Allianz

ASSISTANCE OPTYMALNY I MAKSYMALNY

Przewodnik po ubezpieczeniu



W tabeli wskazujemy, które punkty ogólnych warunków ubezpieczenia zawierają informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

RODZAJ INFORMACJI	**NUMER JEDNOSTKI REDAKCYJNEJ OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA**
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń.	punkty: 4-6, 9, 8, 11-43, 46-79, 104 Informacje zawarte w niniejszej tabeli należy odczytywać z uwzględnieniem definicji zawartych w rozdziale 2.6.
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia.	punkty: 7, 9-10, 12-16, 21-22, 24, 26, 28-29, 34, 36-37, 44-45, 84, 46-51, 49-50, 61, 63, 64-66, 119, 81-83 Informacje zawarte w niniejszej tabeli należy odczytywać z uwzględnieniem definicji zawartych w rozdziale 2.6.

Witaj w Allianz!

Dziękujemy, że decydujesz się ubezpieczyć u nas pojazd.

Jesteśmy po to, aby chronić Ciebie i ubezpieczony pojazd przed skutkami szkód spowodowanych w wyniku zdarzeń, na które nie masz wpływu. Możesz polegać na naszym doświadczeniu. Jesteśmy z naszymi klientami od wielu lat – na każdym kroku.



Spis treści

1. Wstęp do Twojego ubezpieczenia **6**

2. Opis produktu i warunki ubezpieczenia **9**

2.1. Co obejmuje ubezpieczenie 10

2.2. Wyłączenia ogólne 34

2.3. Obowiązki Twoje i ubezpieczonego 37

2.4. Szkoda – i co dalej? 40

2.5. Jakie są najważniejsze części umowy 47

2.6. Definicje 55

3. Przydatne wskazówki **60**

4. Pomóż nam podnosić standardy **65**

Wstęp do Twojego ubezpieczenia

1

→ Spis treści

Ubezpieczasz pojazd w ramach ubezpieczenia komunikacyjnego Assistance Optymalny i Maksymalny w Allianz. Ten przewodnik zawiera ogólne warunki tego ubezpieczenia.

Na podstawie złożonego przez Ciebie wniosku o zawarcie umowy oraz ogólnych warunków ubezpieczenia (o.w.u.), które znajdują się w tym przewodniku, zawierasz z nami czyli **Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółką Akcyjną** umowę ubezpieczenia. Umowa może być też zawarta poprzez przyjęcie przez Ciebie warunków oferty złożonej przez Allianz. Potwierdzeniem umowy jest polisa.

W tych ogólnych warunkach ubezpieczenia znajdują się w szczególności informacje na temat:
- zakresu ubezpieczenia (co obejmuje i czego nie obejmuje ubezpieczenie),
- obowiązków Twoich oraz Ubezpieczonego,
- procesu likwidacji szkód,
- najważniejszych elementów umowy,
- naszych danych kontaktowych,
- definicji pojęć, które używamy w tych o.w.u.

Gdy piszemy **Ty**, mamy na myśli **Ubezpieczającego**, czyli osobę, która zawiera umowę.

Gdy piszemy **Ubezpieczony**, mamy na myśli osobę, którą chronimy na podstawie zawartej umowy. Dokładną definicję Ubezpieczonego znajdziesz w rozdziale Definicje.

Gdy piszemy my, mamy na myśli Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółkę Akcyjną. Zwróć uwagę, że usługi, które organizujemy w ramach tych o.w.u. (i których koszty pokrywamy) wykonuje AWP P&C S.A. z siedzibą we Francji, wykonująca działalność w Polsce poprzez AWP P&C S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie.

→ Spis treści

Zapoznaj się z rozdziałem Definicje, w którym wyjaśniamy pojęcia używane w tych o.w.u. Niektóre słowa zdefiniowaliśmy inaczej niż są powszechnie rozumiane. Jeśli definiujemy jakieś pojęcie, używając go w o.w.u., zawsze rozumiemy je zgodnie z tym, co opisaliśmy w rozdziale Definicje.

Jeśli masz pytania, skontaktuj się z nami:
- **przez telefon:** → 224 224 224
  (opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora),
- **lub na naszej stronie internetowej:** → www.allianz.pl.

Ochrona danych osobowych

Jesteśmy administratorem danych osobowych, które zbieramy w związku z zawarciem i wykonaniem umowy.

Pełną treść klauzuli informacyjnej, która opisuje zasady przetwarzania przez nas danych osobowych, przekazujemy podczas zbierania danych. Informacje te dostępne są dla wszystkich na stronie internetowej: www.allianz.pl.

Opis produktu i warunki ubezpieczenia

2

→ Spis treści

Co obejmuje ubezpieczenie

2.1

→ Spis treści

Z tego rozdziału dowiesz się:

- **co jest przedmiotem ubezpieczenia, a co nie może nim być,**
- **gdzie obowiązuje Twoje ubezpieczenie.**

1. Dokładny zakres Twojego ubezpieczenia znajdziesz w tych o.w.u.

2. Możemy wprowadzić w umowie postanowienia dodatkowe lub odmienne od postanowień o.w.u. Takie postanowienia powinny być zaakceptowane przez obie strony (tj. przez Ciebie i przez nas). Umowa ubezpieczenia Assistance Optymalny lub Maksymalny może być zawarta wyłącznie wraz z zawarciem umowy głównej (jako umowa dodatkowa do umowy głównej) dotyczącej ubezpieczonego pojazdu.

3. Jeśli umowa główna obejmuje swym zakresem ubezpieczenie Assistance w wariancie podstawowym albo rozszerzonym, to zawierając umowę ubezpieczenia Assistance Maksymalny lub

Optymalny – zastępujesz Assistance podstawowy albo rozszerzony wybrany w ramach umowy głównej. Limity dotyczące tych samych usług określone tymi umowami nie sumują się, co zostanie uwzględnione przez nas przy kalkulacji należnej składki.

Przykład:
Jeśli w przypadku zdarzenia objętego ochroną w ramach umowy głównej zapewniamy Ubezpieczonemu pojazd zastępczy na czas naprawy w razie awarii do 4 dni dwa razy w okresie ubezpieczenia, a zawarłeś także umowę ubezpieczenia Assistance Maksymalny – zapewnimy pojazd zastępczy na czas naprawy w razie awarii do 8 dni dwa razy w okresie ubezpieczenia.

Jaki jest przedmiot ubezpieczenia

4. Przedmiot ubezpieczenia to inaczej to, co obejmujemy ochroną. Ochroną ubezpieczeniową możemy objąć majątek Ubezpieczonego wskazany w przyjętej przez Ciebie ofercie lub we wniosku o zawarcie umowy.

- Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja lub pokrycie kosztów usług Assistance, wskazanych w tych o.w.u.

5. Możemy objąć ochroną następujące pojazdy:
- samochody osobowe, o określonej w dowodzie rejestracyjnym liczbie miejsc – nie większej niż 9 osób łącznie z kierowcą – oraz ich bagaż, o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 t, w tym samochody kempingowe,
- samochody ciężarowe na nadwoziu osobowego o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 t,
- samochody ciężarowe o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 t,
- przyczepy kempingowe,
- przyczepy o dopuszczalnej ładowności do 500 kg,
- motocykle,
- motorowery.

6. Ochroną ubezpieczeniową obejmujemy wyłącznie interes majątkowy Ubezpieczonego, dzięki czemu zabezpieczamy go przed koniecznością poniesienia kosztów usług w razie gdy dojdzie do zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.

Co nie może być przedmiotem ubezpieczenia

7. Nie ubezpieczamy pojazdów, które zgodnie z deklaracją we wniosku o zawarcie umowy lub z założeniami przyjętej przez Ciebie oferty, są używane:
- jako rekwizyty (używane w przedstawieniach teatralnych, filmie, w telewizji lub imprezach plenerowych),
- do jazd próbnych lub demonstracyjnych,
- podczas rajdów, jazd wyścigowych, jazd off-road (czyli sportu motorowego, który polega na jeździe po terenach innych niż droga twarda), driftu (czyli techniki jazdy pojazdem w kontrolowanym poślizgu) – również tych niezorganizowanych,
- do wynajęcia, w tym pojazdów wynajmowanych zarobkowo przez podmioty prowadzące wypożyczalnie pojazdów oraz pojazdów udostępnianych jako zastępcze w oparciu o inny stosunek prawny niż umowa najmu,
- do transportu towarów niebezpiecznych, o których mowa w ustawie o przewozie towarów niebezpiecznych,

- jako taksówki lub jako pojazdy służące do przewozu pasażerów za opłatą,
- do nauki jazdy.

8. Jeśli uzyskasz naszą zgodę i opłacisz dodatkową składkę, możemy objąć ochroną pojazdy, które są używane:
- jako taksówki lub jako pojazdy służące do przewozu pasażerów za opłatą,
- do nauki jazdy.

Gdzie działa ubezpieczenie

9. Ochrona obowiązuje w Polsce oraz pozostałych krajach europejskich (w tym europejska część Turcji i grecka część Cypru), oprócz Białorusi, Kazachstanu, Mołdawii, Rosji, Ukrainy i Gruzji.

Jak określamy limity odpowiedzialności

10. Limity określone są według zasad opisanych w tym przewodniku i potwierdzone w umowie. Szczegóły znajdziesz w punktach 11-43 oraz 46-78.

Jaki zakres ochrony oferujemy

W zależności od wyboru Ubezpieczającego oferujemy ochronę w ramach wariantów:
- Optymalny

lub
- Maksymalny

Assistance Optymalny

Assistance Optymalny	Zdarzenie											
Świadczenie	**awaria**	**wypadek**	**pęknięcie przedniej szyby**	**wandalizm**	**kradzież**	**kradzież części pojazdu lub wyposażenia**	**przebicie opony**	**brak paliwa**	**rozładowanie baterii pojazdu elektrycznego**	**niewłaściwe paliwo**	**utrata, zatrzaśnięcie kluczyka lub uszkodzenie kluczyka lub innego urządzenia używanego do otwarcia lub uruchomienia pojazdu**
naprawa ubezpieczonego pojazdu na miejscu[1]	●	●	●	●		●	●[3]	●[4]	●	●	●
holowanie ubezpieczonego pojazdu	●	●	●	●		●	●	●	cztery razy w okresie ubezpieczenia	●	●
pojazd zastępczy na czas naprawy ubezpieczonego pojazdu	do 5 dni, dwa razy w okresie ubezpieczenia	do 8 dni	do 8 dni	do 8 dni	do 8 dni	do 8 dni				do 5 dni, dwa razy w okresie ubezpieczenia	do 5 dni, dwa razy w okresie ubezpieczenia
tych usług nie łączymy: **zakwaterowanie w hotelu**	●	●	●	●	●	●				●	●
tych usług nie łączymy: **powrót do miejsca zamieszkania albo kontynuacja podróży**	●	●	●	●	●	●				●	●
usługa mobilności[2]	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
usługi informacyjne i usługi concierge	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
powrót po odzyskany po kradzieży ubezpieczony pojazd					●						
holowania przyczepy podczepionej do ubezpieczonego pojazdu	●	●	●	●	●	●				●	●

→ Spis treści

2.1 CO OBEJMUJE UBEZPIECZENIE

transport zwłok	●	
złomowanie ubezpieczonego pojazdu	125 €	125 €
holowanie motocykla po wypadku	●	

1 – maks. 1 roboczogodzina
2 – do 100 km
3 – patrz „Wymiana koła w przypadku przebicia opony podczas jazdy"
4 – patrz „Dostarczenie paliwa"
● – jest w danym pakiecie

Assistance – Wariant Optymalny

Co jest objęte ochroną

11. W ramach Assistance Optymalnego – zapewniamy ochronę w poniższym zakresie:

- naprawa ubezpieczonego pojazdu na miejscu,
- holowanie ubezpieczonego pojazdu,
- pojazd zastępczy na czas naprawy ubezpieczonego pojazdu,
- zakwaterowanie w hotelu
- powrót do miejsca zamieszkania albo kontynuacja podróży,
- usługa mobilności,
- usługi informacyjne i usługi concierge,
- wymiana koła w ubezpieczonym pojeździe w przypadku przebicia opony podczas jazdy tym pojazdem,
- dostarczenie paliwa do ubezpieczonego pojazdu,
- powrót po ubezpieczony pojazd, który został odzyskany po kradzieży,
- holowanie przyczepy, która była podczepiona do ubezpieczonego pojazdu,
- transport zwłok,
- złomowanie ubezpieczonego pojazdu.

Zapewniamy możliwość korzystania z tych usług w odniesieniu do wszystkich zdarzeń objętych ochroną z zastrzeżeniem pkt. 12 i 13.

12. W odniesieniu do pojazdów starszych niż 18 lat nasza ochrona obejmuje organizację i pokrycie kosztów usług przewidzianych w tych owu w razie wypadku, wandalizmu, kradzieży pojazdu, kradzieży części pojazdu lub wyposażenia.

13. W następujących sytuacjach nasza ochrona ogranicza się:

- do dwóch zdarzeń polegających na rozładowaniu akumulatora w ubezpieczonym pojeździe w okresie ubezpieczenia,
- do czterech zdarzeń polegających na rozładowaniu baterii w pojeździe elektrycznym w okresie ubezpieczenia,
- do dwóch zdarzeń polegających na organizacji i pokryciu kosztów samochodu zastępczego na wypadek awarii, w okresie ubezpieczenia.

Naprawa ubezpieczonego pojazdu na miejscu, holowanie ubezpieczonego pojazdu i pojazd zastępczy na czas naprawy

14. Jeśli ubezpieczony pojazd został unieruchomiony i nie nadaje się do jazdy zgodnie z przepisami prawa o ruchu drogowym, zapewnimy usługi wymienione w punktach 15-25 oraz w punktach 37 i 41. Zrobimy to, jeśli powodem unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu jest awaria, wypadek, pęknięcie przedniej szyby, wandalizm lub kradzież części ubezpieczonego pojazdu, przebicie opony, brak paliwa lub zatankowanie niewłaściwego paliwa, utrata, zatrzaśnięcie wewnątrz ubezpieczonego pojazdu lub uszkodzenie kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia lub uruchomienia ubezpieczonego pojazdu.

Naprawa ubezpieczonego pojazdu na miejscu zdarzenia

15. Zorganizujemy i pokryjemy koszt dojazdu najbliższego pojazdu pomocy drogowej oraz jednej roboczogodziny naprawy, jeśli ubezpieczony pojazd może być na miejscu usprawniony przez tą pomoc drogową w taki sposób aby zgodnie z przepisami prawa o ruchu drogowym nadawał się do dalszej jazdy.

Holowanie ubezpieczonego pojazdu

16. Jeśli ubezpieczony pojazd nie może być usprawniony na miejscu, w taki sposób aby nadawał się do dalszej jazdy zgodnie z przepisami prawa o ruchu drogowym:

- gdy powodem jego unieruchomienia jest rozładowanie akumulatora, przebicie opony lub zatankowanie niewłaściwego paliwa – zorganizujemy i pokryjemy koszt jego holowania do warsztatu naprawczego lub do innego wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca, oddalonego o maksymalnie 150 km od miejsca zdarzenia lub
- gdy powodem jego unieruchomienia jest inna przyczyna niż rozładowanie akumulatora, rozładowanie baterii ubezpieczonego pojazdu elektrycznego, przebicie opony lub zatankowanie niewłaściwego paliwa, zorganizujemy i pokryjemy koszt jego holowania do warsztatu naprawczego lub do innego wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca oddalonego o maksymalnie 450 km od miejsca zdarzenia, niezależnie czy zdarzenie ma miejsce na terytorium Polski czy poza Polską, ,

Ponadto gdy do zdarzenia dojdzie poza granicami Polski a miejsce wskazane przez Ubezpieczonego znajduje się na terytorium Polski, limity holowania łączą się – co oznacza, że zorganizujemy i pokryjemy koszty holowania Ubezpieczonego Pojazdu do granicy z Polską zgodnie z limitem przewidzianym dla tej usługi poza granicami Polski, a po przekroczeniu

granicy aktywowany zostaje limit holowania na terytorium Polski – przy czym zorganizujemy i pokryjemy koszty holowania do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, które jest oddalone od miejsca zderzenia o maksymalnie 450 km.

17. Jeśli ubezpieczony pojazd nie może być odholowany bezpośrednio do warsztatu naprawczego, z uwagi na jego godziny pracy, zorganizujemy i pokryjemy koszty holowania na wskazany przez nas parking strzeżony oraz koszty holowania Ubezpieczonego Pojazdu z tego parkingu do warsztatu naprawczego, po jego otwarciu.

18. Zorganizujemy i pokryjemy koszty holowania ubezpieczonego pojazdu elektrycznego do najbliższej stacji ładowania lub – o ile to możliwe – zorganizujemy usługę ładowania za pomocą przenośnej stacji do ładowania. Zrobimy tak, jeżeli w ubezpieczonym pojeździe elektrycznym rozładuje się bateria.

19. Jeśli nie można naprawić ubezpieczonego pojazdu, aby nadawał się do dalszej jazdy w tym samym dniu, zgodnie z życzeniem Ubezpieczonego, zorganizujemy i pokryjemy koszty pojazdu zastępczego. Zrobimy tak we wszystkich przypadkach z wyjątkiem przebitej opony, rozładowania baterii w pojeździe elektrycznym lub braku paliwa – także w razie kradzieży ubezpieczonego pojazdu.

Pojazd zastępczy na czas naprawy ubezpieczonego pojazdu

20. Pokrywamy koszty wynajmu pojazdu zastępczego:

- 20.1. o klasie niższej o jedną od klasy ubezpieczonego pojazdu, ale nie wyższej niż klasa D – w przypadku samochodów osobowych i ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 t,
- 20.2. o klasie nie wyższej niż klasa C – w przypadku ubezpieczonego samochodu elektrycznego,
- 20.3. o klasie A – w przypadku motocykli, motorowerów, przyczep kempingowych, przyczep o dopuszczalnej ładowności do 500 kg.

21. Ubezpieczony może korzystać z pojazdu zastępczego na czas naprawy pojazdu do 5 dni, dwa razy w okresie ubezpieczenia, jeśli dojdzie do awarii, rozładowania baterii w pojeździe elektrycznym, zatankowania niewłaściwego paliwa, utraty, uszkodzenia lub zatrzaśnięcia kluczyka lub innego urządzenia używanego do otwarcia lub uruchomienia ubezpieczonego pojazdu.

22. Ubezpieczony może korzystać z pojazdu zastępczego na czas naprawy pojazdu do 8 dni, jeśli dojdzie do wypadku, pęknięcia przedniej szyby, wandalizmu lub kradzieży części ubezpieczonego pojazdu lub jego wyposażenia.
23. Jeśli dojdzie do kradzieży ubezpieczonego pojazdu, Ubezpieczony może korzystać z pojazdu zastępczego przez 8 dni. W takim przypadku Ubezpieczony ma obowiązek przekazać nam zgłoszenie kradzieży na policję (notatka policyjna).

24. Zorganizujemy i pokryjemy koszt podstawienia pojazdu zastępczego. Zorganizujemy i pokryjemy także koszt odbioru pojazdu zastępczego, jednak tylko wówczas, gdy miejsce odbioru pojazdu zastępczego znajduje się w odległości do 50 km od miejsca jego podstawienia.

25. Ubezpieczony podpisuje umowę najmu pojazdu bezpośrednio z wypożyczalnią samochodów, na warunkach wskazanych w umowie najmu.

Zakwaterowanie w hotelu
26. Zgodnie z życzeniem Ubezpieczonego zorganizujemy i pokryjemy koszt zakwaterowania kierowcy i pasażerów w hotelu trzygwiazdkowym – do równowartości kwoty 75 euro za noc za osobę na czas naprawy ubezpieczonego pojazdu i maksymalnie do 3 nocy. Ubezpieczony może skorzystać z tej usługi w przypadku wszystkich zdarzeń objętych ochroną (także w razie kradzieży ubezpieczonego pojazdu), z wyjątkiem przebicia opony, rozładowania baterii w pojeździe elektrycznym lub braku paliwa. Aby skorzystać z tej usługi, muszą zostać spełnione łącznie trzy warunki:
- ubezpieczony pojazd został unieruchomiony w odległości większej niż 50 km od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego w Polsce,
- zorganizowaliśmy holowanie ubezpieczonego pojazdu,
- czas naprawy pojazdu oszacowany przez warsztat naprawczy przekracza 24 godziny lub odholowaliśmy ubezpieczony pojazd na wyznaczony przez nas parking strzeżony z uwagi na godziny pracy warsztatu naprawczego.

Przy czym spełnienie tych warunków nie jest konieczne w przypadku kradzieży ubezpieczonego pojazdu.

Powrót do miejsca zamieszkania albo kontynuacja podróży

27. Zgodnie z życzeniem Ubezpieczonego zorganizujemy i pokryjemy koszt:

- powrotu kierowcy i pasażerów do miejsca zamieszkania kierowcy w Polsce albo
- kontynuacji podróży kierowcy i pasażerów do miejsca docelowego, wskazanego przez kierowcę, jeśli miejsce docelowe znajduje się w bliższej odległości od miejsca zdarzenia objętego ochroną niż miejsce zamieszkania kierowcy.

28. Możemy zorganizować powrót do miejsca zamieszkania: pociągiem (bilet pierwszej klasy), autobusem bądź samolotem (bilet klasy ekonomicznej) – jeśli odległość od miejsca zamieszkania kierowcy przekracza 750 km. Ubezpieczony może skorzystać z tej usługi w przypadku wszystkich zdarzeń objętych ochroną, z wyjątkiem przebitej opony, rozładowania baterii w pojeździe elektrycznym lub braku paliwa – także w razie kradzieży ubezpieczonego pojazdu. Aby skorzystać z tej usługi muszą być spełnione łącznie dwa warunki:

- zorganizowaliśmy holowanie ubezpieczonego pojazdu oraz
- czas naprawy pojazdu oszacowany przez warsztat naprawczy przekracza 24 godziny lub odholowaliśmy ubezpieczony pojazd na wyznaczony przez nas parking strzeżony z uwagi na godziny pracy warsztatu naprawczego.

29. Ubezpieczony może skorzystać z usługi zakwaterowania w hotelu albo z usługi powrotu do miejsca zamieszkania albo kontynuacji podróży. Nie można łączyć tych usług.

Usługa mobilności

30. Jeśli Ubezpieczony nie może kontynuować jazdy ubezpieczonym pojazdem, zorganizujemy i pokryjemy koszt transportu kierowcy i pasażerów ubezpieczonego pojazdu z miejsca zdarzenia do innego dowolnego miejsca oddalonego o maksymalnie 100 km od miejsca zdarzenia. Środkiem transportu mogą być: pociąg (bilet pierwszej klasy), autobus lub taksówka. Zapewnimy tę usługę w przypadku wszystkich zdarzeń objętych ochroną.

Usługi informacyjne i usługi concierge

31. W przypadku zaistnienia któregokolwiek ze zdarzeń objętych ochroną Assistance Ubezpieczony może do nas zadzwonić i zapytać o:

- warunki drogowe,

- warsztaty samochodowe i wypożyczalnie pojazdów,
- informacje o możliwości naprawy i wynajmu pojazdów,
- najbliższe stacje benzynowe, stacje ładowania pojazdów elektrycznych,
- najbliższe zakłady wulkanizacyjne,
- postępowanie w razie wypadku i instrukcje dotyczące wypełniania europejskiego formularza protokołu wypadku drogowego.

32. Ubezpieczony może też poprosić o:
- rezerwację biletów samolotowych lub pociągowych,
- rezerwację hoteli,
- zamówienie taksówki.

Ubezpieczony pokrywa koszty organizowanych świadczeń.

Wymiana koła w ubezpieczonym pojeździe po przebiciu opony
33. W razie przebicia jednej opony podczas jazdy ubezpieczonym pojazdem, zorganizujemy na miejscu zdarzenia i pokryjemy koszt wymiany koła, o ile znajduje się ono na wyposażeniu ubezpieczonego pojazdu.

34. W razie przebicia podczas jazdy więcej niż jednej opony lub w razie braku w ubezpieczonym pojeździe sprawnego koła zapasowego, zorganizujemy i pokryjemy koszt holowania ubezpieczonego pojazdu do warsztatu naprawczego lub innego wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca oddalonego od miejsca zdarzenia o maksymalnie 150 km lub do zakładu wulkanizacyjnego.

Dostarczenie paliwa
35. Jeśli podczas jazdy ubezpieczonym pojazdem zabraknie paliwa, zorganizujemy i pokryjemy koszt dostarczenia do niego paliwa w ilości wystarczającej, aby dojechać do najbliższej stacji benzynowej.
Nie pokrywamy kosztów dostarczonego paliwa.

Powrót po odzyskany po kradzieży pojazd
36. Jeśli po kradzieży ubezpieczonego pojazdu zostanie on odzyskany, zorganizujemy i pokryjemy koszt podróży właściciela pojazdu lub osoby przez niego upoważnionej do miejsca, w którym pojazd ten się znajduje. Możemy zorganizować tę podróż: pociągiem (bilet pierwszej klasy), autobusem bądź samolotem (bilet klasy ekonomicznej) – jeśli odległość przekracza 750 km.

Holowanie przyczepy, podczepionej do ubezpieczonego pojazdu
37. Jeśli ubezpieczony pojazd został skradziony albo jest unieruchomiony i nie nadaje się do jazdy zgodnie z przepisami prawa o ruchu drogowym, a ciągnął on przyczepę, zorganizujemy i pokryjemy koszt holowania przyczepy do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego. W przypadku zdarzeń zaistniałych na terytorium Polski oraz poza Polską wskazane miejsce może być oddalone o maksymalnie 450 km od miejsca zdarzenia. Zrobimy tak we wszystkich przypadkach z wyjątkiem przebitej opony, rozładowania baterii w pojeździe elektrycznym lub braku paliwa. Aby skorzystać z tej usługi, muszą zostać spełnione następujące warunki:
- zorganizowaliśmy holowanie ubezpieczonego pojazdu lub
- skradziony ubezpieczony pojazd nie został odnaleziony w ciągu 48 godzin od chwili zgłoszenia kradzieży na policję.

Transport zwłok
38. Jeśli dojdzie do śmierci kierowcy lub któregokolwiek z pasażerów ubezpieczonego pojazdu w wypadku, zorganizujemy i pokryjemy koszt transportu zwłok (trumny lub urny) do miejsca pochówku w Polsce.

Złomowanie ubezpieczonego pojazdu
39. W przypadku zalania, spalenia lub całkowitego zniszczenia ubezpieczonego pojazdu w wyniku wypadku lub wandalizmu zwrócimy poniesione przez Ubezpieczonego koszty złomowania ubezpieczonego pojazdu do równowartości kwoty 125 euro. Ubezpieczony ma obowiązek przekazać nam dowód zapłaty za usługę.

Dodatkowe rozszerzenia
40. Zakres ubezpieczenia może obejmować dodatkowe ryzyka w zależności od rodzaju ubezpieczonego pojazdu. Opisujemy je poniżej.
Dodatkowy samochód zastępczy dla pojazdów elektrycznych

41. W przypadku ubezpieczonych pojazdów elektrycznych możemy zorganizować wynajem pojazdu spalinowego, dwa razy w ciągu okresu ubezpieczenia. Nie pokrywamy kosztów wynajmu pojazdu.

42. Ubezpieczony zawiera umowę najmu pojazdu bezpośrednio z wypożyczalnią samochodów.

Holowanie motocykla po wypadku

43. W przypadku ubezpieczonych motocykli jeśli dojdzie do wypadku poza Polską zorganizujemy i pokryjemy koszt holowania motocykla do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, które znajduje się w Polsce bez limitu kilometrów.

Co nie jest objęte ochroną

44. Nie pokrywamy następujących szkód ani kosztów:

- 44.1. wynikających z samookaleczenia lub samobójstwa kierowcy ubezpieczonego pojazdu,
- 44.2. postoju na parkingu ubezpieczonego pojazdu, z wyjątkiem przypadku, w którym zorganizowaliśmy holowanie na parking strzeżony,
- 44.3. paliwa, opłat drogowych, promu, cła, grzywien, ładowania pojazdów elektrycznych,
- 44.4. materiałów lub części zamiennych użytych do naprawy lub diagnostyki ubezpieczonego pojazdu lub naprawy pojazdu w warsztacie naprawczym,
- 44.5. świadczeń w stosunku do osób przewożonych w ubezpieczonym pojeździe za opłatą,
- 44.6. w ładunkach lub przedmiotach przewożonych przez ubezpieczony pojazd,
- 44.7. poniesionych, jeśli ubezpieczony pojazd nie jest zarejestrowany w Polsce,
- 44.8. utraty dochodu przez kierowcę lub pasażerów ubezpieczonego pojazdu,
- 44.9. utraty dochodu z tytułu transportu pasażerów za opłatą,
- 44.10. rekompensaty za urazy doznane przez kierowcę lub pasażerów ubezpieczonego pojazdu.
- 44.11. kosztu zakupu lub wymiany kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia lub uruchomienia ubezpieczonego pojazdu,
- 44.12. kosztu zakupu nowych opon i pasów bezpieczeństwa w ubezpieczonym pojeździe,
- 44.13. kosztów hotelowych dla osób uprawnionych do otrzymania świadczenia, z wyjątkiem kosztów samego zakwaterowania.

45. Nie ponosimy odpowiedzialności za opóźnienie w świadczeniu usługi spowodowane:

- 45.1. strajkami, zamieszkami, aktami terroru, wojną, wojną domową lub skutkami działania energii jądrowej,
- 45.2. siłą wyższą, której następstwa uniemożliwiają lub opóźniają wykonanie usługi Assistance.

Assistance Maksymalny

Assistance Maksymalny	Zdarzenie											
Świadczenie	**awaria**	**wypadek**	**pęknięcie przedniej szyby**	**wandalizm**	**kradzież**	**kradzież części pojazdu lub wyposażenia**	**przebicie opony**	**brak paliwa**	**rozładowanie baterii pojazdu elektrycznego**	**niewłaściwe paliwo**	**utrata, zatrzaśnięcie kluczyka lub uszkodzenie kluczyka lub innego urządzenia używanego do otwarcia lub uruchomienia pojazdu**
naprawa ubezpieczonego pojazdu na miejscu[1]	●	●	●	●		●	●[3]	●[4]	●	●	●
holowanie ubezpieczonego pojazdu	●	●	●	●		●	●	●	sześć razy w okresie ubezpieczenia	●	●
pojazd zastępczy na czas naprawy ubezpieczonego pojazdu (warunek unieruchomienia)	do 8 dni, dwa razy w okresie ubezpieczenia	do 12 dni	do 12 dni	do 12 dni	do 12 dni	do 12 dni				do 12 dni, dwa razy w okresie ubezpieczenia	do 12 dni, dwa razy w okresie ubezpieczenia
pojazd zastępczy na czas naprawy ubezpieczonego pojazdu (bez warunku unieruchomienia)		do 3 dni			do 3 dni						
tych usług nie łączymy: **zakwaterowanie w hotelu**	●	●	●	●	●	●				●	●
tych usług nie łączymy: **powrót do miejsca zamieszkania albo kontynuacja podróży**	●	●	●	●	●	●				●	●
usługa mobilności[2]	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
usługi informacyjne i usługi concierge	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
powrót po odzyskany po kradzieży ubezpieczony pojazd					●						

2.1 CO OBEJMUJE UBEZPIECZENIE

holowanie przyczepy podczepionej do ubezpieczonego pojazdu	●	●	●	●	●	●				●	●
transport zwłok		●									
złomowanie ubezpieczonego pojazdu		125 €		125 €							
holowanie motocykla po wypadku		●									

1 – maks. 1 roboczogodzina
2 – do 100 km
3 – patrz „Wymiana koła w przypadku przebicia opony podczas jazdy"
4 – patrz „Dostarczenie paliwa"
● – jest w danym pakiecie

46. W ramach Assistance Maksymalnego – zapewniamy ochronę w poniższym zakresie:
- naprawa ubezpieczonego pojazdu na miejscu,
- holowanie ubezpieczonego pojazdu,
- pojazd zastępczy na czas naprawy ubezpieczonego pojazdu,
- zakwaterowanie w hotelu
- powrót do miejsca zamieszkania albo kontynuacja podróży,
- usługa mobilności,
- usługi informacyjne i usługi concierge,
- wymiana koła w ubezpieczonym pojeździe w przypadku przebicia opony podczas jazdy tym pojazdem,
- dostarczenie paliwa do ubezpieczonego pojazdu,
- powrót po ubezpieczony pojazd, który został odzyskany po kradzieży,
- holowanie przyczepy, która była podczepiona do ubezpieczonego pojazdu,
- transport zwłok,
- złomowanie ubezpieczonego pojazdu,

47. Zapewniamy możliwość korzystania z tych usług w odniesieniu do wszystkich zdarzeń objętych ochroną z zastrzeżeniem pkt. 48 i 49.

48. W odniesieniu do pojazdów starszych niż 18 lat nasza ochrona obejmuje organizację i pokrycie kosztów usług przewidzianych w tych owu w razie wypadku, wandalizmu, kradzieży pojazdu, kradzieży części pojazdu lub wyposażenia.

49. W następujących sytuacjach nasza ochrona ogranicza się:
- do czterech zdarzeń polegających na rozładowaniu akumulatora w ubezpieczonym pojeździe w okresie ubezpieczenia,
- do sześciu zdarzeń polegających na rozładowaniu baterii w pojedzie w okresie ubezpieczenia,
- do dwóch zdarzeń polegających na organizacji i pokryciu kosztów samochodu zastępczego na wypadek awarii, w okresie ubezpieczenia.

Naprawa ubezpieczonego pojazdu na miejscu, holowanie ubezpieczonego pojazdu i pojazd zastępczy na czas naprawy

50. Jeśli ubezpieczony pojazd został unieruchomiony i nie nadaje się do jazdy zgodnie z przepisami prawa o ruchu drogowym, zapewnimy usługi wymienione w punktach 51-62 oraz 74 i 80. Zrobimy to, jeśli powodem unieruchomienia jest awaria, wypadek, pęknięcie przedniej szyby,

wandalizm lub kradzież części ubezpieczonego pojazdu, przebicie opony, brak paliwa lub zatankowanie niewłaściwego paliwa, utrata, zatrzaśnięcie wewnątrz ubezpieczonego pojazdu lub uszkodzenie kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia lub uruchomienia ubezpieczonego pojazdu.

Naprawa ubezpieczonego pojazdu na miejscu zdarzenia
51. Zorganizujemy i pokryjemy koszt dojazdu najbliższego pojazdu pomocy drogowej i jednej roboczogodziny naprawy, jeśli ubezpieczony pojazd może być usprawniony na miejscu do dalszej jazdy przez tą pomoc drogową.

Holowanie ubezpieczonego pojazdu
52. Jeśli ubezpieczony pojazd nie może być usprawniony na miejscu, w taki sposób aby nadawał się do dalszej jazdy zgodnie z przepisami prawa o ruchu drogowym:
- gdy powodem jego unieruchomienia jest rozładowanie akumulatora, przebicie opony lub zatankowanie niewłaściwego paliwa zorganizujemy i pokryjemy koszt jego holowania do warsztatu naprawczego lub do innego wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca, oddalonego o maksymalnie 150 km od miejsca zdarzenia lub
- gdy powodem jego unieruchomienia są inne przyczyny niż rozładowanie akumulatora, rozładowanie baterii ubezpieczonego pojazdu elektrycznego, przebicie opony lub zatankowanie niewłaściwego paliwa objętego ochroną ubezpieczeniową, zorganizujemy i pokryjemy koszt jego holowania do warsztatu naprawczego lub do innego wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca oddalonego o maksymalnie 1500 km od miejsca zdarzenia , gdy zdarzenie ma miejsce poza Polską albo bez limitu kilometrowego dla zdarzeń do których doszło w Polsce,

Ponadto gdy do zdarzenia dojdzie poza granicami Polski a miejsce wskazane przez Ubezpieczonego znajduje się na terytorium Polski, limity holowania łączą się – co oznacza, że zorganizujemy i pokryjemy koszty holowania Ubezpieczonego Pojazdu do granicy z Polską zgodnie z limitem przewidzianym dla tej usługi poza granicami Polski, a po przekroczeniu granicy aktywowany zostaje limit holowania na terytorium Polski – przy czym zorganizujemy i pokryjemy koszty holowania do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, które jest oddalone od miejsca zderzenia o maksymalnie 1500 km.

53. Jeśli ubezpieczony pojazd nie może być odholowany bezpośrednio do warsztatu naprawczego, z uwagi na jego godziny pracy, zorganizujemy i pokryjemy koszty holowania na wskazany przez nas parking strzeżony oraz koszty holowania Ubezpieczonego Pojazdu z tego parkingu strzeżonego do warsztatu naprawczego, po jego otwarciu.

54. Zorganizujemy i pokryjemy koszty holowania ubezpieczonego pojazdu elektrycznego do najbliższej stacji ładowania lub o ile to możliwe zorganizujemy usługę ładowania za pomocą przenośnej stacji do ładowania. Zrobimy tak, jeżeli w ubezpieczonym pojeździe elektrycznym rozładuje się bateria.

55. Jeśli nie można naprawić ubezpieczonego pojazdu, aby nadawał się do dalszej jazdy w tym samym dniu, zgodnie z życzeniem Ubezpieczonego, zorganizujemy i pokryjemy koszty pojazdu zastępczego. Zrobimy tak we wszystkich przypadkach z wyjątkiem przebitej opony, rozładowania baterii w pojeździe elektrycznym lub braku paliwa – także w razie kradzieży ubezpieczonego pojazdu.

Pojazd zastępczy na czas naprawy ubezpieczonego pojazdu

56. Pokrywamy koszty wynajmu pojazdu zastępczego:

- 56.1. tej samej klasy oraz tej samej liczbie miejsc co ubezpieczony pojazd ale nie wyższej niż klasa E – w przypadku samochodów osobowych i ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 t,
- 56.2. o klasie nie wyższej niż klasa C – w przypadku ubezpieczonego samochodu elektrycznego,
- 56.3. o klasie A – w przypadku motocykli, motorowerów, przyczep kempingowych, przyczep o dopuszczalnej ładowności do 500 kg.

57. Ubezpieczony może korzystać z pojazdu zastępczego na czas naprawy pojazdu do 8 dni, dwa razy w okresie ubezpieczenia, jeśli dojdzie do awarii, rozładowania baterii w pojeździe elektrycznym, zatankowania niewłaściwego paliwa, utraty, uszkodzenia lub zatrzaśnięcia kluczyka lub innego urządzenia używanego do otwarcia lub uruchomienia ubezpieczonego pojazdu.

58. Ubezpieczony może korzystać z pojazdu zastępczego na czas naprawy pojazdu do 12 dni, jeśli dojdzie do wypadku, pęknięcia przedniej szyby, wandalizmu lub kradzieży części ubezpieczonego pojazdu lub jego wyposażenia.

59. Jeśli dojdzie do kradzieży ubezpieczonego pojazdu, Ubezpieczony może korzystać z pojazdu zastępczego przez 12 dni. W takim przypadku Ubezpieczony ma obowiązek przekazać nam zgłoszenie kradzieży na policję (notatka policyjna).

60. W razie wypadku lub kradzieży części pojazdu lub wyposażenia, jeżeli uszkodzony pojazd nie był unieruchomiony, pojazd zastępczy przysługuje na czas naprawy pojazdu, nie dłużej niż na 3 dni.

61. Zorganizujemy i pokryjemy koszt podstawienia pojazdu zastępczego. Zorganizujemy i pokryjemy także koszt odbioru pojazdu zastępczego, jednak tylko wówczas, gdy miejsce odbioru pojazdu zastępczego znajduje się w odległości do 50 km od miejsca jego podstawienia.

62. Ubezpieczony podpisuje umowę najmu pojazdu bezpośrednio z wypożyczalnią samochodów, na warunkach wskazanych w umowie najmu.

Zakwaterowanie w hotelu

63. Zgodnie z życzeniem Ubezpieczonego zorganizujemy i pokryjemy koszt zakwaterowania kierowcy i pasażerów w hotelu trzygwiazdkowym (do równowartości kwoty 75 euro za noc za osobę) na czas naprawy ubezpieczonego pojazdu – maksymalnie do 3 nocy. Ubezpieczony może skorzystać z tej usługi w przypadku wszystkich zdarzeń objętych ochroną (także w razie kradzieży ubezpieczonego pojazdu), z wyjątkiem przebicia opony, rozładowania baterii w pojeździe elektrycznym lub braku paliwa. Aby skorzystać z tej usługi, muszą zostać spełnione łącznie trzy warunki:

- ubezpieczony pojazd został unieruchomiony w odległości większej niż 50 km od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego w Polsce,
- zorganizowaliśmy holowanie ubezpieczonego pojazdu,
- czas naprawy pojazdu oszacowany przez warsztat naprawczy przekracza 24 godziny lub odholowaliśmy ubezpieczony pojazd na wyznaczony przez nas parking strzeżony z uwagi na godziny pracy warsztatu naprawczego.

Przy czym spełnienie tych warunków nie jest konieczne w przypadku kradzieży ubezpieczonego pojazdu.

Powrót do miejsca zamieszkania albo kontynuacja podróży

64. Zgodnie z życzeniem Ubezpieczonego zorganizujemy i pokryjemy koszt:

- powrotu kierowcy i pasażerów do miejsca zamieszkania kierowcy w Polsce albo
- kontynuacji podróży kierowcy i pasażerów do miejsca docelowego, wskazanego przez kierowcę, jeśli miejsce docelowe znajduje się w bliższej odległości od miejsca zdarzenia objętego ochroną niż miejsce zamieszkania kierowcy.

65. Możemy zorganizować powrót do miejsca zamieszkania: pociągiem (bilet pierwszej klasy), autobusem bądź samolotem (bilet klasy ekonomicznej) – jeśli odległość przekracza 750 km. Ubezpieczony może skorzystać z tej usługi w przypadku wszystkich zdarzeń objętych ochroną, z wyjątkiem przebitej opony, rozładowania baterii w pojeździe elektrycznym lub braku paliwa – także w razie kradzieży ubezpieczonego pojazdu. Aby skorzystać z tej usługi muszą być spełnione łącznie dwa warunki:
- zorganizowaliśmy holowanie ubezpieczonego pojazdu oraz
- czas naprawy pojazdu oszacowany przez warsztat naprawczy przekracza 24 godziny lub odholowaliśmy ubezpieczony pojazd na wyznaczony przez nas parking strzeżony z uwagi na godziny pracy warsztatu naprawczego.

66. Ubezpieczony może skorzystać z usługi zakwaterowania w hotelu albo z usługi powrotu do miejsca zamieszkania albo kontynuacji podróży. Nie można łączyć tych usług.

Usługa mobilności
67. Jeśli Ubezpieczony nie może kontynuować jazdy ubezpieczonym pojazdem, zorganizujemy i pokryjemy koszt transportu kierowcy i pasażerów ubezpieczonego pojazdu z miejsca zdarzenia do innego dowolnego miejsca oddalonego o maksymalnie 100 km od miejsca zdarzenia. Środkiem transportu mogą być: pociąg (bilet klasy ekonomicznej), autobus lub taksówka. Zapewnimy tę usługę w przypadku wszystkich zdarzeń objętych ochroną.

Usługi informacyjne i usługi concierge
68. W przypadku zaistnienia któregokolwiek ze zdarzeń objętych ochroną Assistance Ubezpieczony może do nas zadzwonić i zapytać o:
- warunki drogowe,
- warsztaty samochodowe i wypożyczalnie pojazdów,
- informacje o możliwości naprawy i wynajmu pojazdów,
- najbliższe stacje benzynowe, stacje ładowania pojazdów elektrycznych,

- najbliższe zakłady wulkanizacyjne,
- postępowanie w razie wypadku i instrukcje dotyczące wypełniania europejskiego formularza protokołu wypadku drogowego.

69. Ubezpieczony może też poprosić o:
- rezerwację biletów samolotowych lub pociągowych,
- rezerwację hoteli,
- zamówienie taksówki.

Ubezpieczony pokrywa koszty organizowanych świadczeń.

Wymiana koła w ubezpieczonym pojeździe po przebiciu opony
70. W razie przebicia jednej opony podczas jazdy ubezpieczonym pojazdem, zorganizujemy na miejscu zdarzenia i pokryjemy koszt wymiany koła, o ile znajduje się ono na wyposażeniu ubezpieczonego pojazdu.

71. W razie przebicia podczas jazdy więcej niż jednej opony lub w razie braku w ubezpieczonym pojeździe sprawnego koła zapasowego, zorganizujemy i pokryjemy koszt holowania ubezpieczonego pojazdu do warsztatu naprawczego lub innego wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca oddalonego od miejsca zdarzenia o maksymalnie 150 km lub do zakładu wulkanizacyjnego.

Dostarczenie paliwa
72. Jeśli podczas jazdy ubezpieczonym pojazdem zabraknie paliwa, zorganizujemy i pokryjemy koszt dostarczenia do niego paliwa w ilości wystarczającej, aby dojechać do najbliższej stacji benzynowej.
Nie pokrywamy kosztów dostarczonego paliwa.

Powrót po odzyskany po kradzieży pojazd
73. Jeśli po kradzieży ubezpieczonego pojazdu zostanie on odzyskany, zorganizujemy i pokryjemy koszt podróży właściciela pojazdu lub osoby przez niego upoważnionej do miejsca, w którym pojazd ten się znajduje. Możemy zorganizować tę podróż: pociągiem (bilet pierwszej klasy), autobusem bądź samolotem (bilet klasy ekonomicznej) – jeśli odległość przekracza 750 km.

Holowanie przyczepy, podczepionej do ubezpieczonego pojazdu
74. Jeśli ubezpieczony pojazd został skradziony albo jest unieruchomiony i nie nadaje się do jazdy zgodnie z przepisami prawa o ruchu drogowym,

a ciągnął on przyczepę, zorganizujemy i pokryjemy koszt holowania przyczepy do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego. W przypadku zdarzeń zaistniałych poza Polską wskazane miejsce może być oddalone o maksymalnie 1500 km od miejsca zdarzenia. Zrobimy tak we wszystkich przypadkach z wyjątkiem przebitej opony rozładowania baterii w pojeździe elektrycznym lub braku paliwa. Aby skorzystać z tej usługi, muszą zostać spełnione następujące warunki:

- zorganizowaliśmy holowanie ubezpieczonego pojazdu lub
- skradziony ubezpieczony pojazd nie został odnaleziony w ciągu 48 godzin od chwili zgłoszenia kradzieży na policję.

Transport zwłok

75. Jeśli dojdzie do śmierci kierowcy lub któregokolwiek z pasażerów ubezpieczonego pojazdu w wypadku, zorganizujemy i pokryjemy koszt transportu zwłok (trumny lub urny) do miejsca pochówku w Polsce.

Złomowanie ubezpieczonego pojazdu

76. W przypadku zalania, spalenia lub całkowitego zniszczenia ubezpieczonego pojazdu w wyniku wypadku lub wandalizmu zwrócimy poniesione przez Ubezpieczonego koszty złomowania ubezpieczonego pojazdu do równowartości kwoty 125 euro. Ubezpieczony ma obowiązek przekazać nam dowód zapłaty za usługę.

Dodatkowe rozszerzenia

77. Zakres ubezpieczenia może obejmować dodatkowe ryzyka w zależności od rodzaju ubezpieczonego pojazdu. Opisujemy je poniżej.

Dodatkowy samochód zastępczy dla pojazdów elektrycznych

78. W przypadku ubezpieczonych pojazdów elektrycznych możemy zorganizować wynajem pojazdu spalinowego, dwa razy w ciągu okresu ubezpieczenia. Nie pokrywamy kosztów najmu pojazdu spalinowego.

79. Ubezpieczony zawiera umowę najmu pojazdu bezpośrednio z wypożyczalnią samochodów.

Holowanie motocykla po wypadku

80. W przypadku ubezpieczonych motocykli jeśli dojdzie do wypadku poza Polską zorganizujemy i pokryjemy koszt holowania motocykla do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, które znajduje się w Polsce bez limitu kilometrów.

Co nie jest objęte ochroną

81. Nie pokrywamy następujących szkód ani kosztów:

- 81.1. wynikających z samookaleczenia lub samobójstwa kierowcy ubezpieczonego pojazdu,
- 81.2. postoju na parkingu ubezpieczonego pojazdu, z wyjątkiem przypadku, w którym zorganizowaliśmy holowanie na parking strzeżony,
- 81.3. paliwa, opłat drogowych, promu, cła, grzywien, ładowania pojazdów elektrycznych,
- 81.4. materiałów lub części zamiennych użytych do naprawy lub diagnostyki ubezpieczonego pojazdu oraz naprawy pojazdu w warsztacie naprawczym,
- 81.5. świadczeń w stosunku do osób przewożonych w ubezpieczonym pojeździe za opłatą,
- 81.6. w ładunkach lub przedmiotach przewożonych przez ubezpieczony pojazd,
- 81.7. poniesionych, jeśli ubezpieczony pojazd nie jest zarejestrowany w Polsce,
- 81.8. utraty dochodu przez kierowcę lub pasażerów ubezpieczonego pojazdu,
- 81.9. utraty dochodu z tytułu transportu pasażerów za opłatą,
- 81.10. rekompensaty za urazy doznane przez kierowcę lub pasażerów ubezpieczonego pojazdu.
- 81.11. kosztu zakupu lub wymiany kluczyka lub innego urządzenia służącego do otwarcia lub uruchomienia ubezpieczonego pojazdu,
- 81.12. kosztu zakupu nowych opon i pasów bezpieczeństwa w ubezpieczonym pojeździe,
- 81.13. kosztów hotelowych dla osób uprawnionych do otrzymania świadczenia, z wyjątkiem kosztów samego zakwaterowania.

82. Nie ponosimy odpowiedzialności za opóźnienie w świadczeniu usługi spowodowane:

- 82.1. strajkami, zamieszkami, aktami terroru, wojną, wojną domową lub skutkami działania energii jądrowej,
- 82.2. siłą wyższą, której następstwa uniemożliwiają lub opóźniają wykonanie usługi Assistance.

Wyłączenia ogólne

W tym rozdziale wskazujemy, czego dodatkowo nie obejmujemy ochroną w Assistance Optymalnym i Maksymalnym

2.2

→ Spis treści

83. Nie obejmujemy ochroną szkód, które powstały na skutek wskazanych niżej okoliczności:

- 83.1. Sytuacje, w których nie było związku przyczynowo-skutkowego pomiędzy zdarzeniem objętym przez nas ochroną ubezpieczeniową a szkodą.
- 83.2. Szkody lub zdarzenia spowodowane umyślnym działaniem Twoim lub Ubezpieczonego, na rachunek którego zawarłeś umowę, w sytuacji szkód spowodowanych rażącym niedbalstwem Twoim lub Ubezpieczonego, na rachunek którego zawarłeś umowę, jesteśmy wolni od odpowiedzialności, chyba że wypłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względom słuszności.
- 83.3. Szkody lub zdarzenia spowodowane umyślnie przez osobę, z którą Ty lub Ubezpieczony, na rachunek którego zawarłeś umowę, pozostajecie we wspólnym gospodarstwie domowym.
- 83.4. Szkody lub zdarzenia, do których doszło podczas prowadzenia ubezpieczonego pojazdu przez: Ubezpieczonego, użytkownika ubezpieczonego pojazdu, osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym w stanie pod wpływem alkoholu lub pod wpływem środków narkotycznych. Nie stosujemy tego wyłączenia, jeśli pozostawanie w tym stanie nie spowodowało szkody lub zdarzenia.
- 83.5. Szkody lub zdarzenia spowodowane przez: Ubezpieczonego, użytkownika ubezpieczonego pojazdu, osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, jeśli osoby te nie posiadały w chwili wypadku uprawnień do kierowania ubezpieczonym pojazdem wymaganych prawem kraju, na terenie którego doszło do zdarzenia. Nie stosujemy tego wyłączenia, jeśli nie spowodowało to szkody lub zdarzenia. Zastosujemy je, gdy kierowca prowadzi ubezpieczony pojazd przeznaczony do nauki jazdy w ramach kursu przygotowującego do egzaminu na prawo jazdy lub lekcji doszkalających przed tym egzaminem oraz podczas tego egzaminu, a we wniosku lub w przyjętej przez Ciebie ofercie nie został wskazany taki sposób użytkowania ubezpieczonego pojazdu.
- 83.6. Szkody lub zdarzenia, do których doszło podczas kierowania ubezpieczonym pojazdem, który nie posiadał wymaganego ważnego okresowego badania technicznego. Nie stosujemy tego wyłączenia, jeśli stan techniczny pojazdu nie spowodował szkody lub zdarzenia.
- 83.7. Szkody lub zdarzenia, do których doszło podczas używania ubezpieczonego pojazdu jako narzędzia przestępstwa przez: Ubezpieczonego, użytkownika ubezpieczonego pojazdu, osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym. Czyn ten

musi stanowić przestępstwo według prawa miejsca zdarzenia.
To oznacza, że którakolwiek z tych osób posłużyła się ubezpieczonym pojazdem:
– w celu popełnienia przestępstwa umyślnego, stwierdzonego prawomocnym wyrokiem sądu,
– podczas użycia ubezpieczonego pojazdu do ucieczki przed zatrzymaniem przez uprawnione organy.

Nie stosujemy tego wyłączenia, jeśli nie spowodowało to szkody lub zdarzenia.

- 83.8. Szkody lub zdarzenia powstałe w ubezpieczonym pojeździe w trakcie używania go przez Ubezpieczonego, użytkownika ubezpieczonego pojazdu, osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym:
  – jako taksówki lub jako pojazdy służące do przewozu pasażerów za opłatą, chyba że uzyskasz naszą zgodę i opłacisz dodatkową składkę,
  – do nauki jazdy, chyba że uzyskasz naszą zgodę i opłacisz dodatkową składkę.

Nie stosujemy tego wyłączenia, jeśli nie spowodowało to szkody lub zdarzenia.

- 83.9. Szkody lub zdarzenia spowodowane:
  – wydarzeniami wojennymi, nacjonalizacją, konfiskatą, przywłaszczeniem, rekwizycją ubezpieczonego pojazdu,
  – aktami terroru,
  – zamieszkami,
  – użyciem ubezpieczonego pojazdu do blokad dróg lub akcji protestacyjnych,
  – użyciem ubezpieczonego pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska i policji.

Obowiązki Twoje i ubezpieczonego

W tej części znajdziesz informacje o tym, jakie są Twoje i nasze obowiązki związane z ochroną ubezpieczeniową.

2.3

→ Spis treści

Obowiązki Twoje lub ubezpieczonego

Gdy zawierasz umowę masz obowiązek:

84. Masz obowiązek ujawnić nam wszystkie znane Ci okoliczności, o które pytaliśmy Cię we wniosku o zawarcie umowy albo w innych pismach przed zawarciem umowy. Jeśli zawierasz umowę przez przedstawiciela, na nim także spoczywa ten obowiązek i obejmuje ponadto jemu znane okoliczności. Jeśli nie otrzymamy odpowiedzi na poszczególne pytania, a mimo to zawrzemy z Tobą umowę, to uznajemy, że pominięte okoliczności nie były istotne. Jeśli w czasie trwania umowy okoliczności, o które pytaliśmy przed zawarciem umowy zmienią się, masz obowiązek poinformować nas o tym niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.

85. Jeśli zawrzesz umowę na cudzy rachunek, obowiązki te spoczywają zarówno na Tobie, jak i na Ubezpieczonym. Wyjątkiem są sytuacje, gdy Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.

86. Nie odpowiadamy za skutki okoliczności, o których nie wiedzieliśmy, pomimo, że miałeś obowiązek nas o nich poinformować. Jeśli Ty lub Ubezpieczony umyślnie nie ujawniliście nam tych okoliczności, w razie wątpliwości przyjmiemy, że objęte ochroną zdarzenie i jego następstwa są skutkiem okoliczności, których nam nie ujawniono.

87. Ubezpieczony ma prawo uzyskać od nas informacje o postanowieniach umowy, które dotyczą jego praw i obowiązków.

88. Każde oświadczenie, które do nas wysyłasz, powinno zawierać Twoje dane, które pomogą nam Cię zidentyfikować.

Gdy dojdzie do szkody Ubezpieczony ma obowiązek:

89. Użyć dostępnych środków, aby ratować przedmiot ubezpieczenia oraz zapobiec szkodzie lub zmniejszyć jej rozmiary. Jeśli Ty lub Ubezpieczony umyślnie lub przez rażące niedbalstwo nie dopełnicie tego obowiązku, nie odpowiemy za szkody powstałe z tego powodu lub za te, których rozmiar powiększył się z tego powodu. Jesteśmy przy tym zobowiązani, w granicach sumy ubezpieczenia, zwrócić koszty wynikłe

z zastosowania tych środków, jeżeli środki te były celowe – nawet jeśli okazały się bezskuteczne.

90. Zawiadomić nas o zdarzeniu – ten obowiązek dotyczy również Ubezpieczonego, jeśli wiedział on o zawarciu umowy na jego rachunek. Terminy zawiadomień są wskazane w punkcie 96. Jeśli Ty lub Ubezpieczony (o ile wie o zawarciu umowy na jego rachunek) umyślnie lub przez rażące niedbalstwo nie poinformujecie nas o zdarzeniu, możemy odpowiednio zmniejszyć wypłacane odszkodowanie, gdy miało to wpływ na zwiększenie szkody lub nie pozwoliło nam ustalić okoliczności i skutków zdarzenia. Skutki braku zawiadomienia nas o wypadku nie następują, jeżeli w terminie wyznaczonym do zawiadomienia otrzymaliśmy wiadomość o okolicznościach, które należało podać do naszej wiadomości.

91. Zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.

92. Przekazać nam kopię notatki policyjnej, jeśli doszło do kradzieży ubezpieczonego pojazdu.

Gdy dojdzie do zdarzenia mamy obowiązek:

93. Zrealizować wszystkie należne świadczenia.

94. Poinformować Ubezpieczonego o zakończeniu procesu likwidacji szkody.

95. Poinformować Ubezpieczonego, jeśli nie będziemy w stanie wywiązać się z terminów zakończenia procesu likwidacji szkody. Szczegóły znajdują się w rozdziale Terminy realizacji świadczenia.

96. Wypłacić należne odszkodowania i świadczenia w złotych. Jeśli kwota jest wyrażona w euro lub innej walucie obcej, wysokość wypłacanej kwoty ustalamy przy zastosowaniu średniego kursu Narodowego Banku Polskiego na dzień wymagalności roszczenia.

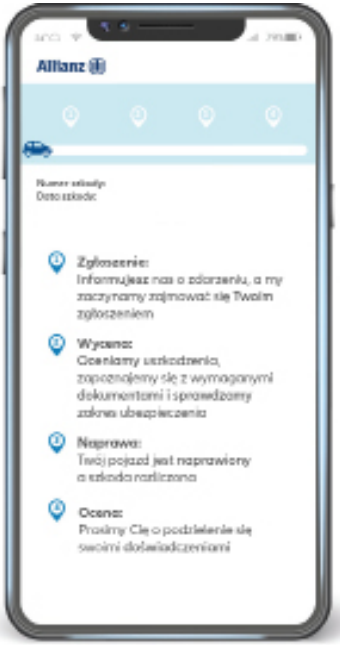
Szkoda – i co dalej?

Gdy pojawia się szkoda nie jest to przyjemne. Jednak proces jej zgłoszenia i obsługi może być prosty. Niestety, szkody się zdarzają.

2.4

→ Spis treści

Proces likwidacji szkody



- Gdy dojdzie do szkody
- Ocena szkody
- Zasady wypłaty odszkodowania
- Informacja zwrotna

97. W razie szkody Ubezpieczony powinien:
- 97.1. zapewnić bezpieczeństwo na drodze (włączyć światła awaryjne, rozłożyć trójkąt ostrzegawczy, użyć kamizelki odblaskowej),
- 97.2. zapewnić pierwszą pomoc, a jeśli jest taka potrzeba – wezwać pogotowie,

→ Spis treści

- 97.3. wezwać policję, jeśli zdarzył się wypadek, który mógł stanowić przestępstwo lub w którym zostali ranni lub zginęli ludzie,
- 97.4. jeśli potrzebuje holowania, zadzwonić pod numer Assistance 224 224 224 (opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora).



Gdy dojdzie do szkody

98. Po podjęciu działań, które zapewniają bezpieczeństwo na drodze, Ubezpieczony (o ile wie o zawarciu umowy na jego rachunek) powinien zgłosić szkodę. Powinien to zrobić niezwłocznie po jej wystąpieniu – nie później niż 24 godziny licząc od dnia szkody lub dnia, w którym Ubezpieczony dowiedział się o zdarzeniu, które ją wywołało.

99. Aby zrealizować świadczenie powinniśmy wiedzieć, że doszło do zdarzenia, które obejmujemy ochroną. Najszybszym sposobem, w jakim można powiadomić nas o szkodzie, jest:
- 99.1. zgłoszenie przez formularz na naszej stronie www.allianz.pl,
- 99.2. skontaktowanie się z nami telefonicznie pod numerem 224 224 224 (opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora),

100. Ubezpieczony powinien podać nam informacje niezbędne do ustalenia przyczyny, zakresu i rodzaju szkody, a w szczególności o zgłaszającym szkodę, pojeździe, wypadku i szkodzie.

101. Jeśli Ubezpieczony podczas zgłaszania szkody umyślnie poda nam nieprawdziwe informacje o przyczynach, zakresie szkody lub umyślnie nie poda nam pełnych informacji, możemy – w zakresie, w jakim Ubezpieczony to spowodował:
- 101.1. żądać zwrotu poniesionych przez nas kosztów ustalenia przyczyny szkody,
- 101.2. zmniejszyć kwotę wypłacanego odszkodowania,
- 101.3. odmówić realizacji świadczenia.



Ocena szkody

102. Zanim zrealizujemy świadczenie, konieczna jest jego ocena.

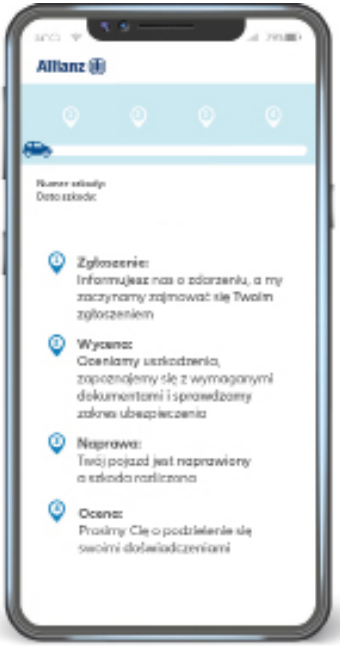
103. Aby przyspieszyć proces likwidacji szkody poprosimy Cię lub Ubezpieczonego, byście przekazali nam w wersji elektronicznej dokumenty niezbędne do przeprowadzenia likwidacji szkody, np.:
- 103.1. dokument, który opisuje okoliczności powstania wypadku,
- 103.2. notatkę policyjną (jeżeli taka została sporządzona).



Zasady wypłaty odszkodowania

104. Świadczenie realizujemy na rzecz:
- 104.1. Ubezpieczonego lub osoby przez niego upoważnionej lub
- 104.2. spadkobierców Ubezpieczonego lub
- 104.3. następców prawnych osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej.

Proces likwidacji szkody



- Sposób realizacji świadczeń
- Terminy realizacji świadczeń
- Roszczenie regresowe
- Umowa po szkodzie

→ Spis treści



Sposób realizacji świadczeń

105. Zwrócimy Ubezpieczonemu poniesione koszty usługi Assistance. Wypłacimy je w zakresie określonym w umowie – maksymalnie do wysokości limitów tam określonych. Koszty te zwracamy, gdy:

- 105.1. Ubezpieczony z przyczyn niezależnych od siebie lub z powodu siły wyższej (której następstwa spowodowały niemożność lub opóźnienie w zgłoszeniu nam zdarzenia ubezpieczeniowego) nie zgłosił zdarzenia objętego ochroną i skorzystał ze świadczeń Assistance zorganizowanych samodzielnie, bez naszego udziału
  lub
- 105.2. zdarzenie objęte ochroną miało miejsce na autostradzie, a Ubezpieczonemu pomogły służby drogowe dedykowane do obsługi autostrady.



Terminy realizacji świadczeń

106. Spełnimy świadczenie w ciągu 30 dni od dnia, w którym otrzymamy zawiadomienie o zdarzeniu. Jeżeli w tym terminie wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia naszej odpowiedzialności albo wysokości świadczenia okaże się niemożliwe, świadczenie spełnimy w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności będzie możliwe wyjaśnienie tych okoliczności.

107. Spełnimy bezsporną część świadczenia w ciągu 30 dni od dnia, w którym otrzymaliśmy zawiadomienie o zdarzeniu.

108. Jeżeli w terminach określonych w ustawie lub w umowie nie wypłacimy odszkodowania lub świadczenia nasz przedstawiciel pisemnie poinformuje osobę zgłaszającą roszczenie oraz Ubezpieczonego (w przypadku umowy zawartej na cudzy rachunek, jeżeli Ubezpieczony nie jest osobą zgłaszającą roszczenie), o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub części, a także wypłaci bezsporną część świadczenia.

109. Jeśli odszkodowanie lub świadczenie nie przysługuje lub jeśli przyznaliśmy kwotę inną niż określona w zgłoszonym roszczeniu nasz przedstawiciel pisemnie poinformuje osobę zgłaszającą roszczenie oraz Ubezpieczonego (w przypadku umowy zawartej na cudzy rachunek, jeżeli Ubezpieczony nie jest osobą zgłaszającą roszczenie) wskazując na okoliczności, oraz podstawę prawną takiej decyzji. Informacja ta zawiera pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.



Roszczenia regresowe

110. Roszczenie regresowe polega na tym, że jeśli wypłacimy odszkodowanie, mamy prawo dochodzić jego zwrotu od osoby trzeciej odpowiedzialnej za powstanie szkody. Roszczenia regresowego dochodzimy na poniższych zasadach:

- 110.1. Z dniem, w którym wypłacimy odszkodowanie, roszczenie wobec osoby odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na nas do wysokości wypłaconej kwoty. W sytuacji, gdy pokryliśmy szkodę jedynie w części, Ubezpieczony ma pierwszeństwo zaspokojenia przed naszymi roszczeniami.
- 110.2. Nie przechodzą na nas roszczenia wobec osób, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
- 110.3. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczony jest zobowiązany zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.

Jakie są najważniejsze części umowy

W tej części informujemy o składce, warunkach ubezpieczenia oraz sposobie, w jaki może dojść do rozwiązania umowy.

2.5

→ Spis treści

Opłacanie składek

111. Wysokość składki określamy na podstawie wysokości taryfy, która obowiązuje w dniu zawarcia umowy lub aneksu do umowy. Elementy, które mają wpływ na składkę to: wartość rynkowa ubezpieczonego pojazdu, suma ubezpieczenia, rodzaj ubezpieczenia, marka i model ubezpieczonego pojazdu oraz inne czynniki konieczne do oceny ryzyka ubezpieczeniowego. Pytamy Cię o nie we wniosku o zawarcie umowy lub wskazujemy w przyjętej przez Ciebie ofercie bądź aneksie do umowy. Na wysokość składki mają też wpływ zniżki, które przyznajemy w danym okresie. Taryfa składek uwzględnia spadek wartości rynkowej ubezpieczonego pojazdu następujący wraz z upływem czasu. Tym samym nie ma zastosowania zwrot składki w wypadku zmniejszenia się wartości ubezpieczonego pojazdu w okresie obowiązywania umowy.

112. Jesteś zobowiązany opłacać składkę.

113. Jeśli zawarłeś z nami umowę, składkę możesz opłacić jednorazowo lub w ratach. Wysokość składki i terminy jej zapłaty określiliśmy w polisie.

114. Składkę możesz opłacić:
- przelewem bankowym lub korzystając z usługi płatniczej,
- przekazem pocztowym,
- kartą płatniczą,
- gotówką.

Za datę wpłaty przyjmiemy datę zlecenia przelewu w banku, nadania przekazu, płatności kartą lub zapłacenia składki uprawnionemu pośrednikowi ubezpieczeniowemu.

115. Jeśli zapłacisz kwotę niższą niż to wynika z umowy, uznamy, że składka lub jej rata nie została opłacona.

116. Jeśli nasza odpowiedzialność się rozpoczęła, a Ty nie opłaciłeś składki lub jej pierwszej raty terminowo, mamy prawo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym. Zażądamy wtedy zapłaty składki za okres naszej odpowiedzialności. Jeśli umowa nie zostanie rozwiązana w tym trybie, wygasa ona wraz z końcem okresu, za który miałeś obowiązek zapłacić tę składkę. Mamy wtedy prawo do składki za cały okres, w którym udzielaliśmy ochrony ubezpieczeniowej.

2.5 JAKIE SĄ NAJWAŻNIEJSZE ELEMENTY UMOWY

117. Ochrona ubezpieczeniowa wygaśnie, jeśli nie opłacisz raty kolejnej składki w kwocie i terminie, które określa umowa, mimo że wysłaliśmy Ci wezwanie po upływie terminu jej płatności. W tym wezwaniu:
- wskażemy wysokość nieopłaconej raty składki oraz dodatkowy 7-dniowy termin zapłaty
- pouczymy Cię, że jej brak spowoduje ustanie ochrony ubezpieczeniowej.

Jeśli nie wyślemy Ci takiego wezwania, ochrona ubezpieczeniowa nie wygasa, a nam przysługuje prawo do składki za cały okres, w którym udzielaliśmy ochrony ubezpieczeniowej.

118. Jeśli z umowy wynika, że ochrona rozpoczyna się nie wcześniej niż z dniem zapłaty składki lub jej pierwszej raty, a zapłaciłeś składkę lub jej pierwszą ratę po dacie początku ochrony wskazanej w polisie, wówczas przysługuje Ci zwrot składki proporcjonalnie do skróconego okresu ochrony z powodu Twojego opóźnienia. W tej sytuacji ochrona wygasa z dniem wskazanym w polisie.

119. Kiedy wystąpi zdarzenie ubezpieczeniowe, które powoduje obowiązek spełnienia świadczenia, wyczerpującego sumę ubezpieczenia – pozostała do zapłaty składka staje się natychmiast wymagalna. Możemy potrącić z kwoty należnego odszkodowania wymagalną składkę, która pozostała do zapłaty – o ile jesteś równocześnie Ubezpieczonym.

120. Jeśli ochrona wygaśnie przed końcem okresu, na który była zawarta umowa, masz prawo do zwrotu składki w wysokości proporcjonalnej do niewykorzystanego okresu ochrony ubezpieczeniowej.

121. Gdy odstąpisz od umowy, przysługuje Ci zwrot składki.

122. W razie rozwiązania umowy przysługuje nam składka za okres, w którym udzielaliśmy ochrony ubezpieczeniowej.

123. Jeśli dojdzie do ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego, zarówno Ty jak i my możemy zażądać zmiany wysokości składki od momentu, w którym wystąpiła ta okoliczność, ale nie wcześniej niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. Jeśli z takim żądaniem wystąpi jedna ze stron umowy, druga strona może wypowiedzieć umowę w ciągu 14 dni ze skutkiem natychmiastowym.

Okres obowiązywania umowy

124. Nasza odpowiedzialność z tytułu umowy rozpoczyna się w dniu wskazanym we wniosku o zawarcie umowy lub w przyjętej przez Ciebie ofercie oraz potwierdzonym w polisie jako data rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej. Jednak – o ile nie umówiliśmy się z Tobą inaczej – nie rozpocznie się ona wcześniej niż od następnego dnia po tym, jak zapłacisz składkę lub jej ratę.

Zawarcie umowy

125. O ile Ty i my (strony) nie ustalimy inaczej, to umowę zawieramy na rok (okres ubezpieczenia). Data początku okresu ochrony w ubezpieczeniu Assistance Optymalnym lub Maksymalnym jest taka sama jak w przypadku umowy głównej.

126. Na podstawie tych o.w.u. Ty i my jesteśmy uprawnieni, za naszą wspólną zgodą, do zawarcia umowy na kolejny okres ubezpieczenia.

127. Przed zawarciem umowy otrzymasz od nas te o.w.u.

128. Umowę zawieramy z Tobą na Twój wniosek. Składasz go u naszego przedstawiciela lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Wniosek stanowi integralną część umowy. Umowa może być też zawarta poprzez przyjęcie przez Ciebie warunków złożonej przez nas oferty. Przed zawarciem umowy na odległość dodatkowo udostępnimy Ci regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.

129. Zawarcie umowy potwierdzamy wystawiając polisę, w której potwierdzimy wybrany przez Ciebie wariant.

130. Możemy sprawdzić dane dotyczące identyfikacji i stanu technicznego pojazdu lub wyposażenia oraz własności pojazdu i dokumenty zaświadczające opłacenie podatków w przypadku pojazdu niezarejestrowanego i wwiezionego do Polski. Robimy to, aby ocenić ryzyko ubezpieczeniowe. W tym celu możemy poprosić Ciebie lub Ubezpieczonego, abyście dostarczyli pojazd i niezbędne dokumenty (dokumenty zakupu,

stanu technicznego, zaświadczające opłacenie podatków) w uzgodnione wspólnie miejsce.

Koniec ochrony ubezpieczeniowej

131. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:
- 131.1. z dniem rozwiązania umowy głównej,
- 131.2. z upływem ostatniego dnia okresu, na jaki zawarliśmy umowę (okres ubezpieczenia),
- 131.3. z dniem przeniesienia prawa własności ubezpieczonego pojazdu, z wyjątkiem sytuacji, gdy przechodzi on na Twoją własność jako leasingobiorcy lub kredytobiorcy, a w polisie byłeś dotychczas zarówno Ubezpieczającym, jak i użytkownikiem,
- 131.4. z dniem wyrejestrowania ubezpieczonego pojazdu lub jego demontażu,
- 131.5. z dniem rejestracji ubezpieczonego pojazdu za granicą Polski,
- 131.6. z dniem Twojego odstąpienia od umowy,
- 131.7. z dniem wypowiedzenia umowy przez Ciebie lub przez nas w sytuacjach, o których mowa w tych o.w.u.,
- 131.8. z dniem wypłaty odszkodowania za kradzież ubezpieczonego pojazdu (wyjątkiem jest zabór ubezpieczonego pojazdu w celu krótkotrwałego użycia, według art. 289 kodeksu karnego).

Odstąpienie od umowy

132. Jeśli umowa łącząca Cię z nami jest zawarta na dłużej niż 6 miesięcy, możesz odstąpić od niej w ciągu 30 dni od dnia jej zawarcia. Jeśli jesteś przedsiębiorcą, możesz to zrobić w ciągu 7 dni od zawarcia umowy. Nie musisz podawać przyczyn odstąpienia. Odstąpienie od umowy nie zwalnia Cię z obowiązku opłacenia składki za okres, w którym zapewnialiśmy ochronę ubezpieczeniową.

133. Jeśli jesteś konsumentem, a my najpóźniej w dniu zawarcia umowy nie poinformowaliśmy Cię o prawie do odstąpienia od umowy, termin 30 dni na odstąpienie od umowy liczony jest od dnia, w którym dowiesz się o tym prawie.

134. Jeśli jesteś konsumentem i zawrzesz umowę przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (np. internet), termin, w którym możesz odstąpić od umowy, wynosi 30 dni od dnia, w którym poinformowaliśmy Cię o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta (liczy się termin późniejszy). Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane. Nie musisz podawać przyczyn odstąpienia.

135. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy wyślij nam najpóźniej w ostatnim dniu terminu, w którym masz prawo do odstąpienia.

Wypowiedzenie umowy

136. Możemy wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym z następujących ważnych powodów:

- 136.1. po zawarciu umowy ubezpieczenia wyjdą na jaw istotne rozbieżności pomiędzy Twoimi oświadczeniami zawartymi we wniosku o zawarcie umowy a stanem faktycznym,
- 136.2. jeśli Ty lub Ubezpieczony (jeśli ubezpieczenie zostało zawarte na cudzy rachunek) podejmiecie próbę celowego wyłudzenia od nas świadczenia ubezpieczeniowego,
- 136.3. gdy dowiemy się, że ubezpieczony pojazd nie jest własnością Ubezpieczonego – niezgodnie z Twoją deklaracją we wniosku o zawarcie umowy lub stanem opisanym w przyjętej przez Ciebie ofercie,
- 136.4. gdy dowiemy się, że zmieniłeś sposób użytkowania ubezpieczonego pojazdu na którykolwiek ze wskazanych w punkcie 7.

Jak złożyć reklamację, skargę lub zażalenie

137. Reklamację na nasze usługi, skargę lub zażalenie można złożyć w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszym biurze (ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa). Można to zrobić:

- 137.1. na piśmie – dostarczyć osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszym biurze (adres wskazany wyżej) albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe,

- 137.2. ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu 224 224 224 – opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora), albo osobiście do protokołu podczas wizyty w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszym biurze (adres wskazany wyżej),
- 137.3. elektronicznie – przy użyciu formularza dostępnego na naszej stronie internetowej www.allianz.pl lub e-mailem: skargi@allianz.pl.

138. Postępowaniem wywołanym wniesieniem reklamacji, skargi lub zażalenia zajmie się nasz zarząd lub osoba, którą upoważnimy.

139. Rozpatrzymy reklamację, skargę lub zażalenie i odpowiemy na nią bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed upływem 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni, możemy wydłużyć ten czas do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia. W takiej sytuacji poinformujemy osobę, która złożyła reklamację, skargę, zażalenie jakie są powody wydłużenia terminu i okoliczności, które ustalamy, aby rozpatrzyć sprawę oraz określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi.

140. Odpowiemy na reklamację, skargę lub zażalenie w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku. E-mailem odpowiadamy na reklamację, skargę lub zażalenie wyłącznie na prośbę osoby, która ją złożyła.

141. Informacje o postępowaniu reklamacyjnym, skargowym lub zażaleniowym udostępniamy na naszej stronie internetowej www.allianz.pl oraz w naszych jednostkach obsługujących klientów.

Jak inaczej można rozwiązać spór

142. Osoby fizyczne mogą złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

143. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla nas do pozasądowego rozwiązywania sporów jest Rzecznik Finansowy (w tym postępowaniu mamy obowiązek uczestniczyć) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (nasz udział w tym postępowaniu wymaga naszej zgody). Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego to: www.rf.gov.pl/polubowne. Adres strony internetowej Sądu Polubownego przy KNF to: www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny.

144. W przypadku sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów zawartych z nami za pośrednictwem strony internetowej lub drogą elektroniczną, można skorzystać z platformy ODR służącej do rozstrzygania sporów konsumenckich w trybie online. Wymagane jest wypełnienie elektronicznego formularza reklamacji dostępnego pod adresem: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

Obowiązujące przepisy prawa

145. Jeśli jakieś kwestie nie są uregulowane w umowie lub w tych o.w.u., zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego i inne przepisy prawa polskiego.

146. Stosujemy język polski w relacjach wynikających z tych o.w.u.

Właściwość sądów

147. Pozew, który dotyczy umowy lub z niej wynika, można wnieść do sądu:
- 147.1. właściwości ogólnej – zgodnie z kodeksem postępowania cywilnego albo
- 147.2. właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy,
- 147.3. właściwego dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy.

Definicje

W tym rozdziale wyjaśnimy pojęcia, których używamy w przewodniku.

2.6

→ Spis treści

A

Awaria
nieoczekiwana niesprawność ubezpieczonego pojazdu pochodzenia mechanicznego, elektrycznego lub elektronicznego, która powoduje jego unieruchomienie lub:
- rozładowanie akumulatora,
- niesprawność oświetlenia zewnętrznego pojazdu,
- niesprawność wycieraczek,
- niesprawność pasów bezpieczeństwa,
- niesprawność alarmu.

K

Kradzież
zdarzenie opisane w kodeksie karnym jako:
- zabór cudzej rzeczy ruchomej w celu przywłaszczenia – art. 278 KK,
- zabór cudzej rzeczy z włamaniem – art. 279 KK,
- zabór cudzej rzeczy przy użyciu przemocy lub groźby jej użycia albo doprowadzeniu człowieka do stanu nieprzytomności lub bezbronności w celu kradzieży mienia – art. 280 KK.

O

Oferta
złożona Tobie przez Allianz oferta zawarcia umowy ubezpieczenia. Składamy ją na podstawie informacji wcześniej otrzymanych od Ciebie.

Osoba trzecia
osoba pozostająca poza stosunkiem ubezpieczenia wynikającym z umowy zawartej z nami.

P

Pojazd
środek transportu lądowego, który może poruszać się po drogach publicznych, zarejestrowany w Polsce na podstawie przepisów prawa o ruchu drogowym.

Pojazd zastępczy
pojazd udostępniony Ubezpieczonemu, gdy ubezpieczony pojazd zostanie unieruchomiony w wyniku zdarzenia, które jest objęte ochroną. Opłacimy koszty najmu zgodnie z zakresem ochrony ubezpieczeniowej i limitami określonymi w tych ogólnych warunkach ubezpieczenia. Warunki udostępnienia pojazdu zastępczego określa dostawca usługi wynajmu pojazdu.

Polska
Rzeczpospolita Polska.

Przywłaszczenie
przestępstwo opisane w art. 284 KK jako przywłaszczenie sobie cudzej lub powierzonej rzeczy ruchomej.

S

Siła wyższa
nagły i niemożliwy do przewidzenia stan, wywołany przyczyną niezależną od nas, Ciebie lub Ubezpieczonego, którego następstwom nie można zapobiec przy użyciu dostępnych środków.

Stan pod wpływem alkoholu
stan, w którym zawartość alkoholu w organizmie wynosi lub prowadzi do stężenia 0,2 promila alkoholu lub więcej, lub zawartość alkoholu w 1 dm^3 wydychanego powietrza wynosi lub prowadzi do stężenia 0,1 mg lub więcej.

Stan pod wpływem środków narkotycznych
stan po użyciu środków odurzających lub po użyciu substancji psychotropowych lub po użyciu środków zastępczych lub po użyciu nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii.

Systemy eksperckie
systemy informatyczne: Audatex, Eurotax, Info-Ekspert, DAT. Wykorzystujemy je, aby kalkulować koszty naprawy i wyceniać wartość pojazdów, również pojazdów uszkodzonych. Nazwę systemu eksperckiego, na podstawie którego ustaliliśmy wartość ubezpieczonego pojazdu w dniu zawarcia umowy, znajdziesz we wniosku o zawarcie umowy lub w przyjętej przez Ciebie ofercie i na polisie.

U

Ubezpieczający, Ty
osoba, która zawarła z nami umowę i zobowiązała się do opłacania składek.

Ubezpieczony
osoba, której dobra chronimy na podstawie umowy. W zależności od naszego świadczenia: kierowca lub każdy z pasażerów znajdujący się w ubezpieczonym pojeździe w momencie zaistnienia zdarzenia objętego udzielaną przez nas ochroną.

Ubezpieczony pojazd
pojazd, wskazany we wniosku o zawarcie umowy lub w przyjętej przez Ciebie ofercie i w polisie.

Umowa
umowa ubezpieczenia zawarta na podstawie ogólnych warunków ubezpieczenia Assistance Optymalny lub Maksymalny wchodzących w skład tego przewodnika.

Umowa główna
Umowa ubezpieczenia zawarta z nami na podstawie ogólnych warunków ubezpieczenia Przewodnik po ubezpieczeniu Mój samochód

Unieruchomienie
stan ubezpieczonego pojazdu, który uniemożliwia jego dalsze, bezpieczne i zgodne z obowiązującymi przepisami ruchu drogowego użytkowanie na drogach publicznych.

Użytkownik pojazdu
osoba, która posiada dokumenty ubezpieczonego pojazdu oraz klucz/kartę/sterownik lub pilot do jego otwarcia lub uruchomienia i otrzymała je za zgodą i wiedzą właściciela ubezpieczonego pojazdu lub innej osoby, która ma prawo nim rozporządzać. Użytkownikiem pojazdu jest przede wszystkim:
- korzystający z ubezpieczonego pojazdu na podstawie umowy leasingu, pożyczkobiorca albo kredytobiorca, któremu bank oddał przewłaszczony pojazd do używania,
- inna osoba, która faktycznie włada ubezpieczonym pojazdem za zgodą właściciela, zwłaszcza na podstawie umowy użyczenia, przechowania, komisu lub w ramach stosunku pracy,
- osoba, która faktycznie włada ubezpieczonym pojazdem za zgodą osoby, o której mowa w dwóch poprzednich punktach.

W

Wandalizm
umyślne zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego pojazdu lub jego części przez osoby trzecie.

Warsztat naprawczy
warsztat zlokalizowany najbliżej miejsca zdarzenia objętego ochroną i rekomendowany przez nas. Możesz wybrać inny warsztat, jeśli odległość pomiędzy miejscem zdarzenia ubezpieczeniowego a wybranym przez Ciebie warsztatem, jest mniejsza niż odległość między miejscem zdarzenia ubezpieczeniowego a warsztatem naprawczym rekomendowanym przez nas.

Wartość rynkowa pojazdu
wartość ubezpieczonego pojazdu ustalamy na podstawie notowań rynkowych pojazdu danej marki, typu i roku produkcji w systemie eksperckim. Uwzględniamy w niej korekty, zwłaszcza związane z: wyposażeniem pojazdu (standardowym i dodatkowym, które wskazałeś we wniosku o zawarcie umowy), przebiegiem, stanem technicznym, okresem eksploatacji pojazdu, wcześniejszymi naprawami, liczbą właścicieli, sposobem jego poprzedniego użytkowania. Wartość rynkowa pojazdu:
- brutto – zawiera podatek VAT,
- netto – nie zawiera podatku VAT,
- netto + 50% VAT – zawiera 50% podatku VAT.

Wiek pojazdu
różnica lat między rokiem zawarcia umowy a rokiem produkcji ubezpieczonego pojazdu.

Wypadek
zdarzenie, którego skutkiem jest uszkodzenie lub zniszczenie ubezpieczonego pojazdu spowodowane przez:
- kolizję ubezpieczonego pojazdu z innym pojazdem, uczestnikiem ruchu drogowego,

przedmiotem lub zwierzęciem znajdującym się na zewnątrz ubezpieczonego pojazdu,
- pożar, eksplozję, implozję,
- huragan, grad, uderzenie pioruna, powódź, osunięcia ziemi lub zapadnięcie ziemi, lawiny lub działanie innych sił przyrody,
- działanie czynnika termicznego i chemicznego pochodzącego spoza ubezpieczonego pojazdu,
- utratę możliwości poruszania się ubezpieczonego pojazdu wynikającą z najechania na przedmiot w taki sposób, że koła ubezpieczonego pojazdu nie mają wystarczającej styczności z nawierzchnią,
- opuszczenie drogi w wyniku utraty panowania nad ubezpieczonym pojazdem.

Wyposażenie pojazdu
sprzęt i urządzenia, które są własnością Ubezpieczonego i służą:
- do utrzymania lub używania ubezpieczonego pojazdu zgodnie z jego przeznaczeniem,
- bezpieczeństwu jazdy,
- zabezpieczeniu ubezpieczonego pojazdu przed kradzieżą.

Wyposażenie ubezpieczonego pojazdu musi być zamontowane na stałe: nie można go zdemontować bez użycia narzędzi mechanicznych – z wyjątkiem przypadków, które wskazujemy w tych ogólnych warunkach ubezpieczenia.
Za wyposażenie pojazdu uznajemy:
- wyposażenie standardowe, które producent pojazdu montuje standardowo w warunkach montażu fabrycznego lub generalny importer pojazdu do Polski montuje w pojazdach danej marki, modelu i wersji,
- wyposażenie dodatkowe, które producent pojazdu montuje dodatkowo w warunkach montażu fabrycznego lub generalny importer pojazdu do Polski montuje w pojazdach danej marki, modelu i wersji.

Wyposażenie dodatkowe to też:
- niewymagające trwałego montażu: nawigacja (niewbudowana), CB radio, radio CD/DVD, sprzęt audio, bagażnik dachowy, fotelik dzie¬cięcy, wideorejestrator trasy, felgi, boksy dachowe, uchwyty rowerowe/na narty oraz gaśnica, apteczka, trójkąt ostrzegawczy,
- instalacja gazowa niemontowana fabrycznie,
- wallbox (urządzenie przeznaczone do ładowania pojazdów elektrycznych), kabel do ładowania pojazdów elektrycznych,
- wyposażenie, które nie było montowane w warunkach montażu fabrycznego, zamontowane w ubezpieczonym pojeździe lub wykorzystywane przy prowa¬dzonej działalności gospodarczej. Wyposażenie to powinno być potwierdzone dokumentem montażu lub zakupu.

Wyposażenie dodatkowe obejmujemy ochroną, jeśli wskazano je we wniosku o zawarcie umowy lub w przyjętej przez Ciebie ofercie i potwierdzono w polisie.

Z

Zamieszki
spontaniczne, niezorganizowane zakłócenie porządku publicznego wywołane przez grupę ludzi.

2.6 DEFINICJE

W tych ogólnych warunkach ubezpieczenia posługujemy się skróconymi nazwami następujących ustaw:

- ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny – używamy skrótu: kodeks cywilny,
- ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. kodeks postępowania cywilnego – używamy skrótu: kodeks postępowania cywilnego,
- ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. kodeks karny – używamy skrótu: kodeks karny lub KK,
- ustawa z dnia 20 czerwca 1997 r. prawo o ruchu drogowym – używamy skrótu: prawo o ruchu drogowym,
- ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, ubezpieczeniowym funduszu gwarancyjnym i polskim biurze ubezpieczycieli komunikacyjnych – używamy skrótu: ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych,
- ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii – używamy skrótu: ustawa o przeciwdziałaniu narkomanii,
- ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o przewozie towarów niebezpiecznych – używamy skrótu: ustawa o przewozie towarów niebezpiecznych,
- ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta – używamy skrótu: ustawa o prawach konsumenta,
- ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. prawo pocztowe – używamy skrótu: ustawa prawo pocztowe,
- ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich – używamy skrótu: ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich,
- ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej – używamy skrótu: ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej ustawa

Przewodnik po ubezpieczeniu Assistance Maksymalny został zatwierdzony uchwałą Zarządu TUiR Allianz Polska S.A. nr 115/2024.

Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4B, 00-189 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000028261, NIP: 525-156-50-15, wysokość kapitału zakładowego: 457 110 000 zł (wpłaconego w całości), posiadająca status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych

→ Spis treści

Przydatne wskazówki

Tu znajdziesz wskazówki, jak dbać o bezpieczeństwo swoje i innych, gdy korzystasz z pojazdu.

→ Spis treści

Poniższe wskazówki nie stanowią treści o.w.u. – pełnią one jedynie rolę dodatkowego wyjaśnienia. Obowiązki związane z umową wynikają z treści o.w.u. (a więc rozdziałów 1 i 2).

Jak zabezpieczyć samochód w przypadku wystąpienia anomalii pogodowych?



Śledź ostrzeżenia i zalecenia lokalnych władz – jeśli zajdzie konieczność ewakuacji lub przemieszczenia pojazdu, postępuj zgodnie z zaleceniami.



Upewnij się, że wszystkie okna i drzwi są zamknięte – w przypadku wystąpienia burzy z silnym wiatrem lub gradu, ważne jest, aby wszystkie okna i drzwi samochodu były dokładnie zamknięte, aby uniknąć zalania wnętrza lub uszkodzeń, które mogą powstać w wyniku gradobicia.



Zabezpiecz samochód przed gradem – jeśli to możliwe, postaraj się znaleźć zadaszone miejsce parkingowe, takie jak garaż lub zadaszony parking, aby uniknąć uszkodzeń spowodowanych przez grad. Jeśli nie ma takiej możliwości, możesz użyć specjalnego pokrowca ochronnego, które mogą pomóc w minimalizacji szkód.



Unikaj parkowania pod drzewami w czasie burz i silnych wiatrów – mogą powodować upadanie gałęzi z drzew, co może uszkodzić samochód.



Regularnie dbaj o pojazd – regularna konserwacja samochodu (w tym sprawdzanie stanu opon, działania układu hamulcowego i innych istotnych podzespołów) może pomóc w zapobieganiu uszkodzeniom spowodowanym przez ekstremalne warunki pogodowe.

→ Spis treści

Jak jeździć bezpieczniej



Nie korzystaj z telefonu w trakcie prowadzenia pojazdu. Pisanie smsów czy np. ustawianie nawigacji podczas jazdy odwraca uwagę od sytuacji na drodze. A to podnosi ryzyko spowodowania wypadku lub kolizji.



Przestrzegaj ograniczeń prędkości i zachowuj bezpieczny odstęp pomiędzy pojazdami. Zawsze zwracaj uwagę na znaki drogowe.



Zapinaj pasy ezpieczeństwa i wymagaj tego od swoich pasażerów.



Podczas długich podróży zatrzymuj się na krótką przerwę co dwie godziny.



Przygotuj samochód na trudne warunki pogodowe – opady deszczu lub śniegu oraz oblodzoną nawierzchnię.

Jak konserwować i użytkować pojazd



Dbaj o stan techniczny pojazdu – nie zapominaj o wymaganych przeglądach technicznych, regularnie sprawdzaj ciśnienie w oponach i poziom oleju w pojeździe.



Dbaj o sprawność wycieraczek i regularnie wymieniaj w nich pióra.



Upewnij się, że światła pojazdu są sprawne i czyste.

Jak przeciwdziałać kradzieży



Nie pozostawiaj pojazdu bez nadzoru, zwłaszcza w podejrzanych lub niezamieszkanych miejscach.



Zawsze, gdy opuszczasz samochód, uruchamiaj zabezpieczenia przeciwkradzieżowe.



Nigdy nie zostawiaj dowodu rejestracyjnego w pojeździe.



Rozważ użycie dodatkowych zabezpieczeń przeciwkradzieżowych, jak np. blokada skrzyni biegów.



Zawsze wyjmuj z pojazdu kluczyki, nawet jeśli jest on zaparkowany na terenie prywatnym. Pamiętaj o zamknięciu wszystkich okien.

Jak dbać o bezpieczeństwo w podróży



Gdy wyruszasz w dłuższą podróż, zabierz gumę do żucia. Żucie gumy dotlenia mózg i sprzyja podniesieniu koncentracji.



Sfotografuj najważniejsze dokumenty, takie jak: dowód rejestracyjny pojazdu, odcinek polisy OC oraz swój dokument tożsamości. Przechowuj zdjęcia, np. w swojej chmurze. Możesz je też wysłać mailem na swój adres.



Unikaj parkowania pod drzewami albo w miejscach o wysokim ryzyku osunięcia się kamieni, lodu lub śniegu.

Pomóż nam podnosić standardy

Jednym z naszych priorytetów w Allianz jest ciągłe doskonalenie obsługi klienta. Jeśli masz jakiekolwiek uwagi lub wątpliwości, możesz je nam zgłosić na dwa sposoby:

- poprzez udział w ankiecie, którą wysyłamy m.in. po zakupie ubezpieczenia, po zgłoszeniu oraz po rozpatrzeniu szkody,
- telefonicznie pod numerem: → 224 224 224 (opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora).

→ Spis treści

Dziękujemy,
że jesteś
z nami!





Allianz

Dołączamy do usługi e-Doręczenia

Szanowni Państwo,

od **1 kwietnia 2025 r.** reklamacje, skargi i zażalenia można składać również w ramach usługi e-Doręczenia za pośrednictwem adresu do doręczeń elektronicznych.

Adres wpisany do bazy adresów elektronicznych dla **Towarzystwa Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna** to:

AE:PL-62864-84315-VDAGC-23

Reklamacje na nasze usługi, skargi lub zażalenia można również składać za pośrednictwem dotychczasowych kanałów komunikacji.

Z wyrazami szacunku

Allianz

Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa,
wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,
pod numerem KRS 0000028261, NIP 525-15-65-015, REGON 012267870, wysokość kapitału zakładowego 457 110 000 złotych (wpłacony w całości).

Allianz

Wprowadzamy nowe zasady obsługi reklamacji, skarg i zażaleń

Szanowni Państwo,

od **13.02.2026 r.** zmieniają się zasady rozpatrywania reklamacji, skarg i zażaleń w Allianz. W nowych zasadach, które znajdą Państwo niżej, zapewniamy m.in. szersze wykorzystanie elektronicznych form komunikacji.

Z wyrazami szacunku

Allianz

Jak złożyć reklamację, skargę lub zażalenie

1. Reklamację, skargę lub zażalenie na nasze usługi można złożyć w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszej siedzibie (ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa).
2. Można to zrobić:
   a) na piśmie:
      i) w postaci papierowej – osobiście w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszej siedzibie, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe, albo nadając w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
      ii) w postaci elektronicznej – z wykorzystaniem formularza dostępnego na naszej stronie internetowej www.allianz.pl lub e-mailem: skargi@allianz.pl albo wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych: **AE:PL-62864-84315-VDAGC-23**;
   b) ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu 224 224 224, opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora), albo osobiście do protokołu podczas wizyty w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszej siedzibie.
3. Postępowaniem wywołanym wniesieniem reklamacji, skargi lub zażalenia zajmie się nasz zarząd lub osoba, którą upoważnimy.
4. Rozpatrzymy reklamację, skargę lub zażalenie i odpowiemy na nią bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed upływem 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni, możemy wydłużyć ten czas do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia. W takiej sytuacji poinformujemy osobę, która złożyła reklamację, skargę lub zażalenie jakie są powody wydłużenia terminu i okoliczności, które ustalamy, aby rozpatrzyć sprawę oraz określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi.
5. Odpowiemy na reklamację, skargę lub zażalenie na piśmie:
   a) w postaci papierowej – w przypadku, gdy reklamacja, skarga lub zażalenie zostało złożone na piśmie w postaci papierowej, chyba że wniesiono o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
   b) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja, skarga lub zażalenie zostało złożone na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że wniesiono o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej. Odpowiedzi udzielimy:
      i) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożono reklamację, skargę lub zażalenie, albo innego środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez składającego reklamację, skargę lub zażalenie, w przypadku, gdy reklamacja, skarga lub zażalenie zostało złożone z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
      ii) na adres składającego reklamację, skargę lub zażalenie do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych – w przypadku, gdy reklamacja, skarga lub zażalenie zostało wysłane na adres do doręczeń elektronicznych;
   c) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem składającego reklamację, skargę lub zażalenie– w przypadku, gdy reklamacja, skarga lub zażalenie zostało złożone ustnie.
6. Informacje o postępowaniu reklamacyjnym udostępniamy na naszej stronie internetowej www.allianz.pl oraz w naszych jednostkach obsługujących klientów.

Jak inaczej można rozwiązać spór

1. Osoby fizyczne mogą złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
2. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla nas do pozasądowego rozwiązywania sporów jest Rzecznik Finansowy (w tym postępowaniu mamy obowiązek uczestniczyć) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (nasz udział w tym postępowaniu wymaga naszej zgody). Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego to: www.rf.gov.pl/polubowne. Adres strony internetowej Sądu Polubownego przy KNF to: www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny
3. W celu dochodzenia roszczeń istnieje możliwość skierowania powództwa do sądu powszechnego. Powództwo o roszczenie wynikające z umów ubezpieczenia 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. Jako pozwanego należy wskazać **TUiR Allianz Polska S.A.** ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa.

Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa,
wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,
pod numerem KRS: 0000028261, NIP 525-15-65-015, REGON 012267870, wysokość kapitału zakładowego: 457 110 000 złotych (wpłacony w całości).