



Ogólne Warunki Ubezpieczenia

## Koszty Rezygnacji

obowiązujące od 13 stycznia 2022 r.

kod: OWU/16/176379/2021/M

Skorowidz sporządzony zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 2189) w sprawie informacji zamieszczanych we wzorcach umów stosowanych przez zakład ubezpieczeń:

Lp.	Rodzaj informacji	Numer zapisu ze wzorca umownego
1	Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania lub wartości wykupu	§8 OWU, §9 OWU
2	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub ich obniżenia	§6 OWU, §7 OWU, §9 OWU, §10 OWU

## Spis treści

§ 1 Postanowienia wstępne – ogólne informacje o ubezpieczeniu	4
§ 2 Słownik – co oznaczają pojęcia w tych OWU	4
§ 3 Umowa ubezpieczenia – kiedy i z kim ją zawieramy	5
§ 4 Składka ubezpieczeniowa – od czego zależy i kiedy ją opłacić	6
§ 5 Okres ubezpieczenia, nasza ochrona – jak długo trwa	6
§ 6 Suma ubezpieczenia – czym jest i jak działa	6
§ 7 Obowiązki ubezpieczającego i ubezpieczonego	6
§ 8 Przedmiot ubezpieczenia – co obejmuje nasze ubezpieczenie	7
§ 9 Zakres ubezpieczenia – w jakich sytuacjach działa ubezpieczenie	7
§ 10 Wyłączenia odpowiedzialności – w jakich sytuacjach nasze ubezpieczenie nie działa	8
§ 11 Co należy zrobić, aby otrzymać pieniądze z ubezpieczenia	10
§ 12 Jak udzielamy pomocy i wypłacamy pieniądze z ubezpieczenia	10
§ 13 Reklamacje – jak je składać	11
§ 14 Odstąpienie od umowy ubezpieczenia – kiedy można zrezygnować z ubezpieczenia	11
§ 15 Zawiadomienia i oświadczenia – kiedy i jak je przekazywać	12
§ 16 Postanowienia końcowe	12

# Ogólne Warunki Ubezpieczenia Koszty Rezygnacji

zatwierdzone Uchwałą Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A. nr 13/12/21 z dnia 22.12.2021 r.

kod: OWU/16/176379/2021/M

obowiązujące od 13.01.2022 r.

## § 1 Postanowienia wstępne – ogólne informacje o ubezpieczeniu

1. Na podstawie **Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Koszty Rezygnacji**, zwanych dalej OWU, zawieramy z ubezpieczającymi umowę ubezpieczenia (my – czyli Towarzystwo Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna, z siedzibą we Wrocławiu, zwane dalej TU Europa S.A. pełnimy rolę ubezpieczyciela).
2. Umowa ubezpieczenia obejmuje:
  - 1) **ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży;**
  - 2) **ubezpieczenie kosztów przerwania podróży.**
3. Ubezpieczający ma do wyboru jeden z dwóch wariantów ubezpieczenia:
  - 1) **Koszty Rezygnacji 100%;**
  - 2) **Koszty Rezygnacji 100% Max.**
4. OWU mają zastosowanie również do zawierania umów ubezpieczenia za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

## § 2 Słownik – co oznaczają pojęcia w tych OWU

Poniżej znajdziesz wyjaśnienia pojęć, które stosujemy w tych OWU:

1. **akt terrorystyczny** – indywidualne lub grupowe działania przestępcze, które są organizowane z pobudek ekonomicznych, politycznych, ideologicznych lub religijnych. Terrorysty kierują je przeciwko ludności lub mieniu, aby wprowadzić chaos, zastraszyć ludność i dezorganizować życie publiczne. Aktem terrorystycznym jest taki akt, w wyniku którego zginęły co najmniej 3 osoby lub co najmniej 10 zostało poważnie rannych;
2. **bilet na wydarzenie kulturalne** – bilet, który uprawnia Cię do uczestnictwa w imprezie sportowej, artystycznej lub rozrywkowej;
3. **bilet podróży** – bilet lotniczy, promowy, autokarowy, kolejowy. Jest to dokument podróży, który wydaje przewoźnik lub dystrybutor – w jego imieniu. Bilet podróży zawiera warunki umowy oraz potwierdzenie statusu podróży, numer i cenę oraz jednoznacznie określoną datę i godzinę wyjazdu (wylotu, wypłynięcia) oraz zakończenia podróży. Bilet typu „tam i z powrotem” jest to bilet, który zawiera jedną cenę za przejazd w obie strony;
4. **choroba przewlekła** – choroba, która charakteryzuje się co najmniej jedną z następujących cech: jest trwała, pozostawia po sobie inwalidztwo, powodują ją nieodwracalne zmiany patologiczne, wymaga specjalnego postępowania rehabilitacyjnego albo wymaga długiego okresu nadzoru, obserwacji lub opieki;



Jeżeli Ty lub ktoś z Twoich bliskich leczy się na choroby przewlekłe, np. nowotwór, cukrzycę, nadciśnienie, astmę, padaczkę, wybierz wariant Koszty Rezygnacji 100% Max lub pamiętaj o rozszerzeniu ubezpieczenia o choroby przewlekłe w wariantcie Koszty Rezygnacji 100%. Umożliwi to pokrycie kosztów związanych z rezygnacją z podróży, jeśli przed wyjazdem lub w trakcie jego trwania pogorszy się stan zdrowia Twój lub Twoich bliskich, a w związku z tym musiałbyś odwołać podróż lub ją skrócić.



Chorobą przewlekłą jest np. cukrzyca, nadciśnienie, choroby serca, astma, nowotwór, alergia.

5. **choroba psychiczna** – choroba opisana w Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych ICD-10 jako zaburzenia psychiczne i zaburzenia zachowania (symbol: F00-F99). Za chorobę psychiczną uważamy także depresję i nerwicę;
6. **epidemia choroby zakaźnej** – wystąpienie na danym obszarze zakażeń lub zachorowań na chorobę zakaźną w liczbie wyraźnie większej niż we wcześniejszym okresie albo wystąpienie zakażeń lub chorób zakaźnych dotychczas niewystępujących. Epidemia choroby zakaźnej musi zostać ogłoszona, w tym w formie założeń, ostrzeżeń lub komunikatów w środkach masowego przekazu przez władze państwowe kraju docelowego podróży lub Ministerstwo Spraw Zagranicznych Rzeczypospolitej Polskiej lub Główny Inspektorat Sanitarny lub Światową Organizację Zdrowia lub inne organy krajowe lub międzynarodowe;
7. **impreza turystyczna** – co najmniej dwie usługi turystyczne, które tworzą jednolity program i objęte są wspólną ceną, jeżeli obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu; do imprez turystycznych zalicza się również pobyty w wynajętych domach, mieszkaniach wakacyjnych lub apartamentach;
8. **kwarantanna** – indywidualne odosobnienie zdrowego ubezpieczonego, który był narażony na zakażenie Covid-19, aby zapobiec szerzeniu się choroby. Kwarantanną w rozumieniu OWU **jest** kwarantanna nałożona **indywidualnie** na zdrowego ubezpieczonego z powodu kontaktu z osobą chorą na Covid-19. Kwarantanną w rozumieniu OWU **nie jest** dla nas kwarantanna nałożona na Ciebie:
  - 1) z powodu przebywania w docelowym miejscu podróży lub miejscu, przez które przejeżdżasz lub
  - 2) z powodu tego, że przebywałeś na określonym obszarze geograficznym (na obszarze danego kraju, regionu, województwa, gminy, miasta lub ich części) lub
  - 3) z powodu tego, że przebywałeś na pokładzie jednostki pływającej objętej kwarantanną lub
  - 4) podczas podróży zagranicznej (tj. podróży poza krajem Twojego miejsca zamieszkania) przez uprawniony do tego podmiot Twojego kraju zamieszkania. Kwarantanna musi być potwierdzona dokumentem wydanym przez uprawniony do tego podmiot, który będzie zawierać daty jej trwania;
9. **nagłe zachorowanie** – stan chorobowy, który charakteryzuje się wszystkimi wymienionymi niżej cechami:
  - 1) wystąpił nagle;
  - 2) nie zależy od Twojej woli;
  - 3) zagraża Twojemu zdrowiu lub życiu;
  - 4) wymaga natychmiastowej pomocy lekarskiej i rozpoczęcia leczenia;
  - 5) uniemożliwia realizację podróży;
10. **następstwo choroby przewlekłej** – nagłe nasilenie choroby przewlekłej, które wymaga natychmiastowej pomocy lekarskiej i rozpoczęcia leczenia, które uniemożliwia realizację podróży;

11. **nieszczęśliwy wypadek** – zdarzenie, które charakteryzuje się wszystkimi wymienionymi niżej cechami:
  - 1) wystąpiło nagle;
  - 2) nie zależy od Twojej woli;
  - 3) wystąpiło z powodu przyczyny zewnętrznej;
  - 4) nie jest związane z żadną Twoją chorobą;
  - 5) jest bezpośrednią i jedyną przyczyną, która spowodowała trwałe uszczerbek na Twoim zdrowiu lub w wyniku której umrzesz;
  - 6) uniemożliwia realizację podróży;
12. **osoba bliska** – mąż lub żona, konkubent lub konkubina, dziecko, rodzeństwo, rodzic, dziadek lub babcia, teść lub teściowa, wnuk lub wnuczka, zięć, synowa, ojczym, macocha, pasierb, pasierbica;
13. **pandemia** – epidemia choroby zakaźnej, która obejmuje swoim obszarem znaczną część kontynentu lub kilka kontynentów. Pandemię ogłasza Światowa Organizacja Zdrowia;
14. **podróż** – okres, który obejmuje czas od wyjazdu z miejsca stałego zamieszkania do chwili powrotu do tego miejsca;
15. **trwały uszczerbek na zdrowiu** – uszkodzenie Twojego ciała, które spowodował nieszczęśliwy wypadek objęty ubezpieczeniem;
16. **ubezpieczający** – osoba, która zawarła z nami umowę ubezpieczenia na podstawie OWU oraz musi zapłacić składkę. Ubezpieczającym jest osoba fizyczna lub prawna albo jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej oraz która:
  - 1) ma odpowiednio miejsce zamieszkania lub siedzibę jednostki organizacyjnej objętej umową ubezpieczenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, lub
  - 2) ma miejsce zamieszkania lub siedzibę jednostki organizacyjnej objętej umową ubezpieczenia poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jeśli zawiera związaną z podróżą umowę ubezpieczenia na okres nie dłuższy niż 4 miesiące;
17. **ubezpieczony** – osoba objęta ochroną ubezpieczeniową, czyli Ty. Ubezpieczamy Cię na podstawie OWU;
18. **umowa podróży** – umowa uczestnictwa w imprezie turystycznej, umowa uczestnictwa w rejsie, umowa przewozu, umowa rezerwacji noclegu, umowa wynajmu/ czarteru jachtu, umowa zgłoszenia uczestnictwa w konferencji, szkoleniu, kursie, warsztatach, umowa uczestnictwa w wydarzeniu kulturalnym, umowa wynajmu pojazdu;
19. **umowa uczestnictwa w wydarzeniu kulturalnym** – umowa z organizatorem wydarzenia kulturalnego, która dotyczy uczestnictwa w wydarzeniu kulturalnym, potwierdzona biletem na wydarzenie kulturalne;



Wydarzeniem kulturalnym jest np. koncert, spektakl teatralny, festiwal filmowy, mecz.

20. **umowa uczestnictwa w imprezie turystycznej** – umowa z biurem podróży, która dotyczy Twojego udziału w imprezie turystycznej;
21. **utrata pracy:**
  - 1) wypowiedzenie przez pracodawcę umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony lub określony, jeśli takie wypowiedzenie nastąpiło z przyczyn, które nie dotyczą pracownika;
  - 2) rozwiązanie umowy o pracę przez pracodawcę bez wypowiedzenia i bez winy pracownika w rozumieniu przepisów prawa pracy;
  - 3) rozwiązanie umowy o pracę za porozumieniem stron, jeśli przyczyny takiego rozwiązania nie dotyczyły pracownika;
  - 4) wypowiedzenie warunków pracy i płacy w ramach zatrudnienia na podstawie umowy o pracę (złożenie pracownikowi zatrudnionemu na podstawie umowy o pracę wypowiedzenia zmieniającego);
  - 5) objęcie pracownika zatrudnionego na podstawie umowy o pracę przestojem ekonomicznym, o którym mowa w art. 15 gb ust. 1 pkt. 2 ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych;
22. **współuczestnik podróży:**
  - 1) osoba, która razem z Tobą zarezerwowała podróż i której dane znajdują się w tym samym dokumencie rezerwacji;
  - 2) osoba, która razem z Tobą zarezerwowała podróż i której dane znajdują się w innym dokumencie rezerwacji, ale znajdują się na tej samej umowie ubezpieczenia;
  - 3) osoba bliska, która razem z Tobą zarezerwowała podróż i której dane znajdują się w innym dokumencie rezerwacji;

pkt. 2) nie dotyczy umów ubezpieczenia, które są zawarte na cudzy rachunek przez ubezpieczającego, który jest przedsiębiorcą organizującym podróż;
23. **wydarzenie kulturalne** – wydarzenie sportowe, artystyczne lub rozrywkowe;
24. **wypadek drogowy** – zdarzenie w ruchu drogowym, w którym uczestniczy co najmniej jeden pojazd, w wyniku którego ubezpieczony lub współuczestnik podróży doznał uszkodzenia ciała lub poniósł śmierć;
25. **zdarzenie losowe** – pożar, deszcz nawalny, powódź, uderzenie pioruna, huragan, osuwanie się ziemi, wybuch, upadek pojazdu powietrznego, zalanie, grad, trzęsienie ziemi;
26. **zdarzenie ubezpieczeniowe** – rezygnacja lub przerwanie przez Ciebie podróży, które nastąpiło w okresie ochrony z powodu przyczyn wskazanych w § 9 OWU, w wyniku którego poniosłeś koszty związane z podróżą, o których mowa w § 8 i 9 OWU.

### § 3 Umowa ubezpieczenia – kiedy i z kim ją zawieramy

1. Umowę ubezpieczenia zawieramy z ubezpieczającym na jego wniosek.
2. Umowę ubezpieczenia uważamy za zawartą, gdy ubezpieczający przyjmie naszą ofertę.
3. W przypadku, gdy ubezpieczający zawiera umowę ubezpieczenia na rzecz innej osoby lub osób, ma obowiązek doręczyć tej osobie lub osobom OWU przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
4. Umowę ubezpieczenia można zawrzeć na rzecz maksymalnie 10 osób. Ograniczenie dotyczące maksymalnej liczby ubezpieczonych nie dotyczy umów ubezpieczenia, które są zawarte na cudzy rachunek przez ubezpieczającego, który jest przedsiębiorcą organizującym podróż.
5. Umowę ubezpieczenia możemy zawrzeć w poniższych terminach:

Tabela nr 1 – Kiedy można kupić ubezpieczenie

Jeśli w dniu zawarcia umowy podróży do rozpoczęcia podróży jest:	Wariant Koszty Rezygnacji 100%	Wariant Koszty Rezygnacji 100% Max
więcej niż 30 dni	ubezpieczenie można kupić w dniu zawarcia umowy podróży oraz przez kolejne 10 dni	ubezpieczenie można kupić w dniu zawarcia umowy podróży oraz przez kolejne 3 dni
30 dni i mniej	ubezpieczenie można kupić tylko w dniu zawarcia umowy podróży	



Dzień zawarcia umowy podróży jest to dzień podpisania umowy podróży.



## § 4 Składka ubezpieczeniowa – od czego zależy i kiedy ją opłacić

1. Wysokość składki ubezpieczeniowej wskażemy, gdy otrzymamy następujące informacje: zakres ubezpieczenia, termin podróży, wariant i sumę ubezpieczenia.
2. Składkę należy opłacić od razu przy zawieraniu umowy ubezpieczenia.
3. Jeśli ubezpieczający składkę opłaci gotówką, za dzień zapłaty składki przyjmujemy dzień wpłaty naszemu upoważnionemu przedstawicielowi.
4. Jeśli składka wpłynie przelewem na nasz rachunek bankowy, za dzień zapłaty składki przyjmujemy dzień, w którym zaksięgowaliśmy tę wpłatę.
5. Jeśli składkę ubezpieczający opłaci kartą płatniczą, za dzień zapłaty składki przyjmujemy dzień, w którym bank ubezpieczającego zautoryzował płatność.
6. Stosujemy zwyczaj składki, jeśli zawrzesz umowę ubezpieczenia w terminie 7 dni lub mniej przed rozpoczęciem podróży.
7. Po zapłaceniu dodatkowej składki naszą odpowiedzialność w wariancie **Koszty Rezygnacji 100%** rozszerzamy o ryzyka określone w OWU, powstałe w związku z:
  - 1) **zachorowaniem na Covid-19** u: Ciebie, Twojej osoby bliskiej, współuczestnika podróży, osoby bliskiej współuczestnika podróży, oraz **obowiązkową kwarentanną związaną z Covid-19** u: Ciebie, Twoich dzieci, współuczestnika podróży, dzieci współuczestnika podróży;
  - 2) **następstwem choroby przewlekłej** u: Ciebie, Twojej osoby bliskiej, współuczestnika podróży, osoby bliskiej współuczestnika podróży.

## § 5 Okres ubezpieczenia, nasza ochrona – jak długo trwa

**i** Ubezpieczenie będzie Cię chroniło w okresie, który widnieje w polisie.

1. Okres ubezpieczenia wskazujemy w polisie.
2. Ochrona, z uwzględnieniem ust. 3, zaczyna działać najwcześniej w dniu następnym po zapłaceniu składki ubezpieczeniowej, na co wyrażasz zgodę.
3. Ubezpieczający wyraża zgodę na świadczenie ochrony jeszcze przed upływem okresu na odstąpienie od umowy ubezpieczenia.
4. Okres ochrony kończy się:
  - 1) w przypadku ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży: z godziną i datą określoną jako początek podróży w umowie podróży;
  - 2) w przypadku ubezpieczenia kosztów przerwania podróży: z momentem zakończenia podróży.
5. Nasza ochrona wygasa od razu, gdy wystąpi przynajmniej jedno z poniższych zdarzeń:
  - 1) suma ubezpieczenia się wyczerpie;
  - 2) ubezpieczający odstąpi od umowy ubezpieczenia;
  - 3) zakończy się okres ubezpieczenia określony w umowie ubezpieczenia.

**i** Pamiętaj, że w sytuacjach opisanych w ust. 5 pkt 1)-2) ubezpieczenie kończy się wcześniej niż w dniu wskazanym w potwierdzeniu zawarcia umowy ubezpieczenia.

## § 6 Suma ubezpieczenia – czym jest i jak działa

1. Suma ubezpieczenia to maksymalna kwota, jaką łącznie możemy wypłacić z ubezpieczenia.

**i** Jeśli chcesz ubezpieczyć kilka odrębnych wydatków (zakupionych tego samego dnia), poniesionych w związku z podróżą np. nocleg i bilet lotniczy, wówczas jako sumę ubezpieczenia wskaż łączny ich koszt. Pamiętaj, że maksymalnie może być to kwota podróży, nie przekraczająca 35 000 PLN na osobę. W innym przypadku każdy z tych wydatków wymaga oddzielnej umowy ubezpieczenia.

2. Suma ubezpieczenia jest stała i nie zmienia się podczas trwania ubezpieczenia. Za każdy razem jednak, gdy wypłacimy pieniądze z ubezpieczenia, suma ubezpieczenia stopniowo się wyczerpuje.
3. W przypadku, gdy cena określona w umowie podróży jest podana w innej walucie niż PLN, suma ubezpieczenia przeliczana jest na złote polskie na podstawie średniego kursu NBP, obowiązującego na koniec dnia poprzedzającego dzień zawarcia umowy ubezpieczenia.
4. Sumy ubezpieczenia prezentujemy w Tabeli nr 2.



Zakres ubezpieczenia	Suma ubezpieczenia na osobę
<b>Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży</b> <b>Ubezpieczenie kosztów przerwania podróży</b>	Cena imprezy turystycznej/ rejsu/ biletu podróży/ przewozu/ noclegu/ wynajmu/czarteru jachtu/ konferencji/ szkolenia/ kursu/ warsztatów/ biletu na wydarzenie kulturalne/ wynajmu pojazdu nie wyższa niż 35.000 PLN
<b>W tym zmiana rezerwacji imprezy turystycznej</b>	1.000 PLN

## § 7 Obowiązki ubezpieczającego i ubezpieczonego

1. Ubezpieczający powinien podać do naszej wiadomości wszystkie znane sobie okoliczności, o które pytaliśmy przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Jeżeli ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez nas umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważamy za nieistotne.
2. W czasie trwania umowy ubezpieczenia ubezpieczający zobowiązany jest zgłaszać do nas zmiany okoliczności, o których mowa w ust. 1, jak tylko uzyska o nich wiadomość.
3. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, obowiązki określone w ustępach powyżej spoczywają zarówno na ubezpieczającym jak i na Tobie, chyba że nie wiedziałeś o zawarciu umowy na Twój rachunek.

4. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ustępów 1-3 nie zostały podane do naszej wiadomości. Jeżeli do naruszenia doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmujemy, że zdarzenie ubezpieczeniowe przewidziane umową i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzednim.

## § 8 Przedmiot ubezpieczenia – co obejmuje nasze ubezpieczenie

1. Ubezpieczenie obejmuje koszty, jakie poniesiesz, jeśli Twoja podróż zostanie odwołana lub przerwana z powodów, które wskazujemy w Tabeli nr 3 w § 9.
2. Za koszty przerwania podróży uznajemy część świadczeń z umowy podróży, których nie wykorzystasz z powodów, które wskazujemy w Tabeli nr 3 w § 9, ponieważ:
  - 1) zrezygnujesz z podróży w trakcie jej trwania oraz powrócisz do kraju zamieszkania oraz nie będziesz kontynuować podróży, albo
  - 2) w trakcie podróży będziesz hospitalizowany.

## § 9 Zakres ubezpieczenia – w jakich sytuacjach działa ubezpieczenie

Zwrócimy do 100% udokumentowanych kosztów, które poniesiesz w związku z podróżą na: imprezę turystyczną, rejs, bilet podróży, przewóz, nocleg, wynajem lub charter jachtu, konferencję, kurs, szkolenie, warsztaty, bilet na wydarzenie kulturalne, wynajem pojazdu. Robimy to, jeśli rezygnacja z podróży lub jej przerwanie nastąpią z przyczyn, które wymieniamy w Tabeli nr 3, i które uniemożliwiły realizację podróży.

 Tabela nr 3 – zakres ubezpieczenia

Powody rezygnacji albo przerwania podróży	Wariant	
	Koszty Rezygnacji 100%	Koszty Rezygnacji 100% Max
1) <b>Nagle zachorujesz Ty lub współuczestnik podróży</b> , a choroba ta nie wynika z zachorowania na Covid-19 ani z wcześniej zdiagnozowanej choroby przewlekłej i nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo ma miejsce w czasie podróży.	✓	✓
2) <b>Twoja osoba bliska bądź osoba bliska współuczestnika podróży, która nie bierze udziału w podróży, nagle zachoruje</b> , a choroba ta nie wynika z wcześniej zdiagnozowanej choroby przewlekłej ani Covid-19 i jej stan będzie wymagał natychmiastowej hospitalizacji oraz nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo ma miejsce w czasie podróży.	✓	✓
3) <b>Ty lub współuczestnik podróży ulegniecie nieszczęśliwemu wypadkowi</b> , który spowoduje znaczne ograniczenie samodzielności ruchowej tj. niemożność poruszania się lub samoobsługi bez pomocy innych osób i nie będzie rokował wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo będzie miał miejsce w czasie podróży.	✓	✓
4) <b>Twoja osoba bliska lub osoba bliska współuczestnika podróży, która nie bierze udziału w podróży, ulegnie nieszczęśliwemu wypadkowi</b> , który będzie skutkował natychmiastową hospitalizacją i nie będzie rokował wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo będzie miał miejsce w czasie podróży.	✓	✓
5) <b>Wystąpią komplikacje związane z ciążą Twoją, współuczestniczki podróży, ciążą Twojej żony lub konkubiny, ciążą żony lub konkubiny współuczestnika podróży</b> – jeśli ciąża trwa krócej niż 32 tygodnie.	✓	✓
6) <b>Tobie lub współuczestniczce podróży zostanie wyznaczona na czas podróży data porodu</b> – o ile nie jest oznaczona w chwili zawierania umowy podróży i umowy ubezpieczenia.	✓	✓
7) <b>Nastąpi Twoja śmierć lub współuczestnika podróży</b> – w tym w wyniku choroby przewlekłej i zachorowania na Covid-19.	✓	✓
8) <b>Do 45 dni przed rozpoczęciem podróży lub w trakcie podróży nastąpi śmierć osoby bliskiej lub osoby bliskiej współuczestnika podróży</b> – w tym w wyniku choroby przewlekłej i zachorowania na Covid-19, samobójstwa.	✓	✓
9) <b>Wystąpi szkoda w mieniu Twoim, Twojej osoby bliskiej lub współuczestnika podróży</b> i musicie podjąć w tej sprawie czynności prawne lub administracyjne. Szkoda musi powstać w wyniku zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem w okresie do 10 dni przed rozpoczęciem podróży.	✓	✓
10) <b>Ty lub współuczestnik podróży utracicie pracę</b> . Wyjaśnienie utraty pracy znajdziesz w Słowniku w §2 ust. 21 OWU. Warunkiem naszej odpowiedzialności jest to, abyś w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia Ty lub współuczestnik podróży był zatrudniony na podstawie umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony albo pracował przez okres co najmniej 6 miesięcy na podstawie umowy o pracę na czas określony.	✓	✓
11) <b>Pracodawca wyznaczy Tobie lub współuczestnikowi podróży rozpoczęcie pracy w trakcie trwania podróży</b> – jeśli w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia Ty lub współuczestnik podróży jesteście zarejestrowani jako bezrobotni.	✓	✓
12) <b>Tobie lub współuczestnikowi podróży zostaną skradzione dokumenty niezbędne do realizacji podróży</b> w okresie 30 dni bezpośrednio poprzedzających datę rozpoczęcia podróży. Te dokumenty to: paszport, dowód osobisty, wiza. Musicie zgłosić takie zdarzenie odpowiednim władzom.	✓	✓
13) <b>Twój pojazd lub pojazd współuczestnika podróży zostanie uszkodzony lub zniszczony podczas wypadku drogowego</b> w okresie do 10 dni przed rozpoczęciem podróży i musicie podjąć w tej sprawie czynności prawne lub administracyjne. Dodatkowo policja musi udokumentować zdarzenie.	✓	✓
14) <b>Tobie lub współuczestnikowi podróży zostanie ukradziony pojazd, który do Was należy</b> i musicie podjąć w tej sprawie czynności prawne lub administracyjne w miejscu swojego stałego zamieszkania. Kradzież musi mieć miejsce w okresie do 10 dni przed rozpoczęciem podróży. Dodatkowo policja musi udokumentować zgłoszenie.	✓	✓

Powody rezygnacji albo przerwania podróży	Wariant	
	Koszty Rezygnacji 100%	Koszty Rezygnacji 100% Max
15) <b>Ty lub współuczestnik podróży otrzymacie wezwanie na rozprawę rozwodową, której data przypada na czas podróży</b> – o ile nie znacie daty rozprawy w chwili zawierania umowy ubezpieczenia.	✓	✓
16) <b>Ty lub współuczestnik podróży otrzymacie wezwanie do sądu</b> , z którego wynika, że Wasza obecność w sądzie jest obowiązkowa w terminie zaplanowanej podróży. Dotyczy to sytuacji, kiedy nie znacie terminu rozprawy w chwili zawierania umowy ubezpieczenia.	✓	✓
17) <b>Ty lub współuczestnik podróży będziecie mieć egzamin poprawkowy</b> w szkole lub na uczelni wyższej, którego zdanie jest konieczne, aby kontynuować naukę, a termin egzaminu przypadnie na czas podróży. Dotyczy to sytuacji, kiedy nie znacie daty egzaminu poprawkowego w chwili zawierania umowy ubezpieczenia.	✓	✓
18) <b>Powstanie szkoda w mieniu Twojego pracodawcy lub pracodawcy współuczestnika podróży</b> . Ubezpieczenie działa, jeśli szkoda powstanie w wyniku zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem i do 10 dni przed rozpoczęciem podróży oraz jednocześnie Ty lub współuczestnik podróży jesteście w kadrze zarządzającej pracodawcy i musicie podjąć w tej sprawie czynności prawne lub administracyjne, które wymagają od Was obecności w kraju zamieszkania.	✓	✓
19) <b>NFZ lub ZUS wyznaczy Tobie lub współuczestnikowi podróży termin pobytu w sanatorium</b> , który pokrywa się z podróżą – o ile oczekiwaliście na niego, a termin ten nie był znany w chwili zawierania umowy ubezpieczenia.	✓	✓
20) <b>Nagle zachorujesz Ty lub współuczestnik podróży na Covid-19</b> . Zachorowanie na Covid-19 musi być potwierdzone testem antygenowym lub PCR oraz nie może rokować wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży lub powinno mieć miejsce w czasie podróży.		✓
21) <b>Twoja osoba bliska bądź osoba bliska współuczestnika podróży, która nie bierze udziału w podróży, nagle zachoruje na Covid-19</b> . Zachorowanie na Covid-19 musi być potwierdzone testem antygenowym lub PCR i musi wymagać natychmiastowej hospitalizacji oraz nie rokować wyzdrowienia do rozpoczęcia podróży albo powinno mieć miejsce w czasie podróży.	Po zapłaceniu dodatkowej składki	✓
22) <b>Ty lub współuczestnik podróży, Twoje dzieci lub dzieci współuczestnika podróży zostaniecie objęci obowiązkową kwarantanną związaną z Covid-19</b> . Kwarantanna musi być potwierdzona dokumentem wydanym przez uprawniony do tego podmiot, który będzie zawierać daty jej trwania. Definicję kwarantanny znajdziesz w § 2 ust. 8.		✓
23) <b>Ty lub współuczestnik podróży nagle zachorujecie i choroba ta wynika z wcześniej zdiagnozowanej u Was choroby przewlekłej</b> i nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo ma miejsce w czasie podróży.		✓
24) <b>Twoja osoba bliska lub osoba bliska współuczestnika podróży, która nie bierze udziału w podróży, nagle zachoruje i jej stan będzie wymagał natychmiastowej hospitalizacji, a choroba ta wynika z wcześniej zdiagnozowanej u niej choroby przewlekłej</b> i nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo ma miejsce w czasie podróży.	Po zapłaceniu dodatkowej składki	✓
25) <b>Do 30 dni przez rozpoczęciem podróży dojdzie w kraju, do którego podróżujesz, do aktu terrorystycznego</b> . Aby ubezpieczenie działało, akt terrorystyczny musi wystąpić do 250 km od celu Twojej podróży. Ubezpieczenie nie działa, jeśli organizator imprezy turystycznej zaoferuje Ci inną imprezę turystyczną – do kraju, w którym akt terrorystyczny nie występuje. <b>Z tego powodu nie możesz przerwać podróży.</b> Ochrona nigdy nie działa, jeśli akt terrorystyczny wydarzy się w: Afganistanie, Algierii, Autonomii Palestyńskiej i Zachodnim Brzegu Jordanu, Burkinie Faso, Demokratycznej Republice Konga, Egipcie, Filipinach, Hondurasie, Indonezji, Iraku, Iranie, Jemenie, Kenii, Korei Południowej, Korei Północnej, na Krymie, Libanie, Libii, Maleszji, Maroku, Nigerii, Pakistanie, Somalii, Strefie Gazy, Syrii, Tunezji, Turcji, Wenezueli, Wybrzeżu Kości Słoniowej, Ukrainie – w obwodzie donieckim i ługańskim.	×	✓
26) <b>Ty lub współuczestnik podróży otrzymacie propozycję adopcji dziecka</b> , jeśli bierzecie udział w procedurze adopcji dziecka. Dotyczy to sytuacji, gdy nie znasz terminu adopcji w chwili, kiedy zawierasz umowę ubezpieczenia.	×	✓
27) <b>Ty lub współuczestnik podróży otrzymacie powołanie do rozgrywek sportowych o randze międzynarodowej</b> , które odbywają się w trakcie trwania podróży.	×	✓

## § 10 Wyłączenia odpowiedzialności – w jakich sytuacjach nasze ubezpieczenie nie działa

- Nie wypłacimy pieniędzy z ubezpieczenia, jeśli dane zdarzenie nastąpi w wyniku lub w związku z tym, że:
  - Ty, Twoja osoba bliska, współuczestnik podróży lub osoba bliska współuczestnika podróży będzie w stanie:
    - po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości – w rozumieniu przepisów o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi,
    - po użyciu środków odurzających lub substancji psychotropowych albo środków zastępczych – w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii,
    - po użyciu lekarstw lub innych środków wyłączających świadomość.  
Wyjątkiem jest przypadek, gdy spożycie tych środków nastąpi w celach medycznych i po zaleceniu lekarza;
  - w miejscu, które wybierzesz za cel swojej podróży wystąpią: działania wojenne, rozruchy, zamieszki, stan wojenny, sabotaż albo Ty, Twoja osoba bliska, współuczestnik podróży lub osoba bliska współuczestnika podróży będziecie uczestniczyć w nielegalnych strajkach;
  - w miejscu, które wybierzesz na cel podróży wystąpi akt terrorystyczny. Ta sytuacja nie dotyczy (czyli: ubezpieczenie działa) aktów terrorystycznych, które zajądą w okolicznościach opisanych w Tabeli nr 3, pkt 25);



- 4) Ty, Twoja osoba bliska, współuczestnik podróży lub osoba bliska współuczestnika podróży nie przestrzegacie zaleceń lekarza lub poddacie się zabiegom o charakterze medycznym poza kontrolą lekarską lub uprawnionych do tego osób. Wyjątkiem jest sytuacja (ubezpieczenie dziecka), w której otrzymanie pierwszej pomocy w związku z nieszczęśliwym wypadkiem;
- 5) Ty, Twoja osoba bliska, współuczestnik podróży lub osoba bliska współuczestnika podróży, będziecie usiłować lub dokonacie przestępstwa – o ile nie będzie to nieumyślnie spowodowany wypadek komunikacyjny;
- 6) Ty, Twoja osoba bliska, współuczestnik podróży lub osoba bliska współuczestnika podróży dokonacie próby samobójczej, samobójstwa, umyślnego samo-okaleczenia lub Wasze ciało zostanie uszkodzone na Waszą prośbę, z wyłączeniem sytuacji, o której mowa w pkt 8) Tabeli nr 3;
- 7) Ty, Twoja osoba bliska, współuczestnik podróży lub osoba bliska współuczestnika podróży będziecie prowadzić pojazd mechaniczny bez wymaganych do tego uprawnień;
- 8) Ty, Twoja osoba bliska, współuczestnik podróży lub osoba bliska współuczestnika podróży weźmiecie udział w locie – poza koncesjonowanymi liniami lotniczymi – jako piloci, członkowie załogi lub pasażerowie samolotu;
- 9) Ty, Twoja osoba bliska, współuczestnik podróży lub osoba bliska współuczestnika podróży cierpicie na alkoholizm;
- 10) Ty, Twoja osoba bliska, współuczestnik podróży lub osoba bliska współuczestnika podróży cierpicie na zaburzenia psychiczne (choroba zakwalifikowana w Międzynarodowej Statystycznej Kwalifikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych jako zaburzenia psychiczne lub zaburzenia zachowania), w tym nerwice;
- 11) Ty lub osoba, z którą pozostajesz we wspólnym gospodarstwie domowym, działacie umyślnie, Ty działasz rażąco niedbale, chyba że zapłata świadczenia ubezpieczeniowego odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- 12) okoliczności siły wyższej spowodowały odwołanie, zmianę terminu lub przerwanie imprezy turystycznej, rejsu, konferencji, szkolenia, kursu, warsztatów, wydarzenia kulturalnego. Okoliczności siły wyższej to zdarzenia o charakterze przypadkowym lub naturalnym (żywiłowym), których nie można uniknąć i nad którymi nie panuje człowiek, do których należą zdarzenia o charakterze katastrofalnych działań przyrody lub zdarzenia nadzwyczajne w postaci zaburzeń życia zbiorowego, jak wojna, zamieszki krajowe;



**Przykład:** Twój lot został anulowany, ponieważ na Islandii wybuchł wulkan. W takiej sytuacji ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży nie zadziała, ponieważ wybuch wulkanu należy do okoliczności siły wyższej, które są poza zakresem ochrony.

- 13) organizator odwoła, zmieni termin lub przerwie imprezę turystyczną, rejs, konferencję, szkolenie, kurs, warsztaty, wydarzenie kulturalne;
- 14) niezależnie od przyczyn zostanie odwołany lot, wyjazd, wypłynięcie lub zmieni się ich termin;
- 15) organizator imprezy turystycznej lub wydarzenia kulturalnego, przewoźnik, podmiot oferujący miejsce noclegowe, organizator konferencji, szkoleń, kursów, warsztatów, podmiot świadczący usługi wynajmu pojazdów ogłosi upadłość lub nie dotrzyma zobowiązań; chyba że nie wpłynęło to na dane zdarzenie.
2. Jeśli nie rozszerzyłeś ochrony za dodatkową opłatą, w wariantcie Koszty Rezygnacji 100% nie odpowiadamy za szkody, które wynikają z zachorowania na Covid-19 lub objęcia obowiązkową kwarantanną związaną z Covid-19. Nie zastosujemy tego wyłączenia, jeśli przyczyną rezygnacji lub przerwania podróży będzie śmierć Twoja, współuczestnika podróży, której przyczyną jest zachorowanie na Covid-19 oraz śmierć osoby Ci bliskiej lub osoby bliskiej współuczestnika podróży, której przyczyną jest zachorowanie na Covid-19 i do której doszło nie wcześniej niż na 45 dni bezpośrednio poprzedzających datę rozpoczęcia podróży lub w trakcie podróży.
3. Jeśli nie rozszerzyłeś ochrony za dodatkową opłatą, w wariantcie Koszty Rezygnacji 100% nie odpowiadamy również za szkody, które są następstwem choroby przewlekłej: Twojej, Twojej osoby bliskiej, współuczestnika podróży lub osoby bliskiej współuczestnika podróży. Wyjątkiem (ubezpieczenie dziecka) jest sytuacja, w której ktoś z Was umrze w wyniku choroby przewlekłej.
4. Nasze ubezpieczenie nie działa także, jeśli szkody powstaną w związku z tym, że:
  - 1) istnieją przeciwwskazania lekarskie do odbycia podróży, o których Ty lub współuczestnik podróży wiedzieliście, zanim wykupiliście ubezpieczenie;
  - 2) Ty lub współuczestnik podróży w chwili zakupu ubezpieczenia macie wskazania do operacji lub leczenia w szpitalu;
  - 3) Twoja osoba bliska (inna niż żona lub konkubina), osoba bliska współuczestnika podróży (inna niż żona lub konkubina) mają komplikacje związane z ciążą;
  - 4) Ty lub Twoja osoba bliska, współuczestnik podróży jesteście po 32 tygodniu ciąży i wystąpią komplikacje;
  - 5) Twoja osoba bliska lub osoba bliska współuczestnika podróży ma wyznaczoną datę porodu na czas podróży;
  - 6) Ty lub współuczestnik podróży nie poddacie się szczepieniom ani innym zabiegom prewencyjnym wymagany przez administrację krajów, do których podróżujecie.
5. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli utrata pracy nastąpi z winy pracownika – w rozumieniu prawa pracy.
6. Nie zwracamy kosztów nie wynikających z ceny podróży.
7. Nie zwracamy kosztów niewykorzystanego biletu na wydarzenie kulturalne, jeśli organizator nie wpuści Cię na teren imprezy.
8. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeżeli Ty lub ubezpieczający podaliście informacje niezgodne z prawdą lub zatailiście informacje, gdy odpowiadaliście na nasze pytania przez zawarciem umowy ubezpieczenia. Dotyczy to zdarzenia ubezpieczeniowego, które było następstwem i miało związek z którąkolwiek z okoliczności, o które zapytywaliśmy.
9. Nie ponosimy odpowiedzialności w sytuacji, gdy przyczyną rezygnacji z podróży lub przerwania podróży jest epidemia choroby zakaźnej, pandemia, kwarantanna, izolacja osób chorych. Wyłączenie to nie dotyczy przyczyn określonych w Tabeli nr 3 pkt 20) – 22), jeśli masz ubezpieczenie w wariantcie Koszty Rezygnacji 100% Max lub rozszerzyłeś ochronę w wariantcie Koszty Rezygnacji 100% o przyczyny wskazane w Tabeli nr 3 pkt. 20) – 22).
10. **Kwarantanną w rozumieniu OWU nie jest kwarantanna:**
  - 1) nałożona z powodu przebywania w docelowym miejscu podróży lub miejscu, przez które przejeżdżasz lub



**Przykład:** Planujesz podróż do Toskanii. Tuż przed wyjazdem dowiadujesz się, że władze Włoch wymagają od osób przyjeżdżających z Polski odbycia 10-dniowej kwarantanny. W takiej sytuacji nie będziemy ponosić odpowiedzialności, jeśli zrezygnujesz z zaplanowanego wyjazdu.

- 2) nałożona z powodu przebywania na określonym obszarze geograficznym (na obszarze danego kraju, regionu, województwa, gminy, miasta lub ich części) lub



**Przykład:** Na chwilę przed wyjazdem za granicę dowiadujesz się, że decyzją władz polskich na wszystkich mieszkańców Twojej gminy zostaje nałożona obowiązkowa kwarantanna. Jeśli zrezygnujesz z tego powodu, nie wypłacimy pieniędzy z ubezpieczenia.



**Przykład:** Wyjeżdżasz wkrótce do Grecji. Niedawno byłeś we Włoszech. Decyzją władz polskich zostaje nałożona kwarantanna dla osób powracających z Włoch. Ponieważ nie możesz wyjechać, zgłaszasz do nas szkodę. W takiej sytuacji nie wypłacimy świadczenia.

- 3) nałożona z powodu przebywania na pokładzie jednostki pływającej objętej kwarantanną lub



**Przykład:** Jeśli znajdujesz się na rejsie i na cały statek przez władze lokalne została nałożona kwarantanna, nie wypłacimy pieniędzy z ubezpieczenia.

- 4) nałożona podczas podróży zagranicznej (tj. podróży poza krajem miejsca zamieszkania ubezpieczonego) przez uprawniony do tego podmiot kraju Twojego zamieszkania;



**Przykład:** Jeśli podczas Twojego pobytu za granicą dowiedzieliś się, że polski sanepid skierował Cię na kwarantannę, taka sytuacja nie będzie uprawniać do wypłaty świadczenia.

- 5) nie potwierdzona dokumentem wydanym przez uprawniony do tego podmiot, który będzie zawierać daty jej trwania.

## § 11 Co należy zrobić, aby otrzymać pieniądze z ubezpieczenia

1. W celu otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego masz obowiązek:
  - 1) poinformować dostawcę: imprezy turystycznej, rejsu, biletu podróży, przewozu, noclegu, wynajmu lub czarteru jachtu, konferencji, szkolenia, kursu, warsztatów, biletu na wydarzenie kulturalne, wynajmu pojazdu:
    - a) rezygnacji z podróży – przed rozpoczęciem podróży, najszybciej jak to możliwe, ale nie później niż w ciągu 3 dni od zdarzenia, lub
    - b) przerwaniu podróży – najszybciej, jak to możliwe, ale nie później niż w ciągu 3 dni od zdarzenia;



Pamiętaj, aby w przypadku sytuacji, która uniemożliwia Ci wyjazd lub kontynuację podróży, w jak najszybszym terminie (nie później niż w terminie 3 dni) poinformować organizatora wycieczki, przewoźnika, organizatora warsztatów lub konferencji o tym, że będziesz musiał zrezygnować z usługi lub ją przerwać oraz złożyć do nas zawiadomienie o szkodzie (nie później niż w terminie 7 dni).

- 2) w ciągu 7 dni od zdarzenia złożyć do nas zawiadomienie o zajściu zdarzenia lub wniosek o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego – przez naszą stronę, telefonicznie lub pocztą tradycyjną oraz dołączyć dokumenty, które są konieczne, abyśmy mogli ustalić czy i ile pieniędzy z ubezpieczenia wypłacić. Wykaz dokumentów umieściliśmy na naszej stronie;
  - 3) użyć dostępnych Ci środków, aby zapobiec szkodzie i zmniejszyć jej rozmiar;
  - 4) umożliwić nam przeprowadzenie czynności, które ustalą okoliczności szkody oraz czy i ile pieniędzy z ubezpieczenia wypłacimy;
  - 5) stosować się do naszych zaleceń, udzielić nam informacji oraz niezbędnych pełnomocnictw.
2. Jeżeli z przyczyn niezależnych od siebie, tj. z powodu zdarzenia losowego lub siły wyższej, nie złożysz do nas zawiadomienia o zajściu zdarzenia lub wniosku o wypłatę świadczenia w terminie 7 dni od zdarzenia – powinieneś to zrobić w najszybszym możliwym terminie.
  3. Jeśli z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa naruszysz obowiązki określone w ust. 1 pkt. 2), możemy zmniejszyć świadczenie w takim stopniu, w jakim naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło nam ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.
  4. Gdy Ty lub inna osoba zgłaszacie szkodę, powinniście udostępnić nam dokumenty, o które poprosimy w związku z daną sprawą – jeśli je posiadacie lub możecie legalnie uzyskać. Dokumenty te są konieczne, abyśmy mogli rozpatrzyć zgłoszenie i podjąć decyzję o udzieleniu pomocy lub wypłacie pieniędzy z ubezpieczenia.
  5. Jeśli nie otrzymamy wszystkich dokumentów, zgłaszający powinien udzielić nam informacji o:
    - 1) miejscu i dacie zdarzenia;
    - 2) nazwie i adresie organu lub instytucji, w której pozostałe dokumenty się znajdują lub mogą się znajdować.
  6. Możemy poprosić o wykonanie dodatkowych badań, które potwierdzą, że ubezpieczenie obejmuje dane zdarzenie. W takiej sytuacji my płacimy za badania.
  7. Jeśli zgłaszający szkodę udzielił nam informacji niezgodnych z prawdą lub niekompletnych, możemy nie wypłacić pieniędzy z ubezpieczenia, jeśli miało to wpływ na ustalenie okoliczności zdarzenia ubezpieczeniowego i naszej odpowiedzialności.

## § 12 Jak udzielamy pomocy i wypłacamy pieniądze z ubezpieczenia

1. Szkodę możesz zgłosić Ty lub inna osoba. Po przyjęciu szkody prowadzimy postępowanie, które ma ustalić, co dokładnie zaszło, czy ubezpieczenie obejmuje dane zdarzenie i czy wypłacimy pieniądze z ubezpieczenia. Dodatkowo informujemy zgłaszającego, jakich dokumentów potrzebujemy. Robimy to pisemnie lub w inny sposób, na który ta osoba wyraziła zgodę.
2. Wypłacamy pieniądze z ubezpieczenia do 30 dni od dnia, kiedy otrzymamy zgłoszenie o danym zdarzeniu. Jeśli nie wypłacimy pieniędzy w tym terminie, zawiadamiamy zgłaszającego o przyczynach.
3. Jeśli mamy wątpliwości co do słuszności wypłaty całości świadczenia bądź jego części, do czasu, kiedy wyjaśnimy wszystkie okoliczności, wypłacimy jedynie bezpieczną część świadczenia. Robimy to do 30 dni od daty otrzymania zgłoszenia.
4. Jeśli uznamy, że przysługuje Ci w danej sytuacji mniejsza wypłata z ubezpieczenia, informujemy o tym osobę zgłaszającą szkodę. Wskazujemy też okoliczności oraz podstawę prawną, która uzasadnia nasze stanowisko.
5. Możemy odmówić wypłaty pieniędzy z ubezpieczenia lub ją wstrzymać, jeśli nie otrzymamy wszystkich potrzebnych do tego dokumentów.

6. Wypłacamy pieniądze z ubezpieczenia w złotych polskich – jest to równowartość kwot w innych walutach, którą obliczamy na podstawie średniego kursu NBP z dnia wydania przez nas decyzji o wypłacie.
7. Wypłacamy pieniądze z ubezpieczenia tylko na podstawie dokumentów, które otrzymamy lub o które dodatkowo poprosimy.



**Informacja:** Zgłaszając szkodę, postaraj się przekazać nam wszystkie dokumenty, które są niezbędne do rozpatrzenia szkody. Przyspieszy to proces i wypłatę odszkodowania.

8. Wypłacamy pieniądze z ubezpieczenia maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia.
9. Jeśli zrezygniesz się praw, które Ci przysługują do osób trzecich z tytułu wyrządzonych szkód i zrobisz to bez naszej zgody, możemy odmówić wypłaty całości lub części pieniędzy z ubezpieczenia. Możemy też zażądać zwrotu wypłaconych pieniędzy.
10. Jeśli przerwiesz swoją podróż z powodów, które wskazujemy w Tabeli nr 3 w § 9, wypłacimy Ci świadczenie za niewykorzystaną część podróży. Świadczenie to wyliczymy jako procent ceny podróży, czyli stosunek liczby dni następujących po dniu przerwania podróży do zakończenia podróży do liczby dni całej podróży, określonych w umowie podróży.



**Przykład:** Masz zarezerwowany pobyt w hotelu od 1 do 11 sierpnia za 3 000 złotych, czyli wykupiłeś 10 noclegów, a 1 nocleg kosztuje 300 złotych. 8 sierpnia musiałeś nagle wrócić do kraju, ponieważ poważnie rozchorowało się Twoje dziecko. Zwrócimy Ci 900 złotych za niewykorzystane 3 noclegi: z 8 na 9 sierpnia, z 9 na 10 sierpnia i z 10 na 11 sierpnia.

11. Jeżeli ubezpieczenie obejmuje wyłącznie bilety podróży, w przypadku przerwania podróży wypłacamy świadczenie w wysokości ceny niewykorzystanego biletu podróży. Jeśli bilet podróży obejmuje podróż tam i z powrotem, bez wskazania ceny biletu powrotnego, wypłacamy świadczenie w wysokości połowy ceny biletu podróży.
12. Jeśli przerwiesz swoją podróż z powodów, które wskazujemy w Tabeli nr 3 w § 9, zwrócimy koszty Twojego transportu powrotnego do domu – jeśli umowa o podróż je obejmowała, a Ty nie możesz wykorzystać środka transportu, który jest zapewniony w ramach umowy podróży. Robimy to maksymalnie do wysokości kosztów za transport powrotny, które były przewidziane w umowie podróży.
13. Zwrócimy także koszty, jakie poniesiesz, ponieważ zmienisz rezerwację z przyczyn wymienionych w Tabeli nr 3 w § 9.

## § 13 Reklamacje – jak je składać

1. Ty, ubezpieczający i uprawniony macie prawo do składania reklamacji na temat świadczonych przez nas usług. Możecie je składać:
  - 1) elektronicznie – przez aplikację na stronie [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl);
  - 2) telefonicznie – pod numerami: 801 500 300 lub 71 36 92 887;
  - 3) osobiście – ustnie lub pisemnie na podstawie formularza zgłoszenia reklamacji, który udostępniamy na stronie internetowej [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl), w naszej centrali lub każdej jednostce biura regionalnego;
  - 4) listownie – na adres naszej centrali.
2. Nasze dane teled adresowe znajdują się na stronie [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl).
3. Jeśli nie uwzględnimy roszczenia Twojego, ubezpieczającego lub uprawnionego w trybie rozpatrywania reklamacji lub nie wykonamy czynności, które wynikają z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji we wskazanym terminie, macie prawo zwrócić się do Rzecznika Finansowego, aby:
  - 1) rozpatrzył sprawę lub
  - 2) przeprowadził tzw. pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego. Szczegóły znajdują się na stronie: <http://www.rf.gov.pl>.
4. Jeśli:
  - 1) umowa ubezpieczenia była zawarta elektronicznie;
  - 2) Ty, ubezpieczający lub uprawniony jesteście konsumentami;
  - 3) mieszkacie w Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii, Liechtensteinie;możecie złożyć skargę do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez europejską platformę rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution). Jest ona dostępna pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
5. Jeśli Ty, ubezpieczający lub uprawniony jesteście konsumentami, możecie też skorzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
6. Podlegamy nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
7. Reklamacje rozpatrujemy najszybciej, jak to możliwe, jednak najpóźniej do 30 dni od ich otrzymania. Za datę odpowiedzi uznajemy datę jej wystania.
8. Jeśli – w szczególnie złożonych przypadkach – nie będziemy mogli odpowiedzieć na reklamację do 30 dni, poinformujemy:
  - 1) jakie są przyczyny opóźnienia;
  - 2) jakie okoliczności musimy jeszcze poznać, aby rozpatrzyć sprawę;
  - 3) jaki jest nowy termin naszej odpowiedzi. Nie może on być dłuższy niż 60 dni od otrzymania reklamacji.
9. Odpowiadamy na reklamację w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Elektronicznie odpowiadamy na reklamację tylko na wniosek osoby, która ją składała.

## § 14 Odstąpienie od umowy ubezpieczenia – kiedy można zrezygnować z ubezpieczenia

1. Jeżeli ubezpieczający zawarł z nami umowę ubezpieczenia na dłuższej niż 6 miesięcy, ma on prawo odstąpić od niej do:
  - 1) 30 dni od jej zawarcia – jeśli ubezpieczający jest osobą fizyczną, a umowa nie wiąże się z jego działalnością gospodarczą ani zawodową;
  - 2) 7 dni od jej zawarcia – jeśli ubezpieczający jest przedsiębiorcą.
2. Jeśli ubezpieczający zawarł z nami umowę za pomocą środków porozumiewania się na odległość, może odstąpić od niej do 30 dni od chwili, gdy poinformujemy go, że umowa została zawarta. Nie można odstąpić od umowy, jeśli ubezpieczający zawarł ją z nami na krócej niż 30 dni.



**Informacja:** Jeśli ubezpieczający kupił polisę poprzez stronę internetową lub za pośrednictwem naszej infolinii, tę umowę traktujemy jako zawartą za pomocą środków porozumienia się na odległość.

3. Prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia nie przysługuje ubezpieczającemu w przypadkach umów całkowicie wykonanych za jego zgodą jeszcze przed upływem terminu na odstąpienie od umowy ubezpieczenia.
4. Ubezpieczający ma obowiązek opłacić składkę za czas, w którym udzielamy ochrony – nawet jeśli odstąpi od umowy.

## § 15 Zawiadomienia i oświadczenia – kiedy i jak je przekazywać

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia – nasze, Twoje i ubezpieczającego – mogą być skutecznie dokonywane elektronicznie, zgodnie z ogólnymi zasadami dotyczącymi oświadczeń woli. Zawiadomienia i oświadczenia ubezpieczającego lub ubezpieczonego powinny być wysyłane na nasz adres e-mail: [bok@tueuropa.pl](mailto:bok@tueuropa.pl).
2. Obie strony umowy powinny informować się o każdej zmianie swoich danych, które zawiera umowa ubezpieczenia. Aby to zrobić, należy złożyć oświadczenie o zmianie danych do ubezpieczenia.



**Informacja:** Jeśli chcesz dokonać zmiany danych, skontaktuj się z nami poprzez maila: [bok@tueuropa.pl](mailto:bok@tueuropa.pl).

## § 16 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
2. W przypadku sprzeczności postanowień odmiennych lub dodatkowych z postanowieniami OWU, przyjmuje się wyższość postanowień dodatkowych lub odmiennych niż wskazane w OWU.
3. Ewentualne spory, które dotyczą umowy, mogą być rozstrzygane na drodze polubownej.
4. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie OWU można wytoczyć przed sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej bądź sąd właściwy dla miejsca zamieszkania ubezpieczającego lub ubezpieczonego lub uprawnionego lub spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego.
5. W tej umowie i innych kontaktach między stronami umowy stosujemy język polski.
6. Mamy prawo do weryfikacji obecności Twojej, ubezpieczającego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia na listach osób, grup lub podmiotów, które są objęte sankcjami finansowymi lub podejrzanych o terroryzm, terrorystów lub członków organizacji terrorystycznych (tzw. listy sankcyjne). Jeśli okaże się, że dana osoba znajduje się na liście sankcyjnej, zastosujemy szczególne środki ograniczające oraz poinformujemy o tym odpowiednie organy państwowe.
7. Oświadczamy, że posiadamy status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.



# EUROPA

UBEZPIECZENIA

## Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.

53-413 Wrocław, ul. Gwiaździsta 62

### Biuro Obsługi Klienta

☎ 801 500 300, +48 71 36 92 887

✉ bok@tueuropa.pl



Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.  
Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, KRS 0000002736, NIP 895 10 07 276  
Kapitał zakładowy zarejestrowany i opłacony 37 800 000 zł  
Zezwolenie MF nr DUJ2849/A/CG/94 z 07.11.1994 r. na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej