



Ubezpieczenia Podróży

Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Beztroskie Plany” Nr 10.45.001

ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce

Informacja dotycząca umów ubezpieczenia zawartych na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „Beztroskie Plany” Nr 10.45.001 zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2015 r. w sprawie informacji zamieszczanych we wzorcach umów stosowanych przez zakład ubezpieczeń (Dz.U. poz. 2189).

Przesłanki wypłaty odszkodowania	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania lub jego obniżenia
§1 ust. 3, §4, §6-8, §11 ust. 1-14, §12-13, §14 ust. 3	§1 ust. 9, §9-10, §11 ust. 15, §14 ust. 2 i 4

Spis treści

SEKCJA I – ZASADY OGÓLNE.....	2
SEKCJA II – PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA.....	10
SEKCJA III – OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO.....	17
SEKCJA IV – NA KONIEC.....	22



SEKCJA I – ZASADY OGÓLNE

§1 Zawarcie Umowy ubezpieczenia

Kto, jak, gdzie i jaką umowę zawiera?

- Oto najważniejsze pojęcia dotyczące stron umowy ubezpieczenia:
 - Ubezpieczyciel, czyli my – ERGO Reiseversicherung AG** z siedzibą w Monachium działająca przez **Oddział w Polsce przy al. Grunwaldzkiej 413, 80-309 Gdańsk**, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000214412, o kapitale zakładowym w wysokości 52 000 000 EUR – opłaconym w całości, będąca zakładem ubezpieczeń w rozumieniu Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, NIP 2040000303; ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce podlega nadzorowi Federalnego Urzędu Nadzoru Usług Finansowych (BaFin) w Niemczech. W zakresie określonym w Ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej – także nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) w Polsce.
 - Ubezpieczający, czyli Ty** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, z którą zawieramy umowę ubezpieczenia, i która jako jedyna jest zobowiązana do zapłaty składki ubezpieczeniowej. Jako Ubezpieczający możesz kupić ubezpieczenie dla siebie lub dla innej osoby. Jeśli kupujesz je dla siebie, jesteś również Ubezpieczonym.
 - Ubezpieczony** – osoba fizyczna objęta ochroną ubezpieczeniową, wskazana w **polisie**. Ubezpieczonym możesz być Ty lub inna osoba, którą obejmuje ubezpieczenie.
- Na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (OWU), w zakresie działalności naszego przedsiębiorstwa, zawieramy umowy ubezpieczenia z Ubezpieczającymi.
- OWU dotyczą następujących oferowanych przez nas rodzajów ubezpieczeń **podróży**:
 - ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży,
 - ubezpieczenie kosztów zmiany rezerwacji podróży.
- W §7 i §8 szczegółowo określiliśmy przedmiot i zakres ochrony ubezpieczeniowej, której udzielamy w ramach ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży i zmiany rezerwacji podróży.
- Ochrony ubezpieczeniowej udzielamy na terytorium wszystkich państw świata.
- Umowę ubezpieczenia zawieramy:
 - na Twój wniosek jako Ubezpieczającego,
 - na podstawie OWU, które są częścią umowy ubezpieczenia,
 - na terytorium Polski.
- Zawarcie umowy ubezpieczenia potwierdza polisa.
- W uzgodnieniu z Tobą możemy zmienić OWU przez zawarcie dodatkowych postanowień lub postanowień innych niż te, które są opisane w OWU. Robimy to w formie klauzul umownych. Klauzule umowne muszą być sporządzone na piśmie i w pełnym brzmieniu dołączone do umowy ubezpieczenia. Inaczej będą nieważne.

SEKCJA I – ZASADY OGÓLNE

Kiedy możemy zawrzeć umowę ubezpieczenia?

9. Umowę ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży i zmiany rezerwacji podróży możemy zawrzeć:
 - a) jeśli zgodnie z **umową z usługodawcą** do rozpoczęcia podróży pozostaje 30 dni lub mniej – tylko w dniu rezerwacji usługi,
 - b) jeśli zgodnie z umową z usługodawcą do rozpoczęcia podróży pozostaje więcej niż 30 dni (czyli 31 dni lub więcej) – w każdym momencie, ale nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem podróży.
10. Gdy zawierasz umowę ubezpieczenia na rachunek Ubezpieczonego, to musisz przekazać mu OWU.
11. Ubezpieczony może żądać od Ubezpieczyciela informacji o treści zawartej umowy ubezpieczenia i OWU w zakresie, który go dotyczy.
12. Składki za zawarcie umowy ubezpieczenia możemy domagać się tylko od Ciebie, ponieważ to Ty jesteś Ubezpieczającym. Pamiętaj jednak, że Ubezpieczyciel może podnieść zarzut mający wpływ na swoją odpowiedzialność również przeciwko Ubezpieczonemu.
13. Ubezpieczony może żądać odszkodowania bezpośrednio od Ubezpieczyciela.

§2 Definicje

Jak w OWU rozumiemy pojęcia i zwroty?

1. **Agent turystyczny** – w rozumieniu Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r.
2. **Akty terroryzmu** – nielegalne akcje organizowane z pobudek ideologicznych, religijnych lub politycznych, indywidualne lub grupowe, skierowane przeciwko osobom i/lub obiektom, które przy użyciu przemocy mają na celu wprowadzanie chaosu, zastraszanie ludności i dezorganizowanie życia publicznego. Aktami terroryzmu są też groźby skierowane przeciw społeczeństwu, aby je zastraszyć dla celów politycznych, religijnych lub społecznych.
3. **Awaria – zdarzenie losowe**, które powoduje wadliwe działanie **pojazdu** z przyczyn tkwiących w tym pojeździe. Chodzi o wadliwe działanie, które uniemożliwia zgodne z prawem korzystanie z tego pojazdu na drogach publicznych, będące pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego, hydraulicznego. Za awarię nie uważa się braku możliwości użytkowania pojazdu na skutek braku paliwa.
4. **Bilet na przewóz** – dokument podróży, który wydaje **przewoźnik** lub inny podmiot w jego imieniu, stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu. Za bilet uznaje się:
 - a) w komunikacji międzynarodowej: bilet kolejowy, bilet autobusowy, bilet promowy, bilet lotniczy,
 - b) w komunikacji krajowej: bilet lotniczy.Bilet na przewóz zawiera: warunki umowy, potwierdzenie statusu podróży, np. I, II klasa, typ pociągu, numer i cenę, jednoznacznie określoną datę i godzinę wyjazdu, wylotu lub wypłynięcia, jednoznacznie określoną datę i godzinę zakończenia podróży.
5. **Bilet wstępu na wydarzenie** – zakupiony dokument, który pozwala posiadaczowi uczestniczyć w charakterze widza w wydarzeniu kulturalnym, rozrywkowym, widowiskowym lub sportowym (np. koncert, spektakl lub mecz). Bilet wstępu na wydarzenie może być w formie papierowej lub elektronicznej i jest oferowany, rezerwowany i opłacany razem z umową uczestnictwa w imprezie turystycznej.
6. **Choroba przewlekła** – stan chorobowy zdiagnozowany przed zawarciem umowy ubezpieczenia, który posiada co najmniej jedną z następujących cech: charakteryzuje się powolnym rozwojem, długookresowym przebiegiem, wymaga leczenia w sposób stały lub okresowy, w jego przebiegu mogą następować okresy ustąpienia dolegliwości lub ich zaostrzenie (nasilenie); w tym za chorobę przewlekłą uważa się zaostrzenia na tle infekcji (w tym zaostrzenia przewlekłych chorób układu oddechowego) oraz zaostrzenia na tle urazów stanów chorobowych (w tym choroby zwyrodnieniowej stawów) zdiagnozowanych przed zawarciem umowy i leczonych w okresie 12 miesięcy przed datą zawarcia umowy ubezpieczenia.

SEKCJA I – ZASADY OGÓLNE

7. **Choroba psychiczna** – choroba zakwalifikowana w Międzynarodowej Statystycznej Kwalifikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych jako zaburzenie psychiczne lub zaburzenie zachowania (ICD-10, ICD-11).
8. **Dowód zakupu/dowody zakupu** – faktura, rachunek, paragon fiskalny lub inny dokument księgowy, który zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami, w szczególności podatkowymi, formalnie potwierdza poniesienie kosztów z tytułu sprzedaży towarów lub świadczenia usług.
9. **Epidemia choroby zakaźnej** – wystąpienie na danym obszarze zachorowań na chorobę zakaźną lub zakażeń w liczbie wyraźnie większej niż wcześniej. Za epidemię choroby zakaźnej uważa się także wystąpienie chorób zakaźnych lub zakażeń, które dotychczas na danym obszarze nie występowały.
10. **Impreza turystyczna** – w rozumieniu Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r.
11. **Konferencja** – spotkanie przedstawicieli, instytucji lub organizacji, w celu omówienia określonych zagadnień. Konferencja organizowana jest na zasadach komercyjnych przez organizatora konferencji i posiada określone sformalizowane warunki i zasady uczestnictwa.
12. **Kradzież** – przestępstwo polegające na usiłowaniu zabrania albo zabranii w celu przywłaszczenia sobie rzeczy innej osoby, co jest regulowane w art. 278 kodeksu karnego.
13. **Kradzież z włamaniem** – przestępstwo polegające na usiłowaniu zabrania albo zabranii rzeczy poprzedzone włamaniem, czyli np. z zamkniętego pomieszczenia lub bagażnika samochodowego. Kradzież z włamaniem ma miejsce, jeśli przed kradzieżą nastąpiło usunięcie przeszkody w postaci zabezpieczenia, tj. m.in. jeśli wejście albo pokrywa bagażnika zostały otwarte przy użyciu narzędzi albo podrobionego, dopasowanego lub oryginalnego klucza, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku **rozboju**. Kradzież z włamaniem określona jest w kodeksie karnym w art. 279.
14. **Kraj zamieszkania** – Polska lub kraj, w którym dana osoba objęta jest ubezpieczeniem społecznym.
15. **Kurs** – krótkie **szkolenie** w zakresie określonej specjalności. Kurs jest organizowany na zasadach komercyjnych przez organizatora i posiada sformalizowane warunki i zasady uczestnictwa.
16. **Leczenie szpitalne (hospitalizacja)** – pobyt w placówce medycznej, który trwa co najmniej 24 godziny bez przerwy.
17. **Lekarz weterynarii** – osoba, która posiada prawo wykonywania zawodu lekarza weterynarii na terytorium Polski i zgodnie z prawem polskim, wpisana do rejestru członków odpowiedniej okręgowej izby lekarsko-weterynaryjnej.
18. **Miejsce zamieszkania** – miejsce stałego zameldowania lub miejsce, w którym dana osoba mieszka lub przebywa z zamiarem stałego pobytu.
19. **Nagłe zachorowanie** – stan chorobowy, który powstał nagle i wymaga udzielenia natychmiastowej pomocy medycznej. Nagłe zachorowanie to także ostre zespoły wieńcowe, zaburzenia rytmu serca, udary mózgu, przemijające niedokrwienie mózgu (TIA), jeśli przed zawarciem umowy ubezpieczenia nie występowała choroba układu sercowo-naczyniowego (w tym choroba niedokrwienna serca lub nadciśnienie tętnicze) lub cukrzyca. Nagłe zachorowanie oznacza także zachorowanie na COVID-19.
20. **Następstwa chorób przewlekłych** – nagłe i nieprzewidywalne zaostrzenia (nasilenie dolegliwości) lub powikłania chorób przewlekłych.
21. **Nieszczęśliwy wypadek** – niezależne od woli poszkodowanego nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną.
22. **Obiekt noclegowy** – odpłatne miejsce noclegowe, w którym cena obejmuje wykorzystanie całego obiektu, niezależnie od liczby zakwaterowanych w nim osób. Za obiekt noclegowy uważa się m.in.: dom, apartament, domek letniskowy, w tym mobile home i namiot, parcelę na kempingu i polu namiotowym.
23. **Okres odpowiedzialności** – okres, w którym ponosimy odpowiedzialność za powstałe w czasie jego trwania **wypadki ubezpieczeniowe**.
24. **Okres ubezpieczenia** – wskazany w polisie okres, na który strony zawarły umowę ubezpieczenia, a w którym udzielamy ochrony ubezpieczeniowej.

SEKCJA I – ZASADY OGÓLNE

25. **Organizator turystyki** – w rozumieniu Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r.
26. **Osoba najbliższa:**
- a) małżonek, małżonka, syn, córka, w tym przysposobiony/a, ojciec, matka, brat, siostra, szwagier, szwagierka, bratowa, syn lub córka brata lub siostry, macocha, ojczym, przysposabiający, przysposabiająca, pasierb, pasierbica, teść, teściowa, zięć, synowa, kuzyn lub kuzynka w pierwszej linii, wnuk, wnuczka, dziadek, babcia, prawnuk, prawnuczka, pradziadek, prababcia, wuj lub ciotka (rodzeństwo ojca lub matki),
 - b) **partner lub partnerka**, syn lub córka partnera lub partnerki, ojciec lub matka partnera lub partnerki,
 - c) osoba, która podczas podróży Ubezpieczonego lub **współuczestnika podróży** odpłatnie opiekuje się jego niepełnoletnimi dziećmi lub potrzebującymi opieki pozostałymi osobami najbliższymi.
27. **Osoba trzecia** – osoba, która nie jest objęta stosunkiem ubezpieczeniowym.
28. **Osoba uprawniona** – osoba lub osoby, na które przechodzi roszczenie po śmierci **uprawnionego**, jako prawo majątkowe należące do spadku po uprawnionym.
29. **Pandemia – epidemia choroby zakaźnej**, która obejmuje swoim obszarem znaczną część kontynentu lub kilka kontynentów.
30. **Partner/partnerka** – osoba, bez względu na płeć, pozostająca we wspólnym pożyciu.
31. **Podróż** – przemieszczanie się lub pobyt poza **miejscem zamieszkania** w ramach realizacji umowy z usługodawcą.
32. **Pojazd** – wyposażony w silnik pojazd przeznaczony do poruszania się po drogach publicznych, zarejestrowany w Polsce, posiadający ważne badania techniczne, dopuszczony do ruchu na drogach publicznych stosownie do przepisów ustawy Prawo o ruchu drogowym z dnia 20 czerwca 1997 r.
33. **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia, który zawiera co najmniej:
- a) imię i nazwisko albo nazwę Ubezpieczającego,
 - b) imię i nazwisko Ubezpieczonego,
 - c) **okres ubezpieczenia**,
 - d) zakres ubezpieczenia,
 - e) wysokość składki.
34. **Przedpłata** – pieniądze faktycznie zapłacone przez Ubezpieczonego usługodawcy tytułem części kosztu rezerwacji noclegu lub wynajmu **obiektu noclegowego**. Przedpłatą w rozumieniu tego OWU są także **zaliczki**, jeśli nie podlegają zwrotowi.
35. **Przewoźnik** – posiadające odpowiednie zezwolenia i koncesje przedsiębiorstwo, które umożliwia odpłatny przewóz osób i mienia środkami transportu lądowego, lotniczego lub morskiego.
36. **Rejs** – podróż statkiem wodnym.
37. **Rezerwacja noclegu** – zawarcie umowy na usługę zakwaterowania na pobyt inny niż stały.
38. **Rozbój** – przestępstwo polegające na usiłowaniu zabrania albo zabranii w celu przywłaszczenia sobie rzeczy innej osoby działając:
- a) z użyciem przemocy lub groźby jej użycia wobec Ubezpieczonego, albo
 - b) doprowadzając Ubezpieczonego do stanu nieprzytomności lub bezbronności.
- Rozbój uregulowany jest w kodeksie karnym w art. 280.
39. **Ryzyka elementarne** – następujące zdarzenia losowe:
- a) deszcz nawalny, czyli opad deszczu o współczynniku wydajności co najmniej 4 (co oznacza, że w ciągu godziny opad deszczu wynosi powyżej 40 mm [40 l/m²]), potwierdzony przez właściwy instytut meteorologiczny,
 - b) erupcja wulkaniczna, czyli zjawisko wydostawania się na powierzchnię ziemi lub do atmosfery materiału wulkanicznego, tj. magmy, materiałów piroklastycznych, gazów, pary,
 - c) grad, czyli opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu, który wyrządza masowe szkody,
 - d) huragan, czyli działanie wiatru o prędkości co najmniej 24 m/s, które wyrządza masowe szkody,
 - e) lawina, czyli występujące na terenach górskich lub falistych gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu, błota lub kamieni ze zboczy i stoków,
 - f) osunięcie się ziemi, które nie jest spowodowane działalnością ludzką, oraz gwałtowne przemieszczanie się mas ziemi,

SEKCJA I – ZASADY OGÓLNE

- g) powódź, czyli zatopienie terenów w następstwie podniesienia się poziomu wody w korytach wód płynących lub stojących, wskutek spływu wód po zboczach i stokach na terenach górskich lub falistych,
 - h) pożar, czyli działanie ognia, który powstał bez paleniska lub przedostał się poza palenisko, i mógł rozprzestrzeniać się o własnej sile,
 - i) trzęsienie ziemi, czyli naturalny, krótki i gwałtowny wstrząs gruntu, lub ich seria, który powstał pod powierzchnią ziemi, i który rozchodzi się w postaci fal sejsmicznych od ośrodka (epicentrum) znajdującego się na powierzchni, gdzie drgania są najsilniejsze; przy określaniu siły trzęsienia ziemi używa się skali magnitud (skali Richtera),
 - j) uderzenie pioruna, czyli bezpośrednie odprowadzenie ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi przez mienie,
 - k) upadek statku powietrznego, czyli katastrofa lub przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego; także upadek części tych maszyn lub przewożonego ładunku, z wyjątkiem zrzutu paliwa,
 - l) zapadnięcie się ziemi, czyli obniżenie poziomu terenu z powodu zawalenia się naturalnych, pustych przestrzeni w gruncie, z wyjątkiem szkód związanych z ruchem zakładu górniczego,
 - m) zalanie, czyli następstwo działania wody powstałe na skutek:
 - i. wydostania się wody, pary lub płynów z powodu uszkodzenia urządzeń sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej,
 - ii. cofnięcia się wody lub ścieków z urządzeń publicznej sieci kanalizacyjnej,
 - iii. pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów w urządzeniach sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej.
- Pojedyncze szkody uważa się za spowodowane przez deszcz nawalny, grad lub huragan, jeśli w najbliższym sąsiedztwie stwierdzono działanie tych zjawisk.
40. **Strajk** – zbiorowe, dobrowolne wstrzymanie się od pracy przez pracowników, przez określony czas, w jednym lub kilku zakładach lub instytucjach. Strajk jest wyrazem protestu, np. politycznego lub ekonomicznego, oraz żądaniem zmian.
41. **Strefa wojenna** – tereny, na których prowadzone są działania wojenne lub mają miejsce: rewolucja, rebelia, rozruchy, zamieszki z użyciem broni. Do strefy wojennej zalicza się także tereny, na których prowadzone są działania zbrojne, takie jak: powstania, bunty, wojna domowa, stan wojenny, działania partyzanckie, oblężenie. Jeśli Ministerstwo Spraw Zagranicznych uznało dany obszar za strefę wojenną, to nie ma znaczenia, czy wojna została formalnie wypowiedziana.
42. **Suma ubezpieczenia** – wyrażona w pieniądzu górna granica naszej odpowiedzialności we wszystkich ubezpieczeniach w OWU. Suma ubezpieczenia wskazana jest w polisie.
43. **Szkoda w mieniu** – utrata, uszkodzenie lub zniszczenie przedmiotów materialnych – nieruchomości i mienia ruchomego.
44. **Szkolenie** – cykl wykładów z określonego przedmiotu, w których bierze się udział, aby uzupełnić wykształcenie lub poszerzyć wiadomości z określonej dziedziny. Szkolenie ma sformalizowane warunki i zasady uczestnictwa.
45. **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, z którą zawieramy umowę ubezpieczenia, i która jako jedyna jest zobowiązana do zapłaty składki ubezpieczeniowej.
46. **Ubezpieczony** – wskazana w polisie osoba fizyczna, która jest objęta ochroną ubezpieczeniową.
47. **Ubezpieczyciel** – ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce przy al. Grunwaldzkiej 413, 80-309 Gdańsk.
48. **Udział własny** – kwota, o którą zmniejszamy przyznane odszkodowanie.
49. **Umowa z usługodawcą** – umowa:
 - a) uczestnictwa w **impresji turystycznej** (powiększona o ewentualne dodatkowe świadczenia, np. wycieczki fakultatywne oraz **bilety wstępu na wydarzenia**),
 - b) przewozu potwierdzona **biletem na przewóz**,
 - c) **rezerwacji noclegu**,
 - d) uczestnictwa w **konferencji**, warsztatach, szkoleniu lub **kursie**,
 - e) wynajmu obiektu noclegowego – tylko w Kosztach Rezygnacji Maxi,
 - f) wynajmu pojazdu,
 - g) czarteru jachtu,
 - h) uczestnictwa w **rejsie**.
50. **Unieruchomienie** – stan, w którym Ubezpieczony nie może zgodnie z prawem kontynuować użytkowania pojazdu na drogach publicznych, do którego doszło na skutek **wypadku drogowego**, kolizji lub **awarii**. Za unieruchomienie uważamy zdarzenie, które wymagało interwencji pomocy drogowej.

SEKCJA I – ZASADY OGÓLNE

51. **Uprawniony** – Ubezpieczony.
52. **Usługodawca:**
- a) **agent turystyczny**,
 - b) **organizator turystyki**,
 - c) przedsiębiorca ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych,
 - d) dostawca usług turystycznych,
 - e) przewoźnik,
 - f) organizator konferencji, warsztatów, szkoleń, kursów, wydarzeń,
 - g) podmiot zajmujący się wynajmem noclegów, obiektów noclegowych, pojazdów lub czarterowaniem jachtów.
53. **Współuczestnik podróży** – osoba, która razem z Ubezpieczonym odbywa tę samą podróż.
54. **Wydarzenie** – impreza o charakterze kulturalnym, rozrywkowym, widowiskowym lub sportowym, na którą bilet jest oferowany, rezerwowany i opłacany razem z umową uczestnictwa w imprezie turystycznej.
55. **Wypadek drogowy** – zdarzenie powstałe w ruchu drogowym, w którym uczestniczył pojazd Ubezpieczonego oraz Ubezpieczony, mające miejsce na drodze publicznej, w strefie zamieszkania lub w strefie ruchu, w wyniku którego co najmniej jedna osoba doznała obrażeń ciała lub poniosła śmierć.
56. **Wypadek komunikacyjny** – zdarzenie w ruchu lądowym, spowodowane niezachowaniem zasad bezpieczeństwa, choćby nieumyślnie, na skutek którego osoby w nim uczestniczące odniosły co najmniej lekkie obrażenia ciała. Dla uznania zdarzenia za wypadek komunikacyjny nie ma znaczenia, przez kogo został spowodowany.
57. **Wypadek ubezpieczeniowy** – zajście zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową, które stanowi podstawę do wystąpienia z roszczeniem o wypłatę odszkodowania.
58. **Zaliczka** – pieniądze określone w umowie z usługodawcą jako zaliczka, zwłaszcza takie, które usługodawca otrzymuje przy zawarciu umowy na poczet kosztów usługi.
59. **Zdarzenie losowe** – niezależne od woli Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne, które wystąpiło w **okresie odpowiedzialności** Ubezpieczyciela.
60. **Zwierzę domowe** – należący do Ubezpieczonego pies lub kot. Nie uważamy za zwierzę domowe innych zwierząt poza psem i kotem lub zwierząt hodowanych w celach zarobkowych, w tym gospodarskich.

§3 Składka ubezpieczeniowa

Kiedy i jak zapłacisz składkę ubezpieczeniową?

1. Składkę ubezpieczeniową ustalamy na podstawie taryf, które obowiązują w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia. Wysokość składki uzależniamy od zakresu ubezpieczenia, **sumy ubezpieczenia**, rodzaju zawartej umowy.
2. Składkę ubezpieczeniową płacisz jednorazowo w całości, najpóźniej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
3. Jeśli składkę ubezpieczeniową płacisz:
 - a) przekazem pocztowym – to za dzień jej zapłaty przyjmujemy datę stempla pocztowego,
 - b) przelewem bankowym – to za dzień jej zapłaty przyjmujemy datę obciążenia rachunku bankowego osoby, która opłaca składkę.

SEKCJA I – ZASADY OGÓLNE

§4 Okres ubezpieczenia i okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela

1. Okres ubezpieczenia określa polisa.
2. Okres naszej odpowiedzialności rozpoczyna się i kończy dla poszczególnych rodzajów ubezpieczeń w terminach wskazanych w Tabeli nr 1. Okres odpowiedzialności rozpoczyna się w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, ale nie wcześniej niż w dniu zawarcia umowy z usługodawcą, pod warunkiem opłacenia składki.
3. Okres odpowiedzialności kończy się najpóźniej w dniu wskazanym w polisie, jednak nie później niż z momentem rozpoczęcia realizacji umowy z usługodawcą, chyba że:
 - a) stosunek ubezpieczeniowy wygaś przed tym terminem, lub
 - b) wyczerpana została suma ubezpieczenia.

Tabela nr 1

Okres odpowiedzialności dla poszczególnych rodzajów ubezpieczeń			
Rodzaj ubezpieczenia	Początek	Przedmiot ubezpieczenia	Koniec
1. Koszty rezygnacji z podróży	dzień i godzina wskazana w polisie jako data początku okresu ubezpieczenia	a) koszty rezygnacji z imprezy turystycznej	godzina wyjazdu w dniu wskazanym na dokumencie podróży jako moment rozpoczęcia imprezy turystycznej
		b) koszty rezygnacji z umowy przewozu (biletu na przewóz)	godzina wyjazdu w dniu wskazanym w bilecie na przewóz
		c) koszty rezygnacji z umowy rezerwacji noclegu lub obiektu noclegowego	moment (chwila) zameldowania w miejscu rezerwacji noclegu lub obiekcie noclegowym, w pierwszym dniu pobytu zgodnie z umową rezerwacji noclegu lub obiektu noclegowego
		d) koszty rezygnacji z uczestnictwa w konferencji, warsztatach, szkoleniu lub kursie	godzina rozpoczęcia konferencji, warsztatów, szkolenia lub kursu, w dniu wskazanym w umowie uczestnictwa (formularzu zgłoszenia) jako dzień rozpoczęcia konferencji, warsztatów, szkolenia lub kursu
		e) koszty rezygnacji z umowy wynajmu pojazdu lub umowy czarteru jachtu	moment (chwila) odebrania pojazdu lub jachtu z wypożyczalni, w dniu wskazanym w umowie wynajmu jako dzień odbioru pojazdu lub jachtu
		f) koszty uczestnictwa w rejsie	godzina wypłynięcia w rejs w dniu wskazanym w umowie uczestnictwa w rejsie jako dzień rozpoczęcia rejsu
		g) koszty biletu wstępu na wydarzenie w razie rezygnacji z udziału w wydarzeniu	godzina planowanego rozpoczęcia wydarzenia zgodnie z datą dzienną i godziną określoną na bilecie wstępu i wskazaną w umowie ubezpieczenia

SEKCJA I – ZASADY OGÓLNE

2. Koszty zmiany rezerwacji podróży	24 godziny przed planowanym rozpoczęciem podróży lotniczej	a) koszty zmiany rezerwacji w przypadku opóźnienia autobusu, pociągu lub innego środka transportu komunikacji publicznej, którym Ubezpieczony lub współuczestnik podróży miał dotrzeć do miejsca rozpoczęcia lotu	planowane rozpoczęcie podróży lotniczej – zgodnie z datą i godziną określoną na bilecie lotniczym
		b) koszty zmiany rezerwacji w przypadku wypadku komunikacyjnego , któremu uległ Ubezpieczony lub współuczestnik podróży	
	3 dni przed planowanym dniem rozpoczęcia podróży lotniczej	c) koszty zmiany rezerwacji w przypadku nagłego zachorowania Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, w tym w wyniku choroby COVID-19	

4. Okres ubezpieczenia w zakresie wypadków ubezpieczeniowych dotyczących współuczestnika podróży rozpoczyna się w momencie dołączenia współuczestnika do rezerwacji podróży objętej ochroną ubezpieczeniową.

§5 Odstąpienie i wypowiedzenie umowy ubezpieczenia

Kiedy możesz odstąpić od umowy ubezpieczenia?

- Jeśli zawarliśmy umowę ubezpieczenia na dłużej niż 6 miesięcy, masz prawo odstąpienia od tej umowy w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia. Jeśli jesteś przedsiębiorcą, to masz prawo odstąpienia od tej umowy w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia.
- Jeśli jesteś konsumentem i najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia nie poinformowaliśmy Cię o prawie odstąpienia od umowy, to termin 30 dni liczy się od dnia uzyskania wiedzy o tym prawie.

Kiedy możesz wypowiedzieć umowę ubezpieczenia?

- Umowę ubezpieczenia możesz wypowiedzieć w każdym czasie. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni, a jego skutek następuje na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożono wypowiedzenie.

Jak odstąpić od umowy ubezpieczenia lub ją wypowiedzieć?

- Żeby odstąpić od umowy ubezpieczenia lub aby ją wypowiedzieć, wyślij na nasz adres korespondencyjny lub adres e-mail pisemne oświadczenie o odstąpieniu lub wypowiedzeniu. Oświadczenie papierowe nadaj na pocztę listem poleconym.
- Oświadczenie jest zawsze skuteczne z chwilą:
 - gdy zostało do nas dostarczone, albo
 - gdy wprowadzono je do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że mogliśmy zapoznać się z jego treścią.



Wskazówka:

Wprowadzenie do środka komunikacji elektronicznej to zazwyczaj wysłanie do nas maila w taki sposób, aby do nas dotarł i abyśmy mogli go przeczytać. Nasze adresy i telefony znajdziesz na końcu OWU.

SEKCJA I – ZASADY OGÓLNE

Co dzieje się ze składką w przypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia, jej wypowiedzenia lub wygaśnięcia?

6. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia albo jej wypowiedzenie czy też wygaśnięcie przed upływem okresu, na jaki została zawarta, nie zwalnia Cię z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym udzielaliśmy ochrony ubezpieczeniowej. Jeśli składka została opłacona, przysługuje Ci jej zwrot, ale tylko za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej. Jeśli umowa ubezpieczenia wygaśnie z powodu wyczerpania sumy ubezpieczenia, składka nie jest zwracana.
7. Na naszej stronie internetowej udostępniamy wzór wniosku o zwrot składki. Wniosek możesz na przykład:
 - a) złożyć online na naszej stronie internetowej albo
 - b) wydrukować, wypełnić, podpisać i wysłać na nasz adres korespondencyjny, albo
 - c) wypełnić go, podpisać i wysłać na nasz adres e-mail.

§6 Suma ubezpieczenia

1. Suma ubezpieczenia to górna granica naszej odpowiedzialności w okresie ubezpieczenia wskazana w polisie.
2. Wypłacamy odszkodowanie tylko do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania, aż do jej całkowitego wyczerpania. Ponosimy odpowiedzialność maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia wskazanej w polisie, a jeśli wypłaciliśmy odszkodowanie – każdorazowo do wysokości sumy ubezpieczenia pomniejszonej o kwotę wypłaconego odszkodowania.
3. Sumę ubezpieczenia wyrażamy w polskich złotych (PLN) lub w walucie zagranicznej. Jeśli suma ta wyrażona jest w walucie zagranicznej, to przelicza się ją według średniego kursu Narodowego Banku Polskiego z dnia poprzedzającego dzień zawarcia umowy ubezpieczenia.



SEKCJA II – PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§7 Przedmiot ubezpieczenia

Co jest objęte ubezpieczeniem kosztów rezygnacji z podróży i kosztów zmiany rezerwacji?

1. Przedmiotem ubezpieczenia są:
 - a) koszty faktycznie poniesione przez Ubezpieczonego w związku z rezygnacją z podróży przed datą rozpoczęcia podróży, przewidziane w umowie z usługodawcą, tj. umowie:
 - i. uczestnictwa w imprezie turystycznej (powiększone o ewentualne, dodatkowe świadczenia np. wycieczki fakultatywne, **bilet wstępu na wydarzenie**, jeśli zostały opłacone łącznie z imprezą turystyczną),
 - ii. przewozu potwierdzonej biletami na przewóz,
 - iii. rezerwacji noclegu,
 - iv. uczestnictwa w konferencji, warsztatach, szkoleniu lub kursie,
 - v. wynajmu pojazdu,
 - vi. czarteru jachtu,
 - vii. uczestnictwa w rejsie,
 - viii. wynajmu obiektu noclegowego – tylko w Kosztach Rezygnacji Maxi,
 - b) niezbędne i udokumentowane koszty zmiany rezerwacji biletu lotniczego lub zakupu nowego biletu lotniczego w celu kontynuowania podróży w **kraju zamieszkania**, jeśli Ubezpieczony spóźni się na planowany środek transportu.

SEKCJA II – PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

2. Ochroną ubezpieczeniową nie obejmujemy kosztów podróży, które w dniu zgłoszenia rezygnacji nie zostały jeszcze poniesione. Dotyczy to zwłaszcza pozostałych do zapłaty rat lub innych należności, które nie są **przedpłatą**.

Przedpłata

3. Jeśli w związku z rezygnacją z rezerwacji noclegu lub wynajmu obiektu noclegowego opłacona została wyłącznie przedpłata, to za koszty poniesione w związku z rezygnacją z podróży uważamy tylko tę przedpłatę – niezależnie od jej formy. Ubezpieczamy tylko koszty, których usługodawca nie zwraca z powodu rezygnacji (maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia).

§8 Zakres ubezpieczenia

Kiedy zwracamy koszty rezygnacji z podróży i zmiany rezerwacji podróży?

Zakres ubezpieczenia – rezygnacja z podróży

1. Ponosimy odpowiedzialność za koszty rezygnacji z podróży w przypadku, gdy zdarzenie będące przyczyną rezygnacji wystąpiło w okresie objętym ochroną ubezpieczeniową.
2. Koszty rezygnacji z podróży ubezpieczysz w dwóch wariantach: Mini i Maxi. Zakres każdego z wariantów określa Tabela nr 2 oraz ust. 3 pod tą tabelą.

Tabela nr 2

Zwracamy poniesione koszty rezygnacji z umowy z usługodawcą, jeśli Ubezpieczony nie może zrealizować tej umowy zgodnie z planem, ponieważ wystąpił jeden ze wskazanych w tej tabeli wypadków ubezpieczeniowych:	Mini	Maxi
1. Śmierć Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży. Dotyczy to także śmierci w wyniku choroby przewlekłej, choroby psychicznej lub choroby COVID-19. Nie ponosimy odpowiedzialności za śmierć samobójczą Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży.	+	+
2. Śmierć osoby najbliższej Ubezpieczonego lub osoby najbliższej współuczestnika podróży , o ile ta osoba najbliższa nie jest Ubezpieczonym lub współuczestnikiem podróży – jeśli nastąpiła w okresie 60 dni bezpośrednio poprzedzających datę rozpoczęcia realizacji umowy z usługodawcą. Dotyczy to także śmierci w wyniku samobójstwa, choroby przewlekłej, choroby psychicznej lub choroby COVID-19.	+	+
3. Nieszczęśliwy wypadek lub nagłe zachorowanie Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, także w wyniku choroby COVID-19. W tym przypadku koszty zwracamy pod warunkiem istnienia przeciwwskazań medycznych do odbycia podróży.	+	+
4. Nieszczęśliwy wypadek lub nagłe zachorowanie osoby najbliższej Ubezpieczonego lub osoby najbliższej współuczestnika podróży , także w wyniku choroby COVID-19 , a stan zdrowia nie rokuje poprawy do dnia rozpoczęcia realizacji umowy z usługodawcą oraz: a) skutkuje leczeniem szpitalnym lub b) powoduje konieczność sprawowania nad tą osobą opieki.	+	+
5. Zagrożona ciąża Ubezpieczonej lub współuczestniczki podróży lub powikłania takiej ciąży.	+	+

SEKCJA II – PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

6. Wyznaczenie przez lekarza prowadzącego Ubezpieczonej lub współuczestnicze podróży daty porodu. W tym przypadku koszty zwracamy pod warunkiem, że data porodu wyznaczona jest na czas realizacji umowy z usługodawcą i nie była znana w momencie zawarcia umowy z usługodawcą.	+	+
7. Wyznaczenie na czas planowanej podróży lub w okresie 30 dni bezpośrednio poprzedzających datę rozpoczęcia realizacji umowy z usługodawcą, daty transplantacji (przeszczepu) tkanki żywej bądź narządów, przynajmniej jednej z tych osób: a) Ubezpieczonemu, b) współuczestnikowi podróży, c) osobie najbliższej Ubezpieczonego, d) osobie najbliższej współuczestnika podróży. W tym przypadku koszty zwracamy pod warunkiem, że data transplantacji (przeszczepu) nie była znana w momencie zawarcia umowy z usługodawcą.	+	+
8. Wystąpienie u Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży reakcji alergicznej na szczepienia, w tym szczepienia na COVID-19, które przez Międzynarodowe Przepisy Zdrowotne zostały uznane za obowiązkowe lub zalecane w przypadku podróży do kraju będącego celem podróży. W tym przypadku koszty zwracamy pod warunkiem wystąpienia na skutek reakcji alergicznej przeciwwskazań medycznych do odbycia podróży.	+	+
9. Odmowa wpuszczenia Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży na pokład samolotu z powodu objawów choroby zakaźnej, np. COVID-19 lub ospy. W tym przypadku koszty zwracamy pod warunkiem, że istnieją przeciwwskazania medyczne do wejścia na pokład.	+	+
10. Szkada w mieniu Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, dla której są spełnione łączne warunki: a) powstała na skutek ryzyka elementarnego lub przestępstwa (np. kradzież z włamaniem), b) nastąpiła w okresie 30 dni bezpośrednio poprzedzających datę rozpoczęcia realizacji umowy z usługodawcą, c) sprawiła, że Ubezpieczony lub współuczestnik podróży musi zostać w kraju zamieszkania w czasie planowanej podróży oraz dokonać czynności prawnych lub administracyjnych.	+	+
11. Zwolnienie Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży z pracy przez pracodawcę, pod warunkiem, że w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia Ubezpieczony lub współuczestnik podróży był zatrudniony na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony albo pracował przez co najmniej 6 miesięcy na podstawie umowy o pracę na czas określony. Nie ponosimy odpowiedzialności w sytuacji, gdy do rozwiązania określonego wyżej stosunku pracy doszło na skutek: a) dyscyplinarnego zwolnienia z pracy (tj. bez zastosowania okresu wypowiedzenia), lub b) rozwiązania umowy za porozumieniem stron.	+	+
12. Wyznaczenie Ubezpieczonemu lub współuczestnikowi podróży daty egzaminu poprawkowego w szkole lub na uczelni wyższej, jeśli zdanie tego egzaminu lub jego zaliczenie jest konieczne do kontynuowania nauki. W tym przypadku koszty zwracamy pod warunkiem, że data egzaminu poprawkowego będzie wyznaczona na czas podróży i nie była znana w momencie zawarcia umowy z usługodawcą.	+	+

SEKCJA II – PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

13. Otrzymanie wezwania do stawiennictwa Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży w sądzie, na policji lub w innej instytucji państwowej. W tym przypadku koszty zwracamy pod warunkiem, że stawiennictwo jest obowiązkowe i jego data przypada w czasie planowanej podróży oraz nie była znana w momencie zawarcia umowy z usługodawcą.	+	+
14. Unieruchomienie pojazdu Ubezpieczonego, do którego doszło w ciągu 48 godzin bezpośrednio poprzedzających datę rozpoczęcia umowy z usługodawcą. W tym przypadku koszty zwracamy, gdy unieruchomienie nastąpiło wskutek wypadku drogowego, kolizji lub awarii, i wymagało interwencji pomocy drogowej, jeśli takie opóźnienie uniemożliwiło Ubezpieczonemu dojazd do miejsca rozpoczęcia realizacji umowy z usługodawcą, a do tego dojazdu miał być wykorzystany unieruchomiony pojazd (np. dojazd własny, dojazd na lotnisko).	+	+
15. Nieszczęśliwy wypadek lub nagłe zachorowanie Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, które powstało wskutek zaostreżeń (nasilenia dolegliwości) lub powikłań choroby przewlekłej lub psychicznej. W tym przypadku koszty zwracamy pod warunkiem, że istnieją przeciwwskazania medyczne do odbycia podróży.	–	+
16. Nieszczęśliwy wypadek lub nagłe zachorowanie osoby najbliższej Ubezpieczonego lub osoby najbliższej współuczestnika podróży, w wyniku choroby przewlekłej lub choroby psychicznej, które: a) skutkuje leczeniem szpitalnym lub powoduje konieczność sprawowania opieki nad tą osobą najbliższą i b) nie rokuje poprawy stanu zdrowia do dnia realizacji umowy z usługodawcą.	–	+
17. Szkoda w mieniu pracodawcy Ubezpieczonego lub pracodawcy współuczestnika podróży, która powstała wskutek ryzyka elementarnego lub jest następstwem przestępstwa (np. kradzieży z włamaniem), a Ubezpieczony lub współuczestnik podróży wchodzi w skład kadry zarządzającej pracodawcy. Dotyczy to szkody, która wystąpiła w okresie 7 dni bezpośrednio poprzedzających datę wyjazdu i powodowała konieczność dokonania czynności prawnych lub administracyjnych oraz wymagała obecności Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży w kraju zamieszkania w czasie planowanej podróży.	–	+
18. Wyznaczenie przez pracodawcę daty rozpoczęcia pracy przez Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży na czas planowanej podróży lub w okresie 60 dni bezpośrednio poprzedzających datę rozpoczęcia realizacji umowy z usługodawcą. W tym przypadku koszty zwracamy pod warunkiem, że w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia Ubezpieczony lub współuczestnik podróży był zarejestrowany jako osoba bezrobotna w urzędzie pracy, zgodnie z obowiązującymi przepisami.	–	+
19. Zaistnienie udokumentowanych przyczyn leżących po stronie Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, które uniemożliwiają odbycie podróży zgodnie z planem w związku z kontrolą Państwowej Inspekcji Pracy, urzędu skarbowego lub Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w miejscu jego pracy lub prowadzenia działalności gospodarczej. Dotyczy to kontroli, która łącznie: a) została wyznaczona na czas podróży, a jej data nie była znana w momencie zawierania umowy z usługodawcą, b) wymaga obecności Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży.	–	+
20. Otrzymanie przez Ubezpieczonego dokumentu potwierdzającego zakwalifikowanie do leczenia uzdrowiskowego lub na rehabilitację uzdrowiskową z Narodowego Funduszu Zdrowia. Dotyczy to leczenia lub rehabilitacji, których data rozpoczęcia lub zakończenia przypada na czas planowanej realizacji umowy z usługodawcą.	–	+

SEKCJA II – PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

21. Zakończenie procedury adopcji dziecka , której datę ośrodek adopcyjny wyznaczył przed datą rozpoczęcia lub w trakcie realizacji umowy z usługodawcą. Dotyczy to sytuacji, gdy termin ten nie był znany w momencie zawierania umowy z usługodawcą.	-	+
22. Otrzymanie przez Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży niespodziewanego wezwania do stawiennictwa w okresie planowanej podróży: a) na kwalifikację wojskową lub b) do rozpoczęcia służby wojskowej, służby w straży pożarnej lub w policji. Dotyczy to sytuacji, gdy data stawiennictwa nie była znana przed dniem zawarcia umowy z usługodawcą.	-	+
23. Zarejestrowanie w sądzie pozwu o rozwód złożonego przez Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, o ile małżonkowie zawarli objętą ubezpieczeniem umowę z usługodawcą wspólnie, a złożenie i opłacenie pozwu (pierwsza czynność przed sądem) nastąpiło w okresie ubezpieczenia.	-	+
24. Śmierć, nagłe zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek zwierzęcia domowego należącego do Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży. Dotyczy to nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, które: a) skutkują leczeniem szpitalnym i b) stan zdrowia nie rokuje poprawy do dnia rozpoczęcia realizacji umowy z usługodawcą. Przynależność zwierzęcia ustala się na podstawie wpisu w książeczce zdrowia zwierzęcia. Zwierzę musi mieć przypisany i zarejestrowany numer chipa. Ochroną objęte są leczenie szpitalne lub śmierć, które miały miejsce w okresie 14 dni bezpośrednio poprzedzających datę rozpoczęcia realizacji umowy z usługodawcą, a ich przyczyna nie była znana przed dniem zawarcia umowy z usługodawcą.	-	+

3. W wariantcie Maxi ponosimy odpowiedzialność za koszty, które zostały opłacone zgodnie z umową rezerwacji obiektu noclegowego, zawartą przez Ubezpieczonego z usługodawcą. Ochroną ubezpieczeniową z tytułu kosztów rezygnacji objęte są tylko koszty całkowitego anulowania rezerwacji obiektu noclegowego.
4. Wszystkie zdarzenia muszą być potwierdzone odpowiednią dokumentacją, np. medyczną, wystawioną przez lekarza. Dokumentację wymaganą dla ustalenia naszej odpowiedzialności przy danym zdarzeniu opisaliśmy w §11.

Zakres ubezpieczenia – zmiana rezerwacji podróży

5. Zwracamy niezbędne i udokumentowane, faktycznie poniesione koszty zmiany rezerwacji podróży (koszty zmiany rezerwacji biletu lotniczego lub zakup nowego biletu lotniczego), jeśli Ubezpieczony nie może kontynuować podróży w kraju zamieszkania zgodnie z planem, czego przyczyną jest spóźnienie się na lot spowodowane:
 - a) opóźnieniem autobusu, pociągu lub innego środka transportu komunikacji publicznej, którym Ubezpieczony lub współuczestnik podróży miał dotrzeć do miejsca rozpoczęcia lotu, o ile miało miejsce w ciągu 24 godzin przed planowanym rozpoczęciem podróży lotniczej,
 - b) wypadkiem komunikacyjnym, któremu uległ Ubezpieczony lub współuczestnik podróży, o ile miał miejsce w ciągu 24 godzin przed planowanym rozpoczęciem podróży lotniczej.
6. Zwracamy koszty zmiany rezerwacji podróży (koszty zmiany rezerwacji biletu lotniczego lub zakup nowego biletu lotniczego), jeśli Ubezpieczony nie może rozpocząć podróży w kraju zamieszkania zgodnie z planem, czego przyczyną jest nagłe zachorowanie Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, w tym w wyniku choroby COVID-19, jeśli nastąpiło w okresie 3 dni przed planowanym dniem rozpoczęcia podróży lotniczej.
7. Ochroną ubezpieczeniową obejmujemy tylko jedną zmianę rezerwacji dokonaną w trakcie trwania umowy ubezpieczenia.

SEKCJA II – PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§9 Ograniczenie naszej odpowiedzialności

Jeśli wspólnie zarezerwowana podróż obejmuje więcej niż 8 osób, to nasza odpowiedzialność ogranicza się do kosztów rezygnacji z podróży lub zmiany rezerwacji Ubezpieczonego i współuczestników podróży będących jego osobami najbliższymi.



Przykład:

Zarezerwowaliście wspólnie podróż, w którą udajecie się razem jako 10-osobowa grupa: Ty, Twoja żona, dwójka Waszych dzieci, ich opiekunka oraz piątka Waszych przyjaciół, czyli łącznie 10 osób. W przypadku gdy zrezygnujesz z podróży, nasza odpowiedzialność będzie dotyczyć zapłaconych kosztów dotyczących tylko Twojej rodziny i opiekunki, jako osób najbliższych.

§10 Wyłączenia naszej odpowiedzialności

1. Nie odpowiadamy za szkodę, którą Ubezpieczony wyrządził umyślnie.
2. Nie odpowiadamy za szkodę wyrządzoną na skutek rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
3. Jeśli udzielenie ochrony ubezpieczeniowej bądź wypłata odszkodowania byłaby sprzeczna z prawem, to nie ponosimy odpowiedzialności i nie wypłacamy świadczeń zabronionych prawem.
4. Nie ponosimy odpowiedzialności:
 - a) za koszty rezygnacji z podróży, jeśli przyczyna rezygnacji powstała przed datą zawarcia umowy ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży,
 - b) za koszty zmiany rezerwacji biletu lotniczego, jeśli przyczyna zmiany rezerwacji powstała przed datą zawarcia umowy ubezpieczenia,
 - c) z tytułu dodatkowych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego w związku ze zgłoszeniem rezygnacji z podróży, jeśli nie były wliczone w cenę umowy z usługodawcą (np. wizy, koszty połączeń telefonicznych, koszty szczepień itp.).
5. Nie odpowiadamy za szkody, jeśli Ubezpieczony nie mógł zrealizować umowy z usługodawcą na skutek:
 - a) działań w **strefie wojennej**,
 - b) **aktów terroryzmu**,
 - c) zamieszek, **strajków**, innych akcji protestacyjnych,
 - d) działania energii atomowej lub innego promieniowania jonizującego, skażeń promieniotwórczych i chemicznych,
 - e) konfiskaty, zatrzymania lub zniszczenia mienia przez służby celne lub inne władze państwowe,
 - f) odmowy wjazdu na terytorium danego państwa lub zakazu opuszczania kraju zamieszkania,
 - g) usiłowania bądź skutecznego popełnienia przez Ubezpieczonego lub **współuczestnika podróży** samobójstwa, samookaleczenia lub przestępstwa, niezależnie od stanu poczytalności,
 - h) choroby psychicznej Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży; odpowiadamy jednak za takie szkody w Kosztach Rezygnacji Maxi,
 - i) leczenia zaostrzeń (nasilenia dolegliwości) lub powikłań choroby przewlekłej; odpowiadamy jednak za takie szkody w Kosztach Rezygnacji Maxi,
 - j) obniżonej kondycji psychicznej albo odczuwanych stanów psychicznych lub emocjonalnych Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, związanych z planowaną podróżą, także gdy nie stanowią choroby psychicznej (np. lęk przed lataniem samolotem),
 - k) choroby przenoszonej wyłącznie drogą płciową, AIDS i zakażenia wirusem HIV,
 - l) zażycia przez Ubezpieczonego narkotyków lub innych środków odurzających, niewypisanych przez lekarza substancji psychotropowych lub środków zastępczych (tj. w rozumieniu Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii z dnia 29 lipca 2005 r.), a także zatrucia się tymi substancjami,
 - m) prowadzenia przez Ubezpieczonego pojazdu bez wymaganych uprawnień (np. prawa jazdy) albo po spożyciu alkoholu, zażyciu narkotyków lub innych środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii z dnia 29 lipca 2005 r.,
 - n) pilotowania przez Ubezpieczonego statków powietrznych z napędem silnikowym oraz podróżowania statkami powietrznymi, chyba że Ubezpieczony odbywał lot w charakterze pasażera linii lotniczych, jeśli taki lot wykonywany był zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,

SEKCJA II – PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

- o) udziału Ubezpieczonego w charakterze uczestnika: w off-roadzie motocyklowym oraz odbywanych na wszelkiego rodzaju lądowych i wodnych pojazdach silnikowych wyścigach lub innych formach rywalizacji, pokazach, jazdach próbnych i testowych, próbach prędkościowych, a także związanych z tymi aktywnościami treningach,
 - p) **pandemii**,
 - q) wydania ostrzeżenia dla podróżujących najwyższego stopnia przez Ministerstwo Spraw Zagranicznych Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Wyłączenia określonego wyżej w pkt. h) nie stosuje się:
- a) w wypadku śmierci Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży w wyniku chorób psychicznych wskazanych w §8 ust. 2 Tabela nr 2 pkt 1,
 - b) w Kosztach Rezygnacji Maxi.
7. Wyłączenia określonego wyżej w pkt. i) nie stosuje się:
- a) w wypadku śmierci Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży w wyniku chorób przewlekłych wskazanych w §8 ust. 2 Tabela nr 2 pkt 1,
 - b) w wypadku objętej ochroną ubezpieczeniową śmierci osoby najbliższej Ubezpieczonego lub osoby najbliższej współuczestnika podróży w wyniku chorób przewlekłych wskazanych w §8 ust. 2 Tabela nr 2 pkt 2,
 - c) w Kosztach Rezygnacji Maxi.
8. Nie udzielamy ochrony ubezpieczeniowej, jeśli Ubezpieczony bierze aktywny udział w działaniach wojennych, rewolucji, rebelii, rozruchach, zamieszkach z użyciem broni, powstaniu, buntach, wojnie domowej, działaniach partyzanckich, stanie oblężenia. Ochrona ubezpieczeniowa jest także wyłączona w stosunku do zdarzeń powstałych na skutek działania broni jądrowej, biologicznej lub chemicznej.
9. W zakresie biletu wstępu na wydarzenie oraz rezygnacji z udziału w wydarzeniu:
- a) nie zwracamy kosztów biletu wstępu na wydarzenie, którego nie wykorzystano z powodu odwołania, zmiany terminu lub miejsca wydarzenia albo jeśli wydarzenie przerwano z przyczyn niedotyczących Ubezpieczonego,
 - b) nie zwracamy kosztów niewykorzystanego biletu wstępu na wydarzenie, jeśli Ubezpieczonego nie wpuszczono na teren wydarzenia, zwłaszcza jeśli był pod wpływem alkoholu lub środków odurzających albo substancji psychotropowych (w rozumieniu Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii z dnia 29 lipca 2005 r.),
 - c) nie zwracamy kosztów rezygnacji z udziału w wydarzeniu, jeśli przyczyna rezygnacji powstała przed datą zawarcia umowy ubezpieczenia,
 - d) nie zwracamy dodatkowych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego w związku z rezygnacją z udziału w wydarzeniu, jeśli nie były wliczone w cenę biletu wstępu na wydarzenie.
10. Postanowienia zawarte w ustępach poprzedzających w tym paragrafie stosuje się także do osoby najbliższej Ubezpieczonego oraz współuczestnika podróży i jego osoby najbliższej.
11. Opisane tutaj wyłączenia odpowiedzialności dotyczą zakresu wszystkich ryzyk objętych umową ubezpieczenia, o ile nie zostało to inaczej opisane w tym paragrafie.



SEKCJA III – OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO

§11 Obowiązki Ubezpieczonego

Co musi zrobić Ubezpieczony, gdy zajdzie wypadek ubezpieczeniowy?

Obowiązki Ubezpieczonego w zakresie zgłoszenia

1. Gdy zajdzie **wypadek ubezpieczeniowy**, to Ubezpieczony musi zawiadomić usługodawcę o rezygnacji z usługi lub o zmianie rezerwacji, czyli:
 - a) zgłosić usługodawcy w okresie naszej odpowiedzialności rezygnację z podróży lub rezygnację z udziału w wydarzeniu objętym biletą wstępu na wydarzenie, zmianę rezerwacji lotu lub zakup nowego biletu lotniczego, a zgłoszenie to musi nastąpić niezwłocznie (maksymalnie w ciągu 3 dni),
 - b) uzyskać od usługodawcy pisemne potwierdzenie złożenia tego zgłoszenia, ze wskazaniem dokładnej daty rezygnacji lub zmiany rezerwacji i wysokości poniesionych kosztów.



Wskazówka:

Jeśli musisz zrezygnować z wyjazdu z przyczyn objętych ubezpieczeniem, poinformuj jak najszybciej organizatora podróży o rezygnacji z udziału. Poproś go o pisemne potwierdzenie anulowania rezerwacji wraz z naliczonymi opłatami manipulacyjnymi. To potwierdzenie jest dla nas podstawą do wypłaty odszkodowania. Jest dowodem, że rezygnacja została zgłoszona, jakie koszty zostały naliczone i czego dotyczyły. Bez tego potwierdzenia nie możemy prawidłowo ocenić roszczenia i wypłacić odszkodowania.

2. Gdy zajdzie wypadek ubezpieczeniowy, to Ubezpieczony musi zgłosić do nas roszczenie oraz dostarczyć nam dokumenty potwierdzające zasadność i wysokość zgłoszonego roszczenia, w tym przekazać dokumenty potwierdzające wysokość poniesionych kosztów rezygnacji lub zmiany rezerwacji podróży, który wystawił usługodawca, a także:
 - a) wypełniony formularz zgłoszenia roszczenia,
 - b) polisę,
 - c) umowę z usługodawcą,
 - d) warunki umowy z usługodawcą objętej rezygnacją lub zmianą rezerwacji (w tym: regulaminy, ogólne warunki uczestnictwa, potwierdzenie zakwaterowania lub przelotu – m.in. z podaniem jaki to lot oraz jego numeru),
 - e) bilet wstępu na wydarzenie – w przypadku rezygnacji z udziału w wydarzeniu objętym biletą wstępu na wydarzenie (chyba że nie można było odebrać biletu),
 - f) potwierdzenie pokrycia kosztów (w tym kosztów przedpłat) przez Ubezpieczającego.



Wskazówka:

Aby wypłacić odszkodowanie, musimy wiedzieć, czy i kiedy rezerwacja została anulowana oraz jakie opłaty zostały naliczone przez organizatora podróży. Bez tej informacji nie możemy potwierdzić, że szkoda faktycznie powstała, ani ocenić, na jaką kwotę.

3. Jeśli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dokona zawiadomienia o wypadku ubezpieczeniowym, co przyczyni się do zwiększenia szkody lub uniemożliwi nam ustalenie okoliczności i skutków wypadku ubezpieczeniowego, to możemy odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie.
4. Gdy zajdzie wypadek ubezpieczeniowy, Ubezpieczony ma obowiązek:
 - a) użyć dostępnych środków, które mają na celu ratowanie przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobiec szkodzie lub zmniejszyć jej rozmiar,

SEKCJA III – OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO

b) zaniechać działań, które prowadzą do zwiększenia szkody.

Jeśli Ubezpieczony umyślnie lub na skutek rażącego niedbalstwa nie zastosuje tych środków lub nie zaniecha działań prowadzących do zwiększenia szkody, nie ponosimy odpowiedzialności za szkody powstałe z tego tytułu.

5. Zwrócimy Ubezpieczonemu koszty zastosowania środków, które miały na celu ratowanie przedmiotu ubezpieczenia, zapobieżenie szkodzie lub zmniejszenie jej rozmiaru, jeśli te środki były uzasadnione, nawet gdy okazały się bezskuteczne. Nasza odpowiedzialność w tym zakresie ograniczona jest do sumy ubezpieczenia.

Obowiązki Ubezpiezonego w zakresie dostarczenia dokumentacji

6. Jeśli zapłacono bonami pracowniczymi, hotelowymi lub innymi, w tym o charakterze vouchera – Ubezpieczony musi przekazać nam:
- potwierdzenie tej płatności,
 - potwierdzenie źródła otrzymania bonu,
 - warunki korzystania z bonu (np. regulamin),
 - dokument wskazujący płatnika i konto płatnika w celu wypłaty odszkodowania na konto osoby, która poniosła koszt lub przedłożenie zgody osoby, która poniosła koszt, na wypłatę na rzecz innej osoby – jeśli dokument wystawiony jest imiennie i płatny na zasadach komercyjnych.
7. Dodatkowe dokumenty, które Ubezpieczony musi przekazać nam w razie zajścia poszczególnych wypadków ubezpieczeniowych wskazanych w §8 ust. 2 oraz ust. 5 i ust. 6 OWU, określa Tabela nr 3.

Tabela nr 3

Wypadek ubezpieczeniowy	Dokumenty, które trzeba nam przedłożyć
1. Śmierć	- kopia aktu zgonu - kopia karty zgonu lub innego dokumentu potwierdzającego okoliczności i przyczynę zgonu
2. Nieszczęśliwy wypadek Nagłe zachorowanie Ciąża zagrożona Powikłania ciąży zagrożonej Reakcja alergiczna na szczepienia	karta z wizyty lekarskiej oraz inne dokumenty medyczne potwierdzające zajście wypadku ubezpieczeniowego, na przykład: - historia choroby - karta informacyjna otrzymana przy wypisie ze szpitala - skierowania od lekarzy - inne informacje na temat stanu zdrowia pacjenta (np. diagnoza, opis prowadzonego leczenia i otrzymanych usług medycznych, takich jak pobyty w szpitalu, przeprowadzone zabiegi i operacje, stosowane leki) - w przypadku choroby psychicznej – zaświadczenie od psychiatry - w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku osoby najbliższej Ubezpiezonego lub osoby najbliższej współuczestnika podróży – zaświadczenie o konieczności leczenia szpitalnego lub sprawowania opieki nad osobą najbliższą - w przypadku zachorowania na COVID-19, pozytywny, tj. jednoznacznie potwierdzony, wynik aktualnego testu diagnostycznego - inne dokumenty zawierające informacje o zakresie udzielonej pomocy lub przeciwwskazaniach medycznych do odbycia podróży
3. Wyznaczenie daty porodu	dokumenty medyczne potwierdzające zajście wypadku ubezpieczeniowego, w tym dokumentacja medyczna wystawiona przez lekarza prowadzącego zawierająca diagnozy lekarskie oraz inne dokumenty zawierające informacje dotyczące ciąży, potwierdzające wyznaczenie Ubezpieczonej lub współuczestnicze podróży daty porodu oraz moment (datę) wyznaczenia porodu

SEKCJA III – OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO

4. Wyznaczenie daty transplantacji	dokumenty medyczne potwierdzające zajście wypadku ubezpieczeniowego, w tym dokumentacja medyczna wystawiona przez lekarza prowadzącego zawierająca diagnozy lekarskie oraz inne dokumenty zawierające informacje dotyczące transplantacji, potwierdzające wyznaczenie Ubezpieczonemu lub współuczestnikowi podróży daty transplantacji oraz moment (datę) wyznaczenia transplantacji
5. Odmowa wpuszczenia na pokład samolotu	pisemne oświadczenie wystawione przez lekarza służb medycznych lotniska o odmowie wpuszczenia na pokład samolotu
6. Szkoda w mieniu	a) dokumenty potwierdzające zajście ryzyka elementarnego lub b) raport policji potwierdzający zdarzenie o znamionach przestępstwa oraz c) dokumenty potwierdzające obowiązkową obecność Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży w kraju zamieszkania w czasie planowanej daty realizacji umowy z usługodawcą
7. Zwolnienie z pracy Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży	a) umowa o pracę wskazująca obie strony stosunku pracy oraz b) wypowiedzenie umowy o pracę przez pracodawcę oraz c) świadectwo pracy
8. Wyznaczenie daty egzaminu poprawkowego	zaświadczenie z dziekanatu uczelni lub sekretariatu szkoły potwierdzające udział Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży w egzaminie poprawkowym oraz moment (datę) wyznaczenia terminu tego egzaminu
9. Otrzymanie wezwania na policję, do sądu	dokumenty potwierdzające wezwanie Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży oraz moment (datę) wyznaczenia tego terminu
10. Unieruchomienie pojazdu	dokumenty potwierdzające zajście zdarzenia ubezpieczeniowego i zakres udzielonej pomocy, w tym: a) kopia dowodu zakupu za interwencję pomocy drogowej, b) kopia zgłoszenia szkody wraz z nazwą, danymi Ubezpieczyciela i numerem polisy ubezpieczeniowej pojazdu – w razie wypadku drogowego lub kolizji
11. Wyznaczenie przez pracodawcę daty rozpoczęcia pracy	a) potwierdzenie podjęcia pracy wystawione przez pracodawcę oraz b) dokument stwierdzający wymóg fizycznej obecności w pracy w okresie planowanej podróży oraz c) zaświadczenie z urzędu pracy o posiadaniu w momencie zawarcia umowy ubezpieczenia statusu osoby bezrobotnej
12. Brak możliwości odbycia podróży zgodnie z planem w związku z kontrolą z Państwowej Inspekcji Pracy, urzędu skarbowego, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	a) pisma lub decyzje potwierdzające termin wyznaczonej kontroli w miejscu pracy lub miejscu prowadzenia działalności gospodarczej oraz b) dokumenty potwierdzające konieczność obecności Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży w kraju zamieszkania w czasie planowanej podróży
13. Otrzymanie przez Ubezpieczonego dokumentu potwierdzającego zakwalifikowanie do leczenia uzdrowiskowego lub do rehabilitacji uzdrowiskowej z Narodowego Funduszu Zdrowia	dokumentacja wystawiona przez Narodowy Fundusz Zdrowia poświadczająca zakwalifikowanie Ubezpieczonego do leczenia uzdrowiskowego lub do rehabilitacji uzdrowiskowej oraz datę wyznaczenia tego terminu
14. Zakończenie procedury adopcji dziecka , którego datę ośrodek adopcyjny wyznaczył przed datą lub w trakcie rozpoczęcia realizacji umowy z usługodawcą	zaświadczenie wydane przez ośrodek adopcyjny, potwierdzające termin rozpoczęcia i zakończenia procedury adopcji dziecka oraz datę wyznaczenia terminu adopcji

SEKCJA III – OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO

15. Otrzymanie niespodziewanego wezwania do stawiennictwa na kwalifikację wojskową lub do służby	pisemne wezwanie do stawiennictwa lub rozpoczęcia służby oraz datę wystawienia wezwania i termin, na który Ubezpieczony lub współuczestnik podróży jest wzywany
16. Zarejestrowanie w sądzie pozwu o rozwód	a) kopia pozwu o rozwód małżonków, którzy zawarli umowę z usługodawcą wspólnie oraz b) potwierdzenie wniesienia opłaty od pozwu, oraz c) dokument potwierdzający datę złożenia pozwu (np. potwierdzenie nadania w placówce operatora pocztowego, stempel właściwego sądu)
17. Śmierć, nagłe zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek zwierzęcia domowego	a) dokumenty wystawione przez lekarza weterynarii, potwierdzające: i. przyczynę i datę zachorowania lub śmierci zwierzęcia, w tym konieczność eutanazji, konieczność poddania zwierzęcia leczeniu szpitalnemu na skutek nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku ii. datę zaistnienia wypadku ubezpieczeniowego iii. datę rozpoczęcia i spodziewanego zakończenia leczenia b) książeczka zdrowia zwierzęcia zawierająca informację o aktualnych szczepieniach i nadanym numerze chip oraz wskazująca zgłaszającego roszczenia Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży jako właściciela
18. Zmiana rezerwacji biletu lotniczego lub zakup nowego biletu lotniczego	a) wyliczenie przez przewoźnika kosztów wynikających ze zmiany rezerwacji biletu lotniczego lub zakupu nowego biletu lotniczego oraz b) dokument potwierdzający zajście wypadku ubezpieczeniowego wydany przez przewoźnika lub policję, oraz c) w przypadku, gdy przyczyną dokonania zmiany jest zachorowanie na COVID-19 czyli przyczyna określona w §8 ust. 6, dokumenty określone w pkt. 2 Tabeli nr 3

8. Jeśli powodem rezygnacji z realizacji umowy z usługodawcą lub zmiany rezerwacji są objęte ochroną wypadki ubezpieczeniowe dotyczące osoby najbliższej, którą jest osoba opiekująca się niepełnoletnimi dziećmi Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży lub pozostałymi członkami rodziny będącymi osobami najbliższymi, Ubezpieczony musi przekazać nam kopię zawartej umowy na opiekę odpłatną.
9. Lekarz wystawiający dokumentację nie może być osobą najbliższą Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży.
10. Zastrzegamy sobie możliwość weryfikacji biletu wstępu na wydarzenie, dowodu jego nabycia oraz potwierdzenia od organizatora wydarzenia rezygnacji z udziału w wydarzeniu objętym tym biletu.
11. Na nasze żądanie Ubezpieczony musi przekazać nam także inne dokumenty związane z wypadkiem ubezpieczeniowym lub jego skutkami albo roszczeniem do nas oraz takie, które uznamy za niezbędne do rozpatrzenia roszczenia o wypłatę odszkodowania. Musi również uzupełnić przekazaną nam dokumentację lub umożliwić wgląd do oryginalnej dokumentacji, jeśli przekazuje nam kopie dokumentów.
12. Gdy zajdzie wypadek ubezpieczeniowy, możemy także:
 - a) żądać od Ubezpieczonego dokumentów, które są niezbędne do ustalenia:
 - i. przyczyny wypadku ubezpieczeniowego,
 - ii. odpowiedzialności za szkodę,
 - iii. wysokości odszkodowania,
 - b) weryfikować dokumenty przedłożone w toku postępowania likwidacyjnego,
 - c) zasięgać opinii specjalistów,
 - d) żądać, aby dokumentacja medyczna zawierała dane osobowe pacjenta oraz lekarza, a także dane placówki udzielającej świadczeń,
 - e) żądać dostarczenia zaświadczenia lekarskiego o niezdolności do pracy.
13. Możemy także zweryfikować powód niezdolności Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży do podróży.

SEKCJA III – OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO

Pozostałe obowiązki Ubezpieczonego

14. Gdy zajdzie wypadek ubezpieczeniowy, Ubezpieczony ma także obowiązek:
- umożliwić nam wykonywanie czynności zmierzających do ustalenia: okoliczności powstania wypadku ubezpieczeniowego, zasadności roszczenia, wysokości odszkodowania,
 - dostarczyć nam niezbędną dokumentację,
 - udzielić pomocy i wyjaśnień oraz stosować się do naszych zaleceń,
 - gdy zachodzi taka konieczność – zwolnić lekarzy i placówki medyczne z obowiązku zachowania tajemnicy, w tym lekarskiej,
 - udzielić wszelkich niezbędnych informacji oraz pełnomocnictw,
 - powiadomić nas o umowie ubezpieczenia zawartej z innym ubezpieczycielem, jeśli obejmuje ona te same ryzyka, co ubezpieczone w ramach umowy ubezpieczenia zawartej z nami, z podaniem nazwy tego ubezpieczyciela oraz numeru polisy.

Brak wykonania obowiązków

15. Jeśli Ubezpieczony nie wykona któregoś z obowiązków określonych w tym paragrafie, to możemy na tej podstawie odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub części. Nasza odpowiedzialność będzie zależała od tego, w jakim stopniu niewykonanie obowiązków przez Ubezpieczonego wpłynęło na możliwość ustalenia przez nas przynajmniej jednego z poniższych punktów:
- przyczyny wypadku ubezpieczeniowego,
 - odpowiedzialności za szkodę,
 - wysokości należnego odszkodowania.

§12 Odszkodowanie

Jak ustalamy i kiedy wypłacamy odszkodowanie?

- Odszkodowanie wypłacamy, jeśli uznamy roszczenie uprawnionego lub **osoby uprawnionej** z umowy ubezpieczenia. Uznanie następuje w wyniku:
 - ustaleń w postępowaniu likwidacyjnym szkody lub
 - zawartej ugody, lub
 - prawomocnego orzeczenia sądu.
- Odszkodowanie wypłacamy w terminie 30 dni od daty zgłoszenia roszczenia.
- Jeśli w terminie 30 dni od daty zgłoszenia roszczenia nie da się wyjaśnić okoliczności koniecznych do ustalenia naszej odpowiedzialności albo nie da się określić wysokości odszkodowania, to odszkodowanie wypłacamy w ciągu 14 dni licząc od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności możliwe było wyjaśnienie tych okoliczności. Natomiast bezsporną część odszkodowania wypłacamy w terminie 30 dni od daty zgłoszenia roszczenia.
- Odszkodowanie wypłacamy w złotych polskich (PLN).
- Jeśli ustaliliśmy wysokość roszczenia na podstawie **dowodów zakupu** w walucie zagranicznej, a wypłata następuje w polskich złotych, to walutę przeliczamy na polski złoty według średniego kursu walut Narodowego Banku Polskiego z dnia poprzedzającego dzień wydania decyzji ustalającej wysokość odszkodowania.
- Jeśli przedmiotem roszczenia jest zwrot poniesionych kosztów, to wypłata odszkodowania następuje na podstawie dowodów zakupu.
- Koszty objęte zakresem ubezpieczenia zwracamy osobie, która je poniosła, lub bezpośrednio wystawcom dowodów zakupu.
- Jeśli przyczyną wystąpienia z roszczeniem jest śmierć Ubezpieczonego, to odszkodowanie wypłacamy osobie uprawnionej.

SEKCJA III – OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO

§13 Odmowa lub częściowe uwzględnienie roszczenia

Co zrobić w razie odmowy wypłaty lub uwzględnienia jedynie części roszczenia?

1. Jeśli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż domagała się tego osoba występująca z roszczeniem, to informujemy o tym pisemnie tę osobę. W informacji wskazujemy, z jakich powodów i na jakiej podstawie prawnej odmówiliśmy wypłaty całości lub części odszkodowania.
2. Jeśli uprawniony nie zgadza się z naszym stanowiskiem, to może w ciągu 30 dni od daty otrzymania decyzji zgłosić wniosek o ponowne rozpatrzenie roszczenia. Wniosek ten składa się na adres e-mail lub pisemnie na adres korespondencyjny.

§14 Regres ubezpieczeniowy

1. Jeśli wypłacimy odszkodowanie, to z dniem wypłaty przechodzi na nas z mocy prawa Twoje roszczenie przeciwko **osobie trzeciej**, odpowiedzialnej za powstanie szkody (tzw. roszczenie regresowe). Wysokość tego roszczenia wynosi tyle, ile wypłacone przez nas odszkodowanie. Oznacza to, że możemy dochodzić tej kwoty od osoby trzeciej odpowiedzialnej za powstanie szkody.
2. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy za powstanie szkody odpowiedzialne są osoby, które pozostają z Tobą we wspólnym gospodarstwie domowym (może to być np. żona, ojciec, brat) lub za które ponosisz odpowiedzialność (np. dzieci). Jednak wyjątek ten nie działa, jeśli sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. Musisz zabezpieczyć możliwość dochodzenia przez nas roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
4. Jeśli bez naszej zgody zrenkiesz się praw przysługujących Ci od osób trzecich z tytułu wyrządzonych szkód, to możemy odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub w części. Możemy też zażądać zwrotu wypłaconego odszkodowania.



SEKCJA IV – NA KONIEC

§15 Korespondencja, język i wymiana informacji

1. Oto jak możesz kierować do nas zawiadomienia i oświadczenia:
 - a) listem poleconym na adres korespondencyjny,
 - b) mailowo na adres e-mail,
 - c) osobiście w naszym biurze – gdy składasz do nas w ten sposób pismo, na swojej kopii otrzymasz potwierdzenie (data i podpis), że je przyjęliśmy.Odrębny sposób komunikacji przewiduje tryb reklamacyjny, o którym piszemy w §16.
2. Językiem obowiązującym w naszych kontaktach i korespondencji jest język polski.
3. Jeśli zmienisz adres siedziby lub miejsca zamieszkania, poinformuj nas o tym. My także Cię poinformujemy, jeśli zmieni się adres naszej siedziby. Dotyczy to także Ubezpieczonego.



Wskazówka:

Nasze adresy e-mail i inne formy kontaktu znajdziesz w §18.

§16 Reklamacje (skargi i zażalenia)

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia, a także poszukujący ochrony ubezpieczeniowej lub zleceniodawca gwarancji ubezpieczeniowej, mogą wnieść reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, agenta ubezpieczeniowego i agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające.
2. Zasady wnoszenia reklamacji na usługi świadczone przez Ubezpieczyciela oraz agenta działającego wyłącznie w imieniu lub na rzecz Ubezpieczyciela.
 - a) Reklamacja może być złożona w następujący sposób:
 - i. pocztą elektroniczną na adres reklamacje@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl;
 - ii. elektronicznie, na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-46007-72085-DHJWV-21;
 - iii. telefonicznie, pod numerem +48 58 324 88 50;
 - iv. ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce, al. Grunwaldzka 413, 80-309 Gdańsk.
 - b) Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych w terminie 60 dni, o czym Ubezpieczyciel poinformuje wraz z wyjaśnieniem przyczyny opóźnienia i wskazaniem okoliczności niezbędnych do ustalenia dla rozpatrzenia sprawy oraz wskazaniem terminu udzielenia odpowiedzi.
 - c) Odpowiedź może zostać udzielona w formie elektronicznej (mailowej) na wniosek składającego reklamację.
 - d) W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, osoba fizyczna składająca reklamację może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl.
3. Zasady wnoszenia reklamacji na usługi świadczone przez agenta, który działa w imieniu lub na rzecz Ubezpieczyciela oraz innych zakładów ubezpieczeń – w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
 - a) Reklamacje w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową należy składać bezpośrednio do agenta, który świadczył usługi w zakresie dystrybucji ubezpieczeń. Reklamacje te rozpatrywane są bezpośrednio przez tego agenta. W przypadku wpływu takiej reklamacji do Ubezpieczyciela, Ubezpieczyciel prześle reklamację niezwłocznie agentowi, informując o tym jednocześnie osobę występującą z reklamacją.

§17 Rozstrzyganie sporów i prawo właściwe

1. Spory wynikające z umów ubezpieczenia mogą rozpatrywać sądy według właściwości ogólnej albo sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, uprawnionego lub osoby uprawnionej.
2. Jeśli z umowy ubezpieczenia wyniknie spór, to za obopólną zgodą – Twoją i naszą – możemy poddać go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.
3. Podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami dla ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działającej przez Oddział w Polsce jest Rzecznik Finansowy:
Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47 A, 00-695 Warszawa
www.rf.gov.pl
4. Jeśli jakieś sprawy nie zostały uregulowane w OWU, to stosuje się do nich przepisy prawa polskiego.

§18 Adresy, maile, telefony

Adres:

ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium
działająca przez Oddział w Polsce
al. Grunwaldzka 413
80-309 Gdańsk
www.ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl

W przypadku pytań lub wątpliwości w kraju:

+48 58 324 88 50
poczta@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl

W przypadku pytań lub wątpliwości ws. zgłoszonej szkody:

+48 58 324 88 50
szkody@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl

Reklamacje:

+48 58 324 88 50
reklamacje@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl
Osobiście lub tradycyjną pocztą – adres j.w.

Nasz adres do doręczeń elektronicznych:

AE:PL-46007-72085-DHJWV-21

Odstąpienie i wypowiedzenie:

+48 58 324 88 50
poczta@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl

Wniosek o zwrot składki dostępny na naszej stronie:

zgłoszenie online przez formularz na stronie lub druk do pobrania na stronie:
www.ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl/obsługa-online/
zgłoszenie na adres e-mail:
zwrotskladki@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl

Ogólne Warunki Ubezpieczenia stosuje się do umów ubezpieczenia zawieranych od 10 czerwca 2025 roku. Zatwierdził je Zarząd Ubezpieczyciela uchwałą numer 02/GIC/2025 z dnia 23 maja 2025 roku.

Prezes Zarządu



Sebastian
Schmidtke

Członek Zarządu



Torsten Haase