

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

# SERWIS MÓJ ALLIANZ

**Regulamin składa się z następujących części, rozdziałów i podrozdziałów:**

**CZĘŚĆ I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE**

1. Podmiot świadczący Usługi drogą elektroniczną
  2. Definicje
  3. Postanowienia ogólne
  4. Zasady świadczenia Usług
    - 4.1. Warunki zawierania Umów o świadczenie Usług
    - 4.2. Rodzaje świadczonych Usług
    - 4.3. Warunki świadczenia Usług
    - 4.4. Korzystanie z Infolinii
- CZĘŚĆ II. USŁUGI ŚWIADCZONE W ZWIĄZKU Z OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ UDZIELANĄ PRZEZ ALLIANZ**
5. Zakres świadczonych przez ALLIANZ POLSKA SERVICES sp. z o.o. Usług w związku z ochroną ubezpieczeniową udzielaną przez Allianz
    - 5.1. Zakres Usług
    - 5.2. Ogólne zasady zawierania Umowy ubezpieczenia z Allianz
    - 5.3. Dostęp do serwisu
    - 5.4. Oferta ubezpieczeniowa
    - 5.5. Zawarcie z Allianz Umowy ubezpieczenia poprzez dokonanie płatności składki ubezpieczeniowej
    - 5.6. Zawarcie z Allianz Umowy ubezpieczenia poprzez złożenie oświadczenia woli w Serwisie
    - 5.7. Potwierdzenie zawarcia Umowy ubezpieczenia
  6. Asystent szkody
    - 6.1. Dostęp do Serwisu
    - 6.2. Zakres świadczonych przez ALLIANZ POLSKA SERVICES sp. z o.o. Usług
  7. Ocena Procesu przez Klienta
    - 7.1. Zasady publikacji Opinii
    - 7.2. Prawa autorskie i odpowiedzialność za treść Opinii

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

8. Zakres Usług
    - 8.1. Dostęp do Serwisu
    - 8.2. Zasady świadczenia przez ALLIANZ POLSKA SERVICES sp. z o.o. Usług w związku z ochroną ubezpieczeniową udzielaną przez Allianz Życie
- CZĘŚĆ IV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**
9. Bezpieczeństwo i ochrona danych osobowych
    - 9.1. Ochrona danych osobowych
    - 9.2. Bezpieczeństwo
    - 9.3. Informacja o zagrożeniach wynikających ze Świadczenia usług drogą elektroniczną
    - 9.4. Podstawowe zasady bezpieczeństwa
  10. Tryb reklamacyjny
  11. Postanowienia końcowe
- ZAŁĄCZNIK NR 1

---

## CZĘŚĆ I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

### 1. PODMIOT ŚWIADCZĄCY USŁUGI DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

ALLIANZ POLSKA SERVICES spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej: APS), z siedzibą w Warszawie, adres: ul. 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 KRS: 0000025291, NIP 5213056381, REGON 016188184, wysokość kapitału zakładowego: 49 724 000,00 złotych (wpłacony w całości). APS jest agentem ubezpieczeniowym, wpisanym do rejestru pośredników ubezpieczeniowych pod numerem KNF 11136665/A. Rejestr znajduje się na stronie internetowej: [https://au.knf.gov.pl/Au\\_online/faces/Info.xhtml](https://au.knf.gov.pl/Au_online/faces/Info.xhtml) W celu sprawdzenia wpisu należy w oknie wyszukiwarki wpisać podany powyżej numer wpisu.

### 2. DEFINICJE

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:  
**Adres elektroniczny** – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiającej porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej (adres e-mail), umożliwiający uzyskanie autoryzowanego dostępu do Usług w Serwisie;  
**Allianz** – Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;  
**Allianz Życie** – Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Życie Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;

**Autentykacja** – zidentyfikowanie określonego Użytkownika w Serwisie, które odbywa się pod warunkiem podania przez Użytkownika: numeru PESEL albo adresu e-mail, a następnie jednorazowo wygenerowanego Hasła, przesyłanego SMS-em na numer telefonu Użytkownika albo wiadomością e-mail na adres poczty elektronicznej Użytkownika;  
**Cookies** – pliki tekstowe zachowane przez przeglądarkę Użytkownika na twardym dysku komputera lub innych urządzeniach końcowych Użytkownika, takich jak tablet, telefon komórkowy, które mogą być wykorzystywane przez Serwis w celu rozpoznania Użytkownika i dostosowania do niego wyświetlanych treści;

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

**Infolinia** – telefoniczny kanał informowania i obsługi Klientów odpowiednio: Allianz lub Allianz Życie, dostępny pod numerem telefonu +48 224 224 224;

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

**Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, określający zasady świadczenia Usług przez APS w ramach Serwisu;  
**Serwis** – system aplikacji internetowej o nazwie Mój Allianz udostępniony każdorazowo pod Unikalnym Linkiem, za pośrednictwem którego APS świadczy Usługi;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Użytkownik może być także uprawnionym z Umowy ubezpieczenia lub zgłaszającym szkodę.

---

### 3. POSTANOWIENIA OGÓLNE

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

3.2. Warunkiem korzystania z Usług oferowanych za pośrednictwem Serwisu jest akceptacja postanowień Regulaminu.

---

### 4. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

4.1. Warunki zawierania Umów o świadczenie Usług

- 4.1.1. Skorzystanie z funkcjonalności Serwisu przez Użytkownika jest równoznaczne z rozpoczęciem korzystania z Usług oraz zawarciem Umowy na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie.
- 4.1.2. Rozwiązanie Umowy odbywa się poprzez:
- zaprzestanie korzystania przez Użytkownika z Serwisu, co może nastąpić w każdej chwili,
  - wypełnienie ankiety satysfakcji albo zakończenie procesu likwidacji szkody (dotyczy Usługi opisanej w rozdziale 6 i 7 Regulaminu).
- 4.1.3. Z Serwisu mogą korzystać tylko osoby pełnoletnie, tj. które ukończyły 18 lat i posiadają pełną zdolność do czynności prawnych.
- 4.2. Rodzaje świadczonych Usług
- 4.2.1. APS umożliwia Użytkownikowi, za pośrednictwem Serwisu, dostęp do dokumentów oraz innej korespondencji przekazywanej przez odpowiednio: Allianz lub Allianz Życie oraz możliwość złożenia określonych oświadczeń i zgód. Szczegóły Usługi przedstawiono w rozdziale 5 i 6 Regulaminu (w przypadku dokumentów związanych z ochroną ubezpieczeniową udzielaną przez Allianz Życie) oraz w rozdziale 8 (w przypadku dokumentów związanych z ochroną ubezpieczeniową udzielaną przez Allianz Życie).
- 4.2.2. Z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu, Użytkownik może zawrzeć z Allianz, Umowę ubezpieczenia dostępną w ramach Serwisu. Szczegóły Usługi przedstawiono w rozdziale 5 Regulaminu.
- 4.2.3. APS umożliwia Użytkownikowi, za pośrednictwem Serwisu, dostęp do Usługi asystent szkody. Szczegóły Usługi przedstawiono w rozdziale 6 Regulaminu.
- 4.2.4. APS umożliwia Użytkownikowi, który:
- zamierza zostać objęty ochroną ubezpieczeniową udzielaną przez Allianz Życie, dostęp do dokumentów związanych z zawieraniem Umowy ubezpieczenia (jeżeli Użytkownik jest jednocześnie poszukującym ochrony ubezpieczeniowej) lub przystąpieniem do już zawartej z Allianz Życie Umowy ubezpieczenia (jeżeli Użytkownik nie posiada statusu Ubezpieczającego w tej Umowie ubezpieczenia),
  - posiada status Ubezpieczonego w ramach Umowy ubezpieczenia zawartej z Allianz Życie, dostęp do dokumentów związanych z wykonaniem tej Umowy ubezpieczenia.
- Szczegóły Usługi przedstawiono w rozdziale 8 Regulaminu.
- 4.2.5. APS nie świadczy za pośrednictwem Serwisu innych usług niż wymienione w Regulaminie, w tym usług umożliwiających zgłoszenie szkody, zmiany danych osobowych, zgłoszenia naruszenia ochrony danych osobowych, realizacji innych uprawnień dotyczących danych osobowych, innych danych dotyczących Umów ubezpieczenia.
- 4.2.6. Użytkownik nabywa prawo do korzystania z Usług wskazanych w pkt. 4.2.1.- 4.2.4. dla każdej z Usług z osobną oraz może korzystać z nich w tym samym czasie (dla każdej z Usług Użytkownik otrzymuje niezależne od siebie Unikalne linki).
- 4.2.7. Użytkownik może otrzymać wiele wiadomości e-mail z Unikalnym linkiem w zależności od liczby inicjowanych kontaktów przez Użytkownika, Allianz, Allianz Życie lub APS.
- 4.3. Warunki świadczenia Usług
- 4.3.1. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usług i prawidłowego korzystania z Serwisu:
- przeglądarka internetowa obsługująca CSS2 (ang. Cascading Style Sheets) – Internet Explorer w wersji 11 bądź wyższej lub Firefox w wersji 44 bądź wyższej, lub Chrome w wersji 54 bądź wyższej;
  - włączona obsługa JavaScript i Cookies; wyłączenie obsługi Cookies zazwyczaj nie blokuje możliwości korzystania z Usług, ale może w niektórych przypadkach powodować utrudnienia w połączeniu z Serwisem; szczegółowe informacje na temat Cookies wykorzystywanych w Serwisie i na portalu allianz.pl dostępne są na stronie internetowej [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl) w zakładce: „Twoje dane”;
  - minimalna rozdzielczość: 360x640, zalecana rozdzielczość 1024x768 lub wyższa;
  - ze względów bezpieczeństwa wyświetlenie kolejnego/poprzedniego okna możliwe jest tylko przy użyciu funkcjonalności dostępnych w Serwisie. W przypadku próby wyświetlenia kolejnego/poprzedniego okna przy

pomocy funkcji przeglądarki internetowej nastąpi automatyczne wygaśnięcie sesji.

- 4.3.2. Serwis jest dostępny każdego dnia przez 24 godziny na dobę. Korzystanie z Serwisu jest bezpłatne, poza kosztem Użytkownika dostępu do sieci Internet, umożliwiającą korzystanie z Serwisu.
- 4.3.3. Zabronione jest dostarczanie przez Użytkownika w Serwisie treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, informacji mogących wprowadzić w błąd, a także treści mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych.
- 4.3.4. Regulamin zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności intelektualnej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej, które bez zgody APS nie mogą być rozpowszechniane ani powielane.
- 4.4. Korzystanie z Infolinii
- 4.4.1. Użytkownik ma możliwość złożenia z wykorzystaniem Infolinii, dyspozycji dotyczących, w szczególności:
- zamówienia jednego lub więcej dokumentów o których mowa, w pkt. 4.2.1. lub 4.2.4., do udostępnienia go/ich w Serwisie;
  - nadania lub odebrania dostępu do Serwisu w zakresie świadczenia Usługi wymienionej w pkt. 4.2.3.;
  - uzyskania pomocy w korzystaniu z Serwisu np. w przypadku problemów technicznych.

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

### 5. ZAKRES ŚWIADCZONYCH PRZEZ ALLIANZ POLSKA SERVICES SP. Z O.O. USŁUG W ZWIĄZKU Z OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ UDZIELANĄ PRZEZ ALLIANZ

- 5.1. Zakres Usług
- 5.1.1. APS umożliwia Użytkownikowi, za pośrednictwem Serwisu, dostęp do dokumentów oraz innej korespondencji (dalej łącznie: dokumenty):
- wykorzystywanych w procesie oferowania i zawierania Umów ubezpieczenia z Allianz, w tym w szczególności takich jak: kalkulacja, oferta, polisa, ogólne warunki ubezpieczenia, informacja o produkcie ubezpieczeniowym, o której mowa w art. 9 ust 1 pkt 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń oraz informacja o dystrybutorze, o której mowa w art. 9 ust 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń, informacja, o której mowa w art. 28 ust. 1b w zw. z ust. 1d pkt 1) ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, Regulamin;
  - wykorzystywanych przez Allianz w procesie wykonywania i obsługi umów ubezpieczenia, w tym w szczególności takich jak: duplikat polisy, zaświadczenie o przebiegu ubezpieczenia, aneks do polisy, odpowiedź na skargę lub reklamację;
  - wykorzystywanych przez Allianz w procesie przeprowadzania postępowania likwidacyjnego;
  - dostępu do innych dokumentów, o których otrzymanie Użytkownik zwróci się do Allianz, a które Allianz umożliwi APS do przekazywania w tej formie Użytkownikowi za pośrednictwem Serwisu.
- 5.1.2. APS umożliwia Użytkownikowi, za pośrednictwem Serwisu pobranie, odtwarzanie i utrwalanie dokumentów, o których mowa w pkt. 5.1.1.
- 5.2. Ogólne zasady zawierania Umowy ubezpieczenia z Allianz
- 5.2.1. Umowa ubezpieczenia jest zawierana zgodnie z obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej przepisami prawa. W zakresie opodatkowania świadczeń lub odszkodowań płatnych z tytułu zawartej Umowy ubezpieczenia zastosowanie mają obowiązujące przepisy polskiego prawa podatkowego.
- 5.2.2. W ramach Serwisu istnieje możliwość zawarcia m.in. następujących Umów ubezpieczenia: obowiązkowej umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, dobrowolnej umowy ubezpieczenia majątkowego lub umowy ubezpieczenia osobowego dotyczącej pojazdu, domu lub mieszkania.
- 5.2.3. Zasady zawarcia i rozwiązania Umowy ubezpieczenia, przedmiot i zakres ubezpieczenia, okres na jaki Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta, prawa i obowiązki

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

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

### 5.3. Dostęp do Serwisu

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

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

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

5.3.3. Po pozytywnej Autentykacji Użytkownik otrzyma dostęp do Serwisu.

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

### 5.4. Oferta ubezpieczeniowa

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

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

5.4.3. Użytkownik pobiera i zapisuje dokumenty niezbędne do zawarcia umowy (przekazane przez APS) w pamięci trwałej własnego urządzenia. Wśród informacji o proponowanej Umowie ubezpieczenia zawarte są m.in. informacje o proponowanej wysokości i sposobie płatności składki ubezpieczeniowej.

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

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

przy czym o tym, czy w danym przypadku Użytkownikowi umożliwione zostanie zawarcie Umowy ubezpieczenia z wykorzystaniem Serwisu, a jeżeli tak, to czy nastąpi to w sposób określony w lit. a) lub lit. b) powyżej, decydują wspólnie

Użytkownik oraz Allianz – przed wystąpieniem do Użytkownika wiadomości e-mail, o której mowa w pkt. 5.3.2.

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

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

5.5.2. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje jednorazowo albo w ratach (jeśli warunki Umowy ubezpieczenia zawieranej z Allianz przewidują płatność ratalną).

5.5.3. Dokonanie płatności możliwe jest po dokonaniu przez Użytkownika w Serwisie wszystkich następujących czynności:

- skorzystaniu z Unikalnego linku,
- złożeniu wszystkich – określonych w Serwisie jako niezbędne – oświadczeń związanych z korzystaniem z Serwisu,
- pobranie wszystkich przestanych dokumentów,
- potwierdzeniu poprawności i prawdziwości danych.

5.5.4. Użytkownik dokonuje płatności w Serwisie poprzez transakcję autoryzowaną w serwisie rozliczeniowym następujących podmiotów: Dotpay sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie albo eCard S.A. z siedzibą w Warszawie (dostawcy obsługujący płatności) albo innego podmiotu uprawnionego do świadczenia usług w tym zakresie, do którego serwisu rozliczeniowego Użytkownik zostanie przekierowany z Serwisu.

5.5.5. W celu dokonania płatności poprzez transakcję autoryzowaną, o której mowa w pkt. 5.5.4., Użytkownik zostaje przekierowany do serwisów rozliczeniowych podmiotów wskazanych w pkt. 5.5.4., gdzie następuje autoryzacja transakcji.

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

5.5.7. Dane karty płatniczej nie są zapisywane przez APS. Karta płatnicza będzie identyfikowana na podstawie unikalnego numeru (tzw. indeks) oraz ciągu znaków (tzw. „Cardhash”) przesyłanych przez dany serwis rozliczeniowy, o którym mowa w pkt. 5.5.4., umożliwiając obciążenie karty płatniczej w celu opłacenia składki.

5.5.8. Po dokonaniu płatności następuje przekierowanie Użytkownika z powrotem do Serwisu, gdzie wyświetlana jest informacja o statusie dokonanej transakcji (informacja o powodzeniu lub braku powodzenia transakcji). Potwierdzenie statusu płatności Użytkownik otrzymuje również drogą e-mail.

5.5.9. W przypadku, o którym mowa w pkt. 5.4.4. lit. a) powyżej, zrealizowana na rzecz Allianz, na zlecenie Użytkownika, płatność składki ubezpieczeniowej stanowi oświadczenie Użytkownika o woli zawarcia Umowy ubezpieczenia, na warunkach wskazanych w dokumentach przekazanych Użytkownikowi poprzez Serwis przed dokonaniem płatności.

5.6. Zawarcie z Allianz Umowy ubezpieczenia poprzez złożenie oświadczenia woli w Serwisie

5.6.1. Zawarcie Umowy ubezpieczenia w sposób określony w pkt. 5.4.4. lit. b) powyżej możliwe jest po dokonaniu przez Użytkownika wszystkich następujących czynności:

- skorzystaniu z Unikalnego linku,
- wyrażeniu wszystkich – określonych w Serwisie jako niezbędne – oświadczeń związanych z korzystaniem z Serwisu,
- pobranie wszystkich przestanych dokumentów,
- potwierdzeniu poprawności i prawdziwości danych,
- złożeniu w Serwisie oświadczenia woli potwierdzającego chęć zawarcia Umowy ubezpieczenia poprzez oddanie zamieszczonej w Serwisie treści oświadczenia potwierdzającego przedmiotową intencję.

5.6.2. Do zawarcia Umowy ubezpieczenia w trybie i w sposób opisany w pkt. 5.6.1. powyżej, nie jest wymagane dokonanie przez Użytkownika płatności składki ubezpieczeniowej przed dniem rozpoczęcia świadczenia przez Allianz ochrony ubezpieczeniowej w ramach tej Umowy ubezpieczenia.

5.6.3. Płatność składki ubezpieczeniowej należnej z tytułu zawarcia z Allianz Umowy ubezpieczenia w trybie i w sposób opisany w pkt. 5.6.1. powyżej następuje na rachunek bankowy oraz w terminie wskazanym w dokumentach przekazanych Użytkownikowi w ramach Serwisu przed zawarciem Umowy ubezpieczenia.

5.7. Potwierdzenie zawarcia Umowy ubezpieczenia

5.7.1. Potwierdzeniem zawarcia z Allianz Umowy ubezpieczenia jest dokument w postaci polisy.

- 5.7.2. W przypadku zawarcia z Allianz Umowy ubezpieczenia w sposób określony w podrozdziale 5.5. Regulaminu, polisa zostaje udostępniona Użytkownikowi w Serwisie wraz z informacją o skutecznym dokonaniu na rzecz Allianz płatności. Polisa jest dostępna w Serwisie również po skorzystaniu z Unikalnego linku kierującego do Serwisu.
- 5.7.3. W przypadku zawarcia z Allianz Umowy ubezpieczenia w sposób określony w podrozdziale 5.6. Regulaminu, polisa zostaje udostępniona Użytkownikowi w Serwisie, po wykonaniu czynności określonych w pkt. 5.6.1. powyżej.
- 5.7.4. W Serwisie (z użyciem Unikalnego linku) polisa jest udostępniana Użytkownikowi po Autentykacji. Polisa jest dokumentem elektronicznym zapisanym w formacie PDF, który Użytkownik może w każdej chwili pobrać, zapisać i wydrukować przy wykorzystaniu sprzętu komputerowego.
- 5.7.5. Na życzenie Użytkownika, możliwe jest zamówienie bezpłatnie papierowej wersji polisy. Zamówienia papierowej wersji polisy można dokonać m.in. telefonicznie pod numerem Infolinii, lub poprzez formularz dostępny na stronie internetowej [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl), wskazując adres do korespondencji.

## 6. ASYSTENT SZKODY

### 6.1. Dostęp do Serwisu

- 6.1.1. Uzyskanie dostępu do Serwisu możliwe jest w drodze zamówienia w Allianz przez Użytkownika dostępu do Serwisu w przypadku, w którym jest on Użytkownikiem – osobą zgłaszającą szkodę (po wcześniejszym wyrażeniu zgody dodatkowej na kontakt za pomocą środków komunikacji elektronicznej).
- 6.1.2. Allianz wysyła SMS na numer telefonu komórkowego (wskazany Allianz przez Użytkownika jako numer telefonu do kontaktu z Unikalnym linkiem kierującym do Serwisu) lub wiadomość e-mail na Adres elektroniczny (wskazany Allianz przez Użytkownika jako adres e-mail do kontaktu) z Unikalnym linkiem kierującym do Serwisu. Po kliknięciu w Unikalny link, Użytkownik zostaje przekierowany pod unikalny adres internetowy.
- 6.1.3. Użytkownik może otrzymać wiele wiadomości e-mail lub SMS z Unikalnym linkiem w zależności od liczby zgłoszonych przez Użytkownika szkód.

### 6.2. Zakres świadczonej przez ALLIANZ POLSKA SERVICES sp. z o.o. Usługi

- 6.2.1. Usługa zapewnia Użytkownikowi dostęp do następujących informacji:
- informacja o przyjęciu zgłoszenia szkody,
  - informacja o przyjęciu odpowiedzialności,
  - informacja o brakujących dokumentach potrzebnych w procesie likwidacji szkody,
  - informacja o trwaniu naprawy,
  - informacja o zakończeniu naprawy,
  - informacja o wyptacie odszkodowania,
  - informacja o odmowie wypłaty odszkodowania,
  - prośba o ocenę procesu zgłoszenia szkody w Allianz,
  - prośba o ocenę procesu likwidacji szkody w Allianz,
  - prośba o ocenę procesu likwidacji szkody w Autoryzowanej Stacji Obsługi (ASO).
- 6.2.2. Rodzaj przekazywanych przez APS informacji z pkt. 6.2.1. uzależniony jest od prowadzonego przez Allianz przebiegu procesu likwidacji szkody (nie każdy Użytkownik otrzyma wszystkie z informacji zawartych w pkt. 6.2.1.).
- 6.2.3. Za pośrednictwem Serwisu, Użytkownik może dotrzeć potrzebą dokumentację zdjęciową w przypadku, o którym mowa w pkt. 6.2.1. lit. c).
- 6.2.4. Allianz będzie poprzedzał wiadomością SMS lub za pośrednictwem poczty elektronicznej zamieszczenie przez APS w Serwisie nowych informacji, o których mowa w pkt. 6.2.1. lit. od a) do c), od e) do f) oraz od h) do i).

## 7. OCENA PROCESU PRZEZ KLIENTA

### 7.1. Zasady publikacji Opinii

- 7.1.1. Użytkownik może zostać poproszony przez Allianz o dokonanie oceny Usługi świadczonej przez Allianz na jego rzecz, np. oceny procesu zgłoszenia lub likwidacji szkody przez Allianz albo przez ASO, oceny procesu zawierania umów, procesu obsługi reklamacji.
- 7.1.2. Ocena Usługi świadczonej przez Allianz nastąpi w formie ankiety, którą Użytkownik otrzyma mailem lub

SMSem, w wiadomości będzie umieszczony link do ankiety. Po kliknięciu w link Użytkownik zostanie przekierowany do ankiety, w której będzie mógł ocenić Usługi świadczone przez Allianz na jego rzecz oraz udzielić Opinii.

- 7.1.3. Na Opinię składa się ocena zamknięta na skali oraz zostawienie komentarza otwartego.
- 7.1.4. Allianz zastrzega sobie prawo do weryfikacji treści komentarzy otwartych zawartych w ocenie Usługi oraz do ich zredagowania poprzez usunięcie ewentualnych danych osobowych, danych teled adresowych albo adresów mailowych, wulgaryzmów, treści nie napisanych w języku polskim lub napisanych niezgodnie z zasadami polskiej pisowni i gramatyki. Allianz zastrzega sobie również prawo do usunięcia całego komentarza w szczególności, gdy:
- narusza obowiązujące przepisy prawa, wzywa do nienawiści rasowej, wyznaniowej, wzywa do nietolerancji lub agresji, itp.,
  - narusza prawa patentowe, autorskie, tajemnice handlowe oraz inne prawa własności intelektualnej,
  - zawiera treści propagujące przemoc, treści powszechnie uznane za wulgarne, obrażające uczucia religijne lub dobre obyczaje,
  - zawiera reklamy bądź inne materiały lub ogłoszenia o charakterze komercyjnym,
  - zawiera odnośniki do stron internetowych,
  - nie dotyczy Usługi, która jest przedmiotem opinii,
  - nie zawiera wartości merytorycznej,
  - jest skopiowana od innych Użytkowników lub z innych źródeł.
- 7.2. Prawa autorskie i odpowiedzialność za treść Opinii
- 7.2.1. Użytkownik, publikując swoją opinię udziela Allianz nieograniczonej w czasie licencji na nieodpłatne korzystanie, rozpowszechnianie, utrwalanie, publikowanie, kopiowanie i wykorzystywanie Opinii.
- 7.2.2. Publikowane Opinie są subiektywnymi opiniami Użytkowników, Allianz nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ich treść. Publikując Opinię, Użytkownik oświadcza, że jego wypowiedź nie narusza obowiązujących przepisów prawa, ani praw osób trzecich. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wypowiedzi umieszczone przez niego w Serwisie.
- 7.2.3. Opinie Użytkowników mogą być udostępniane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom ścigania lub wymiaru sprawiedliwości.
- 7.3. Allianz zastrzega sobie prawo do kontaktu z Użytkownikiem zamieszczającym Opinię pod pozostawionym adresem e-mail lub numerem telefonu.
- 7.4. Poprzez zamieszczenie Opinii Użytkownik akceptuje Regulamin, a w szczególności jego postanowienia dotyczące praw autorskich.

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

### 8. ZAKRES USŁUG

#### 8.1. Dostęp do Serwisu

- 8.1.1. Uzyskanie dostępu do Serwisu możliwe jest po wyrażeniu przez Użytkownika zgody na przesłanie mu, w postaci elektronicznej, dokumentów związanych z procesem zawierania z Allianz Życie lub wykonaniem zawartej już z Allianz Życie Umowy ubezpieczenia, których obowiązek doręczenia wynika z przepisów prawa lub z treści ogólnych warunków ubezpieczenia.
- 8.1.2. Allianz Życie wysyła wiadomość e-mail na Adres elektroniczny (wskazany Allianz Życie przez Użytkownika jako adres e-mail do kontaktu) z Unikalnym linkiem kierującym do Serwisu. Po kliknięciu w Unikalny link, Użytkownik zostaje przekierowany pod unikalny adres internetowy, gdzie następuje Autentykacja Użytkownika:
- w przypadku Autentykacji adresem e-mail, Użytkownik uzyskuje dostęp wyłącznie do dokumentów przekazanych na skutek danego kontaktu z Allianz Życie;
  - w przypadku Autentykacji numerem PESEL Użytkownik uzyskuje dostęp do wszystkich dokumentów przekazanych za pośrednictwem Serwisu.
- 8.1.3. Po pozytywnej Autentykacji Użytkownik otrzyma dostęp do Serwisu.



- 8.1.4. Dostęp do dokumentów możliwy jest do upływu terminu, który został określony jako termin ważności kalkulacji lub oferty. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia dostęp do dokumentów możliwy jest do upływu terminu przedawnienia roszczeń z tytułu Umowy ubezpieczenia. Dokumenty udostępniane w Serwisie mają charakter dokumentów w postaci elektronicznej, które Użytkownik może w każdej chwili pobrać, zapisać i wydrukować przy wykorzystaniu sprzętu komputerowego.
- 8.2. Zasady świadczenia przez ALLIANZ POLSKA SERVICES sp. z o.o. Usług w związku z ochroną ubezpieczeniową udzielaną przez Allianz Życie
- 8.2.1. W przypadku Użytkownika:
- 8.2.1.1. będącego poszukującym ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez Allianz Życie zakres świadczonych przez APS Usług obejmuje dostęp do dokumentów oraz innej korespondencji wykorzystywanych w procesie oferowania i zawierania Umów ubezpieczenia z Allianz Życie, w tym w szczególności takich jak: list przewodni, list APK, ankieta medyczna (o ile jest wymagana w procesie zawierania Umów ubezpieczenia), wniosek polisowy, ogólne warunki ubezpieczenia, informacja o produkcie ubezpieczeniowym (karta produktu), list o e-service, informacja o dystrybutorze, o której mowa w art. 9 ust 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń;
- 8.2.1.2. posiadającego status Ubezpieczonego w ramach Umowy ubezpieczenia zawartej z Allianz Życie, zakres świadczonych przez APS Usług obejmuje wyłączenie dostępu do dokumentów:
- i) wykorzystywanych przez Allianz Życie w procesie wykonywania i obsługi Umów ubezpieczenia, w tym w szczególności takich jak: polisa lub jej duplikat (o ile Ubezpieczony posiada jednocześnie status Ubezpieczającego), certyfikatu (w przypadku umów ubezpieczenia na rzecz osoby trzeciej);
  - ii) odpowiedzi na skargę lub reklamację złożoną przez Użytkownika;
  - iii) wykorzystywanych przez Allianz Życie w procesie przeprowadzania postępowania o wypłatę świadczenia;
  - iv) dostępu do innych dokumentów, o których otrzymanie – za pośrednictwem Serwisu – Użytkownik zwróci się do Allianz Życie, a które Allianz Życie umożliwi APS do przekazywania w tej formie Użytkownikowi.
- 8.2.2. W ramach Serwisu nie jest oferowana ani możliwość zawarcia przez Użytkownika Umowy ubezpieczenia z Allianz Życie, ani możliwość przystąpienia przez Użytkownika do już zawartej z Allianz Życie Umowy ubezpieczenia. Za pośrednictwem Serwisu przekazywane są dokumenty, o których mowa w pkt. 8.2.1.1. oraz pkt. 8.2.1.2. powyżej, zaś APS umożliwi Użytkownikowi – za pośrednictwem Serwisu – pobranie, odtwarzanie i utrwalanie przedmiotowych dokumentów.
- 8.2.3. Zasady zawarcia i rozwiązania z Allianz Życie Umowy ubezpieczenia, przedmiot i zakres ubezpieczenia, okres na jaki Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta, prawa i obowiązki stron Umowy ubezpieczenia oraz warunki jej wykonywania, m.in.: sposób ustalania wysokości świadczenia lub odszkodowania określone są w ogólnych warunkach ubezpieczenia właściwych dla danej Umowy ubezpieczenia, udostępnianych nieodpłatnie w Serwisie w formie umożliwiającej ich pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
- 8.2.4. W przypadku określonym w pkt. 8.2.1. odpowiednio polisa lub certyfikat zostaje udostępniony Użytkownikowi w Serwisie. Jest to dokument elektroniczny zapisany w formacie PDF, który Użytkownik może pobrać, zapisać i wydrukować przy wykorzystaniu sprzętu komputerowego. Dokument, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, po przeprowadzeniu Autentykacji, jest dostępny w Serwisie również po skorzystaniu z Unikalnego linku kierującego do Serwisu. Na życzenie Użytkownika, możliwe jest zamówienie bezpłatnie papierowej wersji dokumentu, o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego punktu. Zamówienia można dokonać m.in. telefonicznie poprzez Infolinię, lub poprzez formularz dostępny na stronie internetowej [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl), wskazując adres do korespondencji.

## CZĘŚĆ IV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### 9. BEZPIECZEŃSTWO I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 9.1. Ochrona danych osobowych
- 9.1.1. Administratorem danych osobowych Użytkowników niezbędnych do zawarcia i wykonania Umowy jest ALLIANZ POLSKA SERVICES spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej: Administrator), z siedzibą w Warszawie, adres: 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 KRS: 0000025291, NIP 5213056381, REGON 016188184, wysokość kapitału zakładowego: 49 724 000,00 złotych (wpłacony w całości).
- 9.1.2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD), z którym można kontaktować się pod adresem pocztowym siedziby Administratora, elektronicznie poprzez adres e-mail: [IOD@allianz.pl](mailto:IOD@allianz.pl) lub poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl), we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych osobowych.
- 9.1.3. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są w celu:
- a) zawarcia i wykonania Umowy, w tym w celu świadczenia Usług opisanych w niniejszym Regulaminie; – podstawą przetwarzania danych osobowych jest niezbędność do zawarcia i wykonania Umowy,
  - b) analitycznym i statystycznym, w tym profilowania, gdzie podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora w postaci możliwości dokonywania analiz i statystyk,
  - c) obrony przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z Umową – jeżeli powstanie spór dotyczący Umowy. Podstawą prawną przetwarzania danych stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na możliwości obrony przed roszczeniami lub dochodzenia roszczeń.
- 9.1.4. Dane osobowe są przetwarzane w sposób zapewniający odpowiednie bezpieczeństwo danych osobowych, w tym ochronę przed niedozwolonym lub niezgodnym z prawem przetwarzaniem oraz przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem, za pomocą odpowiednich środków technicznych lub organizacyjnych oraz poszanowanie obowiązków w tym zakresie przepisów prawa, w szczególności Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) i ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 9.1.5. Administrator danych jest częścią grupy Allianz, która prowadzi działalność o globalnym zasięgu. Ze względu na charakter i zakres oferowanych usług, Dane osobowe Użytkownika w uzasadnionych przypadkach mogą zostać przekazane podmiotom mającym siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG). Jeżeli ww. kraje nie zostały uznane przez Komisję Europejską za zapewniające odpowiedni stopień ochrony danych osobowych, Administrator wdraża odpowiednie zabezpieczenia w celu zapewnienia właściwego stopnia ochrony danych. Należą do nich w szczególności standardowe klauzule umowne zatwierdzone przez Komisję Europejską oraz wiążące reguły korporacyjne zatwierdzone przez właściwy organ nadzoru. Administrator na wniosek Użytkownika udostępni kopię tych zabezpieczeń.
- 9.1.6. Dane osobowe Użytkownika mogą zostać przekazane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Administratora, m.in.: dostawcom usług IT, podmiotom świadczącym usługi prawne, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umów zawartych z Administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora.
- 9.1.7. Użytkownikowi przysługuje prawo do:
- a) dostępu do treści swoich danych, żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania;
  - b) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania

- danych osobowych jest prawnie uzasadniony interes Administratora. W szczególności Użytkownikowi przysuguje prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania;
- c) wycofania zgody w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem;
- d) przenoszenia dostarczonych przez siebie danych osobowych, tj. do otrzymania od Administratora informacji o przetwarzanych danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego;
- e) wniesienia skargi do organu nadzorczego, zajmującego się ochroną danych osobowych;
- Wskazane powyżej dane można zrealizować, za pośrednictwem strony internetowej z wykorzystaniem formularzy zamieszczonych na stronie internetowej [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl), w formie pisemnej poprzez wystanie informacji na adres siedziby Allianz lub telefonicznie pod numerem telefonu +48 224 224 224.
- 9.1.8. Administrator może przetwarzać dane Użytkownika, takie jak: oznaczenia identyfikujące Użytkownika, oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Użytkownik, informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z Usługi, informacje o skorzystaniu przez Użytkownika z Usługi.
- 9.1.9. Administrator przetwarza dane osobowe niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy przez czas niezbędny do realizacji Usługi oraz do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikających z Umowy, chyba że na Administratorze ciąży wynikający z przepisów prawa obowiązek przechowywania danych przez okres dłuższy.
- 9.1.10. Dane osobowe Użytkownika niezbędne do Autentykacji Administrator otrzymuje od Allianz lub Allianz Życie – w zależności od tego, z którym z tych podmiotów Użytkownik zawarł lub zawiera Umowę ubezpieczenia lub w stosunku do którego z nich kieruje roszczenie, które na żądanie Użytkownika ma być realizowane z wykorzystaniem Serwisu. W zależności od sposobu Autentykacji te dane to – numer PESEL albo: adres e-mail lub nr telefonu.
- 9.1.11. Pełna treść klauzuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania danych osobowych Użytkownika odpowiednio przez Allianz lub Allianz Życie w związku z zawieraną lub zawartą z tymi podmiotami Umową ubezpieczenia lub w związku z kierowanymi wobec nich roszczeniami w zakresie których Użytkownik korzysta z Usługi znajduje się w portalu [allianz.pl](http://allianz.pl) w zakładce: „Twoje dane”.
- 9.2. Bezpieczeństwo
- 9.2.1. Serwis internetowy jest chroniony za pomocą szyfrowanego połączenia z użyciem protokołu https. Transfer danych osobowych oraz proces Autentykacji, jeżeli są wykorzystywane, odbywają się za pomocą bezpiecznego protokołu. APS dożył wszelkich starań, aby zapewnić bezpieczeństwo przesyłanych danych. Dostęp do danych zawartych w dokumentach jest chroniony poprzez Hasło.
- 9.2.2. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, APS nie odpowiada za powstałe z przyczyn niezależnych od APS szkody wynikające z użytkowania Serwisu bądź niemożności jego użytkowania przez Użytkownika lub w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub transmisji danych, szkodliwym oprogramowaniem, awarią linii lub systemu informatycznego. APS nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane udostępnieniem przez Użytkownika danych uwierzytelniających jak Hasło osobom niepowołanym.
- 9.2.3. Mając na uwadze publiczny charakter sieci Internet, używanej m.in. do połączenia z Serwisem i przesyłania poczty elektronicznej, APS informuje, że świadczenie Usług może wiązać się z ryzykiem. W związku ze szczególnym charakterem zagrożeń elektronicznych, w celu minimalizacji ryzyka i podniesienia poziomu bezpieczeństwa, zaleca się Użytkownikowi objęcie ochroną urządzeń, z których korzysta, np. poprzez wprowadzenie mechanizmów kontroli dostępu do tych urządzeń, ochronę danych służących do uwierzytelniania dostępu, instalację oprogramowania antywirusowego, posiadanie aktualnego systemu operacyjnego, a także podłączanie urządzeń końcowych wyłącznie do wiarygodnych sieci Wi-Fi.
- Użytkownik akceptuje powyższe ryzyko, godząc się na korzystanie z publicznych kanałów teleinformatycznych.
- 9.2.4. APS nie ponosi odpowiedzialności za błędy w transmisji danych z przyczyn niezależnych od APS, w tym spowodowane awarią systemów teleinformatycznych, systemów telekomunikacyjnych, systemów zasilania oraz z powodu opóźnień w działaniu zewnętrznego operatora zapewniającego transmisję danych.
- 9.2.5. APS nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisu z przyczyn niezależnych od APS. APS ma prawo czasowo zawiesić dostęp do Serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości, ze względów bezpieczeństwa.
- 9.2.6. Wszelkie podejrzenia naruszenia zasad zachowania poufności i bezpieczeństwa informacji w Serwisie, Klient może zgłaszać na adres [security@allianz.pl](mailto:security@allianz.pl)
- 9.3. Informacja o zagrożeniach wynikających ze Świadczenia usług drogą elektroniczną
- 9.3.1. Do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem z usług sieci Internet należy zaliczyć: działanie oprogramowania szpiegującego, wirusy komputerowe oraz niechciane wiadomości.
- 9.3.2. Oprogramowanie szpiegujące to oprogramowanie, które w sposób niezauważony przez Użytkownika może zostać zainstalowane na jego komputerze by przechwytywać informacje na jego temat czy takie, które pozwolą na przejęcie przez cyberprzestępców kontroli nad jego komputerem.
- 9.3.3. Wirus komputerowy to szkodliwe oprogramowanie, które posiada zdolność powielania się bez zgody Użytkownika.
- 9.3.4. Niechciane wiadomości to wiadomości elektroniczne, często służące do wyłudzenia informacji o Użytkowniku lub próbujące nakłonić go do instalacji złośliwego oprogramowania.
- 9.4. Podstawowe zasady bezpieczeństwa
- 9.4.1. Każdy Użytkownik korzystający z usług sieci Internet, w tym z Serwisu, powinien dbać o bezpieczeństwo swojego komputera. Komputer powinien posiadać program antywirusowy z aktualną bazą definicji wirusów, bezpieczną wersję przeglądarki internetowej oraz włączoną zaporę sieciową, tzw. firewall. Użytkownik powinien ponadto cyklicznie sprawdzać, czy jego system operacyjny posiada zainstalowane najnowsze aktualizacje.
- 9.4.2. Pliki powinny być pobierane tylko z zaufanych miejsc. Wysoce ryzykowne jest instalowanie oprogramowania z niezauważanych źródeł.
- 9.4.3. Nie zaleca się otwierania załączników przesyłanych pocztą elektroniczną od niezauważanych nadawców oraz w klikaniu w linki, których adres budzi wątpliwości Użytkownika odnośnie jego pochodzenia, lub których się nie spodziewano.
- 9.4.4. Używając domowej sieci bezprzewodowej (WiFi) należy ustalić bezpieczne i trudne do złamania hasło dostępu do sieci. Rekomenduje się także korzystanie z zaufanych standardów szyfrowania sieci bezprzewodowych (WiFi).

## 10. TRYB REKLAMACYJNY

- 10.1. Reklamacja związana z Usługami świadczonymi przez APS w ramach Regulaminu, może zostać złożona w każdej jednostce APS obsługującej Klientów, w tym w siedzibie APS (Warszawa, adres: ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa). Reklamacja może być złożona:
- w formie pisemnej – osobiście, w każdej jednostce APS obsługującej Klientów, w tym w siedzibie APS, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. z 2018 r. poz. 2188 z późn.zm.),
  - ustnie – telefonicznie (pod numerem telefonu +48 224 224 224) albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce APS obsługującej Klientów, w tym w siedzibie APS,
  - w formie elektronicznej – za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie internetowej [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl) lub za pomocą poczty elektronicznej na adres [skargi@allianz.pl](mailto:skargi@allianz.pl).
- 10.2. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest zarząd APS lub osoba upoważniona przez APS.
- 10.3. 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 wystanie 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.
- 10.4. 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.
  - 10.5. W przypadku klienta będącego osobą fizyczną wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do Rzecznika Finansowego.
  - 10.6. Spór między klientem a podmiotem rynku finansowego może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym. Zgodnie z art. 37 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2015 r. poz. 1348 z późn. zm.) APS jest zobowiązany do udziału w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów, które jest przeprowadzane przy Rzeczniku Finansowym (adres strony internetowej Rzecznika Finansowego to: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
  - 10.7. Pozew lub wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony również do sądu polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny wymaga naszej zgody (adres strony internetowej Komisji Nadzoru Finansowego to: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)).

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

---

## 11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 11.1 APS posiada status agenta ubezpieczeniowego i wykonuje działalność agencyjną na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Nadzór nad dystrybucją ubezpieczeń wykonuje Komisja Nadzoru Finansowego, na zasadach określonych w rozdziale 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.
- 11.2 W relacjach z Użytkownikiem w trakcie użytkowania Serwisu jest stosowany język polski.
- 11.3 Kontakt elektroniczny możliwy jest przy użyciu formularzy kontaktowych dostępnych w portalu [allianz.pl](http://allianz.pl).
- 11.4 Niniejszy Regulamin przyjęty został uchwałą Zarządu APS nr 10/2020.

MONIKA GROŃSKA  
PREZES ZARZĄDU

ANDRZEJ PIOTROWICZ  
CZŁONEK ZARZĄDU



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

1. Umowa ubezpieczenia (dalej, na potrzeby niniejszego Załącznika nr 1: „Umowa”) zawierana jest z Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie, ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000028261, NIP 525-15-65-015, REGON 012267870, wysokość kapitału zakładowego: 377 241 000 złotych (wpłacony w całości), działającą na podstawie zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej wydanego przez Ministra Finansów z dnia 14 listopada 1996 roku (DU/1853/AU/AP/96) zmienionego decyzją Ministra Finansów z dnia 19 listopada 1998 roku (FI/2258/AU/JJ/98) oraz na podstawie zezwolenia Ministra Finansów z dnia 18 listopada 1997 roku (DU/2167/AU/MO/97) (dalej: „Allianz”).
2. Umowa zawierana jest z Allianz za pośrednictwem ALLIANZ POLSKA SERVICES spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (dalej: APS), ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000025291, NIP 5213056381, REGON 016188184, wysokość kapitału zakładowego: 49 724 000,00 złotych (wpłacony w całości), wpisaną do rejestru pośredników ubezpieczeniowych pod numerem KNF 11136665/A lub innym agentem ubezpieczeniowym Allianz. W przypadku, w którym Umowa zawierana jest z udziałem (innego niż APS) agenta ubezpieczeniowego Allianz, jego dane, a w szczególności imię i nazwisko / nazwa oraz adres zamieszkania / siedziby, znajdują się w dokumentach doręczanych przed zawarciem Umowy.
3. Świadczenia w zakresie organizacji i pokrycia kosztów usług:
  - 3.1. assistance (opisanych w treści mających zastosowanie w danej Umowie ogólnych lub szczególnych warunków ubezpieczenia), są świadczone przez Allianz za pośrednictwem AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie (ul. Domaniewska 50b, 02-672 Warszawa),
  - 3.2. ochrony prawnej (opisanych w treści mających zastosowanie w danej Umowie ogólnych warunków ubezpieczenia), są świadczone przez Allianz za pośrednictwem Coris Lex Services Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (ul. Królewska 16, 00-103 Warszawa).
4. Istotne właściwości świadczenia i jego przedmiot, termin, czas i sposób świadczenia usług, koszty oraz zasady dotyczące płatności składki, pobierania opłat oraz zasady ustalania i wypłaty świadczeń określają:
  - 4.1. oferta,
  - 4.2. ustandaryzowany dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym, właściwy dla danej Umowy,
  - 4.3. ogólne warunki ubezpieczenia właściwe dla danej Umowy, a w przypadku Umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. Nr 124, poz. 1152 z późn.zm.),
  - 4.4. po zawarciu Umowy – Polisa.  
W przypadku zmian warunków potwierdzonych w Polisie, ostateczne warunki potwierdzane są w aneksie do Polisy.
5. Jedynym kosztem związanym z zawarciem i wykonywaniem Umowy jest składka ubezpieczeniowa, której proponowaną wysokość wskazano w ofercie (a po zawarciu Umowy potwierdzono w Polisie). W przypadku zmiany wysokości składki jej ostateczna wysokość potwierdzana jest w aneksie do Polisy. Składkę ubezpieczeniową ustala się według kryteriów przedstawionych w ogólnych warunkach ubezpieczenia oraz obowiązujących przepisach prawa.
6. Koszt połączenia internetowego/telefonicznego ponosi osoba inicjująca połączenie według taryf swojego operatora. W zakresie opodatkowania świadczeń lub odszkodowań płatnych z tytułu zawartej Umowy zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa podatkowego.
7. Termin, w jakim oferta oraz informacja o wysokości składki mają charakter wiążący określone są w ofercie.
8. Konsument, który zawarł na odległość Umowę, może od niej odstąpić bez podania przyczyn w ciągu 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu Umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014, poz. 827 z późn.zm.), jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem wystano oświadczenie. Odstąpienie od Umowy nie zwalnia Konsumenta z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym Allianz udzielał ochrony ubezpieczeniowej. Składka do zapłaty zostanie obliczona jako iloczyn dni, w których Allianz udzielała ochrony i kwoty wynikającej z podziału składki na dni okresu ochrony potwierdzone w Polisie. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy na piśmie należy wysłać na adres Allianz (ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa) lub złożyć za pośrednictwem agenta ubezpieczeniowego Allianz, lub korzystając z formularza elektronicznego dostępnego pod adresem [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl).
9. Reklamacja związana ze świadczonymi przez Allianz usługami może zostać złożona w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów, w tym w siedzibie Allianz (ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa). Reklamacja może być złożona:
  - w formie pisemnej – osobiście, w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów, w tym w siedzibie Allianz, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe (Dz.U. z 2018 r. poz. 2188 z późn.zm.),
  - ustnie – telefonicznie (+48 224 224 224) albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Allianz obsługującej klientów lub w siedzibie Allianz,
  - w formie elektronicznej – za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie internetowej [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl) lub za pomocą poczty elektronicznej na adres [skargi@allianz.pl](mailto:skargi@allianz.pl).
10. Spór między klientem a podmiotem rynku finansowego może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym. Zgodnie z art. 37 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2015 r. poz. 1348 z późn.zm.) nasz udział w tym postępowaniu jest obowiązkowy (adres strony internetowej Rzecznika Finansowego to: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)). Pozew lub wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony również do sądu polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny wymaga naszej zgody (adres strony internetowej Komisji Nadzoru Finansowego to: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)).
11. W przypadku sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych pomiędzy Allianz a konsumentami, istnieje możliwość wykorzystania internetowego systemu rozstrzygania sporów – platformy ODR. W tym celu konsument powinien wypełnić elektroniczny formularz skargi dostępny pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
12. Prawem właściwym dla stosunków przedsiębiorcy z konsumentem przed zawarciem Umowy oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania Umowy jest prawo polskie.
13. Powództwo związane z wykonywaniem Umowy, w tym powództwo o roszczenie wynikające z Umowy można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy.
14. Językiem stosowanym w relacjach przedsiębiorcy z konsumentem jest język polski.
15. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny jest instytucją, do której zadań należy zaspokajanie roszczeń z tytułu umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych na zasadach i w granicach określonych w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych.
16. Allianz podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.