

Condições gerais de seguro de pneus BMW

Versão: janeiro 2024

A Bayerische Motoren Werke Aktiengesellschaft (a seguir designada por "BMW AG") concluiu com a Allianz Versicherungs-Aktiengesellschaft (a seguir designada por "seguradora") um contrato de seguro de grupo para cobertura de pneus BMW que se rege segundo os seguintes termos e condições. Com a compra de um veículo novo BMW ou MINI (ver parágrafo 5 para excepções) equipado com pneus de verão marcados com estrela, e com o recebimento das Condições Gerais de Seguro, o comprador (a seguir designado por "pessoa segurada") obtém o direito, em caso de sinistro coberto, a uma indemnização perante a Allianz Versicherungs-AG, de acordo com as seguintes condições:

1. Objecto do seguro

Segurados estão os pneus de verão, marcados com estrela, com uma profundidade de perfil mínima de 4,5 mm, que se encontram montados num veículo novo BMW ou MINI. O novo veículo deve ser comprado num Ponto de Serviço Autorizado BMW do BMW Group.

2. Âmbito da cobertura de seguro

Os pneus com estrela abrangidos pelo seguro estão cobertos no âmbito do seguro de pneus nos termos das seguintes condições, a menos que o dano em causa se encontre obrigatoriamente garantido nos termos legais e/ou na sequência de qualquer extensão contratualmente aplicável à referida garantia legal desde que não exista outro seguro ou garantia para cobrir estes danos

A cobertura de seguro abrange danos nos pneus segurados, causados directamente por:

- Objectos afiados: danos devido a por exemplo: pregos e vidros partidos
- O contacto com o lancil danifica o flanco do pneu sem deformar a jante ou danificar a suspensão e o chassis da roda.
- Vandalismo.
- Roubo: reembolso do valor dos pneus segurados em caso de roubo do veículo ou dos pneus.

3. Início e fim da cobertura do seguro

3.1 A cobertura de seguro começa com a primeira matrícula do novo veículo no qual os pneus de verão, marcados com estrela, estão montados e tem uma validade de 36 meses.

A cobertura do seguro não é afectada pela não utilização do veículo. A cobertura do seguro termina, em caso de sinistro, com a substituição dos pneus danificados ou roubados.

3.2 A cobertura de seguro termina antecipadamente quando o pneu for vendido separadamente sem o veículo. Além disso, a cobertura do seguro termina no caso de venda do veículo, com os pneus montados, para o estrangeiro ou a um revendedor comercial, a partir da data da venda.

4. Indemnização em caso de sinistro

4.1. Caso, durante o período de vigência do seguro, ocorra um sinistro de acordo com o mencionado no item de número 2, a seguradora restituirá a pessoa segurada, através de um Ponto de Serviço Autorizado BMW, um valor referente ao preço de compra de um pneu novo, para que seja adquirido um novo pneu com estrela. O valor a ser restituído variará de acordo com a idade do pneu sinistrado. A idade do pneu é determinada após o primeiro registo do veículo. O valor da restituição basear-se-á num percentual do preço actual de compra, conforme a seguinte tabela:

- No 1.º ano: 100%
- No 2.º ano: 75%
- No 3.º ano: 50%

A restituição é limitada à recomendação de preço não vinculativa aplicável (RPNA) pelo BMW Group.

4.2. A restituição em caso de sinistro só será efectuada no caso de compra de pneus com estrela e limita-se ao(s) pneu(s) sinistrados (danificado(s) ou roubado(s)). Não será efectuada qualquer restituição com base no eixo, ou seja, de ambos pneus do mesmo eixo. A restituição será calculada com base no preço de compra do novo pneu com estrela. Não será efectuada de forma alguma qualquer restituição em numerário. A condição para validade da cobertura do seguro de pneus pressupõe a apresentação do documento de matrícula do veículo com o número de registo do veículo e do chassis do veículo com o(s) pneu sinistrado, além da declaração de sinistro assinada pelo segurado; em caso de roubo/furto e/ou ato de vandalismo será também necessária uma referência policial com cópia do certificado da participação/queixa. A regularização do sinistro junto a Seguradora é feita pelo Ponto de Serviço Autorizado BMW em nome da pessoa segurada.

4.3. No caso de um acidente no estrangeiro, contacte a seguinte linha directa: +49 (0) 89 200048-048.

5. Exclusões

5.1. Não estão cobertos por este seguro pneus usados e recauchutados, bem como para pneus de inverno, Soft compound e Studded.

5.2. Não haverá restituição por parte da seguradora nos seguintes casos:

5.2.1 Pneus de verão com uma profundidade de perfil inferior a 3 mm no momento do dano

5.2.2 para jantes, custos de montagem e alinhamento, pesos de alinhamento, porcas, enchimento, outros materiais de montagem e sensores de pressão dos pneus.

5.2.3 custo de eliminação dos pneus danificados

5.3. Não haverá restituição por parte da seguradora em casos de defeitos ou danos, como seguem:

5.3.1 devido a deterioração e desgaste normal;

5.3.2 devido a manuseamentos intencionais ou maliciosos por parte da pessoa segurada, dos seus auxiliares ou representantes, bem como devido a uma utilização incorrecta ou indevida;

5.3.3 devido a acidentes;

5.3.4 devido ao efeito directo de tempestades, gelo, relâmpagos, terramotos ou inundações, bem como incêndio ou explosão;

5.3.5 devido a defeitos de série, construção ou produção, além de danos provocados por terceiros enquanto fabricantes, fornecedores, trabalhadores de fábrica ou oficina, durante a execução de um serviço de reparo proveniente de serviço de garantia ou de seguro adicional, ou por reembolso de custo.

- 5.3.6 devido a eventos de guerra de qualquer tipo, guerra civil, tumultos internos, greve, bloqueio, confiscação ou outras intervenções devido a actos administrativos ou por energia nuclear;
- 5.3.7 que conduzam apenas à inibição do conforto de condução, sem que a capacidade de funcionamento dos pneus sejam limitadas (i.e. perda de pressão gradual, ruídos de funcionamento, vibrações e problemas com a aderência à estrada e com o eixo ou chassis);
- 5.3.8 que resultem da participação em eventos automóveis de carácter desportivo ou dos respectivos testes de condução;
- 5.3.9 que resultem de uma condução do veículo com uma potência superior às cargas de eixo ou reboque previstas pelo fabricante;
- 5.3.10 que resultem da alteração da construção original do veículo (e.g. tuning) ou da incorporação de peças externas ou acessórios que não sejam autorizados pelo fabricante;
- 5.3.11 que resultem da utilização de uma peça que necessite claramente de reparação, excepto se os danos com necessidade de reparação não estejam comprovadamente relacionados ou se a peça tiver sido reparada, pelo menos provisoriamente, no momento dos danos com a autorização do seguradora de seguro;
- 5.3.12 devido a um desgaste excessivo em resultado de ajustes incorrectos de convergência, sopé ou pressão de pneus incorrecta ou devido à utilização de amortecedores danificados (e.g. formação de dentes de serra / desgaste dos travões / erosão);
- 5.3.13 se o veículo onde os pneus estiverem montados for utilizado para o transporte industrial de pessoas e/ou carga (e.g. como táxi, veículo de entrega, veículo de aluguer ou para construção), bem como veículo de emergência (e.g. veículo da polícia, ambulância).
- 5.3.14 devido a contacto com bordos, buracos ou outros danos na estrada.

5.4 Além disso, não será efectuado qualquer restituição por danos ocorridos nas seguintes situações:

- 5.4.1 danos provocados intencionalmente ou negligência grave por parte da pessoa segurada, dos seus auxiliares ou representantes;
- 5.4.2 utilização de pneus inadequados no veículo.

5.5. Está excluída a cobertura a pneus de veículos registados em nome de concessionários, concessionários ou reparadores autorizados BMW (e.g. carros de demonstração, carros de cortesia).

6. Âmbito de aplicação e transmissibilidade

A cobertura do seguro é válida para **Portugal**. Caso o veículo se encontre temporariamente fora de **Portugal**, a cobertura do seguro aplica-se dentro dos Estados-Membros do Espaço Económico Europeu (limitado aos territórios pertencentes geograficamente à Europa e Chipre), bem como Suíça, Mónaco, Andorra e San Marino para viagens com uma duração máxima de 12 semanas.

7. Obrigações

A pessoa segurada ou a BMW AG deve apresentar à seguradora, através de um parceiro BMW, e de imediato, os danos, **antes** da aquisição dos pneus de substituição, a fim

de obter o âmbito de cobertura (autorização) e eventuais instruções. Além disso, a pessoa segurada deve minimizar os danos, se possível. As instruções da seguradora devem ser seguidas, se tal for razoável.

Se a BMW AG ou a pessoa segurada infringir uma obrigação após o início do seguro, a seguradora fica isenta de qualquer responsabilidade. Caso a BMW AG ou a pessoa segurada infrinja por negligência grave uma obrigação, a seguradora tem o direito de reduzir a sua prestação de serviços. A redução orienta-se conforme a gravidade da culpa. Se a BMW AG ou a pessoa segurada comprovar que não existe negligência grave, a prestação de serviços não será reduzida. Também no caso de dolo ou negligência, a seguradora permanece obrigada à prestação, caso não consiga demonstrar que o dolo ou a negligência influíram na decisão de contratar da seguradora ou nas condições do contrato. Isto não se aplica se a BMW AG ou a pessoa segurada tiver infringido a obrigação de forma fraudulenta com a intenção de obter uma vantagem.

8. Política de privacidade

No caso de sinistro, o seu Ponto de Serviço Autorizado BMW recolherá os dados pessoais - nome e morada - bem como dados técnicos, relacionados com o sinistro e veículo - tais como tamanho dos pneus, número de chassis (VIN), data da primeira matrícula - e transmitirá estes dados, acompanhados de uma cópia do livrete do veículo à Allianz Warranty GmbH ou à seguradora Allianz Versicherungs-AG - a seguir designada por "Allianz" - para o processamento do sinistro. Legalmente, no âmbito do RGPD da UE, o indivíduo tem direito a uma série de direitos respeitantes aos seus dados pessoais. Para exercer melhor esses direitos em relação à transparência, informação, rectificação, eliminação ou revogação do processamento de dados, por favor, entre em contacto com um Ponto de Serviço Autorizado BMW ou parceiro de serviços BMW e, uma vez comunicados os danos ocorridos, com a Allianz. Maiores informações sobre protecção de dados e de como os seus dados pessoais são processados estão indicados nos Pontos de Serviço Autorizado BMW ou parceiro de serviços BMW e da Allianz.

9. Conhecimento da pessoa segurada

O conhecimento e/ou a culpa da pessoa segurada equivalem ao conhecimento e/ou à culpa da BMW AG.

10. Direito da pessoa segurada

A pessoa segurada tem o direito (contrariamente ao disposto em §§ 43 e seguintes da VVG) de reivindicar, ela mesma, seus direitos no âmbito da apólice de seguro em grupo e sem que para isso necessite de autorização da BMW AG.

11. Cláusula de sanções

Sem prejuízo das outras disposições do contrato, a cobertura do seguro só existe na medida em que nenhuma sanção económica, comercial ou financeira ou embargos da União Europeia ou da República Federal da Alemanha directamente aplicáveis às Partes Contratantes estejam em conflito.

Isso também se aplica a sanções económicas, comerciais ou financeiras ou embargos emitidos pelos Estados Unidos da América em relação ao Irão, na medida em que isso não seja impedido pela legislação europeia ou alemã.

A satisfação dos nossos clientes é essencial para nós. Caso o segurado não esteja satisfeito, pedimos que nos informem através do número de telefone +49 89 2000 48000 ou do seguinte endereço de e-mail: garantie@allianz-warranty.com, ou mesmo através do endereço postal Allianz Versicherungs-AG, 10900 Berlim. Isto dá-nos a oportunidade de encontrar a solução para si e otimizar os nossos serviços.

Para que os questionamentos sejam processados de forma rápida e abrangente, solicitamos as seguintes informações: nome, endereço, telefone/fax, número do dano, e o questionamento em si. Empregaremos todos os nossos esforços para a resolução dos questionamentos de forma confidencial, o mais ágil possível, visando a satisfação de nossos clientes.

Em alternativa, é possível iniciar um processo de reclamação junto à ouvidoria do consumidor de seguros (endereço: Versicherungsombudsmann e.V., Postfach 08 06 32, 10006 Berlim; website: www.versicherungsombudsmann.de). Participamos perante esta entidade em processos de resolução de litígios. Solicitamos que se atente para o fato de que o processo de reclamação apenas pode ser efectuado por consumidores. Além disso, o valor da reclamação não pode ser superior a 100.000 euros. Não é obrigatório aceitar a decisão do provedor, seja ela qual for, pode-se sempre recorrer aos tribunais. Caso o provedor decida a seu favor, estaremos vinculados a essa decisão, desde que o valor da reclamação não ultrapasse 10.000 euros. No caso de reclamações através de um mediador ou consultor de seguros, pode-se contactar o ouvidor acima mencionado, independentemente do valor da reclamação. A ouvidoria responderá a cada reclamação e submeterá, nos casos adequados, uma proposta de conciliação não vinculativa.

O consumidor que tenha celebrado o contrato de seguro por via electrónica (por exemplo através de um website ou e-mail), também poderá utilizar a plataforma de resolução de litígios online da Comissão Europeia para reclamações (website: www.ec.europa.eu/consumers/odr/). As respectivas reclamações serão encaminhadas para o Ombudsmann für Versicherungen e.V. (ouvidoria para seguros).

Enquanto empresa seguradora, estamos sujeitos à supervisão do Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) (Autoridade de Serviços Financeiros), sector de Supervisão de Seguros, Graurheindorfer Str.108, 53117 Bona, e-mail: poststelle@bafin.de, website: www.bafin.de. No caso de uma reclamação, também há a alternativa de se contactar o Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht.

Condições gerais de seguro de pneus BMW

Versão: janeiro 2024

A Bayerische Motoren Werke Aktiengesellschaft (a seguir designada por "BMW AG") concluiu com a Allianz Versicherungs-Aktiengesellschaft (a seguir designada por "seguradora") um contrato de seguro de grupo para cobertura de pneus BMW que se rege segundo os seguintes termos e condições. Com a compra de **pneus com estrela** (ver parágrafo 5 para excepções) e com o recebimento das Condições Gerais de Seguro, o comprador (a seguir designado por "pessoa segurada") obtém o direito, em caso de sinistro coberto, a uma indemnização perante à Allianz Versicherungs-AG, de acordo com as seguintes condições:

1. Objecto do seguro

A cobertura do seguro abrange pneus com estrela, com uma profundidade de perfil mínima de 4,5 mm no momento da compra e que tenham sido adquiridos num Ponto de Serviço Autorizado BMW do BMW Group.

2. Âmbito da cobertura de seguro

Os pneus com estrela abrangidos pelo seguro estão cobertos no âmbito do seguro de pneus nos termos das seguintes condições, a menos que o dano em causa se encontre obrigatoriamente garantido nos termos legais e/ou na sequência de qualquer extensão contratualmente aplicável à referida garantia legal desde que não exista outro seguro ou garantia para cobrir estes danos

A cobertura de seguro abrange danos nos pneus segurados, causados directamente por:

- a) Objectos afiados: danos devido a por exemplo: pregos e vidros partidos
- b) O contacto com o lancil danifica o flanco do pneu sem deformar a jante ou danificar a suspensão e o chassis da roda.
- c) Vandalismo.
- d) Roubo: reembolso do valor dos pneus segurados em caso de roubo do veículo ou dos pneus.

3. Início e fim da cobertura do seguro

3.1 A cobertura de seguro começa na data da venda do pneu pelo Ponto de Serviço Autorizado BMW e tem uma validade de 36 meses.

A cobertura do seguro não é afectada pela não utilização do veículo. A cobertura do seguro termina, em caso de sinistro, com a substituição dos pneus danificados ou roubados.

3.2 A cobertura de seguro termina antecipadamente em caso de venda do pneu no estrangeiro ou a um revendedor comercial, a partir da data da venda.

4. Indemnização em caso de sinistro

4.1. Caso, durante o período de vigência do seguro, ocorra um sinistro de acordo com o mencionado no item de número 2, a seguradora restituirá a pessoa segurada, através de um Ponto de Serviço Autorizado BMW, um valor referente ao preço de compra de um pneu novo, para que seja adquirido um novo pneu com estrela. O valor a ser restituído variará de acordo com a idade do pneu sinistrado. A idade do pneu sinistrado calcular-se-á com base na data de compra do mesmo. O valor da restituição basear-se-á num percentual do preço actual de compra, conforme a seguinte tabela:

- No 1.º ano: 100%
- No 2.º ano: 75%
- No 3.º ano: 50%

A restituição é limitada à recomendação de preço não vinculativa aplicável (RPNA) pelo BMW Group.

4.2. A restituição em caso de sinistro só será efectuada no caso de compra de pneus com estrela e limita-se ao(s) pneu(s) sinistrados (danificado(s) ou roubado(s)). Não será efectuada qualquer restituição com base no eixo, ou seja, de ambos pneus do mesmo eixo. A restituição será calculada com base no preço de compra do novo pneu com estrela. Não será efectuada de forma alguma qualquer restituição em numerário. A condição para validade da cobertura do seguro de pneus pressupõe a apresentação da factura de compra do pneu sinistrado, além da declaração de sinistro assinada pelo segurado; em caso de roubo/furto e/ou ato de vandalismo será também necessária uma referência policial com cópia do certificado da participação/queixa. A regularização do sinistro junto a Seguradora é feita pelo Ponto de Serviço Autorizado BMW em nome da pessoa segurada.

4.3. No caso de um acidente no estrangeiro, contacte a seguinte linha directa: +49 (0) 89 2000-48048.

5. Exclusões

5.1. Não estão cobertos por este seguro pneus usados e recauchutados, bem como os primeiros pneus originais que equiparam o veículo.

5.2. Não haverá restituição por parte da seguradora nos seguintes casos:

5.2.1 Pneus de verão com uma profundidade de perfil inferior a 3 mm no momento do dano

5.2.2 Pneus de inverno com uma profundidade de perfil inferior a 4 mm no momento do dano

5.2.3 para jantes, custos de montagem e alinhamento, pesos de alinhamento, porcas, enchimento, outros materiais de montagem e sensores de pressão dos pneus.

5.2.4 custo de eliminação dos pneus danificados

5.3. Não haverá restituição por parte da seguradora em casos de defeitos ou danos, como seguem:

5.3.1 devido a deterioração e desgaste normal;

5.3.2 devido a manuseamentos intencionais ou maliciosos por parte da pessoa segurada, dos seus auxiliares ou representantes, bem como devido a uma utilização incorrecta ou indevida;

5.3.3 devido a acidentes;

5.3.4 devido ao efeito directo de tempestades, gelo, relâmpagos, terramotos ou inundações, bem como incêndio ou explosão;

5.3.5 devido a defeitos de série, construção ou produção, além de danos provocados por terceiros enquanto fabricantes, fornecedores, trabalhadores de fábrica ou oficina, durante a execução de um serviço de reparo proveniente de serviço de garantia ou de seguro adicional, ou por reembolso de custo.

5.3.6 devido a eventos de guerra de qualquer tipo, guerra civil, tumultos internos, greve, bloqueio, confiscação ou outras intervenções devido a actos administrativos ou

por energia nuclear;

- 5.3.7 que conduzam apenas à inibição do conforto de condução, sem que a capacidade de funcionamento dos pneus sejam limitadas (i.e. perda de pressão gradual, ruídos de funcionamento, vibrações e problemas com a aderência à estrada e com o eixo ou chassis);
- 5.3.8 que resultem da participação em eventos automóveis de carácter desportivo ou dos respectivos testes de condução;
- 5.3.9 que resultem de uma condução do veículo com uma potência superior às cargas de eixo ou reboque previstas pelo fabricante;
- 5.3.10 que resultem da alteração da construção original do veículo (e.g. tuning) ou da incorporação de peças externas ou acessórios que não sejam autorizados pelo fabricante;
- 5.3.11 que resultem da utilização de uma peça que necessite claramente de reparação, excepto se os danos com necessidade de reparação não estejam comprovadamente relacionados ou se a peça tiver sido reparada, pelo menos provisoriamente, no momento dos danos com a autorização do seguradora de seguro;
- 5.3.12 devido a um desgaste excessivo em resultado de ajustes incorrectos de convergência, sopé ou pressão de pneus incorrecta ou devido à utilização de amortecedores danificados (e.g. formação de dentes de serra / desgaste dos travões / erosão);
- 5.3.13 se o veículo onde os pneus estiverem montados for utilizado para o transporte industrial de pessoas e/ou carga (e.g. como táxi, veículo de entrega, veículo de aluguer ou para construção), bem como veículo de emergência (e.g. veículo da polícia, ambulância).
- 5.3.14 devido a contacto com bordos, buracos ou outros danos na estrada.
- 5.4 Além disso, não será efectuado qualquer restituição por danos ocorridos nas seguintes situações:
- 5.4.1 danos provocados intencionalmente ou negligência grave por parte da pessoa segurada, dos seus auxiliares ou representantes;
- 5.4.2 utilização de pneus inadequados no veículo.
- 5.5. Está excluída a cobertura a pneus de veículos registados em nome de concessionários, concessionários ou reparadores autorizados BMW (e.g. carros de demonstração, carros de cortesia).

6. Âmbito de aplicação e transmissibilidade

A cobertura do seguro é válida para **Portugal**. Caso o veículo se encontre temporariamente fora de **Portugal**, a cobertura do seguro aplica-se dentro dos Estados-Membros do Espaço Económico Europeu (limitado aos territórios pertencentes geograficamente à Europa e Chipre), bem como Suíça, Mónaco, Andorra e San Marino para viagens com uma duração máxima de 12 semanas.

7. Obrigações

A pessoa segurada ou a BMW AG deve apresentar à seguradora, através de um parceiro BMW, e de imediato, os danos, **antes** da aquisição dos pneus de substituição, a fim de obter o âmbito de cobertura (autorização) e eventuais instruções. Além disso, a pessoa segurada deve minimizar

os danos, se possível. As instruções da seguradora devem ser seguidas, se tal for razoável.

Se a BMW AG ou a pessoa segurada infringir uma obrigação após o início do seguro, a seguradora fica isenta de qualquer responsabilidade. Caso a BMW AG ou a pessoa segurada infrinja por negligência grave uma obrigação, a seguradora tem o direito de reduzir a sua prestação de serviços. A redução orienta-se conforme a gravidade da culpa. Se a BMW AG ou a pessoa segurada comprovar que não existe negligência grave, a prestação de serviços não será reduzida. Também no caso de dolo ou negligência, a seguradora permanece obrigada à prestação, caso não consiga demonstrar que o dolo ou a negligência influíram na decisão de contratar da seguradora ou nas condições do contrato. Isto não se aplica se a BMW AG ou a pessoa segurada tiver infringido a obrigação de forma fraudulenta com a intenção de obter uma vantagem.

8. Política de privacidade

No caso de sinistro, o seu Ponto de Serviço Autorizado BMW recolherá os dados pessoais - nome e morada - bem como dados técnicos, relacionados com o sinistro e veículo - tais como tamanho dos pneus, número de chassis (VIN), data da primeira matrícula - e transmitirá estes dados, acompanhados de uma cópia da factura da primeira compra do(s) pneus sinistrado(s), à Allianz Warranty GmbH ou à seguradora Allianz Versicherungs-AG - a seguir designada por "Allianz" - para o processamento do sinistro. Legalmente, no âmbito do RGPD da UE, o indivíduo tem direito a uma série de direitos respeitantes aos seus dados pessoais. Para exercer melhor esses direitos em relação à transparência, informação, rectificação, eliminação ou revogação do processamento de dados, por favor, entre em contacto com um Ponto de Serviço Autorizado BMW ou parceiro de serviços BMW e, uma vez comunicados os danos ocorridos, com a Allianz. Maiores informações sobre protecção de dados e de como os seus dados pessoais são processados estão indicados nos Pontos de Serviço Autorizado BMW ou parceiro de serviços BMW e da Allianz.

9. Conhecimento da pessoa segurada

O conhecimento e/ou a culpa da pessoa segurada equivalem ao conhecimento e/ou à culpa da BMW AG.

10. Direito da pessoa segurada

A pessoa segurada tem o direito (contrariamente ao disposto em §§ 43 e seguintes da VVG) de reivindicar, ela mesma, seus direitos no âmbito da apólice de seguro em grupo e sem que para isso necessite de autorização da BMW AG.

11. Cláusula de sanções

Sem prejuízo das outras disposições do contrato, a cobertura do seguro só existe na medida em que nenhuma sanção económica, comercial ou financeira ou embargos da União Europeia ou da República Federal da Alemanha directamente aplicáveis às Partes Contratantes estejam em conflito.

Isso também se aplica a sanções económicas, comerciais ou financeiras ou embargos emitidos pelos Estados Unidos da América em relação ao Irão, na medida em que isso não seja impedido pela legislação europeia ou alemã.

A satisfação dos nossos clientes é essencial para nós. Caso o segurado não esteja satisfeito, pedimos que nos informem através do número de telefone +49 89 2000 48000 ou do seguinte endereço de e-mail: garantie@allianz-warranty.com, ou mesmo através do endereço postal Allianz Versicherungs-AG, 10900 Berlim. Isto dá-nos a oportunidade de encontrar a solução para si e otimizar os nossos serviços.

Para que os questionamentos sejam processados de forma rápida e abrangente, solicitamos as seguintes informações: nome, endereço, telefone/fax, número do dano, e o questionamento em si. Empregaremos todos os nossos esforços para a resolução dos questionamentos de forma confidencial, o mais ágil possível, visando a satisfação de nossos clientes.

Em alternativa, é possível iniciar um processo de reclamação junto à ouvidoria do consumidor de seguros (endereço: Versicherungsombudsmann e.V., Postfach 08 06 32, 10006 Berlim; website: www.versicherungsombudsmann.de). Participamos perante esta entidade em processos de resolução de litígios. Solicitamos que se atente para o fato de que o processo de reclamação apenas pode ser efectuado por consumidores. Além disso, o valor da reclamação não pode ser superior a 100.000 euros. Não é obrigatório aceitar a decisão do provedor, seja ela qual for, pode-se sempre recorrer aos tribunais. Caso o provedor decida a seu favor, estaremos vinculados a essa decisão, desde que o valor da reclamação não ultrapasse 10.000 euros. No caso de reclamações através de um mediador ou consultor de seguros, pode-se contactar o ouvidor acima mencionado, independentemente do valor da reclamação. A ouvidoria responderá a cada reclamação e submeterá, nos casos adequados, uma proposta de conciliação não vinculativa.

O consumidor que tenha celebrado o contrato de seguro por via electrónica (por exemplo através de um website ou e-mail), também poderá utilizar a plataforma de resolução de litígios online da Comissão Europeia para reclamações (website: www.ec.europa.eu/consumers/odr/). As respectivas reclamações serão encaminhadas para o Ombudsmann für Versicherungen e.V. (ouvidoria para seguros).

Enquanto empresa seguradora, estamos sujeitos à supervisão do Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) (Autoridade de Serviços Financeiros), sector de Supervisão de Seguros, Graurheindorfer Str.108, 53117 Bona, e-mail: poststelle@bafin.de, website: www.bafin.de. No caso de uma reclamação, também há a alternativa de se contactar o Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht.