

## § 1

### Definicje

Ilekcroć w Regulaminie używa się poniższych pojęć, należy przez nie rozumieć w odpowiednim przypadku i liczbie:

- 1) **Allianz, my** – Allianz Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflancka 4b, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000043360, wysokość kapitału zakładowego: 41 085 500 zł; NIP: 5271845338; adres elektroniczny: [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl), tel. 224 224 224. Świadczymy usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego, na podstawie umowy agencyjnej z Allianz TUŻ oraz udzielonego pełnomocnictwa;
- 2) **Allianz TUŻ** – Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Życie Polska S.A., z siedzibą w Warszawie przy ul. Rodziny Hiszpańskich 1, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000002561, NIP: 5260209975, wysokość kapitału zakładowego: 95 480 000 zł, wysokość kapitału wpłaconego: 87 267 500 zł;
- 3) **Dni robocze / Dzień roboczy** – każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 4) **Infolinia** – nasze telefoniczne centrum obsługi klienta, za pośrednictwem którego świadczymy Usługi;
- 5) **Konsultant** – osoba fizyczna wykonująca czynności agencyjne, posiadająca nasze upoważnienie do pośredniczenia przy zawieraniu Umów ubezpieczenia z Allianz TUŻ oraz ich zmianie;
- 6) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Infolinii; stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 7) **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana z Allianz TUŻ lub umowa ubezpieczenia zawarta z Allianz TUŻ, która jest zmieniana;
- 8) **Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną określone w § 3 Regulaminu;
- 9) **Użytkownik, Ty** – pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta z Usług za pośrednictwem Infolinii odnośnie do Umowy ubezpieczenia, w której jest ubezpieczającym;
- 10) **Zlecenie** – Twoje oświadczenie woli lub wiedzy w zakresie stosunków łączących Ciebie z Allianz TUŻ, składane ustnie za pośrednictwem Infolinii.

## § 2

### Postanowienia ogólne

1. Regulamin wprowadzamy na podstawie art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).
2. Regulamin określa w szczególności zasady prezentowania produktów Allianz TUŻ i wykonywania czynności faktycznych oraz prawnych zmierzających do zawarcia lub zmiany Umów ubezpieczenia za pośrednictwem Infolinii.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, w zakresie Umów ubezpieczenia, w szczególności praw i obowiązków z nich wynikających, zastosowanie mają postanowienia tych Umów ubezpieczenia, w tym postanowienia regulujących je ogólnych warunków ubezpieczenia, a także stosowne przepisy prawa, w tym przepisy:
  - 1) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny,
  - 2) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - 3) ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej,
  - 4) ustawy z dnia 15 grudnia 2018 r. o dystrybucji ubezpieczeń,
  - 5) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
  - 6) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych.
4. Regulamin udostępniony jest nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl) w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
5. Regulamin nie narusza innych regulaminów wydawanych przez nas lub przez Allianz TUŻ.
6. Rozmowy telefoniczne prowadzone za pośrednictwem Infolinii są nagrywane. Podstawą prawną jest prawnie uzasadniony interes prawny administratora danych, którym jest zapewnienie bezpieczeństwa finansowego transakcji.
7. Przekazywanie za pośrednictwem Infolinii informacji i treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, mogącym wprowadzać w błąd jest zakazane.

## § 3

### Usługi świadczone drogą elektroniczną za pośrednictwem Infolinii

1. Na zasadach określonych w Regulaminie oraz w ustawie z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, świadczymy drogą elektroniczną następujące Usługi:
  - 1) złożenie przez Ciebie Zlecenia w zakresie przyjęcia naszej specjalnej propozycji wprowadzenia zmian w Umowie ubezpieczenia, w tym podwyższenia sumy ubezpieczenia,
  - 2) złożenie przez Ciebie Zlecenia w zakresie przyjęcia naszej specjalnej propozycji zawarcia nowej Umowy ubezpieczenia,
  - 3) uzyskania podstawowych informacji o przedmiocie i zakresie ochrony ubezpieczeniowej oferowanej przez Allianz TUŻ w ramach realizacji powyższych Usług.

2. Z chwilą, gdy zaczynasz korzystać z Usług za pośrednictwem Infolinii, potwierdzasz, że zapoznałeś się z treścią Regulaminu, akceptujesz jego postanowienia oraz zawierasz z nami umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną.
3. Umowę dotyczącą świadczenia usług drogą elektroniczną zawierasz z nami na czas wykonywania tych Usług.
4. Umowa dotycząca świadczenia usług drogą elektroniczną ulega rozwiązaniu z chwilą, gdy przestajesz korzystać z Usług będących przedmiotem tej umowy.

#### **§ 4**

#### **Warunki techniczne**

1. Warunkiem technicznym skorzystania z Usługi, o której mowa w § 3 ust. 1 pkt 1), jest posiadanie przez Ciebie aktywnego numeru telefonu.
2. Warunkiem technicznym skorzystania z Usługi, o której mowa w § 3 ust. 1 pkt 2)-3), jest posiadanie przez Ciebie aktywnego numeru telefonu oraz adresu poczty elektronicznej. W uzasadnionych przypadkach nie będziemy wymagać adresu poczty elektronicznej.

#### **§ 5**

#### **Zasady dotyczące składania i realizacji Zleceń**

1. Zlecenie przyjmowane jest przez Konsultanta, w oparciu o informacje przekazane przez Ciebie.
2. Jesteś obowiązany przedstawić w Zleceniu prawidłowe dane oraz podać do wiadomości Allianz TUŻ wszystkie znane sobie okoliczności, o które zostaniesz zapytany przez Konsultanta. Ponosisz odpowiedzialność za niewłaściwe czy błędne podanie danych.
3. Przed zawarciem lub zmianą Umowy ubezpieczenia wysyłamy – na uprzednio podany nam przez Ciebie adres poczty elektronicznej – Regulamin oraz pozostałe dokumenty, wymagane obowiązującymi przepisami prawa, w tym ogólne warunki ubezpieczenia w przypadku zawierania Umowy ubezpieczenia. Na Twoje żądanie zostaną one doręczone w formie papierowej, na wskazany przez Ciebie adres.
4. Jeżeli zrealizujemy Zlecenie, to wyślemy – na uprzednio podany nam przez Ciebie adres poczty elektronicznej – potwierdzenie odpowiednio zawarcia lub zmiany tej umowy. Na Twoje żądanie zostanie ono doręczone w formie papierowej, na wskazany przez Ciebie adres.

#### **§ 6**

#### **Weryfikacja tożsamości Użytkownika**

Weryfikujemy Twoją tożsamość:

- 1) poprzez potwierdzenie danych, o które zostaniesz zapytany przez Konsultanta w procesie składania Zlecenia lub
- 2) w inny zaakceptowany przez nas sposób.

#### **§ 7**

#### **Ograniczenia naszej odpowiedzialności**

Poza przypadkami w obowiązujących przepisach prawa, nie ponosimy odpowiedzialności za szkody spowodowane:

- 1) nienależytą jakością potężczenia, awarią sieci telekomunikacyjnej lub przerwą w dostawie prądu, przerwaniem potężczenia w trakcie świadczenia Usługi, jakimkolwiek działaniem osób trzecich w trakcie świadczenia Usługi oraz wszelkimi innymi przerwami w działaniu Infolinii spowodowanymi przyczynami niezależnymi od nas;
- 2) następstwem działania organów władzy, w szczególności następstwem zmiany przepisów prawa obowiązujących w dniu świadczenia Usługi, które uniemożliwiają prawidłowe jej wykonanie,
- 3) działaniami siły wyższej, przez które rozumiemy zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, stanowiące przeszkodę do wykonania lub należytego wykonania Usługi.

#### **§ 8**

#### **Reklamacje**

1. Reklamacja, w tym skarga i zażalenie, to zastrzeżenie dotyczące naszych usług, które możesz złożyć.
2. Reklamację rozpatruje nasz zarząd lub upoważnieni przez niego pracownicy – w ciągu 30 dni od jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają nam udzielenie odpowiedzi w tym okresie:
  - 1) wyjaśniamy osobie składającej reklamację, jaka jest przyczyna opóźnienia,
  - 2) wskazujemy okoliczności, które musimy ustalić, by rozpatrzyć sprawę, oraz
  - 3) określamy, jaki przewidujemy termin udzielenia odpowiedzi – nie może on jednak przekroczyć 60 dni od otrzymania reklamacji.
3. Reklamację można złożyć:
  - 1) wysyłając wiadomość e-mail na adres: skargi@allianz.pl lub list na nasz adres (ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa),
  - 2) za pomocą formularza dostępnego na naszej stronie internetowej [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl),
  - 3) dzwoniąc pod numer tel. 224 224 224,
  - 4) osobiście (składając pismo lub ustnie do protokołu) – bezpośrednio w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszej siedzibie.

Na życzenie osoby, która składa reklamację, przekazujemy potwierdzenie jej złożenia. Forma potwierdzenia zależy od sposobu złożenia reklamacji.

4. Osoba, która składa reklamację, powinna podać dane osobowe i kontaktowe umożliwiające jej identyfikację, zwłaszcza: imię i nazwisko, adres zamieszkania oraz numer PESEL. Przyspieszy to rozpatrzenie reklamacji.
5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji powiadomimy osobę, która ją złożyła, na piśmie. Na wniosek osoby, która składa reklamację, udzielamy odpowiedzi pocztą elektroniczną.
6. Osoba, która składa reklamację, może odwołać się od naszej decyzji.

## § 9

### Ochrona danych osobowych

1. Allianz TUŻ jest administratorem danych osobowych i przetwarza Twoje dane osobowe pozyskane za pośrednictwem Infolinii w celu zawierania umów ubezpieczenia na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych.
2. Allianz TUŻ informuje, że przetwarza Twoje dane osobowe w celu oferowania usług finansowych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora danych. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych zawarte są w Polityce Prywatności, znajdującej się na stronie [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl).
3. Allianz TUŻ powierza nam przetwarzanie danych osobowych w celu pośredniczenia w oferowaniu produktów ubezpieczeniowych i zawieraniu oraz zmianie Umowy ubezpieczenia.
4. Allianz TUŻ informuje, że przysługuje Ci prawo kontroli przetwarzania Twoich danych osobowych oraz żądania ich uzupełnienia, uaktualnienia i sprostowania. Przysługuje Ci także prawo do żądania usunięcia tych danych, w przypadku gdy zezwalają na to przepisy prawa, oraz prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych dla celów marketingowych.
5. Wszelkie pytania lub wątpliwości dotyczące przetwarzania danych osobowych należy kierować na adres mailowy: [bok@allianz.pl](mailto:bok@allianz.pl).

## § 10

### Postanowienia końcowe

1. Mamy prawo do zmiany postanowień Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z dniem jego udostępnienia na stronie [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl), chyba że w treści informacji o zmianach podano inną datę wejścia w życie.
2. Sądem właściwym do rozpatrywania sporów jest sąd właściwości ogólnej lub sąd właściwy dla Twojego miejsca zamieszkania, jak też każdy inny sąd, którego właściwość wynika ze stosunku prawnego łączącego Ciebie z Allianz TUŻ.
3. W relacjach z Tobą używamy języka polskiego.

Dokument został przyjęty uchwałą Zarządu z 20 kwietnia 2022 r. i wszedł w życie 1 czerwca 2022 r.