

Ogólne warunki ubezpieczenia

**Assistance
samochodowy dla
posiadaczy rachunków
Eurokonto Prestiżowe
z kartą World Elite
Debit MasterCard**

Allianz 

**Ogólne warunki ubezpieczenia Assistance samochodowy
dla posiadaczy rachunków Eurokonto Prestiżowe
z kartą World Elite Debit MasterCard**

RODZAJ INFORMACJI	NUMER ZAPISU Z WZORCA UMOWNEGO
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§1 ust. 1, 2, 5-9 §2 §3 §5 ust. 1
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§3 ust. 1-5 §4 §5 ust. 2, 3 §6 ust. 2, 3

Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne	1
§ 2. Definicje	1
§ 3. Zakres ubezpieczenia	2
§ 4. Wyłączenia odpowiedzialności	2
§ 5. Postępowanie w przypadku szkody	3
§ 6. Postanowienia końcowe	3

Ogólne warunki ubezpieczenia Assistance samochodowy dla posiadaczy rachunków Eurokonto Prestiżowe z kartą World Elite Debit MasterCard

§ 1.

Postanowienia ogólne

1.

Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna, zwane dalej Allianz Polska, oferuje pomoc podczas podróży samochodem, zwaną dalej ASSISTANCE SAMOCHODOWY, obejmując nią pojazdy, które zarejestrowane są na posiadacza/użytkownika karty World Elite Debit MasterCard będącego właścicielem/współwłaścicielem/pełnomocnikiem Rachunku Eurokonto Prestiżowe lub pojazdy służbowe użytkowane przez ww. osoby.

2.

Ubezpieczonymi w zakresie niniejszej umowy ubezpieczenia są:

- 1) w przypadku pojazdu zarejestrowanego na posiadacza/użytkownika karty World Elite Debit MasterCard – kierowca i pasażerowie pojazdu,
- 2) w przypadku pojazdu służbowego użytkowanego przez posiadacza/użytkownika karty World Elite Debit MasterCard – kierowca i pasażerowie, pod warunkiem, że w czasie awarii posiadacz/użytkownik karty World Elite Debit MasterCard jest kierowcą lub jednym z pasażerów pojazdu, z zastrzeżeniem ust. 7.

3.

Ubezpieczającym w zakresie niniejszej umowy ubezpieczenia jest Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna.

4.

Umowa zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Allianz Polska określa w szczególności:

- 1) prawa i obowiązki stron umowy,
- 2) tryb, warunki, sposób oraz przesłanki i terminy wypowiedzenia umowy przez ubezpieczającego lub Allianz Polska,
- 3) sposób ustalania i opłacania składki ubezpieczeniowej,
- 4) tryb, warunki oraz sposób dokonywania zmiany umowy.

5.

W ramach jednej karty World Elite Debit MasterCard mogą być ubezpieczone dwa pojazdy, przy czym za pojazdy ubezpieczone przyjmuje się pierwsze dwa pojazdy, którym Centrum Operacyjne udzieliło pomocy z zastrzeżeniem możliwości zmiany pojazdu ubezpieczonego w przypadku jego sprzedaży lub utraty. Zmiana pojazdu musi być zgłoszona do Centrum Operacyjnego.

6.

Przedmiotem ubezpieczenia jest pomoc udzielana kierowcy i pasażerom ubezpieczonego pojazdu wyłącznie w związku z wypadkiem lub awarią zaistniałą na terenie RP oraz terytorium państw Unii Europejskiej, Szwajcarii, Norwegii i Lichtensteinu.

7.

Liczba osób znajdujących się w pojeździe nie może przekroczyć liczby osób określonej w dowodzie rejestracyjnym pojazdu (nie więcej niż 9 osób).

8.

Ochrona ubezpieczeniowa udzielana posiadaczowi/użytkownikowi karty World Elite Debit MasterCard rozpoczyna się w dniu następnym po zawarciu umowy o kartę World Elite Debit Mastercard i trwa do czasu rozwiązania umowy o kartę World Elite Debit Mastercard, o ile umowa zawarta przez Ubezpieczającego z Allianz Polska będzie pozostawała w mocy.

9.

Składka za ubezpieczenie każdego z posiadaczy rachunku Eurokonto Prestiżowe płatna jest przez Ubezpieczającego za okres udzielania ochrony ubezpieczeniowej danemu Ubezpieczonemu. Ubezpieczony nie ponosi kosztów składki. Składkę ubezpieczeniową oblicza się za czas trwania ochrony ubezpieczeniowej Towarzystwa. Składka jest pobierana w złotych polskich. Wysokość składki ubezpieczeniowej jest ustalana w oparciu o ryzyko ubezpieczeniowe.

10.

Ubezpieczony ma prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej w czasie trwania ubezpieczenia assistance. W tym celu Ubezpieczony powinien

złożyć Ubezpieczającemu oświadczenia o rezygnacji, zawierające dane pozwalające w sposób jednoznaczny zidentyfikować Ubezpieczonego oraz prośbę o zaniechanie objęcia ochroną z tytułu ubezpieczeń określonych w niniejszych OWU. W przypadku złożenia oświadczenia o rezygnacji ochrona ubezpieczeniowa kończy się 30 dnia licząc od dnia, w którym rezygnacja wpłynęła do Ubezpieczającego.

11.

Usługi są świadczone za pośrednictwem Centrum Operacyjnego Allianz Polska – Mondial Assistance Sp. z o.o., ul. Domaniewska 50 B, 02-672 Warszawa, nr telefonu 022 5 222 567, faks 022 5 222 520, zwanego dalej Centrum Operacyjnym.

§ 2.

Definicje

1. **Kierowca** – kierujący pojazdem w czasie zdarzenia objętego odpowiedzialnością Allianz Polska w ramach niniejszej umowy.
2. **Pasażer** – każda osoba przewożona pojazdem w czasie zdarzenia objętego odpowiedzialnością Allianz Polska w ramach niniejszej umowy, z wyłączeniem osób przewożonych za opłatą, z tym zastrzeżeniem, że łączna liczba osób przewożonych pojazdem nie może być większa niż liczba osób określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu.
3. **Pojazd** – nie starszy niż 10 letni, samochód osobowy, ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony albo ciężarowo-osobowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony, liczbie miejsc pasażerskich nie większej niż 9 (wraz z kierowcą), zarejestrowany na posiadacza/użytkownika karty World Elite Debit MasterCard lub służbowy, użytkowany przez posiadacza/użytkownika karty World Elite Debit MasterCard.
4. **Awaria** – każdy przypadek losowy zaistniały w odległości powyżej 5 km od miejsca zamieszkania, wynikający z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego powodujący unieruchomienie ubezpieczonego pojazdu.
 - 1) Pojęcie „awaria” obejmuje także:
 - a) awarię pasów bezpieczeństwa,
 - b) awarię ogumienia,
 - c) brak paliwa uniemożliwiający kontynuację jazdy, Allianz Polska zorganizuje dostarczenie paliwa w ilości niezbędnej do dojechania do najbliższej czynnej stacji paliw i pokrywa koszty dostarczenia, przy czym Allianz Polska nie pokrywa kosztów paliwa,
 - d) zagubienie, zatrzaskanie kluczyków.
 - 2) Pojęcie „awaria” nie obejmuje przypadków polegających wyłącznie na awarii akumulatora oraz awarii oświetlenia pojazdu na skutek przepalenia się żarówek.
5. **Wypadek** – zdarzenie, w wyniku którego ubezpieczony pojazd uległ uszkodzeniu lub zniszczeniu, to jest:
 - 1) wypadek drogowy przy współudziale innych pojazdów lub uczestników ruchu drogowego,
 - 2) pozostałe wypadki powstałe wskutek nagłego działania siły mechanicznej w momencie zetknięcia się pojazdu z innymi pojazdami, osobami, przedmiotami lub zwierzętami pochodzącymi z zewnątrz pojazdu,
 - 3) uszkodzenia przez osoby trzecie,
 - 4) pożar, wybuch, osmalenie,
 - 5) huragan, grad, uderzenie pioruna, powódź, osuwanie się lub zapadanie ziemi, lawina, lub inne siły przyrody,
 - 6) nagłe działanie czynnika termicznego i chemicznego pochodzącego z zewnątrz pojazdu.
6. **Unieruchomienie** – stan pojazdu ubezpieczonego, dopuszczonego do ruchu na drogach publicznych i posiadającego ważne badania techniczne, który powstał na skutek wypadku lub awarii, uniemożliwiający dalsze użytkowanie pojazdu na drogach publicznych.
7. **Pojazd unieruchomiony** – pojazd ubezpieczony, dopuszczony do ruchu na drogach publicznych i posiadający ważne badania techniczne, który z powodu awarii nie może być użytkowany.
8. **Miejsce zamieszkania** – mieszkanie lub dom, którego adres jest wskazany przez Ubezpieczonego w bankowej dokumentacji Rachunku Eurokonto jako miejsce stałego zamieszkania Ubezpieczonego lub adres

korespondencyjny, w przypadku, gdy miejsce stałego zamieszkania nie zostało wskazane.

9. **Rok ubezpieczeniowy** – 12 miesięczny okres od daty rozpoczęcia ochrony, przy czym początek pierwszego rocznego okresu ubezpieczenia rozpoczyna się w dniu następnym po zawarciu umowy o kartę World Elite Debit Mastercard. W przypadku złożenia przez Ubezpieczonego do Ubezpieczającego deklaracji woli ponownego objęcia ochroną ubezpieczeniową po uprzedniej rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej, początek rocznego okresu ubezpieczenia rozpoczyna się w dniu następnym po dniu złożenia deklaracji woli ponownego objęcia ochroną ubezpieczeniową.
10. **Samochód zastępczy** – samochód klasy nie wyższej niż ubezpieczony pojazd, zorganizowany przez Allianz Polska na czas naprawy pojazdu.

§ 3.

Zakres ubezpieczenia

1.

Usprawnienie na miejscu, holowanie:

- 1) W przypadku, gdy pojazd na skutek awarii został unieruchomiony, Allianz Polska organizuje usunięcie awarii na miejscu zdarzenia i pokrywa koszty usunięcia awarii lub, jeśli pojazd nie nadaje się do naprawy na miejscu zdarzenia, koszty transportu (holowania) lub przewiezienia pojazdu do najbliższej Autoryzowanej Stacji Obsługi danej marki albo do innego najbliższego zakładu naprawczego do kwoty 1600 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe,
- 2) W przypadku gdy pojazd został unieruchomiony na skutek wypadku, Allianz Polska organizuje naprawę na miejscu zdarzenia i pokrywa jej koszty lub, jeśli pojazd nie nadaje się do naprawy na miejscu zdarzenia, koszty transportu (holowania) lub przewiezienia pojazdu do najbliższej Autoryzowanej Stacji Obsługi danej marki albo do innego najbliższego zakładu naprawczego do kwoty 1600 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe.

2.

Samochód zastępczy:

- 1) W razie gdy naprawa unieruchomionego pojazdu ma trwać dłużej niż 24 godziny i pojazd ten był holowany przez Centrum Operacyjne, Allianz Polska organizuje i pokrywa koszt wynajmu samochodu zastępczego dla Ubezpieczonego na czas naprawy do kwoty 2800 zł, w odniesieniu do rocznego okresu ubezpieczenia.
- 2) Osoba korzystająca z ww. świadczenia zobowiązana będzie do spełnienia wszystkich warunków wymaganych przez daną wypożyczalnię od osób wypożyczających samochód.
- 3) Skorzystanie w przypadku awarii ze świadczenia wyszczególnionego w niniejszym ustępie wyklucza możliwość skorzystania ze świadczeń wyszczególnionych w ustępach 3 i 4.

3.

Nocleg w hotelu dla Ubezpieczonych: W razie gdy naprawa pojazdu ma trwać dłużej niż 24 godziny, Allianz Polska organizuje nocleg w hotelu dla Ubezpieczonych i pokrywa jego koszt, do kwoty 1600 zł, w odniesieniu do rocznego okresu ubezpieczenia.

Skorzystanie w przypadku awarii lub wypadku ze świadczenia wyszczególnionego w niniejszym ustępie wyklucza możliwość skorzystania ze świadczeń wyszczególnionych w ustępach 2 i 4.

4.

Kontynuacja podróży Ubezpieczonych: W razie gdy naprawa pojazdu ma trwać dłużej niż 48 godzin, Allianz Polska organizuje transport Ubezpieczonych do miejsca zamieszkania lub miejsca przeznaczenia na terenie RP i pokrywa jego koszty, do kwoty 800 zł, w odniesieniu do rocznego okresu ubezpieczenia. Skorzystanie w przypadku awarii lub wypadku ze świadczenia wyszczególnionego w niniejszym ustępie wyklucza możliwość skorzystania ze świadczeń wyszczególnionych w ustępach 2 i 3.

5.

Zabezpieczenie pojazdu: W razie unieruchomienia pojazdu Allianz Polska organizuje i pokrywa koszty parkingu na okres nie przekraczający dwóch dni, do równowartości 300 zł.

6.

Informacje o natężeniu ruchu i stanie dróg: Jeżeli Ubezpieczony wyraża chęć skorzystania z informacji, Centrum Operacyjne udzieli Ubezpieczonemu telefonicznej informacji dotyczących natężenia ruchu na drogach krajowych RP oraz informacji dotyczących stanu dróg w całym kraju. Centrum Operacyjne przekazuje wiadomości dotyczące ewentualnych utrudnień mogących wystąpić na drodze, w tym informacji o robotach drogowych i sugerowanych trasach objazdu.

7.

Powiadomienia i porady: Jeżeli Ubezpieczony wyraża chęć skorzystania z informacji, Centrum Operacyjne udzieli Ubezpieczonemu telefonicznej informacji lub porady ogólnej dotyczącej następujących sytuacji losowych:

1. kradzież samochodu,
2. kolizja drogowa,
3. włamanie do samochodu,
4. zgubione dokumenty,
5. zgubione kluczyki,
6. akt wandalizmu.
7. Pakiet informacyjny i serwis Osobisty Asystent („Concierge dla wymagających”) dostępny jest dla posiadaczy rachunków Eurokonto Prestiżowe z kartą Mastercard Debit Elite. Zakres usług udzielanych w ramach pakietu, o którym mowa w zdaniu powyżej został wskazany w załączniku nr 1 do niniejszego OWU.

§ 4.

Wyłączenia odpowiedzialności

1.

Świadczenia wynikające z niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia nie przysługują i nie mieszczą się w zakresie ubezpieczenia w razie awarii i wypadków będących następstwem:

- 1) zdarzeń zaistniałych przed objęciem ochroną ubezpieczeniową,
- 2) wydarzeń wojennych, rozruchów, niepokoїв społecznych,
- 3) popełnienia przez Ubezpieczonego przestępstwa umyślnego lub jego usiłowania w rozumieniu Ustawy Kodeks Karny, przestępstwa skarbowego lub wykroczenia skarbowego lub ich usiłowania w rozumieniu Ustawy Kodeks Karny Skarbowy, wykroczenia lub jego usiłowania w rozumieniu Ustawy Kodeks Wykroczeń lub naruszenia innych powszechnie obowiązujących przepisów karnych,
- 4) umyślnego samookaleczenia, samobójstwa lub próby popełnienia samobójstwa przez Ubezpieczonego,
- 5) strajku, rozruchów, aktów terroryzmu lub sabotażu, udziału ubezpieczonych w zakładach, przestępstwach, bójkach, z wyjątkiem wypadków powstałych podczas obrony własnej lub udzielenia pomocy osobom znajdującym się w niebezpieczeństwie
- 6) działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością,
- 7) aktywnego udziału ubezpieczonego pojazdu w zawodach, wyścigach, rajdach,
- 8) winy umyślnej Ubezpieczonego,
- 9) kierowania pojazdem przez osoby nieposiadające wymaganych prawem uprawnień do kierowania pojazdem lub którym zatrzymano czasowo lub na stałe wymagane dokumenty,
- 10) kierowania pojazdem w stanie nietrzeźwości; stan nietrzeźwości ocenia się według przepisów obowiązujących w kraju wystąpienia awarii lub wypadku; na terenie Rzeczypospolitej Polskiej stan nietrzeźwości zachodzi gdy:
 - a) zawartość alkoholu we krwi przekracza 0,5 promila albo prowadzi do stężenia przekraczającego tę wartość lub
 - b) zawartość alkoholu w 1 dm³ wydychanego powietrza przekracza 0,25 mg albo prowadzi do stężenia przekraczającego tę wartość,
- 11) kierowania pojazdem po zażyciu narkotyków lub innych substancji toksycznych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii.

2.

Ponadto zakres ubezpieczenia nie obejmuje awarii i wypadków skutkujących powstaniem;

- 1) wszelkich kosztów pośrednich powstałych w związku z unieruchomieniem pojazdu,
- 2) kosztów części zamiennych,
- 3) kosztów standardowo płatnych przez właściciela samochodu to jest: koszty paliwa i opłaty za autostradę,
- 4) kosztów wynikających z utrzymania pojazdu w stanie niezdatnym do jazdy lub eksploatacji niezgodnej z zaleceniami producenta.

3.

Zakres ubezpieczenia nie obejmuje awarii i wypadków zaistniałych w sytuacji przewożenia w pojeździe większej ilości osób niż dopuszczalna liczba osób określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu.

4.

Allianz Polska nie odpowiada za utratę lub uszkodzenie bagażu lub przedmiotów osobistych spowodowanych unieruchomieniem pojazdu.

5.

Allianz Polska nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub niemożliwość wykonania świadczeń, jeśli opóźnienie lub niemożliwość wykonania świadczeń spowodowane jest strajkami, niepokojami społecznymi, zamieszkami, aktami terroryzmu, sabotażu, wojną (również domową), skutkami promieniowania radioaktywnego, siłą wyższą, a także ograniczeniami w poruszaniu się, wprowadzonymi decyzjami władz administracyjnych.

§ 5.

Postępowanie w przypadku szkody

1.

W razie awarii Ubezpieczony jest zobowiązany:

- 1) niezwłocznie zgłosić prośbę o pomoc do Centrum Operacyjnego – tel. 022 5 222 567, faks 022 5 222 520. Centrum Operacyjne zwraca koszt połączenia telefonicznego po przedstawieniu odpowiednich dokumentów tj. faktura, billing. Zgłoszenie powinno zawierać następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) PESEL,
 - c) miejsce zamieszkania zgodne z dokumentacją bankową,
 - d) dziesięć ostatnich cyfr numeru karty World Elite Debit MasterCard,
 - e) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
 - f) numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym,
 - g) inne informacje konieczne pracownikowi Centrum Operacyjnego do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.
- 2) na prośbę Centrum Operacyjnego przedstawić usługodawcy (osobie holującej) dokumenty pojazdu.

2.

Allianz ma prawo zmniejszyć świadczenie o kwotę kosztów, jaka wynika z niedotrzymania przez Ubezpieczonego obowiązków określonych w ust. 1 wskutek umyślnego działania Ubezpieczonego o ile przyczyniło się to do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ustalenie okoliczności i skutków wypadku, chyba że Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu nie skontaktowali się z Centrum Operacyjnym z powodu poważnego zdarzenia losowego lub działania siły wyższej (odpowiednio udokumentowanych przez Ubezpieczonego).

3.

W razie rażącego niedbalstwa świadczenie nie należy się, chyba że umowa ubezpieczenia stanowi inaczej lub zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

§ 6.

Postanowienia końcowe

1.

Pomoc Ubezpieczonemu, w związku ze zdarzeniami objętymi umową ubezpieczenia, udzielana jest w ramach przepisów kraju, w którym jest ona świadczona, lub w ramach przepisów prawa międzynarodowego.

2.

W przypadku, gdy Ubezpieczony zgłasza szkodę do Centrum Operacyjnego, ponieważ konieczne jest skorzystanie z usług assistance za granicą objętych ubezpieczeniem oraz pokrycie ich kosztów, limity świadczeń podane w zł przeliczone zostaną na euro według średniego kursu NBP, opublikowanego w dniu zgłoszenia szkody z zastrzeżeniem § 6 ust. 3. niniejszych warunków.

3.

Wypłata przysługujących świadczeń następuje na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Świadczenia płatne są w złotych polskich i stanowią równowartość kwot w innych walutach, udokumentowanych dowodami poniesionych kosztów, przeliczonych na złote polskie według średniego kursu NBP, opublikowanego w dniu zajścia zdarzenia.

4.

W kwestiach nieuregulowanych niniejszymi ogólnymi warunkami ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy prawa polskiego.

5.

Allianz jest zobowiązany wypłacić przysługujące świadczenie w ciągu 30 dni od daty zgłoszenia roszczenia. Jeżeli w terminie 30 dni ustalenie odpowiedzialności Allianz nie jest możliwe, świadczenie powinno być wypłacone w terminie 14 dni od chwili, gdy przy zachowaniu należytej staranności, wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia Allianz powinien wypłacić w terminie 30 dni od daty zgłoszenia roszczenia.

6.

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:

- a) 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 posłańca,
- b) ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu 224 224 224) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce Allianz obsługującej Klientów lub w siedzibie Allianz,
- c) w formie elektronicznej – za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie www.allianz.pl lub za pomocą poczty elektronicznej na adres skargi@allianz.pl.

7.

Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest zarząd Allianz lub osoba upoważniona przez Allianz.

8.

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.

9.

Odpowiedź na reklamację będzie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z zastrzeżeniem, że odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.

10.

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

11.

Allianz podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

12.

Wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do Rzecznika Finansowego.

13.

Do realizacji postanowień niniejszych OWU w imieniu i na rachunek Allianz uprawnione jest Centrum Operacyjne.

14.

Powództwo o roszczenia wynikające z umowy 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.

15.

Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

16.

Niniejsze warunki zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna nr 289/2015 z dnia 22 grudnia 2015 roku i mają zastosowanie do umów zawartych od 1 stycznia 2016 r.



Veit Stutz
Prezes Zarządu



Krzysztof Szypuła
Wiceprezes Zarządu



Radosław Kamiński
Wiceprezes Zarządu



Zbigniew Świątek
Wiceprezes Zarządu



Jerzy Visan
Wiceprezes Zarządu

Załącznik nr 1

do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Assistance samochodowy dla posiadaczy rachunków Eurokonto Prestiżowe z kartą World Elite Debit MasterCard: Pakiet informacyjny i serwis Osobisty Asystent („Concierge dla wymagających”) dla posiadaczy rachunków Eurokonto Prestiżowe z kartą World Elite Debit MasterCard

1.

W ramach serwisu „Twoje Dziecko” Centrum Operacyjne zapewni posiadaczowi/ użytkownikowi karty World Elite Debit MasterCard dostęp do:

- 1) informacji o objawach ciąży,
- 2) informacji o badaniach prenatalnych,
- 3) wskazówek w zakresie przygotowania się do porodu,
- 4) informacji o szkołach rodzenia, położnych,
- 5) informacji o pielęgnacji matki w czasie ciąży i po porodzie oraz pielęgnacji noworodka,
- 6) informacji o karmieniu noworodka,
- 7) Informacji o obowiązkowych szczepieniach dzieci,
- 8) informacji o przedszkolach, szkołach i uczelniach zarówno w Polsce jak i za granicą,
- 9) informacji o kursach języków obcych w Polsce,
- 10) informacji o koloniach, obozach w Polsce i za granicą,
- 11) informacji dotyczących wydarzeń organizowanych dla dzieci i młodzieży w danym mieście Polski,
- 12) informacji o rozrywkach – place zabaw, sale zabaw w danym mieście Polski,
- 13) informacji o repertuarze dla dzieci w kinach i teatrach w Polsce,
- 14) informacji na temat klubów sportowych i basenów w najbliższej okolicy w danym mieście Polski,
- 15) danych teled adresowych opiekunek do dzieci w Polsce,
- 16) danych teled adresowych pediatrów w Polsce,
- 17) danych teled adresowych psychologów dziecięcych w Polsce.

2.

W ramach serwisu „Twój dom i ogród” Centrum Operacyjne zapewni posiadaczowi/ użytkownikowi karty World Elite Debit MasterCard dostęp do:

- 1) **Porad dotyczących pielęgnacji ogrodu:**
 - a) instrukcji dotyczących zakładania ogrodu,
 - b) informacji na temat pielęgnacji roślin,
 - c) informacji na temat nawozów i ich zastosowania,
 - d) instrukcji dotyczących zakładania oczek wodnych,
 - e) informacji o roślinach wodnych,
 - f) informacji na temat kalendarza prac ogrodowych,
 - g) instrukcji dotyczących zwalczania szkodników,
 - h) danych teled adresowych firm zajmujących się pielęgnacją ogrodów,
 - i) danych teled adresowych sklepów z artykułami do ogrodu,
 - j) danych teled adresowych sklepów z roślinami,
 - k) informacji o stronach internetowych dedykowanych pielęgnacji i aranżacji ogrodu.
- 2) **Porad remontowo-budowlanych:**
 - a) danych teled adresowych firm przeprowadzkowych w Polsce,
 - b) danych teled adresowych architektów wnętrz w Polsce,
 - c) danych teled adresowych składów budowlanych w Polsce,
 - d) informacji o sklepach z wyposażeniem wnętrz w Polsce,
 - e) informacji o polskich stronach internetowych dedykowanych aranżacji wnętrz,
 - f) informacji o formalnościach jakich trzeba dokonać przy remoncie mieszkania w Polsce,
 - g) informacji o formalnościach jakich trzeba dokonać przy zakupie działki, mieszkania, domu w Polsce,
 - h) informacji o podatkach w Polsce,
 - i) informacji o usługodawcach w Polsce – adresy, telefony,
 - j) informacji o urzędach gminy w Polsce – adresy, telefony,
 - k) informacji o placówkach banku w Polsce – adresy, telefony,
 - l) informacji o sklepach z materiałami budowlanymi w Polsce – adresy, telefony,
 - m) informacji o autoryzowanych stacjach napraw, firmach wynajmujących samochody w Polsce,

n) informacji o sieci usługodawców w Polsce.

- 3) **Usługi asystenta podczas zakupów, zawierającej:**
 - a) porównanie najlepszych cen sprzętu RTV i AGD w Polsce,
 - b) dane teled adresowe sklepów ze sprzętem RTV i AGD w Polsce,
 - c) informacje na temat dostępnych portali internetowych porównujących ceny w Polsce,
 - d) informacje o sklepach internetowych z dostawą zakupów do domu w Polsce,
 - e) dane teled adresowe polskiego Rzecznika Praw Konsumentów,
 - f) informacje o prawach konsumenta w Polsce w związku z reklamacją, rękojmią.

3.

W ramach serwisu „Infolinia Podróżna” Centrum Operacyjne zapewni posiadaczowi/ użytkownikowi karty World Elite Debit MasterCard dostęp do:

- 4) informacji o obowiązkach wizowych,
- 5) informacji na temat języków urzędowych,
- 6) informacji o pogodzie,
- 7) informacji na temat panujących zwyczajach kulturowych oraz świątach państwowych,
- 8) informacji o wymaganych szczepieniach,
- 9) informacji o przepisach ruchu drogowego,
- 10) pomocy w wyborze najdogodniejszej trasy przejazdu,
- 11) informacji o połączeniach komunikacyjnych,
- 12) informacji o wypożyczalniach sprzętu turystycznego,
- 13) informacji o wypożyczalniach samochodów,
- 14) informacji o autoryzowanych stacjach napraw,
- 15) informacji o biurach podróży,
- 16) informacji o obozach sportowych,
- 17) informacji o atrakcjach turystycznych,
- 18) danych teled adresowych placówek konsularnych i ambasad,
- 19) informacji na temat postępowania w przypadku utraty dokumentów podczas podróży zagranicznej,
- 20) informacji o placówkach medycznych i szpitalach.
- 21) informacji o formalnościach związanych z podróżą,
- 22) informacji o przedstawicielstwach polskich za granicą,
- 23) informacji o postępowaniu w przypadku utraty dokumentów.

4.

W ramach serwisu „Infolinia IT” Centrum Operacyjne zapewni posiadaczowi/ użytkownikowi karty World Elite Debit MasterCard dostęp do:

- 1) informacji na temat komunikatów systemów operacyjnych Microsoft,
- 2) informacji na temat komunikatów pakietów Microsoft Office,
- 3) informacji na temat błędów oprogramowania i komunikatów wyświetlanych przez system,
- 4) danych teled adresowych firm zajmujących się naprawą lub serwisem sprzętu komputerowego,
- 5) danych teled adresowych na temat sklepów ze sprzętem PC w Polsce,
- 6) informacji na temat nowości w oprogramowaniu,
- 7) informacji na temat nowości sprzętowych,
- 8) informacji na temat oprogramowania antywirusowego,
- 9) pomocy informacyjnej przy zakupie komputera.

5.

W ramach serwisu „Infolinia Medyczna” Centrum Operacyjne zapewni posiadaczowi/ użytkownikowi karty World Elite Debit MasterCard całodobowy dostęp do Infolinii Medycznej oraz telefonicznej rozmowy z lekarzem Centrum Operacyjnego w razie problemów zdrowotnych. W ramach infolinii Operatorzy udzielają informacji medycznych w zakresie:

- 1) informacji o placówkach medycznych w Polsce,
- 2) informacji o uprawnieniach w przypadku inwalidztwa,

3) informacji o aptekach i lekach w Polsce.
Informacje, o których mowa powyżej nie mają charakteru diagnostycznego i leczniczego i nie mogą być traktowane jako podstawa do jakichkolwiek roszczeń wobec lekarza Centrum Operacyjnego.

6.

W ramach serwisu „Infolinia Prawna” Centrum Operacyjne zapewni posiadaczowi/ użytkownikowi karty World Elite Debit MasterCard dostęp do:

- 4) polskich wzorów umów (sprzedaży, zmiany, darowizny, umowy przedwstępnej, umowy ostatecznej itd.),
- 5) polskich aktów prawnych (przepisy KC, przepisy kodeksu administracyjnego itd.),
- 6) danych teleadresowych kancelarii prawnych w Polsce,
- 7) danych teleadresowych polskich organów właściwych do rozpatrywania zgłoszonych spraw,
- 8) informacji na temat zasad emerytalnych w Polsce oraz wymaganych dokumentach i trybie ich składania,
- 9) szczegółów komu, kiedy i w jakiej wysokości przysługują świadczenia przedemerytalne w Polsce,
- 10) danych o rodzajach działalności gospodarczej, zasadach rejestracji i podatkach w Polsce,
- 11) danych o służbie zdrowia w ramach Europejskiego Obszaru Gospodarczego,
- 12) szczegółów na temat ubezpieczenia ZUS – rodzajach zasiłków i zasadach ich przyznawania;
- 13) informacji na temat zasad przyznawania odpraw pieniężnych w Polsce,
- 14) zapisów o prawach i obowiązkach bezrobotnych w Polsce,
- 15) szczegółów rejestracji w polskim urzędzie pracy,
- 16) informacji na temat praw do zasiłku dla bezrobotnych w Polsce,
- 17) sposobów ustalania wysokości zasiłku dla bezrobotnych w Polsce,
- 18) informacji o innych formach pomocy udzielanej osobom bezrobotnym w Polsce,
- 19) danych teleadresowych biur pośrednictwa pracy w Polsce,
- 20) danych teleadresowych biur pośrednictwa pracy oferujących pracę poza granicami Polski.

Powyższe informacje nie mają charakteru porady prawnej i nie mogą być podstawą do jakichkolwiek roszczeń wobec Centrum Operacyjnego.

7.

W ramach serwisu **Osobisty Asystent („Concierge dla wymagających”)** Centrum Operacyjne zapewni posiadaczowi/ użytkownikowi karty World Elite Debit MasterCard dostęp do następujących usług:

- 1) pomoc w rezerwacji biletów lotniczych i kolejowych w Polsce i za granicą,
- 2) pomoc w rezerwacji hoteli w Polsce i za granicą,
- 3) pomoc w rezerwacji biletów do kin i teatrów w Polsce i za granicą,
- 4) pomoc w rezerwacji miejsc w restauracji w Polsce i za granicą,
- 5) zamawianie taksówki w Polsce i za granicą,
- 6) dostarczenie pod wskazany adres kwiatów w Polsce,
- 7) dostarczenie pod wskazany adres biletów na imprezy sportowe i kulturalne w Polsce,
- 8) zorganizowanie wypoczynku w wybranym miejscu na świecie (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych),
- 9) rezerwacja sal konferencyjnych, restauracji w Polsce i za granicą,

- 10) organizacja opieki nad dziećmi w Polsce,
- 11) wynajęcie oraz podstawienie samochodu zastępczego w Polsce i za granicą,
- 12) wynajęcie limuzyny wraz z kierowcą w Polsce,
- 13) organizacja drobnej usługi pomocy domowej w Polsce,
- 14) aktualne informacje o imprezach w Polsce i za granicą,
- 15) wiadomości sportowe,
- 16) informacje o podróżach i turystyce,
- 17) informacje o szczepieniach koniecznych w danym kraju,
- 18) bieżące wiadomości o warunkach drogowych w Polsce i za granicą,
- 19) pomoc przy wyborze najbardziej dogodnej trasy przejazdu w Polsce i za granicą,
- 20) informacje teleadresowe do firm holowniczych i wypożyczalni samochodów – usługodawców Centrum Alarmowego, w Polsce i za granicą,
- 21) informacje teleadresowe stacji napraw pojazdów w Polsce i za granicą,
- 22) informacje o procedurze postępowania w przypadku włamania do samochodu, kolizji drogowej, w Polsce i za granicą,
- 23) dostawa prezentów i zakupów w Polsce,
- 24) informacje pomocne przy zablokowaniu aktywnego rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, gdy Klient w trakcie pobytu za granicą padł ofiarą kradzieży kart płatniczych lub czeków,
- 25) rezerwacje w centrach biznesowych i konferencyjnych w Polsce i za granicą,
- 26) kalendarz imprez historycznych w Polsce – Turnieje rycerskie, rekonstrukcje bitew (Grunwald, Modlin, Malbork), festyny w Biskupinie, Janowcu n. Wisłą, obchody rocznic powstań narodowych i wiele innych imprez z planem wydarzeń, rezerwacją hotelu, informacjami pomocniczymi w jednym dokumencie, przesłane na skrzynkę mailową wskazaną przez Ubezpieczonego,
- 27) organizacja pobytu i uczestnictwo w ogólnopolskich imprezach takich jak samochodowy „Rajd Polski”, kolarski „Tour de Pologne”, zimowe turnieje skoków narciarskich, „Żużlowe Mistrzostwa Polski”, międzynarodowe mecze siatkówki, koszykówki czy piłki nożnej na polskich stadionach, regaty jachtów na Mazurach itp. Na prośbę Ubezpieczonego Centrum Alarmowe przygotowuje kalendarz imprez na najbliższy sezon, w miarę możliwości dokonamy rezerwacji biletów wstępu i noclegu,
- 28) pomoc w rezerwacji miejsca na rejsie „Pogoria”, „Zawisza Czarnym”, „Fryderykiem Chopinem” lub innym wymarzonej żaglowcem. W miarę możliwości dokonamy rezerwacji charteru jachtu na Mazurach,
- 29) sprawdzenie możliwości i zgromadzenie niezbędnych informacji potrzebnych przy wyprawie w poszukiwaniu złota w Sudetach, na połów dorsza na Bałtyku itp.,
- 30) przewodnik po najpiękniejszych SPA w wybranym przez Ubezpieczonego regionie Polski,
- 31) pomoc w organizacji wyjazdu na „Rajd Dakar”, „Rajd Bamako”. Wyszukanie dogodnych połączeń lotniczych, hoteli na trasie przejazdu rajdu, zgromadzenie wszystkie informacje niezbędne podczas wyprawy,
- 32) przygotowanie kalendarza regat żeglarskich lub windsurfingowych w wybranym przez Ubezpieczonego regionie Polski.

8.

Koszty związane z wykonaniem usług wymienionych w ust. 7 ponosi Ubezpieczony we własnym zakresie.