpieczenia, limitu świadczeń, Okresu ubezpieczenia. Wysokość składki ubezpieczeniowej jest wskazana w Polisie.

2.

Składka ubezpieczeniowa płatna jest w ratach miesięcznych w wysokości wskazanej w Polisie.

3.

Rata składki ubezpieczeniowej jest płatna przez Ubezpieczającego za pośrednictwem Play, na rachunek oraz w terminie określonym w fakturze VAT wystawionej przez Play na rzecz Ubezpieczającego tytułem usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Play w ramach Umowy o świadczenie

usług telekomunikacyjnych (rata Składki ubezpieczeniowej jest wskazywana na fakturze wystawianej przez Play w związku z Umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych).

4.

Jeżeli Allianz ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zaplaceniem składki ubezpieczeniowej, a składka ubezpieczeniowa lub pierwsza rata składki ubezpieczeniowej nie zostanie opłacona w terminie płatności, Allianz może wypowiedzieć Umowę ubezpieczenia za pośrednictwem Platformy ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki ubezpieczeniowej za okres, za który ponosił odpowiedzialność. W przypadku braku wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia wygasa ona z końcem okresu, za który przypadła niezapłacona składka ubezpieczeniowa, a Allianz przysługuje składka za cały okres udzielanej ochrony ubezpieczeniowej.

5.

Wpłacenie kwoty niższej niż wynikająca z Umowy ubezpieczenia nie jest uznawane za opłacenie składki ubezpieczeniowej lub raty składki ubezpieczeniowej.

6.

Nieopłacenie kolejnej raty składki ubezpieczeniowej w wysokości i terminie określonym w Umowie ubezpieczenia spowoduje ustanie odpowiedzialności Allianz, jeżeli po upływie terminu zapłaty Allianz wezwie Ubezpieczającego do zapłaty raty składki ubezpieczeniowej, informując w wezwaniu o skutkach braku płatności (ustanie odpowiedzialności), o ile zapłata nie zostanie dokonana w terminie 7 dni od dnia otrzymania przez niego wezwania.

7.

W przypadku wygaśnięcia Umowy ubezpieczenia przed upływem Okresu ubezpieczenia Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej. Wysokość składki ubezpieczeniowej podlegającej zwrotowi ustala się proporcjonalnie do niewykorzystanego Okresu ubezpieczenia.

8.

W przypadku ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa Zdarzenia ubezpieczeniowego, każda ze stron Umowy może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego Okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć Umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym.

9.

Skrócenie umówionego okresu ochrony ubezpieczeniowej, niezależnie od przyczyny skrócenia, nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w którym Allianz udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

## § 9

### Sposób postępowania w razie zaistnienia szkody

1.

W razie zaistnienia szkody lub powzięcia informacji o jej powstaniu lub zaistnieniu konieczności skorzystania ze świadczeń, Ubezpieczony jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić o niej Centrum Operacyjne, pod numerem telefonu 224 224 224 i podać:

- 1) Dane identyfikacyjne Ubezpieczonego (w szczególności imię i nazwisko);
- 2) numer telefonu, pod którym można skontaktować się Ubezpieczonym;
- 3) opis zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy;
- 4) adres korespondencyjny;
- 5) inne posiadane przez ubezpieczonego informacje lub dokumenty niezbędne do rzetelnego rozpatrzenia roszczenia i ustalenia zobowiązań Allianz, wskazane przez Centrum Operacyjne po wpłynięciu zawiadomienia o zajściu Zdarzenia ubezpieczeniowego.

2.

W zakresie Naprawy Sprzętu AGD Centrum Operacyjne w terminie 3 Dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia, organizuje i pokrywa koszty dojazdu, robocizny specjalisty z zakresu naprawy Sprzętu AGD oraz w razie braku możliwości naprawy Sprzętu AGD w Miejscu ubezpieczenia – transportu Sprzętu AGD z Miejsca ubezpieczenia do serwisu wykonującego naprawę i z serwisu wykonującego naprawę do Miejsca ubezpieczenia.

3.

Specjalista z zakresu naprawy Sprzętu AGD podejmuje interwencję po przedstawieniu przez Ubezpieczonego Dowodu zakupu w celu określenia wieku Sprzętu AGD. W przypadku braku Dowodu zakupu, wiek Sprzętu AGD weryfikuje specjalista z zakresu naprawy Sprzętu AGD na koszt Ubezpieczyciela



4.  
Koszty świadczeń pokrywane są przez Centrum Operacyjne bezpośrednio na rzecz podmiotów realizujących te usługi, chyba że Ubezpieczony uzyska zgodę Centrum Operacyjnego na organizację usług we własnym zakresie.

5.  
W przypadku organizacji świadczeń we własnym zakresie przez Ubezpieczonego, roszczenie zostanie rozpatrzone po przedłożeniu przez Ubezpieczonego dokumentacji, niezbędnej do ustalenia zasadności roszczenia i wysokości świadczenia, tj. dokumentów stwierdzających przyczynę i zakres udzielonej pomocy oraz rachunków za naprawę lub dowodów poniesionych kosztów.

6.  
W przypadku zorganizowania świadczeń we własnym zakresie przez Ubezpieczonego bez powiadomienia Centrum Operacyjnego, Allianz zastrzega sobie prawo do wypłaty świadczenia w wysokości odpowiadającej kosztom, jakie poniósłby w przypadku organizowania usług we własnym zakresie, maksymalnie jednak do limitu ustalonego w OWU dla danego świadczenia.

7.  
Jeżeli nie umówiono się inaczej, Allianz jest zobowiązany wypłacić świadczenia przysługujące na podstawie Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o Zdarzeniu ubezpieczeniowym.

8.  
Jeżeli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Allianz albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe w terminie 30 dni, świadczenie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia Allianz powinien wypłacić w terminie określonym w ust. 7.

9.  
Jeżeli w terminie 30 dni licząc od daty zawiadomienia o zajściu Zdarzenia ubezpieczeniowego, Allianz nie wypłaci świadczenia, zawiadamia on na piśmie:  
1) osobę występującą z roszczeniem oraz  
2) Ubezpieczonego, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także wypłaca bezsporną część świadczenia.

10.  
Wypłata przysługujących świadczeń następuje w polskich złotych (PLN).

11.  
W przypadku Awarii Sprzętu AGD objętego Gwarancją producenta lub takiego, za który na podstawie obowiązujących przepisów prawa odpowiedzialność ponosi sprzedawca, Ubezpieczony powinien wyrazić zgodę na naprawę w ramach Umowy ubezpieczenia.

## § 10 Ochrona danych osobowych

1.  
Allianz, jako administrator danych osobowych w sensie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 1997 Nr 133, poz. 883 z późn.zm.) zbieranych w związku z zawarciem i realizacją Umowy ubezpieczenia, informuje, że zebrane dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:

- związanych z wykonywaniem Umowy ubezpieczenia, w tym w szczególności w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego i ustalenia wypłaty odszkodowania;
- archiwalnych.

2.  
W przypadku przetwarzania danych osobowych drogą elektroniczną Allianz kieruje się unormowaniami ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j.: Dz.U. z 2017 poz.1219 z późn. zm.).

3.  
Przetwarzane przez Allianz dane osobowe zebrane w celu realizacji Umowy ubezpieczeniowej są objęte tajemnicą ubezpieczeniową.

4.  
Zebrane dane osobowe będą udostępniane uprawnionym podmiotom w okolicznościach przewidzianych przepisami prawa oraz reasekuratorom współpracującym z Allianz.

5.  
Każdej osobie przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych i ich poprawiania.

6.  
Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do zawarcia Umowy ubezpieczenia.

## § 11 Postanowienia końcowe

1.  
Ubezpieczający i Allianz są zobowiązani informować się wzajemnie o każdej zmianie adresu korespondencyjnego.

2.  
W kwestiach nieunormowanych niniejszymi OWU oraz Umową ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa polskiego w zakresie Umowy ubezpieczenia.

3.  
Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.

4.  
Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.

5.  
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 pośłańca,
- 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).

6.  
Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest zarząd Allianz lub osoba upoważniona przez Allianz.

7.  
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.

8.  
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.

9.  
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.

10.  
Allianz podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

11.  
W przypadku klienta będącego osobą fizyczną wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do Rzecznika Finansowego. Zgodnie z art. 37 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Allianz jest zobowiązany do udziału w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów, które jest przeprowadzane przez Rzecznika Finansowego (adres strony internetowej Rzecznika Finansowego [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl))

12.

Pozew lub wniosek lub o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do sądu polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny wymaga zgody Allianz.

13.

W przypadku sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych pomiędzy Allianz a konsumentami, istnieje możliwość wykorzystania internetowego systemu rozstrzygania sporów – platformy ODR. W tym celu konsument powinien wypełnić elektroniczny formularz skargi dostępny pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

14.

Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Allianz jest język polski.

§ 12

Uchwała Zarządu Allianz

Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu TUiR Allianz Polska S.A. nr 118/2017 i mają zastosowanie do Umów ubezpieczenia zawartych od dnia 12.12.2017 r.