

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA

Car Assistance

Spis treści

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE	5
§ 1. Umowa Ubezpieczenia	5
§ 2. Definicje	5
§ 3. Zawarcie Umowy Ubezpieczenia	7
§ 4. Przedmiot i zakres ubezpieczenia	7
§ 5. Początek i koniec odpowiedzialności Allianz	8
§ 6. Składka	9
§ 7. Wytączenia odpowiedzialności Allianz	9
§ 8. Postępowanie w razie zaistnienia Zdarzenia Ubezpieczeniowego	10
§ 9. Ustalenie i wypłata świadczeń	11
 II. ŚWIADCZENIA W POSZCZEGÓLNYCH WARIANTACH CAR ASSISTANCE	12
§ 10. Wariant Assistance Mini	12
10.1 Usprawienie Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Wypadku	12
10.2 Holowanie	12
10.3 Pakiet Informacyjny	13
§ 11. Wariant Assistance Standard	13
11.1 Usprawienie Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego	13
11.2. Holowanie	13
11.3 Serwis assistance opony	13
11.4 Serwis assistance paliwo	14
11.5 Serwis assistance akumulator	14
11.6 Pojazd Zastępczy	14
11.7 Pakiet samochodowy	15
11.8 Pakiet Kierowca i Pasażerowie	15
11.9 Pakiet pomocy medycznej po Wypadku	16
11.10 Pakiet informacyjny	17
11.11 Dodatkowy samochód zastępczy dla pojazdów elektrycznych	17
11.12 Holowanie motocykla po wypadku	17
§ 12. Wariant Assistance Plus	17
12.1 Usprawienie Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego	17
12.2 Holowanie	18
12.3 Serwis assistance opony	18
12.4 Serwis assistance paliwo	18
12.5 Serwis assistance akumulator	19
12.6 Pojazd Zastępczy	19
12.7 Pakiet samochodowy	20
12.8 Pakiet Kierowca i Pasażerowie	20
12.9 Pakiet pomocy medycznej po Wypadku	21
12.10 Pakiet Informacyjny	21
12.11 Dodatkowy samochód zastępczy dla pojazdów elektrycznych	22
12.12 Holowanie motocykla po wypadku	22
§ 13. Wariant Assistance Exclusive	22
13.1. Usprawienie Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego	22
13.2. Holowanie	22
13.3. Serwis assistance opony	22
13.4. Serwis assistance paliwo	23
13.5. Serwis assistance akumulator	23
13.6. Pojazd Zastępczy	23
13.7. Pakiet samochodowy	24
13.8. Pakiet KIEROWCA i PASAŻEROWIE	24
13.9. Pakiet pomocy medycznej po Wypadku	25
13.10. Opieka nad dziećmi	26
13.11. Odstawienie Ubezpieczonego Pojazdu po naprawie (door to door)	26
13.12. Pakiet Zima	26
13.13. Pakiet informacyjny	27
13.14. Dodatkowy samochód zastępczy dla pojazdów elektrycznych	27
13.15. Holowanie motocykla po wypadku	27
§ 14. Wariant Assistance Super Exclusive	27
14.1 Usprawienie Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego	27
14.2 Holowanie	27
14.3 Serwis assistance opony	28
14.5 Serwis assistance akumulator	28
14.6 Pojazd Zastępczy	28
14.7 Pakiet samochodowy	29
14.8 Pakiet Kierowca i Pasażerowie	29
14.9 Pakiet pomocy medycznej po Wypadku	30
14.10 Opieka nad dziećmi	31
14.11 Odstawienie Ubezpieczonego Pojazdu po naprawie (door to door)	31
14.12 Pakiet Zima	31
14.13 Pakiet informacyjny	32
14.14 Dodatkowy samochód zastępczy dla pojazdów elektrycznych	32
14.15 Holowanie motocykla po wypadku	32
§ 16. Postępowanie reklamacyjne	32
 III. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	33
Przetwarzanie danych osobowych	34
Przydatne wskazówki	36
 Limity świadczeń w poszczególnych wariantach Assistance	37

Ogólne warunki ubezpieczenia

Car Assistance

Poniższa tabela wskazuje 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 WZORCA UMOWY
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 4 § 8 ust. 8 § 9 § 10 ust. 10.1 pkt 1, 3, ust. 10.2 pkt 1, 3, ust. 10.3 § 11 ust. 11.1, pkt 1-2, ust. 11.2 pkt 1,2,4, ust. 11.3, pkt 1, 3, ust. 11.4-11.5, ust. 11.6 pkt 1-3, 5-6, ust. 11.7-11.10, ust. 11.11, ust. 11.12 § 12 ust. 12.1 pkt 1, ust. 12.2 pkt 1,3, ust. 12.3 pkt 1, ust. 12.4 -12.5, ust. 12.6 pkt 1-2, 4, 6-7, ust. 12.7-12.10, ust. 12.11, ust. 12.12 § 13 ust. 13.1 pkt 1, ust. 13.2, ust. 13.3 pkt 1, 3, ust. 13.4-13.5, ust. 13.6 pkt 1-2, 4, 6-7, ust. 13.7-13.11, ust. 13.12 pkt 1, ust. 13.13, ust 13.14, ust.13.15 § 14 ust. 14.1 pkt 1, ust. 14.2, ust. 14.3 pkt 1, 3, ust. 14.4-13.5, ust. 14.6 pkt 1-2, 4, 6-7, ust. 14.7-14.11, ust. 14.12 pkt 1, ust. 14.13, ust 13.14, ust. 14.15 Informacje zawarte w Załączniku nr 1 Limity świadczeń w poszczególnych wariantach Assistance Informacje zawarte w niniejszej tabeli należy odczytywać z uwzględnieniem definicji zawartych w § 2

RODZAJ INFORMACJI	NUMER JEDNOSTKI REDAKCYJNEJ WZORCA UMOWY
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 7 § 8 ust. 7-9 § 9 ust. 1 § 10 ust. 10.1-10.3 § 11 ust. 11.1-11.5, ust. 11.6 pkt 1-2, 4, 6, ust. 11.7 pkt 1, ust. 11.9 § 12 ust. 12.1-12.5, ust. 12.6 pkt 1-3, 5, 7, ust. 12.7-12.9, § 13 ust. 13.1-13.5, ust. 13.6 pkt 1-3, 5, 7, ust. 13.7-13.10, ust. 13.11 pkt 1, ust. 13.12 Informacje zawarte w Załączniku nr 1 Limity świadczeń w poszczególnych wariantach Assistance Informacje zawarte w niniejszej tabeli należy odczytywać z uwzględnieniem definicji zawartych w § 2

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Umowa Ubezpieczenia

1. Na podstawie niniejszych ogólnych warunków ubezpieczenia Car Assistance, zwanych dalej OWU, Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna, zwane dalej „Allianz”, zawiera Umowy Ubezpieczenia z Ubezpieczającymi posiadającymi zdolność do czynności prawnych, jako uzupełnienie ochrony dotyczącej tego samego Ubezpieczonego Pojazdu na podstawie zawartej z Allianz umowy ubezpieczenia Autocasco lub umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych.
2. Dopuszcza się możliwość wprowadzenia do umowy postanowień odmiennych lub dodatkowych w stosunku do wskazanych w niniejszych OWU.

§ 2. Definicje

Pojęciom pisany w niniejszych OWU wielką literą nadano brzmienie określone poniżej:

1. **Awaria** – niesprawność Ubezpieczonego Pojazdu, wynikająca z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego, powodująca jego unieruchomienie. Awarią jest również:
 - 1) niesprawność oświetlenia zewnętrznego Ubezpieczonego Pojazdu;
 - 2) niesprawność wycieraczek;
 - 3) niesprawność pasów bezpieczeństwa;
 - 4) zatrzęsnięcie wewnątrz Ubezpieczonego Pojazdu, zgubienie, uszkodzenie Kluczyków;
 - 5) niesprawność alarmu.
2. **Bagaż** – stanowiące własność Ubezpieczonego lub będące w jego posiadaniu przedmioty znajdujące się w Ubezpieczonym Pojeździe lub bagażniku zewnętrznym Ubezpieczonego Pojazdu w chwili wystąpienia Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
3. **Centrum Operacyjne** – podmiot zajmujący się w imieniu Allianz udzielaniem pomocy w zakresie i na zasadach opisanych w niniejszych OWU.
4. **Holowanie** – transport unieruchomionego Ubezpieczonego Pojazdu z miejsca wystąpienia Zdarzenia Ubezpieczeniowego, jeżeli jego unieruchomienie uniemożliwia dalszą jazdę

wskutek Awarii, Wypadku, Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub jego wyposażenia do miejsca docelowego, zgodnie z posiadanym wariantem ubezpieczenia.

5. **Kierowca** – osoba kierująca Ubezpieczonym Pojazdem w czasie Zdarzenia Ubezpieczeniowego będąca właścicielem Ubezpieczonego Pojazdu lub osobą upoważnioną przez właściciela Ubezpieczonego Pojazdu.
6. **Kluczyk** – kluczyk, sterownik lub inne urządzenie służące do otwarcia lub uruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu.
7. **Kradzież**:
 - 1) kradzież z wtamaniem określona w art. 279 kodeksu karnego;
 - 2) kradzież pojazdu określona w art. 278 kodeksu karnego, jego części lub wyposażenia;
 - 3) kradzież szczególnie zuchwata określona w art. 278 a kodeksu karnego;
 - 4) kradzież z użyciem przemocy wobec osoby lub groźby jej natychmiastowego użycia albo doprowadzenie do stanu nieprzytomności lub bezbronności osoby uprawnionej do korzystania z przedmiotu ubezpieczenia określona w art. 280 kodeksu karnego.
8. **Miejsce Zamieszkania** – adres Ubezpieczonego z Umowy Głównej, wskazany we Wniosku i potwierdzony w polisie.
9. **Oferta** – złożona Ubezpieczającemu przez Allianz, i przez Ubezpieczającego przyjęta, Oferta zawarcia Umowy Ubezpieczenia.
10. **Okres Eksploatacji Ubezpieczonego Pojazdu** – okres liczony od daty pierwszej rejestracji Ubezpieczonego Pojazdu do dnia zawarcia Umowy Ubezpieczenia, przy czym:
 - 1) jeżeli data pierwszej rejestracji nie jest znana lub pierwsza rejestracja Ubezpieczonego Pojazdu nastąpiła po zakończeniu roku, w którym wyprodukowano Ubezpieczony Pojazd, okres eksploatacji liczony jest od dnia 31 grudnia roku produkcji Ubezpieczonego Pojazdu;
 - 2) jeżeli Ubezpieczony Pojazd został sprowadzony z zagranicy, to za początek okresu eksploatacji uznaje się datę pierwszej rejestracji za granicą.
11. **Pasażer** – każda osoba przewożona Ubezpieczonym Pojazdem w czasie wystąpienia Zdarzenia Ubezpieczeniowego, z wyłączeniem osób przewożonych za opłatą.
12. **Pojazd Zastępczy** – pojazd udostępniony Ubezpieczonemu w przypadku zaistnienia Zdarzenia Ubezpieczeniowego, którego koszt najmu przez Ubezpieczonego pokrywa Allianz, zgodnie z zakresem oraz limitami określonymi dla danego wariantu Car Assistance. Pojazd

Zastępczy jest udostępniany na zasadach określonych przez podmiot świadczący usługę wynajmu.

13. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia przy dotożeniu należytej staranności.
14. **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 dm³ wydychanego powietrza wynosi lub prowadzi do stężenia 0,1 mg lub więcej.
15. **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.
16. **Technologiczny Czas Naprawy** – czas nie dłuższy niż normy czasowe naprawy określone przez producenta danej marki w programie Audatex, Eurotax, DAT lub przez inny uzgodniony z Ubezpieczonym system kalkulacji naprawy określający jednostki czasowe niezbędne do dokonania naprawy, z wyłączeniem czasu oczekiwania na części, czasu schnięcia podkładu w przypadku napraw blacharsko-lakierniczych oraz czasu oczekiwania na oględziny
17. **Ubezpieczający** – osoba zawierająca Umowę Ubezpieczenia z Allianz.
18. **Ubezpieczony** – Kierowca lub Pasażer Ubezpieczonego Pojazdu w momencie zaistnienia Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
19. **Ubezpieczony Pojazd** – pojazd (o określonej w dowodzie rejestracyjnym liczbie miejsc nie większej niż 9), dopuszczony do ruchu na drogach publicznych, wskazany we Wniosku lub w Ofercie i – po zawarciu Umowy Ubezpieczenia – określony w polisie.
20. **Umowa Główna** – umowa ubezpieczenia Autocasco lub obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Allianz, na ten sam okres ubezpieczenia, dotycząca tego samego Ubezpieczonego Pojazdu co Umowa Ubezpieczenia.
21. **Umowa Ubezpieczenia** – umowa zawarta pomiędzy Allianz a Ubezpieczającym na podstawie niniejszych OWU i złożonego przez Ubezpieczającego Wniosku lub złożonej przez Allianz Oferty.
22. **Unieruchomienie** – stan Ubezpieczonego Pojazdu, uniemożliwiający jego dalsze użytkowanie na drogach publicznych, zgodne z postanowieniami przepisów określających warunki dopuszczenia pojazdów do ruchu w miejscu zdarzenia.
23. **Warsztat Naprawczy** – najbliższa miejsca Zdarzenia Ubezpieczeniowego, wskazana przez Centrum Operacyjne autoryzowana stacja obsługi danej marki Ubezpieczonego Pojazdu lub inny wskazany przez Kierowcę warsztat naprawczy, o ile odległość pomiędzy warszatem wskazanym przez Kierowcę a miejscem Zdarzenia Ubezpieczeniowego nie przekracza odległości pomiędzy autoryzowaną stacją obsługi wskazaną przez Centrum Operacyjne a miejscem Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
24. **Wniosek** – sporządzony na formularzu udostępnionym przez Allianz wniosek o zawarcie Umowy Ubezpieczenia, złożony następnie przez Ubezpieczającego.
25. **Wypadek** – następujące zdarzenia, w wyniku których Ubezpieczony Pojazd uległ uszkodzeniu lub zniszczeniu:
 - 1) wypadek drogowy lub kolizja przy współudziale innych uczestników ruchu drogowego;
 - 2) pozostałe wypadki lub kolizje powstałe wskutek nagłego działania siły mechanicznej w momencie zetknięcia się Ubezpieczonego Pojazdu z innymi pojazdami, osobami, przedmiotami lub zwierzętami, pochodzącymi z zewnątrz Ubezpieczonego Pojazdu;
 - 3) uszkodzenia przez osoby trzecie;
 - 4) pożar, wybuch, osmalenie;
 - 5) huragan, grad, uderzenie pioruna, powódź, osuwanie się lub zapadanie ziemi, lawiny lub inne siły przyrody;
 - 6) działanie czynnika termicznego i chemicznego pochodzącego z zewnątrz lub wewnątrz Ubezpieczonego Pojazdu;
 - 7) utrata możliwości poruszania się Ubezpieczonym Pojazdem wynikająca z najechnia na przedmioty w taki sposób, że koła Ubezpieczonego Pojazdu nie mają styczności z nawierzchnią;
 - 8) opuszczenie drogi w wyniku utraty panowania nad Ubezpieczonym Pojazdem.
26. **Zdarzenie Ubezpieczeniowe to:**
 - 1) w wariancie Assistance Mini: Wypadek, a po optaczeniu dodatkowej składki także: rozładowanie akumulatora, uszkodzenie ogumienia, zatankowanie niewłaściwego rodzaju paliwa, zamrożenie paliwa, brak paliwa, rozładowanie baterii w Ubezpieczonym Pojeździe elektrycznym ;
 - 2) w wariantach Assistance Standard, Assistance Plus, Assistance Exclusive i Assistance Super Exclusive: Awaria, Wypadek, Kradzież, rozładowanie

akumulatora, uszkodzenie ogumienia, za-
tankowanie paliwa nieprzeznaczonego do
Ubezpieczonego Pojazdu, zamarznięcia
paliwa, brak paliwa, rozładowanie baterii
w Ubezpieczonym Pojeździe elektrycznym.

Przez skrócone nazwy poniższych ustaw do których
odwołują się niniejsze OWU należy rozumieć:

1. kodeks karny – ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r.
Kodeks karny,
2. prawo o ruchu drogowym – ustawa z dnia
20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym,
3. ustawa o przeciwdziałaniu narkomanii – usta-
wa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu
narkomanii,
4. ustawa o przewozie towarów niebezpiecznych –
ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o przewozie to-
warów niebezpiecznych,
5. ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia
20 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
6. ustawa prawo pocztowe – ustawa z dnia 23 li-
stopada 2012 r. Prawo pocztowe,
7. ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez
podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku
Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej –
ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu
reklamacji przez podmioty rynku finansowego,
o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji
Finansowej.

§ 3. Zawarcie Umowy Ubezpieczenia

1. Umowa Ubezpieczenia jest zawiera-
na na podstawie Wniosku złożonego
przez Ubezpieczającego u przedstawicie-
la Allianz. Umowa Ubezpieczenia może być
również zawarta poprzez przyjęcie przez
Ubezpieczającego warunków Oferty złożonej
przez Allianz.
2. Allianz potwierdza zawarcie Umowy
Ubezpieczenia wystawioną przez siebie polisą.
3. Umowę Ubezpieczenia zawiera się na okres
jednego roku, zgodnego z okresem obowiązy-
wania Umowy Głównej, jeżeli we Wniosku lub
w Ofercie nie wskazano inaczej i – po zawarciu
Umowy Ubezpieczenia – nie potwierdzono tego
w polisie.
4. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do
wiadomości Allianz wszystkie znane sobie oko-
liczności, o które Allianz zapytywał w formu-
larzu Wniosku albo przed zawarciem Umowy
Ubezpieczenia w innych pismach. Jeżeli
Ubezpieczający zawiera Umowę Ubezpieczenia
przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży rów-
nież na przedstawicielu i obejmuje ponadto oko-
liczności jemu znane. W razie zawarcia przez

Allianz Umowy Ubezpieczenia, mimo braku od-
powiedzi na poszczególne pytania, pominięte
okoliczności uważa się za nieistotne.

5. Ubezpieczający zobowiązany jest zawiada-
miać Allianz o zmianie okoliczności wymie-
nionych w ust. 4, niezwłocznie po otrzymaniu
o nich wiadomości. W razie zawarcia Umowy
Ubezpieczenia na cudzy rachunek obowią-
zek określony w zdaniu poprzedzającym spo-
czywają zarówno na Ubezpieczającym, jak i na
Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie
wiedział o zawarciu Umowy Ubezpieczenia na
jego rachunek.
6. Allianz nie ponosi odpowiedzialności za skut-
ki okoliczności, które z naruszeniem ust. 4 – 5
nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli
do naruszenia ust. 4 – 5 doszło z winy umyślnej,
w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek
przewidziany umową i jego następstwa są skut-
kiem okoliczności, o których mowa w zdaniu po-
przednim.
7. W razie ujawnienia okoliczności, która pociąg-
a za sobą istotną zmianę prawdopodobień-
stwa wystąpienia objętego ochroną na podstawie
Umowy Ubezpieczenia, każda ze stron Umowy
Ubezpieczenia może zażądać zmiany wysokości
składki, poczynając od chwili, w której zaszła ta
okoliczność, nie wcześniej jednak niż od począt-
ku Okresu Ubezpieczenia. W razie zgłoszenia
żądania, o którym mowa w zdaniu poprzedzają-
cym, druga strona może w terminie 14 dni wypo-
wiedzieć Umowę Ubezpieczenia ze skutkiem na-
tychmiastowym.

§ 4. Przedmiot i zakres ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia Car Assistance
jest organizacja lub organizacja i pokrycie kosztów
usług Assistance na rzecz Ubezpieczonych
podróżujących Ubezpieczonym Pojazdem
oraz świadczenie usług informacyjnych, w ra-
zie wystąpienia Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
Umowa Ubezpieczenia Car Assistance może być
zawarta w wariancie:
 - 1) Assistance Mini;
 - 2) Assistance Standard;
 - 3) Assistance Plus;
 - 4) Assistance Exclusive
 - 5) Assistance Super Exclusive.
2. Na podstawie Umowy Ubezpieczenia Allianz
obejmuje ochroną ubezpieczeniową Zdarzenia
Ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie ubezpie-
czenia:
 - 1) na terytorium Polski – dla wariantu
Assistance Mini;

- 2) na terytorium Polski, Europy oraz w europejskiej części Turcji i greckiej części Cypru (z wyłączeniem terytorium Białorusi, Ukrainy, Mołdawii, Rosji) – dla wariantów Assistance Standard, Assistance Plus, Assistance Exclusive i Assistance Super Exclusive.

Dla wybranego segmentu pojazdów zakres ubezpieczenia może być ograniczony wyłącznie na terytorium Polski, co potwierdzamy w polisie.

3. W ramach ubezpieczenia Car Assistance Allianz obejmuje ochronę Assistance następujące rodzaje Pojazdów:
 - 1) samochody osobowe;
 - 2) samochody ciężarowe na nadwoziu osobowego;
 - 3) samochody ciężarowe o ładowności do 2 ton;
 - 4) przyczepy kempingowe;
 - 5) przyczepy o dopuszczalnej ładowności do 500 kg;
 - 6) motocykle;
 - 7) motorowery.

4. Za zapłatę składki lub raty składki uważa się zapłatę pełnej kwoty określonej w złożonym Wniosku lub w Ofercie i – po zawarciu Umowy Ubezpieczenia – wskazanej w polisie.
5. Umowa Ubezpieczenia rozwiązuje się:
 - 1) z upływem ostatniego dnia Okresu Ubezpieczenia, na jaki została zawarta;
 - 2) z chwilą rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy Głównej;
 - 3) z chwilą przeniesienia własności Ubezpieczonego Pojazdu, z wyjątkiem przypadków, gdy przejście własności Ubezpieczonego Pojazdu następuje na rzecz pożyczkobiorcy, leasingobiorcy lub kredytobiorcy (któremu oddano przewłaszczony Ubezpieczony Pojazd do używania) w ramach umowy pożyczki, leasingu lub umowy kredytu, jeśli pożyczkobiorca, leasingobiorca lub kredytobiorca zawierał Umowę Ubezpieczenia na rachunek właściciela;
 - 4) z dniem odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia na podstawie ust. 6 i 7,
 - 5) z dniem wyrejestrowania Ubezpieczonego Pojazdu lub jego demontażu.
6. Jeżeli Umowa Ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczyciel nie poinformował Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim Allianz udzielił ochrony ubezpieczeniowej. Odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia nie ma wpływu na czas trwania Umowy Głównej.
7. W przypadku zawarcia Umowy Ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w której Ubezpieczający jest konsumentem, termin, w którym ubezpieczający może odstąpić od Umowy Ubezpieczenia wynosi 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu Umowy Ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia zostało wysłane. Odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w jakim zakład ubezpieczeń udzielił ochrony ubezpieczeniowej.

§ 5. Początek i koniec odpowiedzialności Allianz

1. Odpowiedzialność Allianz rozpoczyna się od dnia następującego po zawarciu Umowy Ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po opłaceniu całości składki lub jej pierwszej raty, o ile inaczej nie wskazano we Wniosku lub w Ofercie i – po zawarciu Umowy Ubezpieczenia – nie potwierdzono tego w polisie.
2. Jeżeli Allianz ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zapłaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata nie została zapłacona w terminie, Allianz może wypowiedzieć Umowę Ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosił odpowiedzialność. W przypadku braku wypowiedzenia Umowy Ubezpieczenia wygasa ona z końcem okresu, na który przypadała niezapłacona składka.
3. W razie opłacania składki w ratach, nieopłacenie kolejnej raty składki w terminie określonym we Wniosku lub w Ofercie i – po zawarciu Umowy Ubezpieczenia – potwierdzonym w polisie spowoduje ustanie odpowiedzialności Allianz, jeśli po upływie terminu zapłaty Allianz wezwał Ubezpieczającego do zapłaty raty składki, informując w wezwaniu o skutkach braku płatności (ustanie odpowiedzialności Allianz), o ile zapłata nie została dokonana w terminie 7 dni od dnia otrzymania przez Ubezpieczającego wezwania.

Odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia nie ma wpływu na czas trwania Umowy Głównej.

§ 6. Składka

1. Składkę należną Allianz z tytułu zawarcia Umowy Ubezpieczenia ustala się według taryfy obowiązującej w dniu zawierania Umowy Ubezpieczenia. Wysokość składki zależy od:
 - 1) czasu trwania ochrony ubezpieczeniowej;
 - 2) wariantu ubezpieczenia;
 - 3) rodzaju zawartej Umowy Głównej oraz inne czynniki konieczne do oceny ryzyka ubezpieczeniowego.
2. Roszczenie o zapłatę składki przysługuje Allianz wyłącznie przeciwko Ubezpieczającemu.
3. Ubezpieczający zobowiązany jest do zapłaty składki ubezpieczeniowej jednorazowo, jednocześnie z zawarciem Umowy Ubezpieczenia, chyba że umówiono się inaczej.
4. Składka lub rata składki jest płatna gotówką, przelewem bankowym, przekazem pocztowym lub kartą płatniczą. Za datę wpłaty przyjmujemy datę zlecenia przelewu w banku, nadania przekazu, płatności kartą
5. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem Okresu Ubezpieczenia Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

§ 7. Wyłączenia odpowiedzialności Allianz

1. Świadczenia wynikające z Umowy Ubezpieczenia nie przysługują, jeżeli Zdarzenie Ubezpieczeniowe zostało spowodowane:
 - 1) na skutek nieposiadania przez osobę kierującą Ubezpieczonym Pojazdem, w chwili wypadku, wymaganych prawem kraju, na terenie którego doszło do Wypadku, uprawnień do kierowania Ubezpieczonym Pojazdem lub na skutek zatrzymania dokumentów wymaganych przy prowadzeniu Ubezpieczonego Pojazdu. Allianz nie stosuje tego wyłączenia, jeśli nie spowodowało to szkody lub zdarzenia. Powyższych zapisów nie stosuje się także w sytuacji, gdy kierujący prowadzi Ubezpieczony Pojazd przeznaczony do nauki jazdy w ramach kursu przygotowującego do egzaminu na prawo jazdy lub lekcji doszkalających przed tym egzaminem, a Ubezpieczony Pojazd został zgłoszony Allianz do ubezpieczenia zgodnie z charakterem jego użytkowania;

- 2) umyślnie przez Ubezpieczającego, a w razie zawarcia Umowy Ubezpieczenia na cudzy rachunek – umyślnie przez Ubezpieczonego;
- 3) wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczającego, a w razie zawarcia Umowy Ubezpieczenia na cudzy rachunek – wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczonego, chyba że zapłata odszkodowania lub spełnienie świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- 4) umyślnie przez osobę z którą Ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, a w razie zawarcia Umowy Ubezpieczenia na cudzy rachunek – wyrządzonych umyślnie przez osobę z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
- 5) 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:
 - a) w celu popełnienia przestępstwa umyślnego, stwierdzonego prawomocnym wyrokiem sądu,
 - b) podczas użycia ubezpieczonego pojazdu do ucieczki przed zatrzymaniem przez uprawnione organy.Allianz nie stosuje tego wyłączenia, jeśli nie spowodowało to szkody lub zdarzenia.
- 6) wskutek kierowania Ubezpieczonym Pojazdem przez Ubezpieczonego w Stanie Pod Wpływem Alkoholu;
- 7) wskutek kierowania Ubezpieczonym Pojazdem przez Ubezpieczonego w Stanie Pod Wpływem Środków Narkotycznych;
- 8) powstałych podczas kierowania Ubezpieczonym Pojazdem, który nie posiadał ważnego badania technicznego, jeżeli stan techniczny Ubezpieczonego Pojazdu spowodował powstanie Szkody;
- 9) wskutek udziału Ubezpieczonego Pojazdu w wyścigach pojazdów, również mających charakter spontaniczny, niezorganizowany, konkursach, rajdach, treningach, jazdach próbnych do wyścigów, a także prób szybkościowych, jeśli spowodowało to powstanie Zdarzenia Ubezpieczeniowego;
- 10) działaniami wojennymi, wojną domową, promieniowaniem jonizujące lub skażenie radioaktywne pochodzące z paliwa jądrowego lub odpadów jądrowych

- powstałych w wyniku spalania paliwa jądrowego;
- 11) radioaktywnymi, toksycznymi, wybuchowymi właściwościami wybuchowego urządzenia jądrowego lub jądrowej części tego urządzenia;
 - 12) nacjonalizacją, konfiskatą, przywłaszczeniem, rekwiizycją Ubezpieczonego Pojazdu, aktami terroru, zamieszkami, strajkami, rozruchami, użyciem Ubezpieczonego Pojazdu do blokad dróg lub akcji protestacyjnych;
 - 13) użyciem Ubezpieczonego Pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska i policji;
 - 14) wskutek umyślnego samookaleczenia, samobójstwa lub jego usiłowania przez Ubezpieczonego;
 - 15) cyberatakiem, przez który rozumie się złośliwe działanie, mające na celu próbę zebrania, zakłócenia, uniemożliwienia dostępu, pogorszenia lub zniszczenia zasobów systemu informatycznego lub samych informacji i skutkuje koniecznością udzielenia pomocy drogowej.
2. Świadczenie z Umowy Ubezpieczenia nie przysługuje, jeżeli Awaria wynika z tej samej przyczyny, z tytułu której Ubezpieczony korzystał dwukrotnie na podstawie Umowy Ubezpieczenia i która nie została usunięta.
3. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje ponadto:
- 1) kosztów parkowania (przy czym wyłączenie nie dotyczy świadczeń przysługujących w ramach Pakietu samochodowego), paliwa, opłat i kosztów ładowania baterii w Ubezpieczonym Pojeździe elektrycznym, opłat za autostradę, badań technicznych Ubezpieczonego Pojazdu, opłaty za prom, opłaty celnej, mandatów, grzywien, dodatkowych ubezpieczeń;
 - 2) kosztów związanych z najmem Ubezpieczonego Pojazdu w postaci wnieśnienia zabezpieczenia, wpłaty przez Ubezpieczonego kaucji w wysokości określonej przez podmiot świadczący usługę najmu lub zablokowania środków na karcie kredytowej na czas najmu;
 - 3) korzyści utraconych przez Ubezpieczonego w związku ze Zdarzeniem Ubezpieczeniowym;
 - 4) kosztów wypłaty zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę;
 - 5) kosztów świadczeń w stosunku do Kierowcy i Pasażerów, w liczbie przekraczającej niższą z wartości: 9 lub liczbę miejsc określoną w dowodzie rejestracyjnym Ubezpieczonego Pojazdu;
 - 6) kosztów świadczeń w stosunku do osób przewożonych za opłatą;
 - 7) kosztów materiałów lub części zamienionych użytych do naprawy Ubezpieczonego Pojazdu, napraw serwisowych Ubezpieczonego Pojazdu, diagnostyki Ubezpieczonego Pojazdu wykonywanej przez Warsztat Naprawczy;
 - 8) kosztów zakupienia lub dorobienia Kluczyków, kosztów zakupienia opon, pasów bezpieczeństwa;
 - 9) kosztów wyżywienia;
 - 10) kosztów powstałych na skutek Kradzieży, uszkodzenia lub zniszczenia Bagażu, anteny, nawigacji GPS, fotelika, uchwytu rowerowego, koła zapasowego bagażnika zewnętrznego, boksu dachowego, CB-radia pozostawionych w Ubezpieczonym Pojeździe lub przymocowanych do Ubezpieczonego Pojazdu na czas Holowania;
 - 11) kosztów wynikających z przekroczenia w chwili wystąpienia Zdarzenia Ubezpieczeniowego dopuszczalnej masy całkowitej Ubezpieczonego Pojazdu, określonej w dowodzie rejestracyjnym Ubezpieczonego Pojazdu;
 - 12) kosztów specjalistycznych napraw lub usług pomocy, gdy Pojazd w momencie unieruchomienia nie znajdował się na drodze publicznej i nie było dostępu do Pojazdu przy użyciu standardowego sprzętu do naprawy, chyba, że Umowa Ubezpieczenia stanowi inaczej;
 - 13) usług pomocy na drogach po których przejazd nie jest możliwy z uwagi na przeszkody fizyczne lub warunki atmosferycznych. lub na torach kolejowych;
4. Allianz nie odpowiada za opóźnienie spełnienia świadczenia wskutek:
- 1) strajków, zamieszek, aktów terroru, wojen, wojen domowych lub wskutek działania energii jądrowej;
 - 2) działania Siły Wyższej, której następstwa uniemożliwiają lub opóźniają wykonanie usługi assistance.
5. Odpowiedzialnością Allianz nie są objęte ładunki przewożone Ubezpieczonym Pojazdem, z wyjątkiem Bagażu w zakresie w jakim waga Bagażu nie przekracza 30kg na każdego Ubezpieczonego.

§ 8. Postępowanie w razie zaistnienia Zdarzenia Ubezpieczeniowego

1. Ubezpieczający (a w razie zawarcia Umowy Ubezpieczenia na rachunek Ubezpieczonego,

również Ubezpieczony) powinien powiadomić Centrum Operacyjne o zaistnieniu Zdarzenia Ubezpieczeniowego nie później niż w terminie 4 dni od dnia powzięcia informacji o jego zaistnieniu.

2. Zgłoszenie Zdarzenia Ubezpieczeniowego powinno zawierać następujące informacje:
 - 1) numer rejestracyjny Ubezpieczonego Pojazdu;
 - 2) imię i nazwisko Kierowcy;
 - 3) dokładne miejsce zdarzenia i numer telefonu do kontaktu zwrotnego;
 - 4) opis zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy.
3. W przypadku usług organizowanych w ramach Pakietu pomocy medycznej po Wypadku Ubezpieczający jest zobowiązany umożliwić lekarzom Centrum Operacyjnego dostęp do informacji o stanie zdrowia Ubezpieczonego wymagającego pomocy medycznej w następstwie Wypadku.
4. W razie zawarcia Umowy Ubezpieczenia na rachunek Ubezpieczonego, obowiązek o którym mowa w zdaniu poprzedzającym obciąża również Ubezpieczonego, chyba że nie wie on o zawarciu Umowy Ubezpieczenia na jego rachunek.
5. W przypadku Kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu lub jego części, Wyposażenia lub Kluczka Ubezpieczony lub osoba upoważniona mają obowiązek, niezwłocznie, nie później niż w ciągu 48 godzin od uzyskania o informacji o Kradzieży, powiadomić Centrum Operacyjne. Obowiązek powyższy dotyczy również zaboru (podejrzenia zaboru) pojazdu w celu krótkotrwałego użycia określonego w art. 289 kodeksu karnego.
6. W przypadku o którym mowa w ust. 5, Ubezpieczający (a w razie zawarcia Umowy Ubezpieczenia na rachunek Ubezpieczonego – Ubezpieczony) zobowiązany jest zawiadomić policję.
7. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku wskazanego w ust. 1 lub w ust. 5, Allianz może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Allianz ustalenie okoliczności i skutków wypadku. Opisane w zdaniu poprzednim skutki braku zawiadomienia Allianz o wypadku nie następują, jeżeli Allianz w terminie wyznaczonym do zawiadomienia otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
8. W razie zajścia Wypadku Ubezpieczający (a Ubezpieczony – gdy została zawarta Umowa Ubezpieczenia na jego rachunek), obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodom lub zmniejszenia jej rozmiarów.

Allianz obowiązany jest, w granicach sumy ubezpieczenia, zwrócić koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne.

9. W razie naruszenia przez Ubezpieczonego z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków, o których mowa w ust. 8 zdanie 1 powyżej, Allianz jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.

§ 9. Ustalenie i wypłata świadczeń

1. Ubezpieczony otrzyma świadczenie polegające na zwrocie poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów usługi assistance, wyłącznie w zakresie określonym w Umowie Ubezpieczenia i maksymalnie do wysokości limitów określonych w Umowie Ubezpieczenia w przypadku gdy:
 - 1) Ubezpieczony z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego lub z powodu Siły Wyższej nie zgłosił Zdarzenia Ubezpieczeniowego i skorzystał z usług assistance zorganizowanych samodzielnie, bez udziału Centrum Operacyjnego; lub
 - 2) Zdarzenie Ubezpieczeniowe miało miejsce na autostradzie, a Ubezpieczonemu pomocy udzieliły służby drogowe.
2. Zgłaszając roszczenie o zwrot kosztów usługi assistance, Ubezpieczony powinien przekazać Centrum Operacyjnemu posiadaną dokumentację niezbędną do ustalenia zasadności oraz wysokości roszczenia.
3. Zwrot kosztów, o którym mowa w ust. 1, zostanie dokonany w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o Zdarzeniu Ubezpieczeniowym przez Centrum Operacyjne lub Allianz.
4. Gdyby w terminie wskazanym w ust. 3 niniejszego paragrafu wyjaśnienie wszystkich okoliczności koniecznych do ustalenia zasadności lub wysokości kosztów podlegających zwrotowi okazało się niemożliwe, zwrot kosztów zostanie dokonany w ciągu 14 dni, licząc od dnia w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia Allianz wypłaca w terminie przewidzianym w ust. 2 niniejszego paragrafu.
5. Jeżeli w terminie określonym w ust. 3 Allianz nie dokona zwrotu kosztów, zawiadomi na piśmie:
 - 1) osobę zgłaszającą roszczenie oraz
 - 2) Ubezpieczonego, w przypadku Umowy Ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie

– o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub w części a także wypłaci bezsporną część świadczenia.

6. 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
7. Zwrot kosztów, o którym mowa w ust. 1, dokonywany jest w złotych, z zastrzeżeniem, że w przypadku wystąpienia Zdarzenia Ubezpieczeniowego poza granicami Polski oraz poniesienia z tego tytułu przez Ubezpieczonego kosztów w walucie innej niż złoty:
 - 1) wypłata dokonywana jest w walucie kraju, w którym nastąpiło Zdarzenie Ubezpieczeniowe i stanowi równowartość kwot określonych w Umowie Ubezpieczenia w euro, przeliczonych na walutę kraju wypłaty według średnich kursów wymiany walut ogłoszonych przez Narodowy Bank Polski z dnia poniesienia kosztów przez Ubezpieczonego – gdy zwrot kosztów dokonywany jest poza granicami Polski;
 - 2) wypłata dokonywana jest w złotych i stanowi równowartość kwot określonych w Umowie Ubezpieczenia w euro, według średnich kursów wymiany walut ogłoszonych przez Narodowy Bank Polski z dnia poniesienia kosztów przez Ubezpieczonego – gdy zwrot kosztów dokonywany jest na terytorium Polski.

II. ŚWIADCZENIA W POSZCZEGÓLNYCH WARIANTACH CAR ASSISTANCE

§ 10. Wariant Assistance Mini

10.1 Usprawnienie Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Wypadku

1. W przypadku Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu w następstwie Wypadku, Allianz organizuje i pokrywa koszty usprawnienia Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Wypadku, o ile usprawnienie Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Wypadku jest możliwe, jednakże w wysokości nie większej niż 500 zł.
2. Allianz nie pokrywa kosztów części zamiennych.
3. Świadczenie określone w ust. 1 przysługuje także w przypadku innych pojazdów, które zostały uszkodzone w Wypadku, za który odpowiedzialność ponosi Ubezpieczony, przy czym limit 500 zł odnosi się do każdego z uszkodzonych pojazdów z osobna.

10.2 Holowanie

1. W razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na skutek Wypadku, jeżeli nie ma możliwości usprawnienia Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Wypadku, Allianz organizuje i pokrywa koszty Holowania Ubezpieczonego Pojazdu z miejsca Wypadku do Warsztatu Naprawczego, na odległość nie większą niż 150 km.
2. Nie jest możliwe ponowne skorzystanie z Holowania dla tego samego Zdarzenia Ubezpieczeniowego wywołanego tą samą przyczyną, z wyłączeniem sytuacji, gdy konieczne jest Holowanie Ubezpieczonego Pojazdu na parking ze względu na brak możliwości Holowania Ubezpieczonego Pojazdu bezpośrednio do Warsztatu Naprawczego.
3. Świadczenie określone w ust. 1 przysługuje także w przypadku innych pojazdów, które zostały uszkodzone w Wypadku, za który odpowiedzialność ponosi Ubezpieczony, przy czym limit 500 zł odnosi się do każdego z uszkodzonych pojazdów z osobna.

10.3 Pakiet Informacyjny

W ramach pomocy Allianz za pośrednictwem Centrum Operacyjnego:

1. W razie Zdarzenia Ubezpieczeniowego udziela informacji:
 - 1) dotyczących stanu dróg, trasy;
 - 2) dotyczących sieci autoryzowanych warsztatów, sieci firm wynajmujących samochody;
 - 3) o najbliższych stacjach benzynowych i stacjach ładowania pojazdów elektrycznych;
 - 4) o najbliższym zakładzie wulkanizacyjnym.
2. W razie Zdarzenia Ubezpieczeniowego oferuje Ubezpieczonemu możliwość skorzystania ze świadczeń Concierge, obejmujących rezerwację, na koszt Ubezpieczonego:
 - 1) biletów lotniczych i kolejowych;
 - 2) hoteli i sal konferencyjnych;
 - 3) taksówek.
3. W razie Zdarzenia Ubezpieczeniowego udziela informacji dotyczących:
 - 1) postępowania po Wypadku i formalności przy zgłaszaniu i wypelnianiu deklaracji wypadkowej;
 - 2) numerów telefonów pomocy drogowej, lokalnej sieci warsztatów i możliwości naprawy Ubezpieczonego Pojazdu;
 - 3) możliwości wynajmu Pojazdu Zastępczego.

mowa w ust. 1 nie dotyczy niesprawności wycieraczek, niesprawności pasów bezpieczeństwa lub awarii polegającej na zatrzaśnięciu wewnątrz Ubezpieczonego Pojazdu, zgubieniu, uszkodzeniu Kluczyków.

3. Allianz nie pokrywa kosztów części zamiennych.

11.2. Holowanie

1. W przypadku Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu w następstwie Awarii (w odległości co najmniej 30 km od Miejsca Zamieszkania), Wypadku albo w razie Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli nie ma możliwości usprawnienia Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego, Allianz organizuje i pokrywa koszty Holowania Ubezpieczonego Pojazdu z miejsca Zdarzenia Ubezpieczeniowego do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego:
 - 1) na odległość nie większą niż 150 km – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski;
 - 2) na odległość nie większą niż 100 km – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski;
2. Wymóg zaistnienia Awarii w odległości co najmniej 30 km od Miejsca Zamieszkania nie dotyczy niesprawności wycieraczek, niesprawności pasów bezpieczeństwa i awarii polegającej na zatrzaśnięciu wewnątrz Ubezpieczonego Pojazdu, zgubieniu, uszkodzeniu Kluczyków.
3. Nie jest możliwe ponowne skorzystanie z Holowania dla tego samego Zdarzenia Ubezpieczeniowego wywołanego tą samą przyczyną, z wyłączeniem sytuacji, gdy konieczne jest Holowanie Ubezpieczonego Pojazdu na parking ze względu na brak możliwości Holowania Ubezpieczonego Pojazdu bezpośrednio do Warsztatu Naprawczego zgodnie ze świadczeniem 11.7 Pakiet samochodowy, ust. 1 – koszty parkingu.
4. W przypadku Zdarzenia Ubezpieczeniowego zaistniałego, poza granicami Polski, o którym mowa w ust. 1, gdy miejsce wskazane przez Ubezpieczonego znajduje się na terytorium Polski, holowanie Pojazdu do granicy z Polską odbywa się zgodnie z limitem wskazanym w ust. 1 pkt. 2) a po przekroczeniu granicy przez holowany Pojazd z Polską aktywowany zostaje limit holowania na terytorium Polski, zgodnie z ust. 1 pkt 1).

11.3 Serwis assistance opony

1. W ramach pomocy w przypadku uszkodzenia ogumienia, Allianz organizuje i pokrywa koszty:

§ 11. Wariant Assistance Standard

11.1. Usprawnienie Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego

1. W przypadku Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu w następstwie Awarii (w odległości co najmniej 30 km od Miejsca Zamieszkania), Wypadku albo Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia Allianz organizuje i pokrywa koszty usprawnienia Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego, o ile usprawnienie Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego jest możliwe, obejmujące koszt dojazdu oraz robocizny, jednakże w wysokości nie większej niż:
 - 1) 500 zł – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski;
 - 2) 250 euro – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski.
2. Wymóg zaistnienia Awarii w odległości co najmniej 30 km od Miejsca Zamieszkania, o którym

- 1) wymiany na miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego koła lub kół, w których zostały uszkodzone opony lub dętki, na sprawne koło lub koła zapasowe Ubezpieczonego Pojazdu;
- 2) Holowania Ubezpieczonego Pojazdu, na odległość nie większą niż 150 km w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski, lub do kwoty 250 euro – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski, do Warsztatu Naprawczego lub wskazanego przez Centrum Operacyjne zakładu wulkanizacyjnego, w którym zostanie dokonana naprawa uszkodzonego ogumienia, jeżeli wymiana koła lub kół na miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego nie będzie możliwa lub
- 3) naprawy uszkodzonego ogumienia w Warsztacie Naprawczym lub wskazanym przez Centrum Operacyjne zakładzie wulkanizacyjnym obejmujące wyłącznie koszt robocizny.
2. Allianz nie pokrywa kosztu naprawy felgi lub felg, w których zostały uszkodzone opony lub dętki, ani kosztów zakupu części zamiennych.
3. Allianz organizuje i pokrywa koszty maksymalnie dwóch interwencji w trakcie trwania Umowy Ubezpieczenia.

11.4 Serwis assistance paliwo

1. W ramach pomocy Allianz organizuje i pokrywa koszty:
 - 1) Holowania Ubezpieczonego Pojazdu do najbliższego Warsztatu Naprawczego, na odległość nie większą niż 150 km w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski, lub do kwoty 250 euro – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski, w razie zatankowania niewłaściwego rodzaju paliwa lub zamarznięcia paliwa; lub
 - 2) dowiezienia paliwa w ilości umożliwiającej dojazd Ubezpieczonego Pojazdu do najbliższej stacji paliw, jeżeli jego brak uniemożliwia kontynuację jazdy (z wyłączeniem kosztów tego paliwa); lub
 - 3) holowania, na odległość nie większą niż 150 km w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski, lub do kwoty 250 euro – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski, do najbliższej czynnej stacji paliw,
 - 4) w przypadku rozładowania baterii w Ubezpieczonym Pojeździe elektrycznym

Allianz zorganizuje i pokryje koszty Holowania do najbliższej stacji ładowania pojazdów lub o ile to możliwe zorganizuje usługę ładowania za pomocą przenośnej stacji do ładowania (z wyłączeniem kosztów tego ładowania).

2. Allianz organizuje i pokrywa koszty interwencji w razie :
 - 1) zatankowania niewłaściwego rodzaju paliwa, zamarznięcia paliwa lub jego braku maksymalnie do dwóch razy w trakcie trwania rocznej Umowy Ubezpieczenia;
 - 2) rozładowania baterii do sześciu razy w trakcie trwania rocznej Umowy Ubezpieczenia.

11.5 Serwis assistance akumulator

1. W ramach pomocy Allianz organizuje i pokrywa koszty:
 - 1) uruchomienia silnika w Ubezpieczonym Pojeździe w przypadku rozładowania akumulatora, obejmujące wyłącznie koszty dojazdu i robocizny mechanika; lub
 - 2) Holowania Ubezpieczonego Pojazdu do Warsztatu Naprawczego, na odległość nie większą niż 150 km w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski, lub do kwoty 250 euro – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski, w razie braku możliwości uruchomienia silnika na miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
2. Allianz organizuje i pokrywa koszty maksymalnie dwóch interwencji w trakcie trwania Umowy Ubezpieczenia.

11.6 Pojazd Zastępczy

1. Allianz na wniosek Ubezpieczonego organizuje i pokrywa koszty najmu Pojazdu Zastępczego, według poniższych zasad:
 - 1) w razie Wypadku lub Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli unieruchomiony Ubezpieczony Pojazd był holowany na zlecenie Centrum Operacyjnego, Pojazd Zastępczy przysługuje na czas naprawy Ubezpieczonego Pojazdu, nie dłużej niż na okres 4 dni;
 - 2) w razie Wypadku lub Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli uszkodzony Ubezpieczony Pojazd nie wymagał Holowania i został oddany do naprawy, Pojazd Zastępczy przysługuje na Technologiczny Czas Naprawy Ubezpieczonego Pojazdu, nie dłużej niż na okres 4 dni;

- 3) w razie Kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu, Ubezpieczony Pojazd Zastępczy przysługuje przez okres 4 dni.
2. Allianz organizuje i pokrywa koszty najmu Pojazdu Zastępczego:
 - 1) klasy o jedną niższą niż Ubezpieczony Pojazd wskazany w Umowie Ubezpieczenia i nie wyższej niż klasa C dla: samochodów osobowych i samochodów ciężarowych na nadwoziu osobowego;
 - 2) klasy A dla: samochodów osobowych klasy A, przyczep kempingowych, przyczep o dopuszczalnej ładowności do 500 kg, motorowerów, motocykli;
 - 3) klasyfikowanego w tym samym segmencie rynkowym co Ubezpieczony Pojazd w przypadku samochodów ciężarowych o ładowności do 2 ton oraz samochodów osobowych o liczbie miejsc większej niż 7, ale nie większej niż 9, przy czym Allianz nie gwarantuje tej samej liczby miejsc, takiego samego wyposażenia, funkcjonalności ani parametrów technicznych Pojazdu Zastępczego, jakie posiadał Ubezpieczony Pojazd.
3. Allianz pokrywa koszty podstawienia i odbioru Pojazdu Zastępczego.
4. Allianz nie pokrywa kosztów związanych z najmem Pojazdu Zastępczego w postaci wniesienia zabezpieczenia, wpłaty przez Ubezpieczonego kaucji w wysokości określonej przez podmiot świadczący usługę najmu lub zablokowania środków na karcie kredytowej na czas najmu.
5. Najem wskazanego przez Allianz Pojazdu Zastępczego odbywa się na podstawie umowy najmu Pojazdu Zastępczego zawartej pomiędzy Ubezpieczonym a wskazanym przez Allianz podmiotem świadczącym usługę najmu i na warunkach określonych w tej umowie, w tym dotyczących wniesienia zabezpieczeń na czas najmu, określonych w ust. 4.
6. W razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na skutek Wypadku lub Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli Ubezpieczony z przyczyn od niego niezależnych lub z powodu Siły Wyższej nie zgłosił Zdarzenia Ubezpieczeniowego i skorzystał z usługi holowania we własnym zakresie lub gdy Zdarzenie Ubezpieczeniowe miało miejsce na autostradzie, a Ubezpieczony skorzystał z usługi holowania zorganizowanej przez służby drogowe – Ubezpieczony Pojazd Zastępczy przysługuje na czas naprawy, nie dłużej niż na okres 4 dni.

11.7 Pakiet samochodowy

W ramach pomocy Allianz organizuje i pokrywa:

1. Koszty parkingu w razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu i braku możliwości Holowania bezpośrednio do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, do czasu ponownego otwarcia Warsztatu Naprawczego, jednakże na okres nie dłuższy niż 3 dni, do wysokości:
 - 1) 200 zł – dla Unieruchomienia na terytorium Polski;
 - 2) 60 euro – dla Unieruchomienia poza granicami Polski.
2. Koszty transportu przyczepy do Miejsca Zamieszkania (zgodnie z limitem określonym w 11.2 Holowanie) w razie gdy Ubezpieczony Pojazd, który ciągnął przyczepę:
 - 1) nie nadaje się do naprawy lub będzie holowany do Warsztatu Naprawczego na terytorium Polski; lub
 - 2) został skradziony i nie został odnaleziony w ciągu 48 godzin od chwili zgłoszenia Kradzieży.

11.8 Pakiet Kierowca i Pasażerowie

1. Allianz organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania Ubezpieczonych na czas naprawy Ubezpieczonego Pojazdu, maksymalnie przez 3 doby, do wysokości:
 - 1) 200 zł na dobę dla każdego Ubezpieczonego w razie:
 - a) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, w odległości co najmniej 30 km od Miejsca Zamieszkania i w przypadku, gdy odholowany Ubezpieczony Pojazd nie może zostać naprawiony tego samego dnia;
 - b) Kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, w odległości co najmniej 30 km od Miejsca Zamieszkania.
 - 2) 75 euro za dobę dla każdego Ubezpieczonego w razie:
 - a) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu poza granicami Polski, jeżeli naprawa potrwa co najmniej 48 godzin;
 - b) Kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu poza granicami Polski.
 - c) Koszty zakwaterowania wymienione w ust. 1 nie obejmują kosztów wyżywienia, przejazdów na miejscu, telefonów i innych kosztów związanych z pobytem.
2. Allianz organizuje i pokrywa koszty:
 - 1) powrotu Ubezpieczonych do Miejsca Zamieszkania pociągiem I klasy, autobusem lub jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej w razie:
 - a) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, jeżeli

naprawa Ubezpieczonego Pojazdu potrwa co najmniej 48 godzin;

b) Kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, co najmniej 30 km od Miejsca Zamieszkania lub poza granicami Polski, jeżeli Ubezpieczony Pojazd nie został odnaleziony w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia Kradzieży;

c) złomowania lub Holowania Ubezpieczonego Pojazdu przeznaczonego do złomowania; lub

2) kontynuacji podróży do miejsca docelowego pociągami I klasy, autobusem lub jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej w razie:

a) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, w przypadku gdy odległość pomiędzy miejscem docelowym a miejscem Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski nie przekracza odległości do Miejsca Zamieszkania;

b) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu poza granicami Polski. W razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu skorzystanie ze świadczeń dotyczących zakwaterowania Ubezpieczonych wyklucza możliwość skorzystania ze świadczeń dotyczących powrotu Ubezpieczonych do Miejsca Zamieszkania lub kontynuacji podróży.

3. Zgodnie z limitami na Holowanie, określonymi w 11.2 Holowanie, w razie korzystania z pomocy polegającej na Holowaniu – w związku z Unieruchomieniem Ubezpieczonego Pojazdu i przy braku możliwości przewiezienia Ubezpieczonych oraz Bagażu pojazdem holującym Ubezpieczony Pojazd – Allianz organizuje i pokrywa koszty przewiezienia Ubezpieczonych oraz Bagażu do jednego z poniższych miejsc:

1) miejsca wskazanego przez Kierowcę jako docelowe dla Holowania Ubezpieczonego Pojazdu;

2) miejsca zakwaterowania wskazanego przez Kierowcę, zgodnie z ust. 1 niniejszego paragrafu;

3) miejsca umożliwiającego kontynuowanie podróży do miejsca docelowego, wskazanego przez Kierowcę zgodnie z ust. 2 pkt 2) niniejszego paragrafu;

4) miejsca udostępnienia Pojazdu Zastępczego.

Allianz organizuje i pokrywa koszty przewiezienia Ubezpieczonych oraz Bagażu do miejsc wymienionych w pkt 2)-4) jedynie w sytuacji, gdy odległość między miejscem Unieruchomienia

Ubezpieczonego Pojazdu a miejscem wskazanym przez Kierowcę jest mniejsza lub równa odległości między miejscem Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu a miejscem wskazanym przez Kierowcę jako docelowe dla Holowania, wymienionym w pkt 1).

4. Allianz organizuje i pokrywa koszty przejazdu właściciela Ubezpieczonego Pojazdu lub osoby przez niego upoważnionej w razie konieczności odbioru Ubezpieczonego Pojazdu naprawionego lub odzyskanego po Kradzieży – pociągami I klasy, autobusem lub jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej.

11.9 Pakiet pomocy medycznej po Wypadku

1. Allianz organizuje i pokrywa koszty transportu medycznego Ubezpieczonego, gdy Ubezpieczony doznał obrażeń ciała na skutek Wypadku i o ile stan jego zdrowia, w opinii dyspozytora pogotowia ratunkowego, nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego:

- 1) do placówki medycznej poza granicami Polski lub transportu Ubezpieczonego do Miejsca Zamieszkania w Polsce lub do placówki medycznej w Polsce, jeżeli Wypadek miał miejsce poza granicami Polski;
- 2) do Miejsca Zamieszkania w Polsce lub do placówki medycznej w Polsce, jeżeli Wypadek miał miejsce na terytorium Polski.

Świadczenia ust. 1, pkt 1)-2) są realizowane do łącznej kwoty 15 000 zł na jedno Zdarzenie Ubezpieczeniowe.

2. W razie gdy Ubezpieczony na skutek Wypadku Ubezpieczonym Pojazdem jest hospitalizowany przez okres dłuższy niż 7 dni i nie towarzyszy mu osoba pełnoletnia, Allianz organizuje i pokrywa koszty:

- 1) jednorazowego przejazdu do miejsca hospitalizacji Ubezpieczonego, dla jednej osoby bliskiej wskazanej przez Ubezpieczonego, pociągami I klasy, autobusem lub – jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem w klasie ekonomicznej; oraz
- 2) zakwaterowania maksymalnie przez 5 dób, do wysokości:
 - a) 200 zł na dobę – dla Wypadku na terytorium Polski;
 - b) 75 euro na dobę – dla Wypadku poza granicami Polski.

Koszty zakwaterowania wymienione w ust. 2 pkt 2) nie obejmują kosztów wyżywienia, przejazdów na miejscu, telefonów i innych kosztów związanych z pobytem.

3. Jeżeli po Wypadku lekarz pogotowia ratunkowego stwierdzi brak możliwości kierowania Ubezpieczonym Pojazdem przez Kierowcę i żaden z Pasażerów nie posiada uprawnień do kierowania Ubezpieczonym Pojazdem, Allianz organizuje i pokrywa koszty zmiennika Kierowcy w celu powrotu Ubezpieczonego Pojazdu i Ubezpieczonych do miejsca zamieszkania Kierowcy na terytorium Polski; w razie braku miejsca dla Ubezpieczonego w Pojeździe w związku z zaangażowaniem zmiennika Kierowcy, Allianz pokrywa koszty jednorazowego przejazdu do Miejsca Zamieszkania Ubezpieczonego pociągami I klasy, autobusem lub – jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej.
4. W razie gdy Ubezpieczony doznał obrażeń ciała na skutek Wypadku i był wskutek tego hospitalizowany, Allianz organizuje i pokrywa koszty opieki lekarskiej na terytorium Polski po hospitalizacji, obejmujące:
 - 1) domową wizytę lekarską – do kwoty 160 zł;
 - 2) domową wizytę pielęgniarską – do kwoty 80 zł;
 - 3) sprzęt rehabilitacyjny – do kwoty 160 zł;
 - 4) konsultację psychologa – do kwoty 160 zł.
5. W razie zgonu Ubezpieczonego w następstwie Wypadku Ubezpieczonym Pojazdem Allianz organizuje i pokrywa:
 - 1) koszty transportu zwłok lub urny z prochami do miejsca pochówku na terytorium Polski – bez limitu kwotowego;
 - 2) koszty pogrzebu na terytorium Polski, obejmujące koszty trumny, urny i pochówku, do kwoty 6 000 zł łącznie.

11.10 Pakiet informacyjny

W ramach pomocy Allianz za pośrednictwem Centrum Operacyjnego:

1. W razie Zdarzenia Ubezpieczeniowego udziela informacji:
 - 1) dotyczących stanu dróg, trasy;
 - 2) dotyczących sieci autoryzowanych warsztatów, sieci firm wynajmujących samochody;
 - 3) o najbliższych stacjach benzynowych i stacjach ładowania pojazdów elektrycznych;
 - 4) o najbliższym zakładzie wulkanizacyjnym;
2. W razie Zdarzenia Ubezpieczeniowego oferuje Ubezpieczonemu możliwość skorzystania ze świadczeń Concierge, obejmujących rezerwację na koszt Ubezpieczonego:
 - 1) biletów lotniczych i kolejowych;
 - 2) hoteli i sal konferencyjnych;
 - 3) taksówek.
3. W razie Zdarzenia Ubezpieczeniowego udziela informacji dotyczących:

- 1) postępowania po Wypadku i formalności przy zgłaszaniu i wypełnianiu deklaracji wypadkowej;
- 2) numerów telefonów pomocy drogowej, lokalnej sieci warsztatów i możliwości naprawy Ubezpieczonego Pojazdu;
- 3) możliwości wynajmu Pojazdu Zastępczego.

11.11 Dodatkowy samochód zastępczy dla pojazdów elektrycznych

1. W przypadku Ubezpieczonych Pojazdów elektrycznych Allianz może zorganizować wynajem pojazdu spalinowego, dwa razy w ciągu okresu ubezpieczenia. Allianz nie pokrywa kosztów wynajmu pojazdu.
2. Ubezpieczony zawiera umowę najmu pojazdu bezpośrednio z wypożyczalnią samochodów.

11.12 Holowanie motocykla po wypadku

1. W przypadku, gdy Ubezpieczony Pojazd to motocykl, to jeśli doszło do Wypadku za granicą Polski (na terytorium objętym zakresem ubezpieczenia Assistance), holowanie organizowane jest bez limitu kilometrów niezależnie od wybranego wariantu, do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego w Polsce.

§ 12. Wariant Assistance Plus

12.1 Usprawnienie Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego

1. W przypadku Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu w następstwie Awarii, Wypadku albo Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia Allianz organizuje i pokrywa koszty usprawnienia Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego, o ile usprawnienie Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego jest możliwe, obejmujące koszt dojazdu oraz robocizny, jednakże w wysokości nie większej niż:
 - 1) 500 zł – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski;
 - 2) 250 euro – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski.
2. Allianz nie pokrywa kosztów części zamiennych.

12.2 Holowanie

1. W razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na skutek Awarii, Wypadku albo w razie Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli nie ma możliwości usprawnienia Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego, Allianz organizuje i pokrywa koszty Holowania Ubezpieczonego Pojazdu z miejsca Zdarzenia Ubezpieczeniowego do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego:
 - 1) bez limitu kilometrów – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski;
 - 2) na odległość nie większą niż 450 km – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski.
2. Nie jest możliwe ponowne skorzystanie z Holowania dla jednego Zdarzenia Ubezpieczeniowego wywołanego tą samą przyczyną, z wyłączeniem sytuacji, gdy Ubezpieczony Pojazd został odholowany na parking w przypadku braku możliwości Holowania Ubezpieczonego Pojazdu bezpośrednio do miejsca docelowego, wskazanego przez Ubezpieczonego, zgodnie ze świadectwem. 12.7 Pakiet samochodowy, ust. 1 – koszty parkingu.
3. W przypadku Zdarzenia Ubezpieczeniowego zaistniałego, poza granicami Polski, którym mowa w ust. 1, gdy miejsce wskazane przez Ubezpieczonego znajduje się na terytorium Polski, holowanie Pojazdu do granicy z Polską odbywa się zgodnie z limitem wskazanym w ust. 1 pkt. 2) a po przekroczeniu granicy przez holowany Pojazd z Polską aktywowany zostaje limit holowania na terytorium Polski, zgodnie z ust. 1 pkt 1).

12.3 Serwis assistance opony

1. W ramach pomocy w przypadku uszkodzenia ogumienia, Allianz organizuje i pokrywa koszty:
 - 1) wymiany na miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego koła lub kół, w których zostały uszkodzone opony lub dętki, na sprawne koło lub koła zapasowe Ubezpieczonego Pojazdu;
 - 2) Holowania Ubezpieczonego Pojazdu, na odległość nie większą niż 150 km w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski, lub do kwoty 250 euro – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski, do najbliższego Warsztatu Naprawczego lub wskazanego przez Centrum Operacyjne

zakładu wulkanizacyjnego, w którym zostanie dokonana naprawa uszkodzonego ogumienia, jeżeli wymiana koła lub kół na miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego nie będzie możliwa;

- 3) naprawy uszkodzonego ogumienia w Warsztacie Naprawczym lub zakładzie wulkanizacyjnym wskazanym przez Centrum Operacyjne obejmujące wyłącznie koszt robocizny.
2. Allianz nie pokrywa kosztu naprawy felgi lub felg, w których zostały uszkodzone opony lub dętki, ani kosztów zakupu części zamiennych.
3. Allianz organizuje i pokrywa koszty maksymalnie dwóch interwencji w trakcie trwania Umowy Ubezpieczenia.

12.4 Serwis assistance paliwo

1. W ramach pomocy Allianz organizuje i pokrywa koszty:
 - 1) Holowania Ubezpieczonego Pojazdu do Warsztatu Naprawczego na odległość nie większą niż 150 km, w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski, lub do kwoty 250 euro – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski w razie zatankowania niewłaściwego rodzaju paliwa lub zamarznięcia paliwa; lub
 - 2) dowiezienia paliwa w ilości umożliwiającej dojazd Ubezpieczonego Pojazdu do najbliższej stacji paliw, jeżeli jego brak uniemożliwia kontynuację jazdy (z wyłączeniem kosztów tego paliwa); lub
 - 3) Holowania do najbliższej czynnej stacji paliw, na odległość nie większą niż 150 km, w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski, lub do kwoty 250 euro – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski;
 - 4) w przypadku rozładowania baterii w Ubezpieczonym Pojeździe elektrycznym, Allianz organizuje i pokrywa koszty Holowania do najbliższej stacji ładowania pojazdów lub o ile to możliwe zorganizuje usługę ładowania za pomocą przenośnej stacji do ładowania (z wyłączeniem kosztów tego ładowania).
2. Allianz organizuje i pokrywa koszty interwencji w razie :
 - 1) zatankowania niewłaściwego rodzaju paliwa, zamarznięcia paliwa lub jego braku maksymalnie do dwóch razy w trakcie trwania rocznej Umowy Ubezpieczenia;

- 2) rozładowania baterii do sześciu razy w trakcie trwania Umowy Ubezpieczenia.

12.5 Serwis assistance akumulator

1. W ramach pomocy Allianz organizuje i pokrywa koszty:
 - 1) uruchomienia silnika w Ubezpieczonym Pojeździe w przypadku rozładowania akumulatora, obejmujące wyłączone koszty dojazdu i robocizny mechanika; lub
 - 2) Holowania Ubezpieczonego Pojazdu do Warsztatu Naprawczego, na odległość nie większą niż 150 km, w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski, lub do kwoty 250 euro – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski, w razie braku możliwości uruchomienia silnika na miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
2. Allianz organizuje i pokrywa koszty maksymalnie dwóch interwencji w trakcie trwania rocznej Umowy Ubezpieczenia.

12.6 Pojazd Zastępczy

1. Allianz na wniosek Ubezpieczonego organizuje i pokrywa koszty najmu Pojazdu Zastępczego, według poniższych zasad:
 - 1) w razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na skutek Awarii, jeżeli unieruchomiony Ubezpieczony Pojazd był holowany przez Centrum Operacyjne, Pojazd Zastępczy przysługuje na czas naprawy Ubezpieczonego Pojazdu, nie dłużej niż na okres 4 dni;
 - 2) w razie Wypadku lub Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli unieruchomiony Ubezpieczony Pojazd był holowany przez Centrum Operacyjne, Pojazd Zastępczy przysługuje na czas naprawy Ubezpieczonego Pojazdu, nie dłużej niż na okres 9 dni;
w razie Wypadku lub Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli uszkodzony Ubezpieczony Pojazd nie wymagał Holowania i został oddany do naprawy, Pojazd Zastępczy przysługuje na Technologiczny Czas Naprawy Ubezpieczonego Pojazdu, nie dłużej niż na okres 9 dni;
 - 3) w razie Kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu, Ubezpieczony Pojazd Zastępczy przysługuje przez 15dni.
2. Allianz organizuje i pokrywa koszty najmu Pojazdu Zastępczego:
 - 1) klasy o jedną niższą niż Ubezpieczony Pojazd wskazany w Umowie Ubezpieczenia i nie wyższej niż klasa E dla: samochodów osobowych i samochodów ciężarowych w nadwoziu osobowego;
 - 2) klasy A dla: samochodów osobowych klasy A, przyczep kempingowych, przyczep o dopuszczalnej ładowności do 500 kg, motorowerów, motocykli;
 - 3) klasyfikowanego w tym samym segmencie rynkowym co Ubezpieczony Pojazd w przypadku samochodów ciężarowych o ładowności do 2 ton oraz samochodów osobowych o liczbie miejsc większej niż 7, ale nie większej niż 9, przy czym Allianz nie gwarantuje tej samej liczby miejsc, takiego samego wyposażenia, funkcjonalności ani parametrów technicznych Pojazdu Zastępczego, jakie posiadał Ubezpieczony Pojazd.
3. Świadczenie w postaci Pojazdu Zastępczego na wypadek Awarii przysługuje maksymalnie dwa razy w trakcie trwania rocznej Umowy Ubezpieczenia.
4. Allianz pokrywa koszty podstawienia i odbioru Pojazdu Zastępczego.
5. Allianz nie pokrywa kosztów związanych z najmem Pojazdu Zastępczego w postaci wniesienia zabezpieczenia, wpłaty przez Ubezpieczonego kaucji w wysokości określonej przez podmiot świadczący usługę najmu lub zablokowania środków na karcie kredytowej na czas najmu.
6. Najem wskazanego przez Allianz Pojazdu Zastępczego odbywa się na podstawie umowy najmu Pojazdu Zastępczego zawartej pomiędzy Ubezpieczonym a wskazanym przez Allianz podmiotem świadczącym usługę najmu i w warunkach określonych w tej umowie, w tym dotyczących wniesienia zabezpieczeń na czas najmu określonych w ust. 5.
7. W razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu, jeżeli Ubezpieczony z przyczyn od niego niezależnych lub z powodu Siły Wyższej nie zgłosił Zdarzenia Ubezpieczeniowego i skorzystał z usługi holowania we własnym zakresie lub gdy Zdarzenie Ubezpieczeniowe miało miejsce na autostradzie, a Ubezpieczony skorzystał z usługi holowania zorganizowanej przez służby drogowe – Ubezpieczony Pojazd Zastępczy przysługuje na czas naprawy:
 - 1) nie dłużej niż na okres 4 dni w razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na skutek Awarii;
 - 2) nie dłużej niż na okres 9 dni w razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na skutek Wypadku lub Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia.

12.7 Pakiet samochodowy

W ramach pomocy Allianz organizuje i pokrywa:

1. Koszty parkingu w razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu i braku możliwości Holowania bezpośrednio do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, do czasu ponownego otwarcia Warsztatu Naprawczego, jednakże na okres nie dłuższy niż 3 dni, do wysokości:
 - 1) 200 zł – dla Unieruchomienia na terytorium Polski;
 - 2) 60 euro – dla Unieruchomienia poza granicami Polski.
2. Koszty transportu przyczepy do Miejsca Zamieszkania (zgodnie z limitem określonym w 12.2 Holowanie) w razie gdy Ubezpieczony Pojazd ciągnął przyczepę i:
 - 1) nie nadaje się do naprawy lub będzie holowany do Warsztatu Naprawczego na terytorium Polski;
 - 2) został skradziony i nie został odnaleziony w ciągu 48 godzin od chwili zgłoszenia Kradzieży.

12.8 Pakiet Kierowca i Pasażerowie

1. Allianz organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania Ubezpieczonych na czas naprawy Ubezpieczonego Pojazdu, maksymalnie przez 3 doby, do wysokości:
 - 1) 200 zł na dobę dla każdego Ubezpieczonego w razie:
 - a) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, w odległości co najmniej 30 km od Miejsca Zamieszkania i w przypadku, gdy odholowany Ubezpieczony Pojazd nie może zostać naprawiony tego samego dnia;
 - b) Kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, w odległości co najmniej 30 km od Miejsca Zamieszkania.
 - 2) 75 euro za dobę dla każdego Ubezpieczonego w razie:
 - a) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu poza granicami Polski, jeżeli naprawa potrwa co najmniej 48 godzin;
 - b) Kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu poza granicami Polski.
 - 3) Koszty zakwaterowania wymienione w ust. 1 nie obejmują kosztów wyżywienia, przejazdów na miejscu, telefonów i innych kosztów związanych z pobytem.
2. Allianz organizuje i pokrywa koszty:
 - 1) powrotu Ubezpieczonych do Miejsca Zamieszkania pociągiem I klasy, autobusem lub jeśli czas podróży jest dłuższy niż

12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej w razie:

- a) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, jeżeli naprawa Ubezpieczonego Pojazdu potrwa co najmniej 48 godzin;
 - b) Kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, co najmniej 30 km od Miejsca Zamieszkania lub poza granicami Polski, jeżeli Ubezpieczony Pojazd nie został odnaleziony w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia Kradzieży;
 - c) ztóżowania lub Holowania Ubezpieczonego Pojazdu przeznaczonego do ztóżowania; lub
- 2) kontynuacji podróży do miejsca docelowego pociągiem I klasy, autobusem lub jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej w razie:
 - a) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, w przypadku gdy odległość pomiędzy miejscem docelowym a miejscem Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski nie przekracza odległości do Miejsca Zamieszkania;
 - b) kontynuacji podróży do Miejsca Zamieszkania poza granicami Polski, Ubezpieczeni mogą skorzystać z usługi zakwaterowania w hotelu albo z usługi powrotu do miejsca zamieszkania albo kontynuacji podróży. Nie można łączyć tych usług.
 3. Zgodnie z limitami na Holowanie, określonymi w 12.2 Holowanie, w razie korzystania z pomocy polegającej na Holowaniu – w związku z Unieruchomieniem Ubezpieczonego Pojazdu i przy braku możliwości przewiezienia Ubezpieczonych oraz Bagażu pojazdem holującym Ubezpieczony Pojazd – Allianz organizuje i pokrywa koszty przewiezienia Ubezpieczonych oraz Bagażu do jednego z poniższych miejsc:
 - 1) miejsca wskazanego przez Kierowcę jako docelowe dla Holowania Ubezpieczonego Pojazdu;
 - 2) miejsca zakwaterowania wskazanego przez Kierowcę, zgodnie z ust. 1 niniejszego paragrafu;
 - 3) miejsca umożliwiającego kontynuowanie podróży do miejsca docelowego, wskazanego przez Kierowcę zgodnie z ust. 2 pkt 2) niniejszego paragrafu;
 - 4) miejsca udostępnienia Pojazdu Zastępczego.
- Allianz organizuje i pokrywa koszty przewiezienia Ubezpieczonych oraz Bagażu do miejsc

wymienionych w pkt 2)-4) jedynie w sytuacji, gdy odległość między miejscem Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu a miejscem wskazanym przez Kierowcę jest mniejsza lub równa odległości między miejscem Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu a miejscem wskazanym przez Kierowcę jako docelowe dla Holowania, wymienionym w pkt 1).

4. Allianz organizuje i pokrywa koszty przejazdu właściciela Ubezpieczonego Pojazdu lub osoby przez niego upoważnionej w razie konieczności odbioru Ubezpieczonego Pojazdu naprawionego lub odzyskanego po Kradzieży – pociągami I klasy, autobusem lub jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej.

12.9 Pakiet pomocy medycznej po Wypadku

1. Allianz organizuje i pokrywa koszty transportu medycznego Ubezpieczonego, gdy Ubezpieczony doznał obrażeń ciała na skutek Wypadku i o ile stan jego zdrowia, w opinii dyspozytora pogotowia ratunkowego, nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego:

- 1) do placówki medycznej poza granicami Polski lub transportu Ubezpieczonego do Miejsca Zamieszkania w Polsce lub do placówki medycznej w Polsce, jeżeli Wypadek miał miejsce poza granicami Polski;
- 2) do Miejsca Zamieszkania w Polsce lub do placówki medycznej w Polsce, jeżeli Wypadek miał miejsce na terytorium Polski.

Świadczenia ust. 1, pkt 1)-2) są realizowane do łącznej kwoty 15 000 zł na jedno Zdarzenie Ubezpieczeniowe.

2. W razie gdy Ubezpieczony na skutek Wypadku Ubezpieczonym Pojazdem jest hospitalizowany przez okres dłuższy niż 7 dni i nie towarzyszy mu osoba pełnoletnia, Allianz organizuje i pokrywa koszty:

- 1) jednorazowego przejazdu do miejsca hospitalizacji Ubezpieczonego, dla jednej osoby bliskiej wskazanej przez Ubezpieczonego, pociągami I klasy, autobusem lub – jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem w klasie ekonomicznej; oraz
- 2) zakwaterowania maksymalnie przez 5 dób, do wysokości:
 - a) 200 zł na dobę – dla Wypadku na terytorium Polski;
 - b) 75 euro na dobę – dla Wypadku poza granicami Polski.

Koszty zakwaterowania wymienione w ust. 2 pkt 2) nie obejmują kosztów wyżywienia,

przejazdów na miejscu, telefonów i innych kosztów związanych z pobytem.

3. Jeżeli po Wypadku lekarz pogotowia ratunkowego stwierdzi brak możliwości kierowania Ubezpieczonym Pojazdem przez Kierowcę i żaden z Pasażerów nie posiada uprawnień do kierowania Ubezpieczonym Pojazdem, Allianz organizuje i pokrywa koszty zmiennika Kierowcy w celu powrotu Ubezpieczonego Pojazdu i Ubezpieczonych do miejsca zamieszkania Kierowcy na terytorium Polski; w razie braku miejsca dla Ubezpieczonego w Pojeździe w związku z zaangażowaniem zmiennika Kierowcy, Allianz pokrywa koszty jednorazowego przejazdu do Miejsca Zamieszkania Ubezpieczonego pociągami I klasy, autobusem lub – jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej;
4. W razie gdy Ubezpieczony doznał obrażeń ciała na skutek Wypadku i był hospitalizowany, Allianz organizuje i pokrywa koszty opieki lekarskiej na terytorium Polski po hospitalizacji, obejmujące:
 - 1) domową wizytę lekarską – do kwoty 160 zł;
 - 2) domową wizytę pielęgniarską – do kwoty 80 zł;
 - 3) sprzęt rehabilitacyjny – do kwoty 160 zł;
 - 4) konsultację psychologa – do kwoty 160 zł.
5. W razie zgonu Ubezpieczonego w następstwie Wypadku Ubezpieczonym Pojazdem Allianz organizuje i pokrywa:
 - 1) koszty transportu zwłok lub urny z prochami do miejsca pochówku na terytorium Polski – bez limitu kwotowego;
 - 2) koszty pogrzebu na terytorium Polski, obejmujące koszty trumny, urny i pochówku, do kwoty 6 000 zł łącznie.

12.10 Pakiet Informacyjny

W ramach pomocy Allianz za pośrednictwem Centrum Operacyjnego:

1. W razie zajścia Zdarzenia Ubezpieczeniowego udziela informacji:
 - 1) dotyczących stanu dróg, trasy;
 - 2) dotyczących sieci autoryzowanych warsztatów, sieci firm wynajmujących samochody;
 - 3) o najbliższych stacjach benzynowych i stacjach ładowania pojazdów elektrycznych;
 - 4) o najbliższym zakładzie wulkanizacyjnym.
2. W razie zajścia Zdarzenia Ubezpieczeniowego oferuje Ubezpieczonemu możliwość skorzystania ze świadczeń Concierge, obejmujących rezerwację na koszt Ubezpieczonego:
 - 1) biletów lotniczych i kolejowych;
 - 2) hoteli i sal konferencyjnych;
 - 3) taksówek.

3. W razie Zdarzenia Ubezpieczeniowego udziela informacji dotyczących:

- 1) postępowania po Wypadku i formalności przy zgłaszaniu i wypełnianiu deklaracji wypadkowej;
- 2) numerów telefonów pomocy drogowej, lokalnej sieci warsztatów i możliwości naprawy Ubezpieczonego Pojazdu;
- 3) możliwości wynajmu Pojazdu Zastępczego.

12.11 Dodatkowy samochód zastępczy dla pojazdów elektrycznych

1. W przypadku Ubezpieczonych Pojazdów elektrycznych Allianz może zorganizować wynajem pojazdu spalinowego, dwa razy w ciągu okresu ubezpieczenia. Allianz nie pokrywa wynajmu pojazdu.
2. Ubezpieczony zawiera umowę najmu pojazdu bezpośrednio z wypożyczalnią samochodów.

12.12 Holowanie motocykla po wypadku

1. W przypadku, gdy Ubezpieczony Pojazd to motocykl, to jeśli doszło do Wypadku za granicą Polski (na terytorium objętym zakresem ubezpieczenia Assistance), holowanie organizowane jest bez limitu kilometrów niezależnie od wybranego wariantu, do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego w Polsce.

§ 13. Wariant Assistance Exclusive

13.1. Usprawnienie Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego

1. W przypadku Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu w następstwie Awarii, Wypadku albo Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia Allianz organizuje i pokrywa koszty usprawnienia Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego, o ile usprawnienie Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego jest możliwe, obejmujące koszt dojazdu oraz robocizny, jednakże w wysokości nie większej niż:
 - 1) 500 zł – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski;
 - 2) 250 euro – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski.
2. Allianz nie pokrywa kosztów części zamiennych.

13.2. Holowanie

1. W razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na skutek Awarii, Wypadku albo w razie Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli nie ma możliwości usprawnienia Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego, Allianz organizuje i pokrywa koszty Holowania Ubezpieczonego Pojazdu z miejsca Zdarzenia Ubezpieczeniowego do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego:
 - 1) bez limitu kilometrowego – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski;
 - 2) na odległość nie większą niż 1500 km – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski – do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego.
2. Nie jest możliwe ponowne skorzystanie z Holowania dla jednego Zdarzenia Ubezpieczeniowego powodującego odpowiedzialność Allianz, z wyłączeniem sytuacji, gdy Ubezpieczony Pojazd został odholowany na parking w przypadku braku możliwości Holowania Ubezpieczonego Pojazdu bezpośrednio do miejsca docelowego, wskazanego przez Ubezpieczonego, zgodnie ze świadectwem. 13.7 Pakiet samochodowy, ust. 1 – koszty parkingu.
3. W przypadku Zdarzenia Ubezpieczeniowego zaistniałego, poza granicami Polski, o którym mowa w ust. 1, gdy miejsce wskazane przez Ubezpieczonego znajduje się na terytorium Polski, holowanie Pojazdu do granicy z Polską odbywa się zgodnie z limitem wskazanym w ust. 1 pkt. 2) a po przekroczeniu granicy przez holowany Pojazd z Polską, zgodnie z ust. 1 pkt 1), nie obowiązuje limit kilometrowy.

13.3. Serwis assistance opony

1. W ramach pomocy w przypadku uszkodzenia ogumienia, Allianz organizuje i pokrywa koszty:
 - 1) wymiany na miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego koła lub kół, w których zostały uszkodzone opony lub dętki na sprawne koło lub koła zapasowe będące na wyposażeniu Ubezpieczonego Pojazdu;
 - 2) Holowania Ubezpieczonego Pojazdu, na odległość nie większą niż 150 km, do najbliższego Warsztatu Naprawczego lub wskazanego przez Centrum Operacyjne zakładu wulkanizacyjnego, w którym zostanie dokonana naprawa uszkodzonego ogumienia, jeżeli wymiana koła lub kół na miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego nie

będzie możliwa w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski, lub do kwoty 250 euro – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski; lub

- 3) naprawy uszkodzonego ogumienia w warsztacie naprawczym lub wskazanym przez Centrum Operacyjne zakładowie wulkanizacyjnym obejmujące wyłącznie koszt robocizny.
2. Allianz nie pokrywa kosztu naprawy felgi lub felg, w których zostały uszkodzone opony lub dętki, ani kosztów zakupu części zamiennych.
3. Allianz organizuje i pokrywa koszty do dwóch interwencji w trakcie trwania Umowy Ubezpieczenia.

13.4. Serwis assistance paliwo

1. W ramach pomocy Allianz organizuje i pokrywa koszty:
 - 1) Holowania Ubezpieczonego Pojazdu do Warsztatu Naprawczego na odległość nie większą niż 150 km w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski, lub do kwoty 250 euro – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski, w razie zatankowania niewłaściwego rodzaju paliwa lub zamarznięcia paliwa; lub
 - 2) dowiezienia paliwa w ilości umożliwiającej dojazd Ubezpieczonego Pojazdu do najbliższej stacji paliw, jeżeli jego brak uniemożliwia kontynuację jazdy (z wyłączeniem kosztów tego paliwa); lub
 - 3) Holowania do najbliższej czynnej stacji paliw, na odległość nie większą niż 150 km, w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski, lub do kwoty 250 euro – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski,
 - 4) w przypadku rozładowania baterii w Ubezpieczonym Pojeździe elektrycznym Allianz organizuje i pokryje koszty Holowania do najbliższej stacji ładowania pojazdów lub o ile to możliwe zorganizuje usługę ładowania za pomocą przenośnej stacji do ładowania (z wyłączeniem kosztów tego ładowania).
2. Allianz organizuje i pokrywa koszty interwencji w razie:
 - 1) zatankowania niewłaściwego rodzaju paliwa, zamarznięcia paliwa lub jego braku maksymalnie do dwóch razy w trakcie trwania Umowy Ubezpieczenia;

- 2) rozładowania baterii do sześciu razy w trakcie trwania Umowy Ubezpieczenia.

13.5. Serwis assistance akumulator

1. W ramach pomocy Allianz organizuje i pokrywa koszty:
 - 1) uruchomienia silnika w przypadku rozładowania akumulatora, obejmujące wyłącznie koszty dojazdu i robocizny mechanika; lub
 - 2) Holowania Ubezpieczonego Pojazdu do Warsztatu Naprawczego, na odległość nie większą niż 150 km, w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski, lub do kwoty 250 euro – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski w razie braku możliwości uruchomienia silnika na miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
2. Allianz organizuje i pokrywa koszty maksymalnie dwóch interwencji w trakcie trwania Umowy Ubezpieczenia.

13.6. Pojazd Zastępczy

1. Allianz na wniosek Ubezpieczonego organizuje i pokrywa koszty najmu Pojazdu Zastępczego, według poniższych zasad:
 - 1) w razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na skutek Awarii, jeżeli unieruchomiony Ubezpieczony Pojazd był holowany przez Centrum Operacyjne, Pojazd Zastępczy przysługuje na czas naprawy, nie dłużej niż na okres 10 dni;
 - 2) w razie Wypadku lub Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli unieruchomiony Ubezpieczony Pojazd był holowany przez Centrum Operacyjne, Pojazd Zastępczy przysługuje na czas naprawy nie dłużej niż na okres 14 dni; w razie Wypadku lub Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli uszkodzony Ubezpieczony Pojazd nie wymagał Holowania i został oddany do naprawy, Pojazd Zastępczy przysługuje na czas naprawy Ubezpieczonego Pojazdu, nie dłużej niż na okres 14 dni;
 - 3) w razie Kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu Ubezpieczony Pojazd Zastępczy przysługuje przez 21 dni.
2. Allianz organizuje i pokrywa koszty najmu Pojazdu Zastępczego:
 - 1) klasy o jedną niższą niż Ubezpieczony Pojazd wskazany w Umowie Ubezpieczenia i nie wyższej niż klasa E dla: samochodów osobowych i samochodów ciężarowych w nadwoziu osobowego

- 2) klasy A, dla: samochodów osobowych klasy A, przyczep kempingowych, przyczep o dopuszczalnej ładowności do 500 kg, motorowerów, motocykli;
- 3) klasyfikowanego w tym samym segmencie rynkowym co Ubezpieczony Pojazd w przypadku samochodów ciężarowych o ładowności do 2 ton oraz samochodów osobowych o liczbie miejsc większej niż 7, ale nie większej niż 9, przy czym Allianz nie gwarantuje tej samej liczby miejsc, takiego samego wyposażenia, funkcjonalności ani parametrów technicznych Pojazdu Zastępczego, jakie posiadał Ubezpieczony Pojazd.
3. Świadczenie w postaci Pojazdu Zastępczego na wypadek Awarii przysługuje maksymalnie dwa razy w trakcie trwania rocznej Umowy Ubezpieczenia.
4. Allianz pokrywa koszty podstawienia i odbioru Pojazdu Zastępczego.
5. Allianz nie pokrywa kosztów związanych z najmem Pojazdu Zastępczego w postaci wniesienia zabezpieczenia, wpłaty przez Ubezpieczonego kaucji w wysokości określonej przez podmiot świadczący usługę najmu lub zablokowania środków na karcie kredytowej na czas najmu.
6. Najem wskazanego przez Allianz Pojazdu Zastępczego odbywa się na podstawie umowy najmu Pojazdu Zastępczego zawartej pomiędzy Ubezpieczonym a wskazanym przez Allianz podmiotem świadczącym usługę najmu i na warunkach określonych w tej umowie, w tym dotyczących wniesienia zabezpieczeń na czas najmu określonych w ust. 5.
7. W razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu, jeżeli Ubezpieczony z przyczyn od niego niezależnych lub z powodu Siły Wyższej nie zgłosił Zdarzenia Ubezpieczeniowego i skorzystał z usługi holowania we własnym zakresie lub gdy Zdarzenie Ubezpieczeniowe miało miejsce na autostradzie, a Ubezpieczony skorzystał z usługi holowania zorganizowanej przez służby drogowe – Ubezpieczony Pojazd Zastępczy przysługuje na czas naprawy:
 - 1) nie dłużej niż na okres 10 dni w razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na skutek Awarii;
 - 2) nie dłużej niż na okres 14 dni w razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na skutek Wypadku lub Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia.

13.7. Pakiet samochodowy

W ramach pomocy Allianz organizuje i pokrywa:

1. Koszty parkingu w razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu i braku możliwości

Holowania bezpośrednio do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, do czasu ponownego otwarcia Warsztatu Naprawczego, jednakże na okres nie dłuższy niż 3 dni, do wysokości:

- 1) 200 zł – dla Unieruchomienia na terytorium Polski;
 - 2) 60 euro – dla Unieruchomienia poza granicami Polski.
2. Koszty transportu przyczepy do Miejsca Zamieszkania (zgodnie z limitem określonym w 13.2 Holowanie) w razie gdy Ubezpieczony Pojazd, który ciągnął przyczepę i:
 - 1) nie nadaje się do naprawy lub będzie holowany do Warsztatu Naprawczego na terytorium Polski;
 - 2) został skradziony i nie został odnaleziony w ciągu 48 godzin od chwili zgłoszenia Kradzieży.

13.8. Pakiet KIEROWCA i PASAŻEROWIE

1. Allianz organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania Ubezpieczonych na czas naprawy Ubezpieczonego Pojazdu, maksymalnie przez 3 doby, do wysokości:
 - 1) 200 zł na dobę dla każdego Ubezpieczonego w razie:
 - a) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, w odległości co najmniej 30 km od Miejsca Zamieszkania i w przypadku, gdy odholowany Ubezpieczony Pojazd nie może zostać naprawiony tego samego dnia;
 - b) Kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, w odległości co najmniej 30 km od Miejsca Zamieszkania.
 - 2) 75 euro za dobę dla każdego Ubezpieczonego w razie:
 - a) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu poza granicami Polski, jeżeli naprawa potrwa co najmniej 48 godzin;
 - b) Kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu poza granicami Polski.
- Koszty zakwaterowania wymienione w ust. 1 nie obejmują kosztów wyżywienia, przejazdów na miejscu, telefonów i innych kosztów związanych z pobytem.
2. Allianz organizuje i pokrywa koszty:
 - 1) powrotu Ubezpieczonych do Miejsca Zamieszkania pociągami I klasy, autobusem lub jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej w razie:
 - a) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, jeżeli naprawa Ubezpieczonego Pojazdu potrwa co najmniej 48 godzin;

- b) Kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, co najmniej 30 km od Miejsca Zamieszkania lub poza granicami Polski, jeżeli Ubezpieczony Pojazd nie został odnaleziony w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia Kradzieży;
 - c) złomowania lub Holowania Ubezpieczonego Pojazdu przeznaczanego do złomowania; lub
- 2) kontynuacji podróży do miejsca docelowego pociągami I klasy, autobusem lub jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej w razie:
- a) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, w przypadku gdy odległość pomiędzy miejscem docelowym a miejscem Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski nie przekracza odległości do Miejsca Zamieszkania;
 - b) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu poza granicami Polski, Ubezpieczeni mogą skorzystać z usługi zakwaterowania w hotelu albo z usługi powrotu do miejsca zamieszkania albo kontynuacji podróży. Nie można łączyć tych usług.
3. Zgodnie z limitami na Holowanie, określonymi w 13.2 Holowanie, w razie korzystania z pomocy polegającej na Holowaniu – w związku z Unieruchomieniem Ubezpieczonego Pojazdu i przy braku możliwości przewiezienia Ubezpieczonych oraz Bagażu pojazdem holującym Ubezpieczony Pojazd – Allianz organizuje i pokrywa koszty przewiezienia Ubezpieczonych oraz Bagażu do jednego z poniższych miejsc:
- 1) miejsca wskazanego przez Kierowcę jako docelowe dla Holowania Ubezpieczonego Pojazdu;
 - 2) miejsca zakwaterowania wskazanego przez Kierowcę, zgodnie z ust. 1 niniejszego paragrafu;
 - 3) miejsca umożliwiającego kontynuowanie podróży do miejsca docelowego, wskazanego przez Kierowcę zgodnie z ust. 2 pkt 2) niniejszego paragrafu;
 - 4) miejsca udostępnienia Pojazdu Zastępczego. Allianz organizuje i pokrywa koszty przewiezienia Ubezpieczonych oraz Bagażu do miejsc wymienionych w pkt 2)-4) jedynie w sytuacji, gdy odległość między miejscem Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu a miejscem wskazanym przez Kierowcę jest mniejsza lub równa odległości między miejscem Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu a miejscem

wskazanych przez Kierowcę jako docelowe dla Holowania, wymienionym w pkt 1).

4. Allianz organizuje i pokrywa koszty przejazdu właściciela Ubezpieczonego Pojazdu lub osoby przez niego upoważnionej w razie konieczności odbioru Ubezpieczonego Pojazdu naprawionego lub odzyskanego po Kradzieży – pociągami I klasy, autobusem lub jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej.

13.9. Pakiet pomocy medycznej po Wypadku

1. Allianz organizuje i pokrywa koszty transportu medycznego Ubezpieczonego, gdy Ubezpieczony doznał obrażeń ciała na skutek Wypadku i o ile stan jego zdrowia, w opinii dyspozytora pogotowia ratunkowego, nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego:
- 1) do placówki medycznej poza granicami Polski lub transportu Ubezpieczonego do Miejsca Zamieszkania w Polsce lub do placówki medycznej w Polsce, jeżeli Wypadek miał miejsce poza granicami Polski;
 - 2) do Miejsca Zamieszkania w Polsce lub do placówki medycznej w Polsce, jeżeli Wypadek miał miejsce na terytorium Polski.
- Świadczenia ust. 1, pkt 1)-2) są realizowane do łącznej kwoty 15 000 zł na jedno Zdarzenie Ubezpieczeniowe.
2. W razie gdy Ubezpieczony na skutek Wypadku Ubezpieczonym Pojazdem jest hospitalizowany przez okres dłuższy niż 7 dni i nie towarzyszy mu osoba pełnoletnia, Allianz organizuje i pokrywa koszty:
- 1) jednorazowego przejazdu do miejsca hospitalizacji Ubezpieczonego, dla jednej osoby bliskiej wskazanej przez Ubezpieczonego, pociągami I klasy, autobusem lub – jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem w klasie ekonomicznej; oraz
 - 2) zakwaterowania maksymalnie przez 5 dób, do wysokości:
 - a) 200 zł na dobę – dla Wypadku na terytorium Polski;
 - b) 75 euro na dobę – dla Wypadku poza granicami Polski.
- Koszty zakwaterowania wymienione w ust. 2 pkt 2) nie obejmują kosztów wyżywienia, przejazdów na miejscu, telefonów i innych kosztów związanych z pobytem.
3. Jeżeli po Wypadku lekarz pogotowia ratunkowego stwierdzi brak możliwości kierowania Ubezpieczonym Pojazdem przez Kierowcę i żaden z Pasażerów nie posiada uprawnień do kierowania Ubezpieczonym Pojazdem,

- Allianz organizuje i pokrywa koszty zmiennika Kierowcy w celu powrotu Ubezpieczonego Pojazdu i Ubezpieczonych do miejsca zamieszkania Kierowcy na terytorium Polski; w razie braku miejsca dla Ubezpieczonego w Pojeździe w związku z zaangażowaniem zmiennika Kierowcy, Allianz pokrywa koszty jednorazowego przejazdu do Miejsca Zamieszkania Ubezpieczonego pociągiem I klasy, autobusem lub – jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej;
4. W razie gdy Ubezpieczony doznał obrażeń ciała na skutek Wypadku i był hospitalizowany, Allianz organizuje i pokrywa koszty opieki lekarskiej na terytorium Polski po hospitalizacji, obejmujące:
 - 1) domową wizytę lekarską – do kwoty 160 zł;
 - 2) domową wizytę pielęgniarską – do kwoty 80 zł;
 - 3) sprzęt rehabilitacyjny – do kwoty 160 zł;
 - 4) konsultację psychologa – do kwoty 160 zł.
 5. W razie zgonu Ubezpieczonego w następstwie Wypadku Ubezpieczonym Pojazdem Allianz organizuje i pokrywa:
 - 1) koszty transportu zwłok lub urny z prochami do miejsca pochówku na terytorium Polski – bez limitu kwotowego;
 - 2) koszty pogrzebu na terytorium Polski, obejmujące koszty trumny, urny i pochówku, do kwoty 6 000 zł łącznie.

13.10. Opieka nad dziećmi

1. W przypadku zgonu Ubezpieczonego lub trwającej dłużej niż 3 dni hospitalizacji Ubezpieczonego na skutek Wypadku, Allianz w ramach pomocy organizuje i pokrywa koszty:
 - 1) zakwaterowania, żywienia i opieki nad niepełnoletnimi dziećmi, znajdującymi się pod wyjątkową opieką Ubezpieczonego przez czas potrzebny do organizacji powrotu;
 oraz
 - 2) powrotu niepełnoletnich dzieci, znajdujących się pod wyjątkową opieką Ubezpieczonego do Miejsca Zamieszkania na terytorium Polski.
2. Przejazd określony w ust. 1, pkt 2) odbywa się pociągiem I klasy, autobusem lub jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej.
3. Koszty powrotu określone w ust. 1, pkt 2) pokrywane są wyjątkowo w przypadku, gdy nie mogło nastąpić wykorzystanie wcześniej zaplanowanego środka transportu.

13.11. Odstawienie Ubezpieczonego Pojazdu po naprawie (door to door)

1. W razie pozostawienia Ubezpieczonego Pojazdu w związku z Unieruchomieniem w Warsztacie Naprawczym, po zakończeniu naprawy Ubezpieczonego Pojazdu trwającej dłużej niż 3 dni, Allianz organizuje i pokrywa koszty odstawienia Ubezpieczonego Pojazdu przez kierowcę zastępczego z Warsztatu Naprawczego do Miejsca Zamieszkania lub innego miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, pod warunkiem że to miejsce znajduje się nie dalej niż Miejsce Zamieszkania.
2. Świadczenie organizowane jest na następujących warunkach:
 - 1) Allianz potwierdza telefonicznie z Warsztatem Naprawczym przygotowanie Ubezpieczonego Pojazdu do odbioru po naprawie, w szczególności fakt rozliczenia kosztów naprawy;
 - 2) Allianz wyznacza osobę do prowadzenia Ubezpieczonego Pojazdu;
 - 3) Ubezpieczony przesyła do Centrum Operacyjnego upoważnienie do prowadzenia Ubezpieczonego Pojazdu dla osoby wskazanej przez Allianz, kontaktując się telefonicznie pod numerem telefonu 224 224 224 (opłata za połączenie zgodna z taryfa operatora).

13.12. Pakiet Zima

1. W ramach Pakietu Zima na wypadek gdyby:
 - 1) w Ubezpieczonym Pojeździe dokonano zmiany opon, Allianz pomaga w zorganizowaniu przechowania opon, przy czym Allianz nie pokrywa kosztów przechowania opon;
 - 2) dotychczas posiadane przez Ubezpieczonego łańcuchy uległy zagubieniu, Allianz organizuje zakup i dowóz łańcuchów, przy czym raz w trakcie trwania rocznej Umowy Ubezpieczenia koszt zakupu i dowozu łańcuchów pokrywa Allianz; limit na świadczenie wynosi 200 zł;
 - 3) zewnętrzna temperatura powietrza spadła poniżej 0 stopni Celsjusza, Allianz organizuje zakup i dowóz odmrażaczy do zamków, przy czym raz w trakcie trwania rocznej Umowy Ubezpieczenia koszt zakupu i dowozu odmrażaczy do zamków pokrywa Allianz; limit na świadczenie wynosi 100 zł.
2. Usługi Pakietu Zima są świadczone na terytorium Polski.

13.13. Pakiet informacyjny

W ramach pomocy Allianz za pośrednictwem Centrum Operacyjnego:

1. W razie Zdarzenia Ubezpieczeniowego udziela informacji:
 - 1) dotyczących stanu dróg, trasy;
 - 2) dotyczących sieci autoryzowanych warsztatów, sieci firm wynajmujących samochody;
 - 3) o najbliższych stacjach benzynowych i stacjach ładowania pojazdów elektrycznych;
 - 4) o najbliższym zakładzie wulkanizacyjnym.
2. W razie Zdarzenia Ubezpieczeniowego oferuje Ubezpieczonemu możliwość skorzystania ze świadczeń Concierge, obejmujących rezerwację na koszt Ubezpieczonego:
 - 1) biletów lotniczych i kolejowych;
 - 2) hoteli i sal konferencyjnych;
 - 3) taksówek.
3. W razie Zdarzenia Ubezpieczeniowego udziela informacji dotyczących:
 - 1) postępowania po Wypadku i formalności przy zgłoszeniu i wypelnianiu deklaracji wypadkowej;
 - 2) numerów telefonów pomocy drogowej, lokalnej sieci warsztatów i możliwości naprawy Ubezpieczonego Pojazdu;
 - 3) możliwości wynajmu Pojazdu zastępczego.

13.14 Dodatkowy samochód zastępczy dla pojazdów elektrycznych

1. W przypadku Ubezpieczonych Pojazdów elektrycznych Allianz może zorganizować wynajem pojazdu spalinowego, dwa razy w ciągu okresu ubezpieczenia. Allianz nie pokrywa wynajmu pojazdu.
2. Ubezpieczony zawiera umowę najmu pojazdu bezpośrednio z wypożyczalnią samochodów.

13.15 Holowanie motocykla po wypadku

1. W przypadku, gdy Ubezpieczony Pojazd to motocykl, to jeśli doszło do Wypadku za granicą Polski (na terytorium objętym zakresem ubezpieczenia Assistance), holowanie organizowane jest bez limitu kilometrów niezależnie od wybranego wariantu, do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego w Polsce.

§ 14. Wariant Assistance Super Exclusive

14.1 Usprawnienie Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego

1. W przypadku Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu w następstwie Awarii, Wypadku albo Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia Allianz organizuje i pokrywa koszty usprawnienia Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego, o ile usprawnienie Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego jest możliwe, obejmujące koszt dojazdu oraz robocizny, jednakże w wysokości nie większej niż:
 - 1) 500 zł – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski;
 - 2) 250 euro – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski.
2. Allianz nie pokrywa kosztów części zamiennych.

14.2 Holowanie

1. W razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na skutek Awarii, Wypadku albo w razie Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli nie ma możliwości usprawnienia Ubezpieczonego Pojazdu w miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego, Allianz organizuje i pokrywa koszty Holowania Ubezpieczonego Pojazdu z miejsca Zdarzenia Ubezpieczeniowego do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego:
 - 1) bez limitu kilometrowego – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski;
 - 2) na odległość nie większą niż 2000 km – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski.
2. Nie jest możliwe ponowne skorzystanie z Holowania dla jednego Zdarzenia Ubezpieczeniowego wywołanego tą samą przyczyną, z wyłączeniem sytuacji, gdy Ubezpieczony Pojazd został odholowany na parking w przypadku braku możliwości Holowania Ubezpieczonego Pojazdu bezpośrednio do miejsca docelowego, wskazanego przez Ubezpieczonego, zgodnie ze świadczeniem 13.7 Pakiet samochodowy, ust. 1 – koszty parkingu.
3. W przypadku Zdarzenia Ubezpieczeniowego zaistniałego, poza granicami Polski, o którym mowa w ust. 1, gdy miejsce wskazane przez

Ubezpieczonego znajduje się na terytorium Polski, holowanie Pojazdu do granicy z Polską odbywa się zgodnie z limitem wskazanym w ust. 1 pkt. 2) a po przekroczeniu granicy przez holowany Pojazd z Polską, zgodnie z ust. 1 pkt 1, nie obowiązuje limit kilometrowy.

4. W przypadku, gdy Ubezpieczony Pojazd to motocykl, to jeśli doszło do Wypadku za granicą RP (na terytorium objętym zakresem ubezpieczenia Assistance), holowanie organizowane jest bez limitu kilometrów niezależnie od wybranego wariantu, do miejsca wskazanego w Polsce.

14.3 Serwis assistance opony

1. W ramach pomocy w przypadku uszkodzenia ogumienia, Allianz organizuje i pokrywa koszty:
 - 1) wymiany na miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego koła lub kół, w których zostały uszkodzone opony lub dętki, na sprawne koło lub koła zapasowe Ubezpieczonego Pojazdu;
 - 2) Holowania Ubezpieczonego Pojazdu w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski, lub do kwoty 250 euro – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski, do najbliższego Warsztatu Naprawczego lub wskazanego przez Centrum Operacyjne zakładu wulkanizacyjnego, w którym zostanie dokonana naprawa uszkodzonego ogumienia, jeżeli wymiana koła lub kół na miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego nie będzie możliwa;
 - 3) naprawy uszkodzonego ogumienia w Warsztacie Naprawczym lub zakładzie wulkanizacyjnym wskazanym przez Centrum Operacyjne obejmujące wyłącznie koszt robocizny.
2. Allianz nie pokrywa kosztu naprawy felgi lub felg, w których zostały uszkodzone opony lub dętki, ani kosztów zakupu części zamiennych.
3. Allianz organizuje i pokrywa koszty maksymalnie dwóch interwencji w trakcie trwania rocznej Umowy Ubezpieczenia.
 - 1) dwóch interwencji w trakcie trwania Umowy Ubezpieczenia,
 - 2) rozładowania baterii w Ubezpieczonym Pojeździe elektrycznym maksymalnie do sześciu razy w trakcie trwania Umowy Ubezpieczenia.

14.5 Serwis assistance akumulator

1. W ramach pomocy Allianz organizuje i pokrywa koszty:

1) uruchomienia silnika w przypadku rozładowania akumulatora obejmujące wyłącznie koszty dojazdu i robocizny mechanika;

lub

- 2) Holowania Ubezpieczonego Pojazdu do Warsztatu Naprawczego, na odległość nie większą niż 150 km, w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Polski, lub do kwoty 250 euro – w przypadku Zdarzeń Ubezpieczeniowych zaistniałych poza granicami Polski, wskazanego przez Centrum Operacyjne, w razie braku możliwości uruchomienia silnika na miejscu Zdarzenia Ubezpieczeniowego.
2. Allianz organizuje i pokrywa koszty maksymalnie dwóch interwencji w trakcie trwania rocznej Umowy Ubezpieczenia.

14.6 Pojazd Zastępczy

1. Allianz na wniosek Ubezpieczonego organizuje i pokrywa koszty najmu Pojazdu Zastępczego, według poniższych zasad:
 - 1) w razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na skutek Awarii, jeżeli unieruchomiony Ubezpieczony Pojazd był holowany przez Centrum Operacyjne, Pojazd Zastępczy przysługuje na czas naprawy, nie dłużej niż na okres 10 dni;
 - 2) w razie Wypadku, jeżeli unieruchomiony Ubezpieczony Pojazd był holowany przez Centrum Operacyjne, Pojazd Zastępczy przysługuje na czas naprawy, nie dłużej niż na okres 21 dni;
 - 3) w razie Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli unieruchomiony Ubezpieczony Pojazd był holowany przez Centrum Operacyjne, Pojazd Zastępczy przysługuje na czas naprawy, nie dłużej niż na okres 14 dni;
 - 4) w razie Wypadku, jeżeli uszkodzony Ubezpieczony Pojazd nie wymagał Holowania i został oddany do naprawy, Pojazd Zastępczy przysługuje:
 - a) na czas naprawy, nie dłużej niż na okres 5 dni, jeżeli Technologiczny Czas Naprawy Ubezpieczonego Pojazdu jest krótszy niż 5 dni;
 - b) na Technologiczny Czas Naprawy Ubezpieczonego Pojazdu, nie dłużej niż na okres 21 dni, jeżeli Technologiczny Czas Naprawy Ubezpieczonego Pojazdu wynosi co najmniej 5 dni;
 - 5) w razie Kradzieży części Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli uszkodzony Ubezpieczony Pojazd nie wymagał Holowania i został oddany do naprawy, Pojazd Zastępczy

przysługuje na Technologiczny Czas Naprawy Ubezpieczonego Pojazdu, nie dłużej niż na okres 10 dni;

- 6) w razie Kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu Pojazd Zastępczy przysługuje przez 30 dni;
- 7) w razie uszkodzenia ogumienia, jeżeli Ubezpieczony Pojazd był holowany przez Centrum Operacyjne, zgodnie ze świadczaniem 13.3 ust. 1 pkt 2, i jeżeli naprawa lub wymiana ogumienia w Warsztacie Naprawczym lub zakładzie wulkanizacyjnym nie jest możliwa w dniu zaistnienia Zdarzenia Ubezpieczeniowego, Pojazd Zastępczy przysługuje na czas naprawy lub wymiany ogumienia, nie dłużej niż na okres 3 dni.
2. Allianz organizuje i pokrywa koszty najmu Pojazdu Zastępczego tej samej klasy co klasa Ubezpieczonego Pojazdu.
3. Świadczenie w postaci Pojazdu Zastępczego na wypadek Awarii przysługuje dwa razy w trakcie trwania rocznej Umowy Ubezpieczenia.
4. Allianz pokrywa koszty podstawienia i odbioru Pojazdu Zastępczego.
5. Allianz nie pokrywa kosztów związanych z najmem pojazdu w postaci wniesienia zabezpieczenia, wpłaty przez Ubezpieczonego kaucji w wysokości określonej przez podmiot świadczący usługę najmu lub zablokowania środków na karcie kredytowej na czas najmu.
6. Najem wskazanego przez Allianz Pojazdu Zastępczego odbywa się na podstawie umowy najmu Pojazdu Zastępczego zawartej pomiędzy Ubezpieczonym a wskazanym przez Allianz podmiotem świadczącym usługę najmu i na warunkach określonych w tej umowie, w tym dotyczących wniesienia zabezpieczeń na czas najmu określonych w ust. 5.
7. W razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu, jeżeli Ubezpieczony z przyczyn od niego niezależnych lub z powodu Siły Wyższej nie zgłosił Zdarzenia Ubezpieczeniowego i skorzystał z usługi holowania we własnym zakresie lub gdy Zdarzenie Ubezpieczeniowe miało miejsce na autostradzie, a Ubezpieczony skorzystał z usługi holowania zorganizowanej przez specjalne służby drogowe – Pojazd Zastępczy przysługuje na czas naprawy:
 - 1) nie dłużej niż na okres 10 dni w razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na skutek Awarii;
 - 2) nie dłużej niż na okres 14 dni w razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na skutek Kradzieży części Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia;

- 3) nie dłużej niż na okres 21 dni w razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na skutek Wypadku.

14.7 Pakiet samochodowy

W ramach pomocy Allianz organizuje i pokrywa:

1. Koszty parkingu w razie Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu braku możliwości Holowania bezpośrednio do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, do czasu ponownego otwarcia Warsztatu Naprawczego,, jednakże na okres nie dłuższy niż 3 dni, do wysokości:
 - 1) 200 zł – dla Unieruchomienia na terytorium Polski;
 - 2) 60 euro – dla Unieruchomienia poza granicami Polski.
2. Koszty transportu przyczepy do Miejsca Zamieszkania (zgodnie z limitem określonym w 13.2 Holowanie) w razie gdy Ubezpieczony Pojazd, który ciągnął przyczepę:
 - 1) nie nadaje się do naprawy lub będzie holowany do Warsztatu Naprawczego na terytorium Polski;
 - 2) został skradziony i nie został odnaleziony w ciągu 48 godzin od chwili zgłoszenia Kradzieży.

14.8 Pakiet Kierowca i Pasażerowie

1. Allianz organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania Ubezpieczonych na czas naprawy Ubezpieczonego Pojazdu, maksymalnie przez 3 doby, do wysokości:
 - 1) 200 zł na dobę dla każdego UBEZPIECZONEGO w razie:
 - a) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, w odległości co najmniej 30 km od Miejsca Zamieszkania i w przypadku, gdy odholowany Ubezpieczony Pojazd nie może zostać naprawiony tego samego dnia;
 - b) Kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, w odległości co najmniej 30 km od Miejsca Zamieszkania.
 - 2) 75 euro za dobę dla każdego Ubezpieczonego w razie:
 - a) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu poza granicami Polski, jeżeli naprawa potrwa co najmniej 48 godzin;
 - b) Kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu poza granicami Polski.
 - 3) Koszty zakwaterowania wymienione w ust. 1 powyżej nie obejmują kosztów żywienia, przejazdów na miejscu, telefonów i innych kosztów związanych z pobytem.
2. Allianz organizuje i pokrywa koszty:

- 1) powrotu Ubezpieczonych do Miejsca Zamieszkania pociągami I klasy, autobusem lub jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej w razie:
 - a) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, jeżeli na prawo Ubezpieczonego Pojazdu potrwa co najmniej 48 godzin;
 - b) Kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, co najmniej 30 km od Miejsca Zamieszkania lub poza granicami Polski, jeżeli Ubezpieczony Pojazd nie został odnaleziony w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia Kradzieży;
 - c) złomowania lub Holowania Ubezpieczonego Pojazdu przeznaczonego do złomowania;

lub

- 2) kontynuacji podróży do miejsca docelowego pociągami I klasy, autobusem lub jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej w razie:
 - a) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski, w przypadku gdy odległość pomiędzy miejscem docelowym a miejscem Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu na terytorium Polski nie przekracza odległości do Miejsca Zamieszkania;
 - b) Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu poza granicami Polski, Ubezpieczeni mogą skorzystać z usługi zakwaterowania w hotelu albo z usługi powrotu do miejsca zamieszkania albo kontynuacji podróży. Nie można łączyć tych usług.
3. Zgodnie z limitami na Holowanie, określonymi w 13.2 Holowanie, w razie korzystania z pomocy polegającej na Holowaniu – w związku z Unieruchomieniem Ubezpieczonego Pojazdu i przy braku możliwości przewiezienia Ubezpieczonych oraz Bagażu pojazdem holującym Ubezpieczony Pojazd – Allianz organizuje i pokrywa koszty przewiezienia Ubezpieczonych oraz Bagażu do jednego z poniższych miejsc:
 - 1) miejsca wskazanego przez Kierowcę jako docelowe dla Holowania Ubezpieczonego Pojazdu;
 - 2) miejsca zakwaterowania wskazanego przez Kierowcę, zgodnie z ust. 1 niniejszego paragrafu;
 - 3) miejsca umożliwiającego kontynuowanie podróży do miejsca docelowego, wskazanego przez Kierowcę zgodnie z ust. 2 pkt 2) niniejszego paragrafu;

- 4) miejsca udostępnienia Pojazdu Zastępczego.
Allianz organizuje i pokrywa koszty przewiezienia Ubezpieczonych oraz Bagażu do miejsc wymienionych w pkt 2)-4) jedynie w sytuacji, gdy odległość między miejscem Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu a miejscem wskazanym przez Kierowcę jest mniejsza lub równa odległości między miejscem Unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu a miejscem wskazanym przez Kierowcę jako docelowe dla Holowania, wymienionym w pkt 1).

4. Allianz organizuje i pokrywa koszty przejazdu właściciela Ubezpieczonego Pojazdu lub osoby przez niego upoważnionej w razie konieczności odbioru Ubezpieczonego Pojazdu naprawionego lub odzyskanego po Kradzieży – pociągami I klasy, autobusem lub jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej.

14.9 Pakiet pomocy medycznej po Wypadku

1. Allianz organizuje i pokrywa koszty transportu medycznego Ubezpieczonego, gdy Ubezpieczony doznał obrażeń ciała na skutek Wypadku i o ile stan jego zdrowia, w opinii dyspozytora pogotowia ratunkowego, nie wymaga interwencji pogotowia ratunkowego:
 - 1) do placówki medycznej poza granicami Polski lub transportu Ubezpieczonego do Miejsca Zamieszkania w Polsce lub do placówki medycznej w Polsce, jeżeli Wypadek miał miejsce poza granicami Polski;
 - 2) do Miejsca Zamieszkania w Polsce lub do placówki medycznej w Polsce, jeżeli Wypadek miał miejsce na terytorium Polski.
- Świadczenia ust. 1, pkt 1)-2) są realizowane do łącznej kwoty 15 000 zł na jedno Zdarzenie Ubezpieczeniowe.
2. W razie gdy Ubezpieczony na skutek Wypadku Ubezpieczonym Pojazdem jest hospitalizowany przez okres dłuższy niż 7 dni i nie towarzyszy mu osoba pełnoletnia, Allianz organizuje i pokrywa koszty:
 - 1) jednorazowego przejazdu do miejsca hospitalizacji Ubezpieczonego, dla jednej osoby bliskiej wskazanej przez Ubezpieczonego, pociągami I klasy, autobusem lub – jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem w klasie ekonomicznej; oraz
 - 2) zakwaterowania maksymalnie przez 5 dob, do wysokości:
 - a) 200 zł na dobę – dla Wypadku na terytorium Polski;

- b) 75 euro na dobę – dla Wypadku poza granicami Polski.
- Koszty zakwaterowania wymienione w ust. 2 pkt 2) nie obejmują kosztów wyżywienia, przejazdów na miejscu, telefonów i innych kosztów związanych z pobytem.
3. Jeżeli po Wypadku lekarz pogotowia ratunkowego stwierdzi brak możliwości kierowania Ubezpieczonym Pojazdem przez Kierowcę i żaden z Pasażerów nie posiada uprawnień do kierowania Ubezpieczonym Pojazdem, Allianz organizuje i pokrywa koszty zmiennika Kierowcy w celu powrotu Ubezpieczonego Pojazdu i Ubezpieczonych do miejsca zamieszkania Kierowcy na terytorium Polski; w razie braku miejsca dla Ubezpieczonego w Pojeździe w związku z zaangażowaniem zmiennika Kierowcy, Allianz pokrywa koszty jednorazowego przejazdu do Miejsca Zamieszkania Ubezpieczonego pociągiem I klasy, autobusem lub – jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej;
 4. W razie gdy Ubezpieczony doznał obrażeń ciała na skutek Wypadku i był hospitalizowany, Allianz organizuje i pokrywa koszty opieki lekarskiej na terytorium Polski po hospitalizacji, obejmujące:
 - 1) domową wizytę lekarską – do kwoty 160 zł;
 - 2) domową wizytę pielęgniarską – do kwoty 80 zł;
 - 3) sprzęt rehabilitacyjny – do kwoty 160 zł;
 - 4) konsultację psychologa – do kwoty 160 zł.
 5. W razie zgonu Ubezpieczonego w następstwie Wypadku Ubezpieczonym Pojazdem Allianz organizuje i pokrywa:
 - 1) koszty transportu zwłok lub urny z prochami do miejsca pochówku na terytorium Polski – bez limitu kwotowego;
 - 2) koszty pogrzebu na terytorium Polski, obejmujące koszty trumny, urny i pochówku, do kwoty 6 000 zł łącznie.

14.10 Opieka nad dziećmi

1. W przypadku zgonu Ubezpieczonego lub trwającej dłużej niż 3 dni hospitalizacji Ubezpieczonego na skutek Wypadku, Allianz w ramach pomocy organizuje i pokrywa koszty:
 - 1) zakwaterowania, wyżywienia i opieki nad niepełnoletnimi dziećmi, znajdującymi się pod wyjątkową opieką Ubezpieczonego przez czas potrzebny do organizacji powrotu;
 - 2) powrotu niepełnoletnich dzieci, znajdujących się pod wyjątkową opieką Ubezpieczonego do Miejsca Zamieszkania na terytorium Polski.

2. Przejazd określony w ust. 1, pkt 2) odbywa się pociągiem I klasy, autobusem lub jeśli czas podróży jest dłuższy niż 12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej.
3. Koszty powrotu określone w ust. 1, pkt 2) pokrywane są wyłącznie w przypadku, gdy nie mogło nastąpić wykorzystanie wcześniej zaplanowanego środka transportu.

14.11 Odstawienie Ubezpieczonego Pojazdu po naprawie (door to door)

1. W razie pozostawienia Ubezpieczonego Pojazdu w związku z Unieruchomieniem w Warsztacie Naprawczym, po zakończeniu naprawy Ubezpieczonego Pojazdu trwającej dłużej niż 3 dni, Allianz organizuje i pokrywa koszty odstawienia Ubezpieczonego Pojazdu przez kierowcę zastępczego z Warsztatu Naprawczego do Miejsca Zamieszkania lub innego miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, pod warunkiem że to miejsce znajduje się nie dalej niż Miejsca Zamieszkania.
2. Świadczenie organizowane jest na następujących warunkach:
 - 1) Allianz potwierdza telefonicznie z Warsztatem Naprawczym przygotowanie Ubezpieczonego Pojazdu do odbioru po naprawie, w szczególności fakt rozliczenia kosztów naprawy;
 - 2) Allianz wyznacza osobę do prowadzenia Ubezpieczonego Pojazdu;
 - 3) Ubezpieczony przesyła do Centrum Operacyjnego podpisane upoważnienie do prowadzenia Ubezpieczonego Pojazdu kontaktując się telefonicznie pod numerem telefonu 224 224 224 (opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora).

14.12 Pakiet Zima

1. W ramach Pakietu Zima na wypadek gdyby:
 - 1) w Ubezpieczonym Pojeździe dokonano zmiany opon, Allianz pomaga w zorganizowaniu przechowalni opon, przy czym Allianz nie pokrywa kosztów przechowania opon;
 - 2) dotychczas posiadane przez Ubezpieczonego łańcuchy uległy zagubieniu, Allianz organizuje zakup i dowóz łańcuchów, przy czym raz w trakcie trwania rocznej umowy ubezpieczenia koszt zakupu i dowozu łańcuchów pokrywa Allianz; limit na świadczenie wynosi 200 zł;
 - 3) zewnętrzna temperatura powietrza spadła poniżej 10 stopnia Celsjusza, Allianz organizuje zakup i dowóz odmrażaczy do zamków, przy czym raz w trakcie trwania rocznej

umowy ubezpieczenia koszt zakupu i dowodu odmrązaczy do zamków pokrywa Allianz; limit na świadczenie wynosi 100 zł.

2. Usługi Pakietu Zima są świadczone na terytorium Polski.

14.13 Pakiet informacyjny

W ramach pomocy Allianz za pośrednictwem Centrum Operacyjnego:

1. W razie Zdarzenia Ubezpieczeniowego udziela informacji:
 - 1) dotyczących stanu dróg, trasy;
 - 2) dotyczących sieci autoryzowanych warsztatów, sieci firm wynajmujących samochody;
 - 3) o najbliższych stacjach benzynowych i stacjach ładowania pojazdów elektrycznych;
 - 4) o najbliższym zakładzie wulkanizacyjnym.
2. W razie Zdarzenia Ubezpieczeniowego oferuje możliwość skorzystania ze świadczeń Concierge, obejmujących rezerwację na koszt Ubezpieczonego:
 - 1) biletów lotniczych i kolejowych;
 - 2) hoteli i sal konferencyjnych;
 - 3) taksówek.
3. W razie Zdarzenia Ubezpieczeniowego udziela informacji dotyczących:
 - 1) postępowania po Wypadku i formalności przy zgłaszaniu i wypełnianiu deklaracji wypadkowej;
 - 2) numerów telefonów pomocy drogowej, lokalnej sieci warsztatów i możliwości naprawy Ubezpieczonego Pojazdu;
 - 3) możliwości wynajmu pojazdu zastępczego.

14.14 Dodatkowy samochód zastępczy dla pojazdów elektrycznych

1. W przypadku Ubezpieczonych Pojazdów elektrycznych Allianz może zorganizować wynajem pojazdu spalinowego, dwa razy w ciągu okresu ubezpieczenia. Allianz nie pokrywa kosztów wynajmu pojazdu.
2. Ubezpieczony zawiera umowę najmu pojazdu bezpośrednio z wypożyczalnią samochodów.

14.15 Holowanie motocykla po wypadku

1. W przypadku, gdy Ubezpieczony Pojazd to motocykl, to jeśli doszło do Wypadku za granicą Polski (na terytorium objętym zakresem ubezpieczenia Assistance), holowanie organizowane jest bez limitu kilometrów niezależnie od wybranego wariantu, do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego w Polsce.

§ 16. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamację na nasze usługi, skargę lub zażalenie można złożyć w każdej jednostce obsługującej klientów lub w naszym biurze (ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa). Można to zrobić:
 - a) na piśmie – dostarczyć osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszym biurze (adres wskazany wyżej) albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe,
 - 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 naszym biurze (adres wskazany wyżej),
 - c) elektronicznie – przy użyciu formularza dostępnego na stronie internetowej www.allianz.pl lub e-mailem: skargi@allianz.pl.
2. Postępowaniem wywołanym wniesieniem reklamacji, skargi lub zażalenia zajmie się zarząd Allianz lub osoba upoważniona przez Allianz.
3. Allianz rozpatrzy reklamację, skargę lub zażalenie i odpowie na nią bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia. Do zachowania terminu wystarczy wystanie 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 Allianz poinformuje osobę, która złożyła reklamację, skargę, zażalenie jakie są powody wydłużenia terminu i okoliczności, które ustala, aby rozpatrzyć sprawę oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi.
4. Allianz odpowie na reklamację, skargę lub zażalenie na piśmie. E-mailem Allianz odpowie na reklamację, skargę zażalenie wyłącznie na prośbę osoby, która ją złożyła.
5. Informacje o postępowaniu reklamacyjnym, skargowym lub zażaleniowym udostępnione są na stronie internetowej www.allianz.pl oraz w jednostkach Allianz obsługujących klientów.
6. Osoby fizyczne mogą złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
7. 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.

8. W przypadku sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych pomiędzy Allianz a konsumentami, istnieje możliwość wykorzystania internetowego systemu rozstrzygania sporów – platformy ODR. W tym celu konsument powinien wypełnić elektroniczny formularz skargi dostępny pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

III. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 17.

9. Allianz realizuje wszelkie świadczenia wynikające z OWU za pośrednictwem Centrum Operacyjnego: AWP P&C S.A. z siedzibą we Francji, wykonująca działalność w Polsce poprzez AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, ARC Europe Polska Sp. z o.o., WTW Services sp. z o.o.

10. 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, uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia, spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.
11. Prawem właściwym dla umów ubezpieczenia zawieranych w oparciu o OWU jest prawo polskie.
12. Językiem stosowanym w relacjach Allianz z Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub uprawnionym z tytułu Umowy Ubezpieczenia jest język polski. Dopuszcza się przedłożenie dokumentacji medycznej w języku angielskim, a także w języku obowiązującym w państwie, na terenie którego wystąpiło Zdarzenie Ubezpieczeniowe.
13. Allianz posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
14. Niniejsze OWU zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu TUIR Allianz Polska S.A. nr 148/2024 i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych od dnia 7 grudnia 2024 roku.

Marcin Kulawik
Prezes Zarządu

Vojtěch Pivný
Członek Zarządu

Andrzej Wasilewski
Członek Zarządu

Monika Leżyńska
Członek Zarządu

Przetwarzanie danych osobowych

Informujemy, że podane przez Panią/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A. (Administratora), z siedzibą przy ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa.

Podane przez Panią/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia ewentualnych roszczeń lub wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych. Administrator przestanie wcześniej przetwarzać dane na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania, jeżeli zgłosi Pani/Pan sprzeciw wobec przetwarzania Pani/Pana danych w tych celach. W razie przetwarzania danych osobowych dla celów marketingowych, w oparciu o wyrażoną przez Panią/Pana zgodę, Administrator będzie przechowywał Pani/Pana dane do momentu wycofania zgody.

Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych (IOD), z którym można kontaktować się pod adresem pocztowym siedziby Administratora, elektronicznie poprzez adres e-mail: IOD@allianz.pl lub poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie Internetowej www.allianz.pl, we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych osobowych.

Podane przez Panią/Pana dane mogą być przetwarzane w celu:

- oceny ryzyka ubezpieczeniowego, w tym w sposób zautomatyzowany w ramach profilowania klientów przed zawarciem umowy – podstawą prawną przetwarzania jest obowiązek prawny ciążyący na Administratorze,
- analitycznym oraz statystycznym, w tym profilowania – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora, gdzie uzasadnionym interesem Administratora jest możliwość dokonywania analiz i statystyk,
- wypełniania przez Administratora obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym przepisów o rachunkowości – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążyącego na Administratorze,

- przeciwdziałania przestępstwom ubezpieczeniowym – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora, gdzie uzasadnionym interesem Administratora jest możliwość przeciwdziałania i ściganie przestępstw popełnianych na szkodę Administratora,
- zawarcia umowy ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania danych do zawarcia i wykonywania umowy,
- wykonania umowy ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania danych do wykonywania umowy,
- marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych Administratora, w tym w celach analitycznych i profilowania – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora, gdzie uzasadnionym interesem Administratora jest prowadzenie marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług,
- dochodzenia roszczeń związanych z zawartą umową ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora, gdzie uzasadnionym interesem Administratora jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń,
- reasekuracji ryzyk – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora, gdzie uzasadnionym interesem Administratora jest zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego,

Administrator danych jest częścią grupy Allianz, która prowadzi działalność o globalnym zasięgu. Ze względu na charakter i zakres oferowanych usług, Pani/Pana dane osobowe w uzasadnionych przypadkach mogą zostać przekazane podmiotom mającym siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG). Jeżeli ww. kraje nie zostały uznane przez Komisję Europejską za zapewniające odpowiedni stopień ochrony danych osobowych, Administrator wdraża odpowiednie zabezpieczenia w celu zapewnienia właściwego stopnia ochrony Pani/Pana danych. Należą do nich w szczególności standardowe klauzule umowne zatwierdzone przez Komisję Europejską oraz wiążące

reguły korporacyjne zatwierdzone przez właściwy organ nadzoru. Powyższe środki służą realizacji Pani/Pana praw dotyczących danych osobowych oraz zapewnieniu skutecznej ochrony prawnej. Administrator na Pani/Pana wniosek udostępni kopię tych zabezpieczeń.

Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia oceny ryzyka ubezpieczeniowego jest wymogiem ustawowym, a ich niepodanie skutkować będzie brakiem możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia. W pozostałym zakresie podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia.

Podanie danych osobowych do realizacji celów marketingowych jest dobrowolne. Zakres danych osobowych przetwarzanych w celach marketingowych obejmuje podane przez Pana/Panią dane identyfikacyjne, wszystkie dane kontaktowe, dane polisowe oraz historię umów ubezpieczenia, za wyjątkiem danych o stanie zdrowia.

Podane przez Panią/Pana dane osobowe, o ile jest to zasadne, mogą zostać udostępnione m.in. innym zakładom ubezpieczeń, reasekuratorom, podmiotom świadczącym usługi prawne, podmiotom z grupy Allianz. Podmioty z grupy Allianz oznacza Allianz SE z siedzibą w Monachium oraz grupę podmiotów kontrolowanych bezpośrednio lub pośrednio przez Allianz SE z siedzibą w Monachium, tj. m.in. Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Życie Polska S.A., Powszechne Towarzystwo Emerytalne Allianz Polska S.A., Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych Allianz Polska S.A., Allianz Polska Services sp. z o.o. Allianz sp. z o.o.. Ponadto, Pani/Pana dane mogą zostać przekazane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Administratora, m.in.: agentom ubezpieczeniowym, rzeczoznawcom, warsztatom naprawczym, podmiotom świadczącym usługi assistance, centrom telefonicznym, podmiotom świadczącym usługi pocztowe, dostawcom usług IT, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umów zawartych z Administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora.

W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych, decyzje dotyczące Pani/Pana mogą być podejmowane w sposób zautomatyzowany, tj. bez wpływu człowieka. Decyzje te będą dotyczyły wysokości składki ubezpieczeniowej i oparte będą o profilowanie, tj. automatyczną ocenę ryzyka ubezpieczeniowego dotyczącego zawarcia z Panią/Panem umowy ubezpieczenia. W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji dotyczących wysokości składki ubezpieczeniowej, ma Pani/Pan prawo do zakwestionowania tej decyzji, do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji człowieka, tj. przeanalizowania danych i podjęcia decyzji przez człowieka.

Przysługuje Pani/Panu prawo do:

- dostępu do treści swoich danych, żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania,
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest prawnie uzasadniony interes Administratora. W szczególności przysługuje Pani/Panu prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania,
- wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
- wycofania zgody w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem,
- przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od Administratora informacji o przetwarzanych danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, w zakresie, w jakim Pani/Pana dane są przetwarzane w celu zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia lub na podstawie zgody. Przekazane dane osobowe może Pani/Pan przestać innemu administratorowi danych,

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych, do których dane kontaktowe wskazane zostały wyżej.

Przydatne wskazówki

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

Poniższe wskazówki nie stanowią treści o.w.u. – pełnią one jedynie rolę dodatkowego wyjaśnienia. Obowiązki związane z umową wynikają z treści o.w.u.

Jak zabezpieczyć samochód w przypadku wystąpienia anomalii pogodowych?

1. Śledź ostrzeżenia i zalecenia lokalnych władz – jeśli zajdzie konieczność ewakuacji lub przymieszczenia pojazdu, postępuj zgodnie z zaleceniami.
2. Upewnij się, że wszystkie okna i drzwi są zamknięte – w przypadku wystąpienia burzy z silnym wiatrem lub gradem, ważne jest, aby wszystkie okna i drzwi samochodu były dokładnie zamknięte, aby uniknąć zalania wnętrza lub uszkodzeń, które mogą powstać w wyniku gradobicia.
3. 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.
4. Unikaj parkowania pod drzewami w czasie burz i silnych wiatrów – mogą powodować upadanie gałęzi z drzew, co może uszkodzić samochód.
5. 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.

Jak jeździć bezpiecznie

- 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 bezpieczeństwa 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 kradzieżom

- Nie pozostawiaj pojazdu bez nadzoru, zwłaszcza w podejrzanych lub niezamieszkałych miejscach.
- Nigdy nie zostawiaj dowodu rejestracyjnego w pojeździe.
- Zawsze wyjmuj z pojazdu kluczyki, nawet jeśli jest on zaparkowany na terenie prywatnym. Pamiętaj o zamknięciu wszystkich okien.
- Zawsze, gdy opuszczasz samochód, uruchamiaj zabezpieczenia przeciwkradzieżowe.
- Rozważ użycie dodatkowych zabezpieczeń przeciwkradzieżowych, jak np. blokada skrzyni biegów.

Jak dbać o bezpieczeństwo w podróży

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

Limity świadczeń w poszczególnych wariantach Assistance

WARIANT UBEZPIECZENIA	ASSISTANCE MINI	ASSISTANCE STANDARD	ASSISTANCE PLUS	ASSISTANCE EXCLUSIVE	ASSISTANCE SUPER EXCLUSIVE
ZAKRES TERYTORIALNY	Polska	Polska, Europa, europejska część Turcji, grecka część Cypru, z wyłączeniem terytorium Białorusi, Ukrainy, Mołdawii, Rosji; dla wybranego segmentu pojazdów zakres może zostać ograniczony do Polski			
ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE	1. Wypadek	1. Awaria (co najmniej 30 km od Miejsca Zamieszkania); 2. Wypadek; 3. Kradzież; 4. rozładowanie akumulatora; 5. uszkodzenie ogumienia; 6. zatkanowanie niewłaściwego rodzaju paliwa; 7. brak paliwa lub rozładowanie baterii w Ubezpieczonym Pojeździe elektrycznym; 8. zamarznięcie paliwa.	1. Awaria; 2. Wypadek; 3. Kradzież; 4. rozładowanie akumulatora; 5. uszkodzenie ogumienia; 6. zatkanowanie niewłaściwego rodzaju paliwa; 7. brak paliwa lub rozładowanie baterii w Ubezpieczonym Pojeździe elektrycznym; 8. zamarznięcie paliwa.		
USPRAWNIENIE POJAZDU NA MIEJSCU	Do kwoty 500 zł	Do kwoty 500 zł (Polska); 250 Euro (zagranica)			
USPRAWNIENIE NA MIEJSCU POJAZDU OSOBY POSZKODOWANEJ PRZEZ UBEZPIECZONEGO	Do kwoty 500 zł	Nie dotyczy			

WARIANT UBEZPIECZENIA	ASSISTANCE MINI	ASSISTANCE STANDARD	ASSISTANCE PLUS	ASSISTANCE EXCLUSIVE	ASSISTANCE SUPER EXCLUSIVE
HOLOWANIE	Do najbliższego Warsztatu Naprawczego, do 150 km	Do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego: 1. Do 150 km (Polska); 2. Do 100 km (zagranica).	Do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego: 1. Bez limitu km (Polska); 2. Do 450 km (zagranica).	Do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego: 1. Bez limitu km (Polska); 2. Do 1500 km (zagranica).	Do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego: 1. Bez limitu km (Polska); 2. Do 2000 km (zagranica).
HOLOWANIE POJAZDU POSKODOWANEGO	Do najbliższego Warsztatu Naprawczego, do 150 km	Nie dotyczy			
POJAZD ZASTĘPCZY (AWARIA)	Nie dotyczy		Do 4 dni (na 1 Awarię), do dwóch razy w trakcie trwania rocznej Umowy Ubezpieczenia	Do 10 dni (na 1 Awarię), do dwóch razy w trakcie trwania rocznej Umowy Ubezpieczenia	Do 10 dni (na 1 Awarię), do dwóch razy w trakcie trwania rocznej Umowy Ubezpieczenia
POJAZD ZASTĘPCZY (WYPADEK)	Nie dotyczy	Do 4 dni	Do 9 dni	Do 14 dni	- Do 21 dni (na czas naprawy, jeżeli unieruchomiony Ubezpieczony Pojazd był holowany przez Centrum Operacyjne) - Do 5 dni (na czas naprawy, jeżeli uszkodzony Ubezpieczony Pojazd nie wymagał Holowania a Technologiczny Czas Naprawy jest krótszy niż 5 dni) - Do 21 dni (na Technologiczny Czas Naprawy, jeżeli uszkodzony Ubezpieczony Pojazd nie wymagał Holowania a Technologiczny Czas Naprawy wynosi co najmniej 5 dni)

WARIANT UBEZPIECZENIA	ASSISTANCE MINI	ASSISTANCE STANDARD	ASSISTANCE PLUS	ASSISTANCE EXCLUSIVE	ASSISTANCE SUPER EXCLUSIVE
POJAZD ZASTĘPCZY (KRADZIEŻ)	Nie dotyczy	Przez 4 dni	Przez 15 dni	Przez 21 dni	Przez 30 dni
POJAZD ZASTĘPCZY (USZKODZENIE OGUMIENIA)	Nie dotyczy				Do 3 dni
KLASA POJAZDU ZASTĘPCZEGO	Nie dotyczy	1. O jedną klasę niższą niż klasa Ubezpieczonego Pojazdu i nie wyższą niż C dla samochodów osobowych i ciężarowych w nadwoziu osobowego; 2. Dla Ubezpieczonych Pojazdów klasy A, motocykli, motorowerów, przyczep kempingowych, przyczep o dopuszczalnej ładowności do 500 kg – klasa A; 3. Dla samochodów ciężarowych o ładowności do 2 t. i samochodów osobowych o liczbie miejsc 7-9 – ta sama klasa.	1. O jedną klasę niższą niż klasa Ubezpieczonego Pojazdu i nie wyższą niż E dla samochodów osobowych i ciężarowych w nadwoziu osobowego; 2. Dla Ubezpieczonych Pojazdów klasy A, motocykli, motorowerów, przyczep kempingowych, przyczep o dopuszczalnej ładowności do 500 kg – klasa A; 3. Dla samochodów ciężarowych o ładowności do 2 t. i samochodów osobowych o liczbie miejsc 7-9 – ta sama klasa.		Ta sama klasa co klasa Ubezpieczonego Pojazdu

WARIANT UBEZPIECZENIA	ASSISTANCE MINI	ASSISTANCE STANDARD	ASSISTANCE PLUS	ASSISTANCE EXCLUSIVE	ASSISTANCE SUPER EXCLUSIVE
WARUNKI WYNAJMU POJAZDU ZASTĘPCZEGO (GDY POJAZD ZOSTAŁ ODDANY DO NAPRAWY)	Nie dotyczy	W razie Wypadku lub Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli unieruchomiony Ubezpieczony Pojazd był holowany przez Centrum Operacyjne – na czas naprawy W razie Wypadku lub Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia jeżeli uszkodzony Ubezpieczony Pojazd nie wymagał Holowania – na Czas Naprawy	W razie Unieruchomienia Ubezpieczonego pojazdu na skutek Awarii, Wypadku lub Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli unieruchomiony Ubezpieczony Pojazd był holowany przez Centrum Operacyjne – na czas naprawy W razie Wypadku lub Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia jeżeli uszkodzony Ubezpieczony Pojazd nie wymagał Holowania – na Technologiczny Czas Naprawy W razie wypadku lub kradzieży Części Ubezpieczonego Pojazdu, jeżeli uszkodzony Ubezpieczony Pojazd nie wymagał holowania, ale nie mógł się poruszać zgodnie z przepisami prawa o ruchu drogowym – na Czas Naprawy.	W razie Unieruchomienia Ubezpieczonego pojazdu na skutek Awarii, Wypadku lub Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli unieruchomiony Ubezpieczony Pojazd był holowany przez Centrum Operacyjne – na czas naprawy W razie Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli uszkodzony Ubezpieczony Pojazd nie wymagał Holowania – na Technologiczny Czas Naprawy W razie Wypadku jeżeli uszkodzony Ubezpieczony Pojazd nie wymagał Holowania - na czas naprawy (w przypadku Technologicznego Czasu Naprawy krótszego niż 5 dni), lub na Technologiczny Czas Naprawy (w przypadku Technologicznego Czasu Naprawy wynoszącego co najmniej 5 dni) W razie uszkodzenia ogumienia, jeżeli Ubezpieczony Pojazd był holowany przez Centrum Operacyjne - na czas naprawy lub wymiany ogumienia	W razie Unieruchomienia Ubezpieczonego pojazdu na skutek Awarii, Wypadku lub Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli unieruchomiony Ubezpieczony Pojazd był holowany przez Centrum Operacyjne – na czas naprawy W razie Kradzieży części Ubezpieczonego Pojazdu lub wyposażenia, jeżeli uszkodzony Ubezpieczony Pojazd nie wymagał Holowania – na Technologiczny Czas Naprawy W razie Wypadku jeżeli uszkodzony Ubezpieczony Pojazd nie wymagał Holowania - na czas naprawy (w przypadku Technologicznego Czasu Naprawy krótszego niż 5 dni), lub na Technologiczny Czas Naprawy (w przypadku Technologicznego Czasu Naprawy wynoszącego co najmniej 5 dni) W razie uszkodzenia ogumienia, jeżeli Ubezpieczony Pojazd był holowany przez Centrum Operacyjne - na czas naprawy lub wymiany ogumienia

WARIANT UBEZPIECZENIA	ASSISTANCE MINI	ASSISTANCE STANDARD	ASSISTANCE PLUS	ASSISTANCE EXCLUSIVE	ASSISTANCE SUPER EXCLUSIVE
SERWIS ASSISTANCE OPONY	Nie dotyczy	Do 2 interwencji w roku: 1. wymiana kół lub kół na miejsce zdarzenia; 2. Holowanie do najbliższego Warsztatu Naprawczego: do 150 km (Polska), do kwoty 250 Euro (zagranica); 3. Naprawa ogumienia w Warsztacie Naprawczym lub zakładzie wulkanizacyjnym (pokrycie wyłącznie kosztów robocizny).			
SERWIS ASSISTANCE PALIWO	Nie dotyczy	Do 2 interwencji w roku: 1. Holowanie do najbliższej stacji paliw: do 150 km (Polska), do kwoty 250 Euro (zagranica); 2. Dowiezienie paliwa w ilości wystarczającej na dojazd do najbliższej stacji paliw (bez pokrycia kosztów paliwa). Do 6 interwencji w roku: 1. Holowanie do najbliższej stacji ładowania lub mobilne ładowanie w przypadku pojazdów elektrycznych (bez pokrycia kosztów ładowania).			
SERWIS ASSISTANCE AKUMULATOR	Nie dotyczy	Do 2 interwencji w roku: 1. Uruchomienie silnika (pokrycie kosztów dojazdu i robocizny); 2. Holowanie do najbliższego Warsztatu Naprawczego: do 150 km (Polska), do kwoty 250 Euro (zagranica).			
PAKIEŢ INFORMACYJNY	Udział w informacji o: stanie dróg, sieci autoryzowanych warsztatów, sieci firm wynajmujących samochody, najbliższych stacji benzynowych i stacjach ładowania pojazdów elektrycznych, najbliższych zakładach wulkanizacyjnych, postępowania po wypadku, numerach, możliwości najmu pojazdu zastępczego oraz świadczenia CONCIERGE: rezerwacja biletów lotniczych i kolejowych, hoteli i sal konferencyjnych, zamawianie taksówek.				
PAKIEŢ SAMOCHODOWY	Nie dotyczy	1. Parking (na maksymalnie 3 doby) do kwoty 200 zł (Polska), 60 Euro (zagranica); 2. Transport przyczepy (zgodnie z limitem na Holowanie).			
PAKIEŢ KIEROWCA I PASAŻEROWIE	Nie dotyczy	1. Zakwaterowanie Ubezpieczonych na czas naprawy Ubezpieczonego Pojazdu lub w razie Kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu do kwoty 200 zł (Polska), 75 Euro (zagranica); 2. Powrót Ubezpieczonych do Miejsca Zamieszkania lub kontynuacji podróży do miejsca docelowego;* 3. Przewiezienie Ubezpieczonych i Bagażu w razie Holowania. *skorzystanie z kosztów zakwaterowania Ubezpieczonych na czas naprawy wyklucza możliwość skorzystania z kosztów powrotu ubezpieczonych do Miejsca Zamieszkania lub kontynuacji podróży			
PAKIEŢ POMOCY MEDYCZNEJ PO WYPADKU	Nie dotyczy	1. Transport medyczny Ubezpieczonego, w razie urazu ciała na skutek Wypadku (do łącznej kwoty 15 000 zł); 2. Przejazd dla jednej osoby bliskiej do Ubezpieczonego; 3. Zakwaterowanie jednej osoby bliskiej do 200 zł/doba (Polska), 75 Euro/doba (zagranica); 4. Zmiennik Kierowcy; 5. Opieka lekarska dla Ubezpieczonego w Polsce po Wypadku; 6. Transport zwłok lub urny do miejsca pochówku w Polsce (bez limitu kwotowego); 7. Koszty pogrzebu w Polsce (koszty trumny, urny i pochówku) – do kwoty 6000 zł.			

WARIANT UBEZPIECZENIA	ASSISTANCE MINI	ASSISTANCE STANDARD	ASSISTANCE PLUS	ASSISTANCE EXCLUSIVE	ASSISTANCE SUPER EXCLUSIVE
Dodatkowy samochód zastępczy dla pojazdów elektrycznych	Nie dotyczy	1. Organizacja wynajmu pojazdu spalinyowego – 2 razy w ciągu okresu ubezpieczenia 2. Allianz nie pokrywa kosztów wynajmu pojazdu			
Holowanie motocykla po wypadku	Nie dotyczy	1. Holowanie motocykla bez limitu kilometrów niezależnie od wybranego wariantu, do miejsca wskazanego w Polsce, w przypadku wypadku motocykla za granicami Polski			
OPIEKA NAD DZIEĆMI	Nie dotyczy	W razie zgonu Ubezpieczonego lub trwającej dłużej niż 3 dni hospitalizacji wskutek Wypadku: 1. Zakwaterowanie, wyżywienie, opieka nad dziećmi do czasu organizacji powrotu do Miejsca Zamieszkania w Polsce; 2. Powrót dzieci.			
ODSTAWIENIE POJAZDU PO NAPRAWIE (DOOR TO DOOR)	Nie dotyczy	Odstawienie Ubezpieczonego Pojazdu przez kierowcę zastępczego do Miejsca Zamieszkania Ubezpieczonego, gdy naprawa trwa dłużej niż 3 dni.			
PAKIET ZIMA (usługi świadczone w Polsce)	Nie dotyczy	1. Organizacja przechowania opon; 2. Zakup i dowóz tańcuchów – limit 200 zł; 3. Zakup i dowóz odmrzączy do zamków – limit 100 zł.			

Notatki

This image shows a single page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, leaving small margins at the top and bottom. There are no vertical margin lines, and the page is completely blank except for the lines themselves.

Notatki

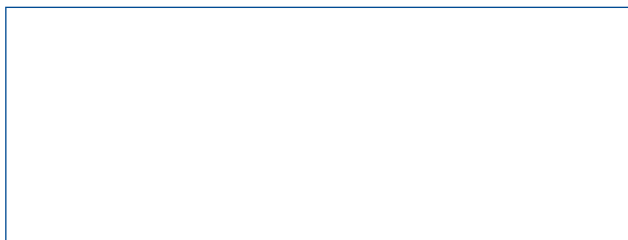
This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

TUIR Allianz Polska S.A.

ul. Inflancka 4B

00-189 Warszawa

Zadzwoń do Twojego agenta



Infolinia: 224 224 224

www.allianz.pl

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 znajdują Państwo niżej, zapewniamy m.in. szersze wykorzystanie elektronicznych form komunikacji.

Z wyrazami szacunku



Jak złożyć reklamację, skargę lub zażalenie

1. Reklamację na nasze usługi, skargę lub zażalenie 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 wystanie 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 ustalimy, 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 zostały 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 zostały 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 zostały 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 zostały 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 zostały złożone ustnie.
6. Informacje o postępowaniu reklamacyjnym, skargowym i zażaleniowym udostępniamy na naszej stronie internetowej www.allianz.pl oraz w naszych jednostkach obsługujących klientów.
 7. Osoby fizyczne mogą złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
 8. 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.

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.