

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

Wersja obowiązująca od dnia 13.04.2016 r.

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, reguluje zasady zawierania umów ubezpieczenia z Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A. i/lub Towarzystwem Ubezpieczeń Allianz Życie Polska S.A. za pośrednictwem infolinii należącej do Allianz Polska Services Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, prowadzonego przez nią serwisu internetowego [www.AllianzDirect.pl.](http://www.AllianzDirect.pl), a także na podstawie oferty przesyłanej przez Allianz Polska Services Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością za pośrednictwem elektronicznej poczty e-mail oraz za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość, z których korzysta Allianz Polska Services Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.

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

Regulamin składa się z następujących części:

1. Podmiot świadczący usługi za pośrednictwem serwisu.
2. Definicje.
3. Zasady świadczenia usług za pośrednictwem serwisu.
 - 3.1 Postanowienia ogólne.
 - 3.2 Korzystanie z aplikacji internetowej [www.AllianzDirect.pl.](http://www.AllianzDirect.pl)
 - 3.3 Korzystanie z infolinii.
 - 3.4 Korzystanie z oferty przesłanej za pośrednictwem elektronicznej poczty email
 - 3.5 Korzystanie z oferty przesłanej za pośrednictwem wiadomości SMS
 - 3.6 Korzystanie z oferty przesłanej za pośrednictwem mediów społecznościowych
4. Zasady zawierania umów ubezpieczenia.
 - 4.1 Zapytanie ofertowe Użytkownika.
 - 4.2 Kalkulacja składki ubezpieczeniowej, zniżki w składce.
 - 4.3 Oferta ubezpieczeniowa i zawarcie umowy za pośrednictwem serwisu, elektronicznej poczty email, wiadomości SMS lub mediów społecznościowych.
 - 4.4 Sposoby płatności.
 - 4.5 Postanowienia szczególne dotyczące ubezpieczeń komunikacyjnych.
 - 4.6 Potwierdzenie zawarcia umowy.
5. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia przez Użytkownika.
6. Ochrona danych osobowych.
7. Reklamacje.
8. Język.
9. Prawo właściwe.
10. Sąd właściwy do rozstrzygnięcia sporów.
11. Zmiany Regulaminu.

1. Podmiot świadczący usługi za pośrednictwem serwisu

1.1 Allianz Polska Services Sp. z o. o. zwana dalej „APS” będąc agentem ubezpieczeniowym (wpisanym do rejestru pośredników ubezpieczeniowych w dziale pierwszym: rejestr agentów ubezpieczeniowych pod numerem 11136665/A przez Komisję Nadzoru Finansowego) pośredniczy przy zawieraniu umów:

- 1) ubezpieczeń majątkowych i osobowych - w imieniu i na rzecz Towarzystwa Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A. z siedzibą w Warszawie;
- 2) ubezpieczeń na życie - w imieniu i na rzecz Towarzystwa Ubezpieczeń Allianz Życie Polska S.A. z siedzibą w Warszawie.

1.2 Dane identyfikacyjne APS: spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie mieszcząca się pod adresem: ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 000025291, o kapitale zakładowym: 49 726 000 złotych (aktualna wysokość kapitału zakładowego podawana jest każdorazowo na stronie w serwisie internetowym), posiadająca NIP: 521-30-56-381, Regon: 016188184.

2. Definicje

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

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

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

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

infolinia – telefoniczne centrum obsługi klienta i wsparcia operacyjnego dostępne pod numerem 224 224 224;

konsultant – operator infolinii upoważniony do przygotowywania ofert ubezpieczenia, zawierania umów ubezpieczenia, wprowadzania zmian w polisach i udzielania informacji na temat usług i procesów dotyczących umów zawieranych za pośrednictwem infolinii lub strony internetowej www.AllianzDirect.pl;

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

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

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

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

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

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

serwis - aplikacja internetowa dostępna pod adresem www.AllianzDirect.pl, a także infolinia, których właścicielem jest APS;

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

ubezpieczający - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawiera za pośrednictwem serwisu umowę ubezpieczenia oraz jest zobowiązana do zapłacenia składki ubezpieczeniowej;

ubezpieczony - osoba, której życie, zdrowie lub mienie jest objęte ochroną na podstawie umowy ubezpieczenia;

ubezpieczyciel - Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A. lub Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Życie Polska S.A. (każde z osobna zwane „Allianz”) mieszczące się w Warszawie (02-685) przy ul. Rodziny Hiszpańskich nr 1, które udziela ochrony ubezpieczeniowej na podstawie zawartej umowy ubezpieczenia. Postanowienia Regulaminu odnoszą się osobno do każdego ubezpieczyciela;

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

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

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

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

zawieranie umowy na odległość – oferowanie przez APS usługi zmierzającej do zawarcia umowy ubezpieczenia z Użytkownikiem bez jednoczesnej obecności obu stron za pośrednictwem telefonu, aplikacji internetowej www.AllianzDirect.pl, elektronicznej poczty email, SMS lub w inny sposób. W przypadku, gdy APS będzie stosował zaadresowany lub niezaadresowany formularz umowy albo oferował zawarcie umowy ubezpieczenia za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, umowy tak zawarte bez jednoczesnej obecności stron, będą uważane za umowy zawarte na odległość;

3. Zasady świadczenia usług za pośrednictwem serwisu

3.1 Postanowienia ogólne.

- 3.1.1 Z serwisu mogą korzystać tylko Użytkownicy będący osobami pełnoletnimi, tj. które ukończyły 18 lat posiadającymi pełną zdolność do czynności prawnych.
- 3.1.2 Szczegółowy opis ochrony ubezpieczeniowej dla danego przedmiotu ubezpieczenia oraz prawa i obowiązki stron umowy ubezpieczenia zawarte są w ogólnych warunkach ubezpieczenia stanowiących integralną część umowy (zwanym dalej „OWU”).
- 3.1.3 OWU są udostępnione w serwisie www.AllianzDirect.pl w sposób umożliwiający Ubezpieczającemu ich pobranie i zapisanie na swoim komputerze oraz przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności, zgodnie z art. 384 § 4 kodeksu cywilnego lub dostarczane klientowi nieodpłatnie na jego życzenie przed zawarciem umowy ubezpieczenia na indywidualny adres poczty elektronicznej.
- 3.1.4 Zawieranie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną odbywa się poprzez skorzystanie przez Użytkownika z funkcjonalności serwisu umożliwiających dokonanie kalkulacji składki ubezpieczeniowej lub zawarcie umowy ubezpieczenia. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną odbywa się poprzez zaprzestanie korzystania z serwisu.
- 3.1.5 Warunkiem korzystania z usług oferowanych za pośrednictwem serwisu jest wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu. W przypadku braku znajomości Regulaminu, Użytkownik może go uzyskać nieodpłatnie w ten sam sposób jak OWU, opisany w pkt 3.1.3.
- 3.1.6 Wyrażając zgodę, o której mowa w pkt 3.1.5 Użytkownik akceptuje, iż funkcjonalność serwisu jest tak zaprogramowana, iż w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia komunikacyjnego lub dotyczącego mieszkania przez Użytkownika będzie on otrzymywał jako ubezpieczający powiadomienia z APS o zbliżającym się terminie zakończenia ochrony ubezpieczeniowej oraz płatności raty składki ubezpieczeniowej. Powiadomienia będą wysyłane drogą mailową na wskazany przez Użytkownika adres oraz poprzez wiadomość tekstową SMS wysłaną na podany nr telefonu komórkowego. Użytkownik może odwołać

powyższy sposób otrzymania informacji poprzez zalogowanie się na „Moje konto” lub za pośrednictwem infolinii. W przypadku założenia przez Użytkownika wielu kont w ramach opcji „Moje konto”, samodzielne odwołanie funkcjonalności powiadomień poprzez zakładkę „Mój Profil” dotyczy jedynie produktów zamieszczonych na danym koncie.

3.1.7 Połączenie z serwisem odbywa się na koszt Użytkownika, według cennika operatora z którego Użytkownik korzysta. Użytkownik nie ponosi innych kosztów związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu, poza składką ubezpieczeniową.

3.2 Korzystanie z aplikacji internetowej www.AllianzDirect.pl

3.2.1 Aplikacja internetowa do zawierania umów ubezpieczenia jest dostępna 24 godziny na dobę. Korzystanie z serwisu internetowego jest bezpłatne.

3.2.2 Warunkiem korzystania z usług za pośrednictwem aplikacji internetowej tj. przesłania dokonanej kalkulacji składki ubezpieczeniowej oraz zawarcia umowy ubezpieczenia jest posiadanie adresu mailowego.

3.2.3 Korzystanie z aplikacji internetowej jest możliwe, gdy w przeglądarce internetowej Użytkownika włączona jest obsługa java script i plików cookies.

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

Hasło należy przechowywać w bezpiecznym miejscu lub zapamiętać, APS nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane udostępnieniem przez Użytkownika hasła i nazwy Użytkownika osobom niepowołanym.

Użytkownik ma możliwość zakończenia, w każdej chwili, korzystania z aplikacji internetowej. Ponadto, Użytkownik ma możliwość zapisania kalkulacji (czyli danych niekompletnych) poprzez skorzystanie z opcji "wyślij kalkulację", wtedy na wskazany adres e-mail lub numer telefonu komórkowego Użytkownik otrzymuje numer kalkulacji ważny przez 30 dni lub będąc zalogowany w serwisie - poprzez wybranie opcji „Zapisz”. Tak zapisana wysokość składki oraz suma ubezpieczenia może ulec zmianie do czasu zawarcia umowy.

3.2.5 W celu założenia nowego konta Użytkownik musi wybrać opcję „Nowe konto” oraz podać: imię, nazwisko, datę urodzenia, numer telefonu komórkowego, adres e-mail, nazwę Użytkownika i hasło. Po ponownym zalogowaniu się do aplikacji i wybraniu opcji „Moje Konto”, Użytkownik ma dostęp do uprzednio zapisanych danych.

3.2.6 Nowe konto zostaje założone automatycznie, podczas zakupu ubezpieczenia w aplikacji (w przypadku, gdy Użytkownik nie założył samodzielnie konta zgodnie z pkt 3.2.5),

w celu potwierdzenia zawartej umowy ubezpieczenia oraz przechowywania polisy. Użytkownik zostaje o tym poinformowany w e-mailu, który otrzymuje po zawarciu umowy. Wiadomość e-mail zawiera link do logowania wraz z nazwą użytkownika i jednorazowym hasłem.

3.2.7 Użytkownik ma możliwość w każdym czasie wykrywania i korygowania błędów w swoich danych osobowych zapisanych w serwisie poprzez skorzystanie z zakładki „Mój Profil” w ramach „Moje Konto” lub dzwoniąc na infolinię. Użytkownik nie ma możliwości zarządzania swoimi zgodami w ramach opcji „Moje konto” z uwagi na to, że system umożliwia zakładanie wielu kont. W celu uzyskania informacji o udzielonych zgodach marketingowych należy zadzwonić na infolinię pod numerem telefonu 224 224 224.

3.3 Korzystanie z infolinii

3.3.1 Dyspozycje telefoniczne są przyjmowane przez infolinię APS w dni robocze w godzinach: 8-20 oraz w sobotę w godzinach 9-17, pod numerem telefonu: 224 224 224. Dyspozycje dotyczące zmian w umowach są przyjmowane przez infolinię APS w dni robocze w godzinach: 8-20 pod numerem telefonu: 224 224 224. Po godzinach pracy infolinii lub gdy Użytkownik oczekuje w kolejce na rozmowę z konsultantem, może zostawić swój numer telefonu, na który oddzwoni konsultant.

3.3.2 Infolinia obsługuje korespondencję wysłaną elektronicznie od Użytkowników za pośrednictwem formularza kontaktowego umieszczonego w serwisie www.AllianzDirect.pl w dziale "Kontakt", który umożliwia również dodawanie załączników o maksymalnym łącznym rozmiarze 1MB niezbędnych do zawarcia lub realizacji umowy.

3.3.3 Korzystając z infolinii, Użytkownik może złożyć następujące dyspozycje:

- 1) wyliczenie kwotacji (kalkulacji składki);
- 2) otwarcie konta Użytkownika;
- 3) zapisanie wyniku kalkulacji składki na koncie Użytkownika lub wysłanie mailem lub sms-em numeru do szybkiego odzyskania kalkulacji w systemie www.AllianzDirect.pl;
- 4) zakup nowej polisy lub odnowienie aktualnej umowy ubezpieczenia na kolejny okres;
- 5) aktualizacja danych na koncie Użytkownika w tym danych kontaktowych: nr telefonu, adres mailowy;
- 6) reset hasła do serwisu teleinformatycznego;
- 7) łączenie kilku kont utworzonych na te same dane Użytkownika w jedno konto zawierające kwotacje i polisy zawarte przez Użytkownika;
- 8) archiwizowanie polis po zakończeniu okresu ochrony ubezpieczeniowej;
- 9) zmiana oświadczeń i zgód marketingowych;
- 10) przesłanie papierowej wersji polisy na wskazany adres korespondencyjny przez Użytkownika będącego konsumentem;
- 11) przesłanie OWU na podany przez Użytkownika będącego konsumentem adres e-mail lub adres korespondencyjny;
- 12) zmiana danych na polisie zawartej przez serwis;
- 13) uzyskanie informacji o promocjach sprzedażowych i procesach obsługowych;
- 14) zgłoszenie reklamacji;

- 15) odnotowanie cesji z zawartej umowy ubezpieczenia na podstawie dokumentów złożonych przez Użytkownika;
- 16) ustalenie statusu realizacji oględzin samochodu;
- 17) weryfikacja potwierdzenia zapłaty za polisę po przesłaniu kopii dowodu wpłaty do infolinii;
- 18) pomoc w obsłudze systemu teleinformatycznego do samodzielnej realizacji zakupu polisy na www.AllianzDirect.pl.

3.3.4 Umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem infolinii może być zawarta wyłącznie przez Użytkownika na własny rachunek tzn. Użytkownik musi być równocześnie ubezpieczającym i ubezpieczonym, chyba że Użytkownik działa jako pełnomocnik przedsiębiorcy/osoby prawnej lub przedstawiciel ustawowy dzieci albo zawiera ubezpieczenie od ryzyk w podróży na rzecz członków swojej rodziny. W przypadku zawierania umów ubezpieczenia przez Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Życie Polska S.A. z przedsiębiorcą/osobą prawną – konieczne jest uzyskanie „Oświadczenia Klienta dotyczącego beneficjenta rzeczywistego” stanowiącego załącznik do niniejszego Regulaminu.

3.3.5 Użytkownik ponosi odpowiedzialność za prawidłowość podanych przez niego danych przy zawieraniu i wykonywaniu umowy ubezpieczenia.

3.3.6 APS nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Użytkownika nieprawdziwych i niekompletnych informacji konsultantowi infolinii, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy.

3.3.7 Rozmowy telefoniczne są nagrywane. Użytkownik ma prawo nie wyrazić zgody na nagrywanie rozmowy poprzez zakończenie połączenia.

3.4 Korzystanie z oferty przesłanej za pośrednictwem elektronicznej poczty email:

3.4.1 Elektroniczna poczta email może służyć do zawarcia umowy ubezpieczenia wyłącznie w takiej sytuacji, w której Allianz prześle ofertę zawarcia umowy ubezpieczenia na adres mailowy Użytkownika. Brak jest możliwości odwrotnej, tj. samodzielnego przesłania oferty zawarcia umowy przez Użytkownika za pomocą poczty elektronicznej.

3.4.2 Warunkiem korzystania z oferty za pośrednictwem poczty elektronicznej tj. przesłania przez Allianz przygotowanej uprzednio kalkulacji składki ubezpieczeniowej oraz zawarcia danej umowy ubezpieczenia jest posiadanie przez Użytkownika adresu mailowego, oraz wyrażenie uprzedniej zgody na komunikację drogą elektroniczną oraz przesyłanie ofert zawarcia umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną.

3.4.3 W pozostałym zakresie stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego Regulaminu.

3.4.4 Szczegółowy opis ochrony ubezpieczeniowej dla danego przedmiotu ubezpieczenia oraz prawa i obowiązki stron umowy ubezpieczenia zawarte są w ogólnych warunkach ubezpieczenia stanowiących integralną część umowy, które stanowią załącznik do oferty przesłanej za pośrednictwem elektronicznej poczty email.

3.5 Korzystanie z oferty przesłanej za pośrednictwem wiadomości SMS:

- 3.5.1 Wiadomość SMS może służyć do zawarcia umowy ubezpieczenia wyłącznie w takiej sytuacji, w której Allianz prześle ofertę zawarcia umowy ubezpieczenia Użytkownikowi za pośrednictwem SMS. Brak jest możliwości odwrotnej, tj. samodzielnego przesłania oferty zawarcia umowy przez Użytkownika za pomocą SMS.
- 3.5.2 Warunkiem korzystania z oferty za pośrednictwem wiadomości SMS tj. przesłania przez Allianz przygotowanej uprzednio kalkulacji składki ubezpieczeniowej oraz zawarcia umowy ubezpieczenia jest posiadanie numeru telefonu komórkowego i adresu mailowego oraz wyrażenie uprzedniej zgody na komunikację drogą elektroniczną oraz przesyłanie ofert zawarcia umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną.
- 3.5.3 W pozostałym zakresie stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego Regulaminu.
- 3.5.4 Szczegółowy opis ochrony ubezpieczeniowej dla danego przedmiotu ubezpieczenia oraz prawa i obowiązki stron umowy ubezpieczenia zawarte są w ogólnych warunkach ubezpieczenia stanowiących integralną część umowy, które stanowią załącznik do oferty przesłanej za pośrednictwem wiadomości SMS lub elektronicznej poczty email.

3.6 Korzystanie z oferty przesłanej za pośrednictwem mediów społecznościowych:

- 3.6.1 Warunkiem korzystania z oferty za pośrednictwem mediów społecznościowych tj. przedstawienia przez Allianz przygotowanej uprzednio kalkulacji składki ubezpieczeniowej oraz zawarcia umowy ubezpieczenia jest posiadanie aktywnego konta w mediach społecznościowych, oraz posiadanie numeru telefonu komórkowego lub adresu mailowego oraz wyrażenie uprzedniej zgody na komunikację drogą elektroniczną oraz przesyłanie ofert zawarcia umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną.
- 3.6.2 W pozostałym zakresie stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego Regulaminu.
- 3.6.3 Szczegółowy opis ochrony ubezpieczeniowej dla danego przedmiotu ubezpieczenia oraz prawa i obowiązki stron umowy ubezpieczenia zawarte są w ogólnych warunkach ubezpieczenia stanowiących integralną część umowy, które stanowią załącznik do oferty przesłanej za pośrednictwem wiadomości SMS lub elektronicznej poczty email.

4. Zasady zawierania umowy ubezpieczenia

Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie:

- 1) niniejszego Regulaminu,
- 2) warunków ubezpieczeń, o których mowa w pkt 3.1.2,
- 3) zapytania ofertowego Użytkownika,
- 4) oferty APS skierowanej do Użytkownika zawierającej cenę, tj składkę ubezpieczeniową i istotne warunki umowy ubezpieczenia.

4.1 Zapytanie ofertowe Użytkownika

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

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

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

4.1.3 Użytkownik może udzielić zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w celach marketingowych oraz na wysyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną. Oświadczenie w tym zakresie nie jest obowiązkowe do zawarcia umowy ubezpieczenia.

4.2 Kalkulacja składki ubezpieczeniowej, zniżki w składce

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

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

4.2.2 Kalkulacja składki ubezpieczeniowej może zostać zapisana:

- 1) przez stworzenie indywidualnego konta samodzielnie przez Użytkownika lub przez konsultanta infolinii i zapisanie kalkulacji na tym koncie (ewentualnie poprzez zapisanie kalkulacji na istniejącym koncie danego Użytkownika poprzez zalogowanie się na danym koncie i wybranie opcji "zapisz kalkulację");
- 2) przez skorzystanie z opcji "wyślij kalkulację" dostępnej na ekranie "podsumowanie kalkulacji" i tym samym wysłanie ważnego 30 dni numeru kalkulacji na podany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego lub adres e-mail.

Zapisane kalkulacje nie gwarantują niezmiennej wysokości składki i sumy ubezpieczenia, kalkulacje są zawsze przeliczane na podstawie aktualnie obowiązujących w serwisie taryfy obowiązujące w dniu zawarcia umowy.

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

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

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

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

4.3 Oferta ubezpieczeniowa i zawarcie umowy za pośrednictwem serwisu

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

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

4.3.2 W przypadku umów zawieranych za pośrednictwem elektronicznej poczty email, wiadomości SMS lub mediów społecznościowych oferta kierowana do Użytkownika przygotowywana jest na podstawie przygotowanej przez Allianz kalkulacji w oparciu o posiadane przez Allianz informacje o Użytkowniku.

4.3.3 Oferta zawiera dane o umowie ubezpieczenia, w tym informację o wysokości i sposobie płatności składki ubezpieczeniowej. APS jest związany ofertą do daty oznaczonej jako termin płatności składki lub pierwszej raty. Po tej dacie składka lub rata nie może być opłacona, a oferta APS staje się nieważna.

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

4.4 Sposoby płatności

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

- 1) w aplikacji internetowej transakcję autoryzowaną przez system eCard lub DotPay lub płatność przelewem tradycyjnym
- lub
- 2) telefonicznie u konsultanta transakcję autoryzowaną przez system eCard lub DotPay, do których dostęp Użytkownik otrzymuje poprzez link przesłany w mailu lub płatność przelewem tradycyjnym
- 3) w przypadku poczty email, wiadomości SMS lub mediów społecznościowych w sposób na jaki zezwala dana forma komunikacji elektronicznej zgodnie z podanymi Użytkownikowi informacjami.

Zmiana dostawców obsługujących płatności nie stanowi podstawy do zmiany Regulaminu.

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

4.4.3 W przypadku, gdy Użytkownik wybierze płatność przelewem tradycyjnym:

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

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

4.4.5 Płatność składki musi nastąpić w dacie określonej w ofercie, w przeciwnym razie oferta wygasa i składka nie może być zapłacona, zgodnie z pkt 4.3.2 i 4.3.3.

4.5 Postanowienia szczególne dotyczące ubezpieczeń komunikacyjnych

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

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

4.5.3 Umowa ubezpieczenia autocasco z wykorzystaniem serwisu może być zawarta przez Użytkownika jedynie wtedy, gdy ubezpieczany pojazd znajduje się na terenie Polski i jest zarejestrowany w Polsce. W przypadku zawierania umowy ubezpieczenia autocasco, Allianz może zwrócić się do Użytkownika w celu dokonania oględzin ubezpieczonego pojazdu w

dogodnym miejscu i czasie, w terminie czterech dni od zawarcia umowy. Oględziny przeprowadzi rzeczoznawca, wskazany przez Allianz.

4.5.4 Rzeczoznawca umówi się z Użytkownikiem na dokonanie oględzin przed rozpoczęciem okresu ochrony ubezpieczeniowej autocasco w celu sprawdzenia zgodności podanych przez Użytkownika informacji dotyczących pojazdu ze stanem rzeczywistym oraz wykona niezbędną dokumentację fotograficzną.

4.5.5 Jeśli rzeczoznawca potwierdzi zadeklarowane przez Użytkownika w zapytaniu ofertowym informacje, wówczas polisa autocasco stanie się aktywna zgodnie z pkt 4.6.2 Regulaminu. W przypadku stwierdzenia niezgodności stanu rzeczywistego dotyczącego pojazdu z zadeklarowanymi informacjami w zapytaniu, APS przekaze tę informację do ubezpieczyciela tj. Allianz.

4.5.6 Allianz wypowiada umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli pojazd nie może być przedstawiony do oględzin rzeczoznawcy lub z powodu niezgodności, o których mowa w 4.5.5. Okoliczności powyższe należą do ważnych powodów określonych w Regulaminie, który stanowi integralną część umowy ubezpieczenia wraz z OWU.

4.6 Potwierdzenie zawarcia umowy

4.6.1 APS potwierdza zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu odpowiednią informacją wyświetlaną w serwisie internetowym po dokonaniu płatności składki lub raty w pełnej wysokości oraz wiadomością e-mail wysyłaną na wskazany podczas zakupu adres e-mail. Potwierdzeniem zawarcia umowy za pośrednictwem serwisu jak również infolinii jest polisa w wersji elektronicznej, z zastrzeżeniem pkt 4.6.5.

4.6.2 Polisa zostaje udostępniona Użytkownikowi w jego indywidualnym koncie „Moje Konto” w serwisie www.AllianzDirect.pl po zapłaceniu składki i zaksięgowaniu wpłaty na koncie Allianz (polisa aktywna). Polisy są dostępne w zakładce „Moje polisy” po zalogowaniu do tej aplikacji. Są to dokumenty elektroniczne zapisane w formacie PDF, które Użytkownik może w każdej chwili pobrać, zapisać i wydrukować przy wykorzystaniu sprzętu komputerowego.

4.6.3 W przypadku umów zawartych za pośrednictwem elektronicznej poczty email, SMS lub mediów społecznościowych Polisa potwierdzająca zawarcie umowy udostępniana jest Użytkownikowi z wykorzystaniem elektronicznej poczty email w formacie PDF, które Użytkownik może w każdej chwili pobrać, zapisać i wydrukować przy wykorzystaniu sprzętu komputerowego.

4.6.4 W przypadku obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, ubezpieczony może posługiwać się dokumentem polisy elektronicznej lub dowodem opłacenia składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty.

4.6.5 Na życzenie Użytkownika, możliwe jest zamówienie dokumentu polisy z podpisami osób wykonujących czynności w imieniu APS odtworzonymi mechanicznie, na adres

korespondencyjny wskazany przez ubezpieczającego. Zamówienia papierowej wersji polisy można dokonać za pośrednictwem infolinii oraz za pośrednictwem strony internetowej przy wykorzystaniu formularzy zamieszczonych w zakładce „Kontakt”.

4.6.6 Polisy dla ubezpieczenia „Allianz Opiekun” są wysyłane w wersji papierowej.

5. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia przez Użytkownika

5.1 W związku z zawarciem umowy ubezpieczenia na odległość, Użytkownik będący konsumentem ma prawo odstąpić od umowy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem pkt 5.3 oraz 5.4, bez podania przyczyn i bez dodatkowych kosztów, składając stosowne oświadczenie na piśmie Allianz w terminie 30 dni liczonym od dnia potwierdzenia informacji o zawarciu umowy ubezpieczenia polisą ubezpieczeniową zgodnie z pkt 4.6.

5.2 W wypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia przez ubezpieczającego konsumenta, umowa jest uważana za niezawartą, a Użytkownik będący konsumentem jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, (chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu) w terminie trzydziestu dni:

- 1) od dnia odstąpienia od umowy - w przypadku świadczeń konsumenta albo
- 2) od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy w przypadku świadczeń APS.

5.3 Prawo do odstąpienia od umowy ubezpieczenia nie przysługuje konsumentowi w wypadkach:

- 1) umów całkowicie wykonanych na żądanie konsumenta, przed upływem 30 dniowego terminu do odstąpienia od umowy,
- 2) umów ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż 30 dni.

5.4 W przypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia, w ramach której Allianz rozpoczął udzielanie ochrony ubezpieczeniowej za zgodą konsumenta przed upływem 30 dniowego terminu do odstąpienia od tej umowy, konsument będzie zobowiązany do zapłaty ceny stanowiącej wysokość składki ubezpieczeniowej należnej za każdy dzień udzielonej przez Allianz ochrony ubezpieczeniowej.

5.5 W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na okres dłuższy niż 6 miesięcy, ubezpieczający będący przedsiębiorcą ma prawo odstąpić od umowy w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy.

5.6 Oświadczenie o odstąpieniu od umowy jest wysyłane przez ubezpieczającego do ubezpieczyciela za pośrednictwem formularza kontaktowego umieszczonego w serwisie www.AllianzDirect.pl w dziale "Kontakt" lub na adres: Departament Obsługi Klienta ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa.

6. Ochrona danych osobowych

- 6.1 Administratorem danych osobowych ubezpieczających i uprawnionych z umów ubezpieczenia jest Allianz, będący stroną umowy ubezpieczenia. APS przetwarza dane osobowe ubezpieczających i uprawnionych w umowy ubezpieczenia na podstawie umowy o przetwarzaniu danych osobowych zawartej z Allianz.
- 6.2 Dane osobowe są przetwarzane z zachowaniem wymaganych przez polskie prawo środków bezpieczeństwa oraz z poszanowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, w tym ustawy z dnia 29.08.1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jednolity DzU 02.101.926 z późn. zm.).
- 6.3 APS zapewnia Użytkownikom oraz osobom, których dane dotyczą możliwość zmiany ich danych osobowych oraz wniesienia żądania zaprzestania przetwarzania danych, a także wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych lub w celu udostępnienia danych innemu administratorowi, za pośrednictwem strony internetowej z wykorzystaniem formularzy zamieszczonych na stronach www.AllianzDirect.pl, w formie pisemnej poprzez wysłanie informacji na adres siedziby APS lub poprzez kontakt z infolinią pod numerem telefonu 224 224 224.

7. Reklamacje

- 7.1 Reklamacja związana ze świadczonymi przez Allianz usługami może zostać złożona w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów oraz w siedzibie Allianz (ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa). Reklamacja może być złożona:
- w formie pisemnej – osobiście, w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów lub w siedzibie Allianz, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe oraz za pośrednictwem kuriera lub postańca,
 - ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu 224 224 224) albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce Allianz obsługującej klientów lub w siedzibie Allianz,
 - w formie elektronicznej - za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie www.AllianzDirect.pl, www.Allianz.pl lub za pomocą poczty elektronicznej na adres skargi@allianz.pl.
- 7.2 Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest zarząd Allianz lub osoba upoważniona przez Allianz.
- 7.3 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 wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni, termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Informacja do klienta z przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi wskazywać będzie przyczynę opóźnienia oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.

7.4 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.

7.5 Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji znajdują się na stronie www.Allianz.pl oraz w jednostkach Allianz obsługujących klientów.

7.6 Allianz podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do Rzecznika Finansowego.

8. Język

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

9. Prawo właściwe

9.1 W sprawach dotyczących: świadczenia usług drogą elektroniczną i zawierania umów ubezpieczenia na odległość (składanie zapytania ofertowego, oferty jej przyjęcia) oraz wykonania umowy ubezpieczenia zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego:

- 1) Kodeksu cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. z 1964 r., nr 16, poz. 93 z późn. zm.);
- 2) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.);
- 3) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014, poz 827),
- 4) ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. z 2014 r., poz. 1182.);
- 5) ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (tekst jednolity Dz.U. z 2013 r. poz. 950 z późn. zm.);
- 6) ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2015, poz 1348).

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

10. Sąd właściwy do rozstrzygania sporów

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

11. Zmiany Regulaminu

11.1 Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 13.04.2016 roku.

11.2 APS ma prawo do jednostronnej zmiany zapisów Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z chwilą udostępnienia zmienionego tekstu w serwisie internetowym i mają zastosowania do umów ubezpieczenia zawieranych po ogłoszeniu zmienionego Regulaminu.

11.3 W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem, a ogólnymi warunkami ubezpieczenia, pierwszeństwo mają ogólne warunki ubezpieczenia, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących zawarcia i prawa odstąpienia od umowy.

12. Załączniki

12.1 Oświadczenie Klienta dotyczące beneficjenta rzeczywistego.