

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ  
TUIR ALLIANZ POLSKA S.A. W RAMACH SERWISU MÓJ ALLIANZ  
OBOWIĄZUJĄCY OD DNIA 27 LISTOPADA 2019 R.

# SERWIS MÓJ ALLIANZ

## Regulamin składa się z następujących części:

1. Podmiot świadczący usługi drogą elektroniczną
2. Definicje
3. Postanowienia ogólne
4. Zasady świadczenia Usług
  - 4.1. Warunki zawierania i rozwiązywania Umów o świadczenie Usług
  - 4.2. Rodzaje i zakres świadczonych Usług
  - 4.3. Warunki świadczenia Usług
  - 4.4. Korzystanie z Infolinii
5. Dostęp do dokumentów oraz innej korespondencji
  - 5.1. Dostęp do Serwisu
  - 5.2. Zakres świadczonych usług
6. Zasady zawierania umów ubezpieczenia
  - 6.1. Postanowienia ogólne
  - 6.2. Dostęp do Serwisu
  - 6.3. Oferta ubezpieczeniowa
  - 6.4. Dokonanie płatności
  - 6.5. Potwierdzenie zawarcia Umowy ubezpieczenia
7. Asystent szkody
  - 7.1. Dostęp do Serwisu
  - 7.2. Zakres świadczonych usług
8. Bezpieczeństwo i ochrona danych osobowych
  - 8.1. Ochrona danych osobowych
  - 8.2. Bezpieczeństwo
  - 8.3. Informacja o zagrożeniach wynikających ze świadczenia usług drogą elektroniczną
  - 8.4. Podstawowe zasady bezpieczeństwa
9. Tryb reklamacyjny
10. Postanowienia końcowe

## 1. PODMIOT ŚWIADCZĄCY USŁUGI DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, (dalej Allianz) ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa, wpisane do rejestru przedsiębiorców 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 (włacony w całości). Allianz wykonuje działalność na podstawie zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej wydane 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/II/98) oraz na podstawie zezwolenia Ministra Finansów z dnia 18 listopada 1997 roku (DU/2167/AU/MO/97).

## 2. DEFINICJE

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

**Adres elektroniczny** – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej (adres e-mail), umożliwiający uzyskanie autoryzowanego dostępu do Usług w Serwisie;  
**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 Allianz do kontaktu elektronicznego;  
**Infolinia** – telefoniczny kanał informowania i obsługi Klientów Allianz dostępny pod numerem telefonu +48 224 224 224;  
**Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, określający zasady świadczenia Usług przez Allianz w ramach Serwisu;  
**Serwis** – system aplikacji internetowej o nazwie Mój Allianz udostępniony każdorazowo pod Unikalnym Linkiem, za pośrednictwem którego Allianz świadczy Usługi;  
**SMS (Short Message Service)** – usługa przesyłania krótkich wiadomości tekstowych w cyfrowych sieciach telefonii komórkowej na numer abonenta sieci;

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

**Ubezpieczający** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, pozostająca stroną Umowy ubezpieczenia;

**Ubezpieczony** – osoba, której życie, zdrowie, mienie lub odpowiedzialność cywilna są objęte ochroną na podstawie Umowy ubezpieczenia;

**Ubezpieczyciel** – Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna (Allianz) z siedzibą w Warszawie (02-685) przy ul. Rodziny Hiszpańskich nr 1, które udziela ochrony ubezpieczeniowej na podstawie zawartej umowy ubezpieczenia;

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

**Umowa ubezpieczenia** – umowa, na podstawie której Ubezpieczyciel zobowiązuje się w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa spełnić określone świadczenie w razie zajścia przewidzianego w umowie wypadku, 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 przez Użytkownika Allianz do kontaktu za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, prowadzący do Serwisu, udostępnionego przez Allianz;

**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 [allianz.pl](http://allianz.pl) w formie, która umożliwi jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści, w tym wydrukowanie. Użytkownik ma możliwość dostępu do Regulaminu postępując się linkiem (tączem) przekierowującym do Regulaminu w portalu [allianz.pl](http://allianz.pl) (tączem 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. Rozpoczęcie korzystania z Usług, poprzez skorzystanie z funkcjonalności Serwisu jest równoznaczne z zawarciem Umowy na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie.
- 4.1.2. Rozwiązanie Umowy odbywa się poprzez:
  - a) zaprzestanie korzystania przez Użytkownika z Serwisu, co może nastąpić w każdej chwili;
  - b) wypełnienie ankiety satysfakcji albo zakończenie procesu likwidacji szkody, dotyczy usługi opisanej w rozdziale 7 Regulaminu.
- 4.1.3. Z Serwisu mogą korzystać tylko osoby pełnoletnie, tj. które ukończyły 18 lat, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych.

### 4.2. Rodzaje świadczonych Usług

- 4.2.1. Allianz umożliwia Użytkownikowi, za pośrednictwem Serwisu, dostęp do dokumentów oraz innej korespondencji. Szczegóły Usługi przedstawiono w rozdziale 5 Regulaminu.
- 4.2.2. Z wykorzystaniem Serwisu Użytkownik może zawrzeć, dostępną w ramach Serwisu Umowę ubezpieczenia oraz dokonać płatności elektronicznej z tytułu należnej składki. Szczegóły Usługi przedstawiono w rozdziale 6 Regulaminu.
- 4.2.3. Allianz umożliwia Użytkownikowi, za pośrednictwem Serwisu, dostęp do usługi asystent szkody. Szczegóły przedstawiono w rozdziale 7 Regulaminu.
- 4.2.4. Allianz nie świadczy za pomocą 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.

- 4.2.5. Użytkownik nabywa prawo do korzystania z usług wskazanych w pkt 4.2.1.-4.2.3. 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).
- 4.2.6. Użytkownik może otrzymać wiele wiadomości e-mail z Unikalnym linkiem w zależności od liczby inicjowanych kontaktów przez Użytkownika lub Allianz.

#### 4.3. Warunki świadczenia Usług:

- 4.3.1. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usług i prawidłowego korzystania z Serwisu:
- a) przeglądarka internetowa obsługująca CSS2 (ang. Cascading Style Sheets) – Internet Explorer w wersji 11 i wyższej lub Firefox wersja 44 lub wyższej, Chrome w wersji 54 lub wyższej;
  - b) włączona obsługa JavaScript i Cookies; wyłączenie obsługi Cookies zazwyczaj nie blokuje możliwości korzystania z Usług, ale może w szczególnych przypadkach powodować utrudnienia w połączeniu z Serwisem; szczegółowe informacje na temat Cookies wykorzystywanych w Serwisie i na portalu allianz.pl dostępne są na stronie allianz.pl w zakładce: „Twoje dane”;
  - c) minimalna rozdzielczość: 360x640, zalecana rozdzielczość 1024x768 lub wyższa;
  - d) 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 24 godziny na dobę. Korzystanie z Serwisu jest bezpłatne, poza kosztem dostępu do sieci Internet umożliwiającej 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 Allianz nie mogą być rozpowszechniane ani powielane.

#### 4.4. Korzystanie z Infolinii

- 4.4.1. Użytkownik ma możliwość złożenia dyspozycji z wykorzystaniem Infolinii.
- 4.4.2. Korzystając z Infolinii, Użytkownik może złożyć m.in. dyspozycje dotyczące:
- a) zamówienia jednego lub więcej dokumentów o których mowa, w punkcie 4.2.1, do udostępnienia go w Serwisie;
  - b) nadania lub odebrania dostępu do Serwisu w zakresie świadczenia usługi wymienionej w pkt. 4.2.3.;
  - c) uzyskania pomocy w korzystaniu z Serwisu np. w przypadku problemów technicznych.
- 4.4.3. Rozmowy telefoniczne są nagrywane. Użytkownik ma prawo nie wyrazić zgody na nagrywanie rozmowy. Wówczas nie ma możliwości prowadzenia rozmowy.
- 4.4.4. Połączenie z Infolinią 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 korzystaniem z Infolinii.

## 5. DOSTĘP DO DOKUMENTÓW ORAZ INNEJ KORESPONDENCJI

### 5.1. Dostęp do Serwisu

- 5.1.1. Uzyskanie dostępu do Serwisu możliwe jest w drodze zamówienia w Allianz przez Użytkownika jednego lub wielu spośród dokumentów, o których mowa w paragrafie 5.2.1 w wersji elektronicznej, złożonego za pośrednictwem Infolinii Allianz lub u agenta ubezpieczeniowego Allianz.
- 5.1.2. Allianz wysyła wiadomość email na adres poczty elektronicznej (wskazany Allianz przez Użytkownika jako adres e-mail do kontaktu) z Unikalnym linkiem kierującym do Serwisu. Po kliknięciu w Unikalny link, Użytkownik zostaje przekierowany pod unikalny adres internetowy, gdzie następuje Autentykacja Użytkownika:

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

- 5.1.3. Po pozytywnej Autentykacji w Serwisie, Użytkownik otrzymuje dostęp do przesłanych dokumentów.
- 5.1.4. Dostęp do dokumentów możliwy jest do upływu terminu przedawnienia roszczeń z tytułu Umowy ubezpieczenia.
- 5.1.5. Dokumenty udostępniane w Serwisie mają charakter dokumentów w postaci elektronicznej, które Użytkownik może w każdej chwili pobrać, zapisać i wydrukować przy wykorzystaniu sprzętu komputerowego.

### 5.2. Zakres świadczonych Usług

- 5.2.1. Allianz umożliwi Użytkownikowi, za pośrednictwem Serwisu, dostęp do dokumentów oraz innej korespondencji (dalej łącznie dokumenty):
- a) wykorzystywanych w procesie oferowania i zawierania umów ubezpieczenia, 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 i 1c ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, Regulamin;
  - b) wykorzystywanych przez Allianz w procesie wykonywania i obsługi umów ubezpieczenia, w tym w szczególności takich jak: duplikat polisy, zaświadczenie o przebiegu ubezpieczenia, aneks do polisy, odpowiedź na skargę;
  - c) wykorzystywanych przez Allianz w procesie przeprowadzania postępowania likwidacyjnego.
- 5.2.2. Allianz umożliwi Użytkownikowi, za pośrednictwem Serwisu pobranie, odtworzenie i utrwalanie dokumentów, o których mowa w pkt. 5.2.1.

## 6. ZASADY ZAWIERANIA UMOWY UBEZPIECZENIA

### 6.1. Postanowienia ogólne

- 6.1.1. Umowa ubezpieczenia jest zawierana zgodnie z obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej przepisami prawa, które mają zastosowanie również do relacji pomiędzy Allianz a Użytkownikiem przed zawarciem Umowy ubezpieczenia, jak również do jej wykonywania. W zakresie opodatkowania świadczeń lub odszkodowań płatnych z tytułu zawartej Umowy ubezpieczenia zastosowanie mają obowiązujące przepisy polskiego prawa podatkowego.
- 6.1.2. W ramach Serwisu istnieje możliwość zawarcia m.in. następujących umów ubezpieczenia: obowiązkowej umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, dobrowolnej umowy ubezpieczenia majątkowego dotyczącej pojazdu, domu lub mieszkania.
- 6.1.3. 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.

### 6.2. Dostęp do serwisu

- 6.2.1. Uzyskanie dostępu do Serwisu możliwe jest w związku z wyrażeniem zgody na przestanie 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 i 1c ustawy z dnia 22 maja 2003 r.

o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych

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

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

6.2.3. Po pozytywnej Autentykacji Użytkownik otrzyma dostęp do Serwisu.

6.2.4. 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 Umowy ubezpieczenia, Użytkownik zobowiązany jest pobrać wszystkie udostępnione dokumenty

### 6.3. Oferta ubezpieczeniowa

6.3.1. Na podstawie informacji podanych przez Użytkownika, Allianz za pośrednictwem Serwisu proponuje zawarcie Umowy ubezpieczenia zgodnej z wymaganiami i potrzebami Klienta.

6.3.2. Informacje o proponowanej Umowie ubezpieczenia przedstawiane są w Serwisie oraz w dokumentach do pobrania, w tym np. w dokumencie oferty. Użytkownik ma możliwość pobrania i zapisania dokumentów niezbędnych do zawarcia umowy (przekazanych przez Allianz) w pamięci trwałej własnego urządzenia przed jej zawarciem. Wśród informacji o proponowanej Umowie ubezpieczenia zawarte są m.in. informacje o proponowanej wysokości i sposobie płatności składki ubezpieczeniowej.

### 6.4. Dokonanie płatności

6.4.1. Płatność składki ubezpieczeniowej lub pierwszej raty składki ubezpieczeniowej z wykorzystaniem Serwisu możliwa jest jedynie do daty określonej w Serwisie.

6.4.2. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje jednorazowo albo w ratach (jeśli warunki Umowy ubezpieczenia przewidywają płatność ratalną).

6.4.3. Dokonanie płatności możliwe jest po dokonaniu przez Użytkownika w Serwisie m.in. następujących czynności:  
a) skorzystaniu z Unikalnego linku,  
b) wyrażeniu wszystkich niezbędnych oświadczeń związanych z korzystaniem z Serwisu,  
c) pobraniu przestanych dokumentów,  
d) zatwierdzeniu poprawności i prawdziwości danych.

6.4.4. 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.

6.4.5. W celu dokonania płatności poprzez transakcję autoryzowaną, o której mowa w pkt 6.4.3., Użytkownik zostaje przekierowany do serwisów rozliczeniowych podmiotów wskazanych w pkt 6.4.4., gdzie następuje autoryzacja transakcji.

6.4.6. 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.

6.4.7. Dane karty płatniczej nie będą zapisywane przez Allianz. Karta płatnicza będzie identyfikowana na podstawie unikalnego numeru (tzw. indeks) oraz ciągu znaków (tzw. „Cardhash”) przesyłanych przez dany serwis rozliczeniowy, o którym mowa w 6.4.4., umożliwiając obciążenie karty płatniczej w celu opłacenia składki.

6.4.8. 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 email.

### 6.5. Potwierdzenie zawarcia Umowy ubezpieczenia

6.5.1. Allianz potwierdza zawarcie Umowy ubezpieczenia dokumentem w postaci polisy. Polisa zostaje udostępniona Użytkownikowi w Serwisie wraz z informacją o dokonaniu płatności. Polisa jest dostępna w Serwisie również po skorzystaniu z Unikalnego linku kierującego do Serwisu.

6.5.2. W Serwisie (z Unikalnego linku) polisa jest udostępniana po Autentykacji. Jest to dokument elektroniczny zapisany w formacie PDF, który Użytkownik może w każdej chwili pobrać, zapisać i wydrukować przy wykorzystaniu sprzętu komputerowego.

6.5.3. Na życzenie Użytkownika, możliwe jest zamówienie papierowej wersji polisy. Zamówienia papierowej wersji polisy można dokonać m.in. telefonicznie pod numerem +48 224 224 224, lub poprzez formularz na [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl), wskazując adres do korespondencji.

## 7. ASYSTENT SZKODY

### 7.1. Dostęp do Serwisu

7.1.1. 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.

7.1.2. Allianz wysyła SMS na numer telefonu komórkowego (wskazany Allianz przez Użytkownika jako numer telefonu do kontaktu z Unikalnym linkiem kierującym do Serwisu) lub wiadomość email na adres poczty elektronicznej (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.

7.1.3. Użytkownik może otrzymać wiele wiadomości e-mail lub SMS z Unikalnym linkiem w zależności od liczby zgłoszonych przez Użytkownika szkód.

### 7.2. Zakres świadczonej usługi

7.2.1. Usługa zapewnia Użytkownikowi dostęp do informacji:

- a) informacja o przyjęciu zgłoszenia szkody,
- b) informacja o przyjęciu odpowiedzialności,
- c) informacja o brakujących dokumentach potrzebnych w procesie likwidacji szkody,
- d) informacja o trwaniu naprawy,
- e) informacja o zakończeniu naprawy,
- f) informacja o wypłacie odszkodowania,
- g) informacja o odmowie wypłaty odszkodowania,
- h) prośba o ocenę procesu likwidacji szkody w Allianz,
- i) prośba o ocenę procesu likwidacji szkody w Autoryzowanej Stacji Obsługi (ASO).

7.2.2. Rodzaj przekazywanych informacji z pkt 7.2.1. uzależniony jest od przebiegu procesu likwidacji szkody (nie każdy Użytkownik otrzyma wszystkie z informacji zawartych w pkt 7.2.1.).

7.2.3. Z wykorzystaniem Serwisu Użytkownik może dołączyć potrzebną dokumentację zdjęciową w przypadku, o którym mowa w punkcie 7.2.1.c

7.2.4. Allianz będzie poprzedzał wiadomością SMS lub za pośrednictwem poczty elektronicznej pojawienie się nowych informacji, o których mowa w punktach od a) do c), od e) do f) oraz od h) do i).

## 8. BEZPIECZEŃSTWO I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

### 8.1. Ochrona danych osobowych

8.1.1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A. (Administrator), z siedzibą przy ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa, tel. +48 224 224 224.

8.1.2. 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.

- 8.1.3. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są w celu:
- realizacji zamówionej Usługi, w tym w celu udostępnienia za pośrednictwem Serwisu wnioskowanych dokumentów, zawarcia Umowy ubezpieczenia, udostępnienia informacji o aktualnym statusie szkody oraz umożliwienia Użytkownikowi przestania za pośrednictwem Serwisu skanów dokumentów związanych z likwidacją szkody – podstawą przetwarzania danych osobowych jest niezbędność do wykonania Umowy,
  - obrony przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z Umową – jeżeli powstanie spór dotyczący Umowy. Podstawę prawną przetwarzania danych stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na możliwości obrony przed roszczeniami lub dochodzenia roszczeń,
  - analitycznym i statystycznym, w tym profilowania gdzie podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora w postaci możliwości dokonywania analiz i statystyk.
- 8.1.4. Dane osobowe są przetwarzane w sposób zapewniający odpowiednie bezpieczeństwo danych osobowych, w tym ochronę przed niedozwoloną lub niezgodną z prawem przetwarzaniem oraz przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem, za pomocą odpowiednich środków technicznych lub organizacyjnych oraz poszanowanie obowiązujących 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.
- 8.1.5. 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 kopie tych zabezpieczeń.
- 8.1.6. Dane osobowe Użytkownika mogą zostać przekazane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Administratora, m.in.: agentom ubezpieczeniowym, centrom telefonicznym, podmiotom świadczącym usługi pocztowe, dostawcom usług IT, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umów zawartych z Administratorem i wyjątkowo zgodnie z poleceniami Administratora.
- 8.1.7. Użytkownikowi przysługuje prawo do:
- dostępu do treści swoich danych, żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania;
  - wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest prawnie uzasadniony interes Administratora. W szczególności Użytkownikowi przysługuje prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania;
  - 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;
  - 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;
  - 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 [allianz.pl](http://allianz.pl), w formie pisemnej poprzez wystanie informacji na adres siedziby Allianz lub telefonicznie pod numerem telefonu +48 224 224 224.

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

8.1.9. Administrator przetwarza dane osobowe podane przez Użytkownika w Serwisie przez czas niezbędny do realizacji Usługi, chyba że na Administratorze ciąży obowiązek przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa.

8.1.10. Pełna treść klauzuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania przez Administratora danych osobowych Użytkownika znajduje się w portalu [allianz.pl](http://allianz.pl) w zakładce: „Twoje dane”.

## 8.2. Bezpieczeństwo

8.2.1. 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. Allianz dołożył wszelkich starań, aby zapewnić bezpieczeństwo przesyłanych danych. Dostęp do danych zawartych w dokumentach jest chroniony poprzez Hasło.

8.2.2. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Allianz nie odpowiada za powstałe z przyczyn niezależnych od Allianz 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. Allianz nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane udostępnieniem przez Użytkownika danych uwierzytelniających jak Hasło osobom niepowołanym.

8.2.3. Mając na uwadze publiczny charakter sieci Internet, używanej m.in. do połączenia z Serwisem i przesyłania poczty elektronicznej, Allianz 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.

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

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

8.2.6. Wszelkie podejrzenia naruszenia zasad zachowania poufności i bezpieczeństwa informacji w Serwisie, Klient może zgłaszać na adres [security@allianz.pl](mailto:security@allianz.pl)

## 8.3. Informacja o zagrożeniach wynikających ze świadczenia usług drogą elektroniczną

8.3.1. Do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem z usług sieci Internet należy zaliczyć: działanie oprogramowania szpiegującego, wirusy komputerowe oraz niechciane wiadomości.

8.3.2. Oprogramowanie szpiegujące to oprogramowanie, które w sposób niezauważony przez Użytkownika może zostać zainstalowane na jego komputerze by przechwycić informacje na jego temat czy takie, które pozwolą na przejęcie przez cyberprzestępców kontroli nad jego komputerem.

8.3.3. Wirus komputerowy to szkodliwe oprogramowanie, które posiada zdolność powielania się bez zgody Użytkownika.

8.3.4. Niechciane wiadomości to wiadomości elektroniczne, często służące do wyłudzenia informacji o Użytkowniku lub próbujące nakłonić go do instalacji złośliwego oprogramowania.

## 8.4. Podstawowe zasady bezpieczeństwa

8.4.1. 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.

- 8.4.2. Pliki powinny być pobierane tylko z zaufanych miejsc. Wysoce ryzykowne jest instalowanie oprogramowania z niezauważanych źródeł.
- 8.4.3. 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.
- 8.4.4. 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).

## 9. TRYB REKLAMACYJNY

- 9.1. Reklamacja związana ze świadczeniami 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 art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe,
  - ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu +48 224 224 224) albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce Allianz obsługującej klientów, w tym w siedzibie Allianz,
  - w formie elektronicznej – za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie [allianz.pl](http://allianz.pl) lub za pomocą poczty elektronicznej na adres [skargi@allianz.pl](mailto:skargi@allianz.pl).
- 9.2. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest zarząd Allianz lub osoba upoważniona przez Allianz.
- 9.3. 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.
- 9.4. Odpowiedź na reklamację będzie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z zastrzeżeniem, że odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłączenie na wniosek Klienta.
- 9.5. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji znajdują się na stronie [allianz.pl](http://allianz.pl) oraz w jednostkach Allianz obsługujących Klientów.
- 9.6. W przypadku klienta będącego osobą fizyczną wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do Rzecznika Finansowego.
- 9.7. Spór między konsumentem a podmiotem rynku finansowego może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego prowadzonym przy Rzeczniku Finansowym. 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 przy Rzeczniku Finansowym (adres strony internetowej Rzecznika Finansowego [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).

- 9.8. 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/>.

## 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 10.1. Allianz podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- 10.2. Język polski jest stosowany w relacjach z Użytkownikiem w trakcie użytkowania Serwisu.
- 10.3. Kontakt elektroniczny możliwy jest przy użyciu formularzy kontaktowych dostępnych w portalu [allianz.pl](http://allianz.pl).
- 10.4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem do świadczenia usług drogą elektroniczną zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa, w tym w szczególności:
- ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz.U. z 2018 r. poz. 1025 z późniejszymi ewentualnymi zmianami);
  - ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 123 z późniejszymi ewentualnymi zmianami);
  - ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 134 z późniejszymi ewentualnymi zmianami);
  - 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);
  - Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich;
  - ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (tj. Dz.U. z 2018 r. poz. 999 z późniejszymi ewentualnymi zmianami);
  - ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tj. Dz.U. z 2018 r. poz. 473 z późniejszymi ewentualnymi zmianami);
  - ustawy z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. z 2018 r. poz. 2210 z późniejszymi ewentualnymi zmianami);
  - ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz.U. z 2018 r. poz. 1954 z późniejszymi ewentualnymi zmianami);
  - ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (tj. Dz.U. z 2018 r. poz. 2188 z późniejszymi ewentualnymi zmianami);
  - ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (tj. Dz.U. z 2018 r. poz. 473 z późniejszymi ewentualnymi zmianami).
- 10.5. Niniejszy Regulamin przyjęty został uchwałą Zarządu Allianz nr 119/2019 w dniu 12 listopada 2019 roku i obowiązuje od 27 listopada 2019 roku.

MATTHIAS BALTIN  
PREZES ZARZĄDU

RADOSŁAW KAMIŃSKI  
WICEPREZES ZARZĄDU

GRZEGORZ KRAWIEC  
CZŁONEK ZARZĄDU

KRZYSZTOF WANATOWICZ  
CZŁONEK ZARZĄDU

## WAŻNE INFORMACJE DLA KONSUMENTA DOTYCZĄCE ZAWIERANIA NA ODLEGŁOŚĆ UMÓW UBEZPIECZENIA

1. Umowa ubezpieczenia (dalej 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 bezpośrednio z Allianz lub z Allianz za pośrednictwem agenta ubezpieczeniowego Allianz (tzw. agenta wyłącznego). W przypadku, w którym Umowa zawierana jest z udziałem agenta ubezpieczeniowego Allianz, jego dane, a w szczególności imię i nazwisko / nazwa oraz adres siedziby, znajdują się w dokumentach doręczanych przed zawarciem Umowy lub dokumencie Polisy.
3. Istotne właściwości świadczenia i jego przedmiot, termin, czas i sposób świadczenia usług, koszty oraz zasady dotyczące płatności składki określają 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 ze zm.) (dalej ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych), oraz oferta (po zawarciu umowy ubezpieczenia – Polisa). W przypadku zmian warunków potwierdzonych w Polisie, ostateczne warunki potwierdzane są w aneksie do Polisy.
4. Jedynym kosztem związanym z zawarciem Umowy jest składka ubezpieczeniowa, której proponowaną wysokość wskazano w ofercie (a po zawarciu umowy ubezpieczenia 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.
5. Koszt połączenia internetowego/telefonicznego ponosi osoba inicjująca połączenie według taryf swojego operatora. W zakresie opodatkowania świadczeń lub odszkodowań płatnych z tytułu zawartej Umowy ubezpieczenia zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa podatkowego.
6. Termin, w jakim oferta oraz informacja o wysokości składki mają charakter wiążący określone są w ofercie.
7. Konsument, który zawarł na odległość Umowę, może od niej odstąpić w ciągu 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu Umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, o ile jest termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem wysłano oświadczenie. Odstąpienie od Umowy nie zwalnia Konsumenta z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym Allianz udzielała 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) Prawo do odstąpienia od umowy ubezpieczenia nie przysługuje w przypadku umów ubezpieczenia całkowicie wykonanych na żądanie konsumenta, przed upływem terminów, o których mowa powyżej oraz umów ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż trzydzieści dni.
8. 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 art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. 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 [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl) lub za pomocą poczty elektronicznej na adres [skargi@allianz.pl](mailto:skargi@allianz.pl).
9. Spór między konsumentem a podmiotem rynku finansowego może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego prowadzonym przy Rzeczniku Finansowym. Finansowego (adres strony internetowej Rzecznika Finansowego [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
10. 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/>.
11. Prawem właściwym dla stosunków przedsiębiorcy z konsumentem przed zawarciem Umowy oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania Umowy jest prawo polskie.
12. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
13. Językiem stosowanym w relacjach przedsiębiorcy z konsumentem jest język polski.
14. 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.
15. Allianz podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.