

Świadczenia usług drogą elektroniczną przez Allianz Polska Services sp. z o.o. w ramach Serwisu [Portal Mój Allianz]

Regulamin składa się z następujących części, rozdziałów i podrozdziałów:

CZĘŚĆ I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Podmiot świadczący Usługi drogą elektroniczną (Usługodawca)
2. Definicje
3. Postanowienia ogólne
4. Zasady świadczenia Usług
 - 4.1. Warunki zawierania Umowy oraz warunki rozwiązania Umowy
 - 4.2. Rodzaje świadczonych Usług
 - 4.3. Warunki świadczenia Usług
 - 4.4. Zakładanie Konta i obsługa Konta
 - 4.5. Korzystanie z Infolinii

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

5. Zakres świadczonych przez ALLIANZ POLSKA SERVICES sp. z o.o. Usług
 - 5.1. Zakres Usług
 - 5.2. Dostęp do dokumentów
 - 5.3. Dokonanie płatności składki ubezpieczeniowej lub raty składki

CZĘŚĆ III. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

6. Bezpieczeństwo i ochrona danych osobowych
 - 6.1. Ochrona danych osobowych
 - 6.2. Bezpieczeństwo
 - 6.3. Informacja o zagrożeniach wynikających ze Świadczenia usług drogą elektroniczną
 - 6.4. Podstawowe zasady bezpieczeństwa
7. Tryb reklamacyjny
8. Postanowienia końcowe

CZĘŚĆ I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. PODMIOT ŚWIADCZĄCY USŁUGI DROGĄ ELEKTRONICZNĄ (USŁUGODAWCA)

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: 50 509 000,00 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://rpu.knf.gov.pl/search/agent> 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 umożliwiającego porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej (adres e-mail), umożliwiający uzyskanie autoryzowanego dostępu do Usług w Systemie;
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;

Aktywacja konta – element procesu rejestracji Konta Użytkownika w Systemie odbywający się poprzez weryfikację Użytkownika za pośrednictwem wysłanego linku aktywacyjnego na wskazany przez Użytkownika Adres elektroniczny oraz weryfikację numeru telefonu komórkowego poprzez wysłanie na podany numer telefonu kodu autoryzacyjnego;

Autentykacja – zidentyfikowanie określonego Użytkownika w Systemie, które odbywa się pod warunkiem podania przez Użytkownika: imienia, nazwiska, numeru PESEL, numeru telefonu komórkowego oraz Adresu elektronicznego. Autentykacja służy zweryfikowaniu przez APS czy Klient może założyć Konto Użytkownika tj. czy spełnia określone w Regulaminie warunki do założenia Konta oraz czy wyżej wymienione dane podane przez Użytkownika są zgodne z danymi posiadanymi przez Allianz lub Allianz Życie;

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 tym System w celu rozpoznania Użytkownika i dostosowania do niego wyświetlanych treści;

Hasło – ustalany przez Użytkownika ciąg znaków służący do identyfikacji Użytkownika oraz uzyskania autoryzowanego dostępu do Konta;

Hasło jednorazowe – jednorazowo wygenerowany przez System ciąg znaków służący do identyfikacji Użytkownika, wysłany w trakcie procesu Aktywacji konta za pośrednictwem SMS na numer telefonu lub na Adres elektroniczny wskazany przez Użytkownika do kontaktu elektronicznego;

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

Konto – indywidualne konto Użytkownika w Systemie dostępne tylko dla Użytkowników, którzy przeszli proces Autentykacji i Aktywacji konta, do którego dostęp możliwy jest wyłącznie za pomocą Loginu oraz Hasła. Klient może posiadać więcej niż jedno konto;

Login – oznaczenie identyfikacyjne Użytkownika, za pomocą, którego Użytkownik loguje się do Konta w Systemie; loginem Użytkownika jest jego adres e-mail podany w procesie Aktywacji Konta;

Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogową elektroniczną, określający zasady świadczenia Usług przez APS w ramach Systemu;

Rozszczenie – prawo do otrzymania określonych w Umowie ubezpieczenia świadczeń za wyniku zdarzenia ubezpieczeniowego;

Serwis – zespół aplikacji internetowej o nazwie „Mój Allianz” udostępniony na stronie www.allianz.pl;

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

System – wydzielona część Serwisu za pośrednictwem którego APS świadczy Usług określone w niniejszym Regulaminie;

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 pozostająca obecnie stroną Umowy ubezpieczenia albo będąca stroną tej umowy w przeszłości odpowiednio: z Allianz lub z Allianz Życie, z zakresu ubezpieczeń: komunikacyjnych, majątkowych, turystycznych, na życie lub NNW.

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 wysłany w wiadomości e-mail do Użytkownika na Adres elektroniczny lub SMS na numer telefonu komórkowego wskazany Allianz lub Allianz Życie przez Użytkownika do kontaktu za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, prowadzący do Systemu w Serwisie;

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

Użytkownik – Ubezpieczający posiadający Konto w Systemie i korzystający z Systemu lub Infolinii;

Zgoda marketingowa – zgoda Użytkownika na kontakt w celach marketingowych wybranym przez niego kanałem kontaktu.

3. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 3.1. Regulamin jest udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie pod adresem internetowym https://www.allianz.pl/pl_PL/dla-ciebie/dokumenty.html w formie, która umożliwi jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści, w tym wydrukowanie, przed rozpoczęciem korzystania z Usług świadczonych drogą elektroniczną. Użytkownik ma możliwość dostępu do Regulaminu postępując się linkiem (tączęm) przekierowującym do Regulaminu w Systemie oraz w portalu allianz.pl (tączęm udostępnionym w treści wiadomości e-mail kierowanej do Użytkownika celem umożliwienia mu dostępu do Systemu).
- 3.2. Świadczenie przez APS Usług drogą elektroniczną podlega prawu polskiemu.
- 3.3. Logując się do Systemu Użytkownik składa wniosek z art. 35 ust. 2 pkt 20) ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej o udzielenie informacji dotyczących umów ubezpieczenia, w których Użytkownik jest Ubezpieczającym.

4. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

- 4.1. Warunki zawarcia Umowy oraz warunki rozwiązania Umowy
 - 4.1.1. Przed zawarciem Umowy i założeniem Konta w Systemie Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu. Przed zawarciem Umowy i założeniem Konta w Systemie Użytkownikowi udostępniany jest Regulamin.
 - 4.1.2. Założenie przez Użytkownika Konta w Systemie jest równoznaczne z rozpoczęciem korzystania z Usług oraz zawarciem Umowy na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie.
 - 4.1.3. Z Systemu mogą korzystać tylko osoby pełnoletnie, tj. które ukończyły 18 lat i posiadają pełną zdolność do czynności prawnych. Użytkownikiem może być tylko Ubezpieczający.
 - 4.1.4. Rozwiązanie Umowy odbywa się poprzez zaprzestanie korzystania przez Użytkownika z Systemu, co może nastąpić w każdej chwili. W tym celu Użytkownik powinien zamknąć Konto w Systemie lub poprzez kontakt z Infolinią Allianz.
 - 4.1.5. Zamknięcie Konta skutkuje rozwiązaniem Umowy i w konsekwencji utratą dostępu do Konta. W celu zagwarantowania sobie dostępu do danych lub dokumentów znajdujących się w Systemie, Użytkownik powinien je pobrać i zapisać na dogodnym dla siebie nośniku danych.
- 4.2. Rodzaje świadczonych Usług
 - 4.2.1. APS umożliwia Użytkownikowi, za pośrednictwem Systemu, dostęp do:
 - a) przeglądania danych dotyczących posiadanych Umów ubezpieczenia oraz zgłoszonych Roszczeń;
 - b) przeglądania dokumentów związanych z posiadanyymi Umowami ubezpieczenia oraz zgłoszonymi z tej umowy Roszczeniami w tym w szczególności takich jak: polisa oraz decyzja; w Systemie Użytkownik ma dostęp do tych Umów ubezpieczenia, których czas trwania obejmuje dzień, w którym Użytkownik korzysta z Systemu;
 - c) zgłoszenia Roszczenia;
 - d) zamówienia rozmowy obsługowej z Infolinią Allianz lub Allianz Życie;
 - e) usługi przekierowania do dostawcy zapewniającego możliwość opłacenia składki albo raty składki za Umowę ubezpieczenia;
 - f) dokumentów oraz innej korespondencji przekazywanej odpowiednio przez Allianz lub Allianz Życie.
 - 4.2.2. APS umożliwia Użytkownikowi, za pośrednictwem Systemu dostęp do formularza Allianz lub Allianz Życie służącego do

zmiany danych kontaktowych w postaci numeru telefonu i Adresu elektronicznego, udzieleniu lub zmiany Zgód marketingowych.

- 4.2.3. APS nie świadczy za pośrednictwem Systemu innych usług niż wymienione w Regulaminie, w tym usług umożliwiających zmianę danych osobowych innych niż numer telefonu oraz Adres elektroniczny, zgłoszenia naruszenia ochrony danych osobowych, realizacji innych uprawnień dotyczących danych osobowych lub innych danych dotyczących Umów ubezpieczenia.

4.3. Warunki świadczenia Usług

- 4.3.1. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usług i prawidłowego korzystania z Systemu:
 - a) 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;
 - b) 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 Systemem; szczegółowe informacje na temat Cookies wykorzystywanych w i Systemie i na portalu allianz.pl dostępne są na stronie internetowej www.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 Systemie. W przypadku próby wyświetlenia kolejnego/poprzedniego okna przy pomocy funkcji przeglądarki internetowej nastąpi automatyczne wygaśnięcie sesji.
- 4.3.2. Z wyjątkiem czasu, w którym trwają prace serwisowe, System jest dostępny każdego dnia przez 24 godziny na dobę. Korzystanie z Systemu jest bezpłatne, poza kosztem Użytkownika dostępu do sieci Internet, umożliwiającej korzystanie z Systemu.
- 4.3.3. Ze względów bezpieczeństwa sesja połączenia Użytkownika z Systemem jest automatycznie przerywana po upływie 20 minut od ostatniej aktywnej czynności Użytkownika. Przerwanie sesji połączenia Użytkownika z Systemem polega na automatycznym wylogowaniu Użytkownika. Wprowadzone i niezapisane dane są w takiej sytuacji tracone.
- 4.3.4. Użytkownik ma obowiązek dochować należytej staranności w zakresie ochrony informacji umożliwiających dostęp do jego Konta, w tym do ochrony i nieudostępniania osobom trzecim Loginu, Hasła, Hasła jednorazowego oraz jednorazowych kodów dostępu wysyłanych w wiadomości SMS.
- 4.3.5. Użytkownik powinien dokonywać okresowej zmiany Hasła.
- 4.3.6. W przypadku, gdy Użytkownik podejrzewa, że jego dane do logowania mogły zostać przejęte przez osoby nieuprawnione, Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznej zmiany swojego Hasła.
- 4.3.7. Zabronione jest dostarczanie przez Użytkownika w Systemie treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, informacji niezgodnych z wiedzą Użytkownika, a także treści mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych.
- 4.3.8. 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. Zakładanie Konta i obsługa Konta

- 4.4.1. Użytkownik może założyć Konto w Systemie za pośrednictwem strony www.allianz.pl poprzez formularz rejestracji.
- 4.4.2. Konto w Systemie może założyć wyłącznie Ubezpieczający lub Ubezpieczony. Osoba, która nie była albo nie jest Ubezpieczającym lub Ubezpieczonym nie ma możliwości założenia Konta w Systemie i skorzystania z Usług.
- 4.4.3. Użytkownik może założyć Konto w Systemie poprzez wypełnienie formularza rejestracji. Formularz rejestracji, znajduje się pod adresem www.allianz.pl.
- 4.4.4. W celu utworzenia Konta w Systemie, w procesie rejestracji należy podać następujące dane: Adres elektroniczny, numer telefonu komórkowego oraz dane identyfikacyjne takie jak imię, nazwisko i PESEL. APS dokonuje Autentykacji osoby, która chce założyć Konto.
- 4.4.5. Jeżeli dane podane przez osobę, która chce założyć Konto w nie zgadzają w całości lub częściowo z danymi

posiadany przez Allianz lub Allianz Życie, osoba która chce założyć Konto w Systemie powinna zlecić dyspozycję zmiany danych w Umowach ubezpieczenia, których jest stroną albo uzyskać pomoc korzystając z Infolinii.

- 4.4.6. W celu Aktywacji konta, na podany w procesie rejestracji Adres elektroniczny zostanie wysłany link aktywacyjny służący weryfikacji poprawności Adresu elektronicznego podanego w trakcie rejestracji.
- 4.4.7. W celu dokończenia procesu Aktywacji konta w Systemie, Użytkownik, po kliknięciu w link przesyłany do niego za pośrednictwem wiadomości e-mail, zostanie przekierowany do Systemu i zostanie poproszony o podanie kodu aktywacyjnego, który należy wpisać w przeznaczonym do tego miejscu w Systemie. Kod znajdować się będzie w wiadomości SMS wysłanej na numer telefonu podany w formularzu rejestracji.
- 4.4.8. Pozytywna Aktywacja konta, która polega na weryfikacji Adresu elektronicznego i numeru telefonu komórkowego, oraz pozytywna Autentykacja Użytkownika, umożliwiając zakończenie procesu rejestracji Konta Użytkownika w Systemie i korzystanie z Usług dostępnych w Systemie.
- 4.4.9. Konto jest blokowane po trzykrotnym wprowadzeniu błędnych danych do logowania. Konto może zostać zablokowane w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu. W celu odblokowania Konta należy postępować zgodnie z informacjami wyświetlanymi w Systemie.
- 4.4.10. Podany przez Użytkownika Adres elektroniczny oraz numer telefonu służą do komunikacji z Użytkownikiem w zakresie Usług świadczonych przez System w ramach Serwisu.
- 4.4.11. W sytuacji, w której Autentykacja osoby nie przebiegła pozytywnie, tzn. gdy APS ustalił, że nie ma możliwości założenia przez daną osobę Konta, osoba ta może zostać przekierowana do innego systemu w Serwisie Mój Allianz obsługiwane przez Allianz sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, do którego zasady świadczenia usług drogą elektroniczną określone są odrębnym regulaminem.

4.5. Korzystanie z Infolinii

- 4.5.1. Użytkownik ma możliwość złożenia z wykorzystaniem Infolinii, dyspozycji dotyczących, w szczególności:
- zamówienia jednego lub więcej dokumentów o których mowa, w pkt. 4.2.1. do udostępnienia go/ich w Systemie;
 - uzyskania pomocy w korzystaniu z Systemu np. w przypadku problemów technicznych albo problemów z Autentykacją.

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

5. ZAKRES ŚWIADCZONYCH PRZEZ ALLIANZ POLSKA SERVICES SP. Z O.O. USŁUG

5.1. Zakres Usług

- 5.1.1. APS umożliwia Użytkownikowi, za pośrednictwem Systemu, dostęp do dokumentów oraz innej korespondencji (dalej łącznie: dokumenty):
- wykorzystywanych przez Allianz lub Allianz Życie w procesie wykonywania i obsługi Umów ubezpieczenia, w tym w szczególności takich jak: polisa, duplikat polisy, zaświadczenie o przebiegu ubezpieczenia, aneks do polisy, odpowiedź na skargę lub reklamację;
 - wykorzystywanych przez Allianz lub Allianz Życie w procesie przeprowadzania postępowania likwidacyjnego;
 - dostępu do innych dokumentów, o których otrzymanie Użytkownik zwróci się do Allianz lub Allianz Życie, a które Allianz lub Allianz Życie umożliwi APS do przekazania w tej formie Użytkownikowi za pośrednictwem Systemu.
- 5.1.2. APS umożliwia Użytkownikowi, za pośrednictwem Systemu pobranie, odtwarzanie i utrwalanie dokumentów, o których mowa w pkt. 5.1.1. System może wymuszać na Użytkowniku pobranie dokumentów i zapisanie ich na urządzeniu za pomocą którego Użytkownik loguje się do Konta w Systemie.
- 5.1.3. APS umożliwia Użytkownikowi, za pośrednictwem Systemu, dostęp do danych o Umowach ubezpieczenia posiadanych na dzień dostępu w Allianz lub Allianz Życie oraz zgłoszonych Roszczeniach.
- 5.1.4. APS umożliwia Użytkownikowi za pośrednictwem Systemu dostęp do następujących Usług:

- zapoznania się z obowiązującą ofertą ubezpieczeniową Allianz lub Allianz Życie,
- zgłoszenia Roszczenia,
- zamówienia kontaktu z Infolinią Allianz lub Allianz Życie,
- przekierowanie Użytkownika do dostawcy usług płatniczych w celu opłacenia należnej składki w tym raty za Umowę ubezpieczenia,
- zmiany danych kontaktowych w postaci numeru telefonu i adresu e-mail oraz udzieleniu lub zmiany Zgód marketingowych,
- przekierowanie Użytkownika do strony internetowej, gdzie użytkownik może zapoznać się z obowiązującą ofertą ubezpieczeniową Allianz lub Allianz Życie.

- 5.1.5. W sytuacji, w której Użytkownik nie odnajdzie w Systemie poszukiwanych przez niego dokumentów, o których mowa w pkt 5.1.1. lub informacji o których mowa w pkt 5.1.3., Użytkownik przy wykorzystaniu funkcjonalności dostępnej w Systemie może przejść (poprzez założenie konta lub zalogowanie) do innego systemu w Serwisie Mój Allianz obsługiwanego przez Allianz sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, do którego zasady świadczenia usług drogą elektroniczną określone są odrębnym regulaminem.

5.2. Dostęp do dokumentów

- 5.2.1. Uzyskanie dostępu do Systemu poprzez Konto Użytkownika możliwe jest zgodnie z zasadami opisanymi w pkt. 4.4 po zarejestrowaniu Konta oraz prawidłowym zalogowaniu do Systemu. Dostęp do Systemu możliwy jest tak długo jak Użytkownik nie złoży dyspozycji zamknięcia Konta w konsekwencji czego Konto zostanie zamknięte.
- 5.2.2. Dostęp do dokumentów udostępnianych w Systemie możliwy jest przez czas trwania Umowy ubezpieczenia, której te dokumenty dotyczą. Jeżeli jednak w wiadomości przesłanej do Użytkownika w Systemie, zostaną załączone dokumenty, wówczas Użytkownik będzie miał do nich dostęp niezależnie od czasu trwania Umowy ubezpieczenia, której dotyczą. Użytkownik utraci dostęp do dokumentów przesłanych w wiadomości w Systemie, jeżeli usunie wiadomość.
- 5.2.3. Dokumenty udostępniane w Systemie mają charakter dokumentów w postaci elektronicznej, które Użytkownik może w każdej chwili pobrać, zapisać i wydrukować przy wykorzystaniu sprzętu komputerowego.

5.3. Dokonanie płatności składki ubezpieczeniowej lub raty składki

- 5.3.1. Zapłata składki ubezpieczeniowej może dotyczyć całej składki albo raty składki (w zależności od tego jakie warunki przewiduje Umowa ubezpieczenia zawarta z Allianz lub Allianz Życie).
- 5.3.2. Dokonanie płatności możliwe jest po dokonaniu przez Użytkownika w Systemie wszystkich następujących czynności:
- zalogowania się do Systemu;
 - wykorzystania opcji „zapłać teraz” przy swojej aktywnej Umowie ubezpieczenia, jeśli Użytkownik jest zobowiązany do opłacenia składki lub raty za Umowę ubezpieczenia;
- 5.3.3. Użytkownik dokonuje płatności w Systemie poprzez transakcję autoryzowaną w Systemie 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 Systemu rozliczeniowego Użytkownik zostanie przekierowany z Systemu.
- 5.3.4. W celu dokonania płatności poprzez transakcję autoryzowaną, o której mowa w pkt. 5.3.3., Użytkownik zostaje przekierowany do serwisów rozliczeniowych podmiotów wskazanych w pkt. 5.3.3., gdzie następuje autoryzacja transakcji.
- 5.3.5. 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.
- 5.3.6. 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. 5.3.3., umożliwiając obciążenie karty płatniczej w celu opłacenia składki.
- 5.3.7. Po dokonaniu płatności następuje przekierowanie Użytkownika z powrotem do Systemu, gdzie wyświetlana jest informacja o statusie dokonanej transakcji (informacja o powodzeniu lub braku powodzenia transakcji). Potwierdzenie statusu płatności Użytkownik otrzymuje również drogą e-mail.

- 5.3.8. W przypadku płatności kartą, zwrot środków będzie dokonany na rachunek karty, którą dokonano płatności lub w inny wskazany przez Użytkownika sposób.

CZĘŚĆ III. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

6. BEZPIECZEŃSTWO I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

6.1. Ochrona danych osobowych

- 6.1.1. Administratorem danych osobowych Użytkowników niezbędnych do świadczenia usługi drogą elektroniczną polegającej na umożliwieniu korzystania z Systemu jest ALLIANZ POLSKA SERVICES spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej: Administrator), z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa.
- 6.1.2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD), z którym można kontaktować się pod adresem pocztowym siedziby Administratora, elektronicznie poprzez adres e-mail: IOD@allianz.pl lub poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej www.allianz.pl, we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych osobowych.
- 6.1.3. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są w celu:
- rejestracji Konta oraz umożliwienia korzystania z Systemu w zakresie określonym niniejszym Regulaminem – podstawą przetwarzania danych osobowych jest niezbędność do zawarcia i wykonania Umowy,
 - analitycznym i statystycznym, w tym profilowania, gdzie podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora w postaci możliwości dokonywania analiz i statystyk,
 - obrony przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z Umową – podstawą prawną przetwarzania danych stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na możliwości obrony przed roszczeniami lub dochodzenia roszczeń.
- 6.1.4. 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.
- 6.1.5. 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.
- 6.1.6. 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;
 - przeniesienia dostarczonych przez siebie danych osobowych, tj. do otrzymania od Administratora informacji o przetwarzanych danych osobowych, w uszeregowanym, 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 internetowej www.allianz.pl, w formie pisemnej poprzez wystanie informacji na adres siedziby Allianz lub telefonicznie pod numerem telefonu +48 224 224 224.

- 6.1.7. 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.
- 6.1.8. Administrator przetwarza dane osobowe Użytkownika do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikających z Umowy, chyba że na Administratorze ciąży wynikający z przepisów prawa obowiązek przechowywania danych przez okres dłuższy.
- 6.1.9. 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 Usług znajduje się w portalu allianz.pl w zakładce: „Twoje dane”.

6.2. Bezpieczeństwo

- 6.2.1. 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 Systemie dotyczy również udostępnianych dokumentów jest chroniony poprzez Login oraz Hasło.
- 6.2.2. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, APS nie odpowiada za powstałe z przyczyn niezależnych od APS szkody wynikające z użytkowania Systemu 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 niepowoływanym.
- 6.2.3. Mając na uwadze publiczny charakter sieci Internet, używanej m.in. do połączenia z Systemem 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 podłączenie urządzeń końcowych wyłącznie do wiarygodnych sieci Wi-Fi.
- 6.2.4. 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.
- 6.2.5. APS nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Systemu z przyczyn niezależnych od APS. APS ma prawo czasowo zawiesić dostęp do Systemu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości, ze względów bezpieczeństwa.
- 6.2.6. Wszelkie podejrzenia naruszenia zasad zachowania poufności i bezpieczeństwa informacji w Serwisie lub Systemie, Klient może zgłaszać na adres security@allianz.pl
- 6.3. Informacja o zagrożeniach wynikających ze świadczenia usług drogą elektroniczną
- 6.3.1. Do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem z usług sieci Internet należy zaliczyć: działanie oprogramowania szpiegującego, wirusy komputerowe oraz niechciane wiadomości.
- 6.3.2. 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.

- 6.3.3. Wirus komputerowy to szkodliwe oprogramowanie, które posiada zdolność powielania się bez zgody Użytkownika.
- 6.3.4. Niechciane wiadomości to wiadomości elektroniczne, często służące do wyłudzenia informacji o Użytkowniku lub próbujące nakłonić go do instalacji złośliwego oprogramowania.
- 6.4. Podstawowe zasady bezpieczeństwa
 - 6.4.1. Każdy Użytkownik korzystający z usług sieci Internet, w tym z Systemu, 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.
 - 6.4.2. Pliki powinny być pobierane tylko z zaufanych miejsc. Wysoce ryzykowne jest instalowanie oprogramowania z niezauważanych źródeł.
 - 6.4.3. 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.
 - 6.4.4. 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).

od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia. Informacja do klienta z przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi wskazywać będzie przyczynę opóźnienia oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.

- 7.4. Odpowiedź na reklamację, skargę lub zażalenie będzie udzielona na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z zastrzeżeniem, że odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
- 7.5. W przypadku klienta będącego osobą fizyczną wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do Rzecznika Finansowego.
- 7.6. 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).
- 7.7. 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).
- 7.8. 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/>.

7. TRYB REKLAMACYJNY

- 7.1. Reklamacja, skarga i zażalenie 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:
 - a) na piśmie – 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.),
 - b) 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,
 - c) w formie elektronicznej – za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie internetowej www.allianz.pl lub za pomocą poczty elektronicznej na adres skargi@allianz.pl.
- 7.2. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest zarząd APS lub osoba upoważniona przez APS.
- 7.3. Rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni, termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni

8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 8.1. 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.
- 8.2. Językiem stosowanym do obsługi Serwisu i Systemu będzie język polski. Niemniej Użytkownik może zdecydować się na skorzystanie z tłumaczenia treści zawartych w Serwisie lub Systemie na język angielski.
- 8.3. Kontakt elektroniczny możliwy jest przy użyciu usług dostępnych w Serwisie lub Systemie lub formularzy kontaktowych dostępnych w portalu allianz.pl.
- 8.4. Niniejszy Regulamin przyjęty został uchwałą Zarządu APS nr 18/2022.

MONIKA GROŃSKA
PREZES ZARZĄDU

ANDRZEJ PIOTROWICZ
CZŁONEK ZARZĄDU