



# Ogólne Warunki Ubezpieczenia Zmiana planu podróży

## Spis treści

Informacje według artykułu 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 roku – o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej	2
Wstęp	3
<b>Umowa ubezpieczenia</b>	<b>4</b>
Kto może zawrzeć z nami umowę i kiedy	4
Jaka jest wysokość składki i kiedy ją opłacić	4
Kiedy rozpoczyna i kończy się nasza ochrona	4
<b>Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży</b>	<b>5</b>
Co chronimy	5
Kiedy pokryjemy koszty rezygnacji z podróży	5
<b>Ubezpieczenie kosztów przerwania podróży</b>	<b>7</b>
Co chronimy	7
Kiedy pokryjemy koszty przerwania podróży	8
<b>W jakich sytuacjach nie pokryjemy kosztów rezygnacji i przerwania podróży</b>	<b>9</b>
<b>Na jakie sumy ubezpieczamy</b>	<b>9</b>
<b>Postępowanie w przypadku szkody</b>	<b>9</b>
Jak zgłosić szkodę	9
W jaki sposób i w jakim terminie wypłacimy odszkodowanie	10
<b>Reklamacje</b>	<b>10</b>
Jak możesz złożyć reklamację	10
Jak rozpatrujemy reklamacje	11
Jak można inaczej rozwiązać spór	11
<b>Pozostałe postanowienia</b>	<b>11</b>
Jakie są obowiązki Twoje i właściciela polisy w związku z zawarciem umowy	11
Jak chronimy dane osobowe	11
Czy wypłacone odszkodowanie podlega opodatkowaniu	13
Jakie przepisy prawa stosujemy w umowie	13
W jaki sposób możesz się z nami skontaktować	13
<b>Postanowienia końcowe</b>	<b>13</b>
<b>Słowniczek</b>	<b>13</b>

## Informacje według artykułu 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 roku – o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

Informacja wskazuje postanowienia Ogólnych Warunków Ubezpieczenia dotyczące zagadnień:

Rodzaj informacji:	Przesłanki wypłaty odszkodowania/ świadczenia:
Dotyczy:	Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży
Numer jednostki z wzorca umowy:	Pkt 20-25, 37-39, 47-55, 89-90, z uwzględnieniem pojęć pkt 95;
Dotyczy:	Ubezpieczenie kosztów przerwania podróży
Numer jednostki z wzorca umowy:	Pkt 26-32, 37-39, 47-55, 89-90 , z uwzględnieniem pojęć pkt 95;
Rodzaj informacji:	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności ubezpieczyciela uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia:
Numer jednostki z wzorca umowy:	Pkt 33-35, z uwzględnieniem pojęć pkt 95.



Wstęp jest informacją marketingową. Nie jest on treścią Ogólnych Warunków Ubezpieczenia.

## Krótki przewodnik po ubezpieczeniu Zmiana planu podróży



### Na początku chcemy Ci wyjaśnić pojęcia, które dotyczą Twojego ubezpieczenia

**Ubezpieczyciel (My)** – Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, która prowadzi działalność na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 6 czerwca 2008 r. Nr DNS/602/112/30/08/EMK.

**Ty (ubezpieczony)** – osoba, dla której właściciel polisy (ubezpieczający) zawarł umowę ubezpieczenia. Właściciel polisy może zawrzeć umowę ubezpieczenia dla siebie. Wtedy jest jednocześnie ubezpieczającym i ubezpieczonym.

**Właściciel polisy (ubezpieczający)** – osoba fizyczna, która zawarła z nami umowę ubezpieczenia i ma obowiązek opłacić składkę.



### Dla kogo jest nasze ubezpieczenie?

Ubezpieczenie jest dla osób, które w przypadku rezygnacji z odbycia podróży za granicę lub jej przerwania chcą uzyskać zwrot kosztów za zakupione usługi turystyczne.



### Dlaczego warto wybrać nasze ubezpieczenie?

Kupujesz wycieczki z wyprzedzeniem? Jeśli musisz zrezygnować z wyjazdu, zwrócimy Ci koszty za zakupione usługi turystyczne takie jak transport, noclegi lub bilety wstępu. Dzięki temu nie stracisz pieniędzy, jeśli będziesz musiał zrezygnować z podróży lub wrócić wcześniej z powodu na przykład choroby w rodzinie, utraty pracy, problemów z ciążą.



### Jak kupić ubezpieczenie?

Ubezpieczenie można kupić online w Santander internet oraz Santander mobile.

Po wypełnieniu formularza i opłaceniu składki, wyślemy polisę na wskazany adres e-mail, który właściciel polisy poda podczas zakupu ubezpieczenia.



### Jak zgłosić szkodę?

Najszybciej zgłosisz szkodę, gdy zadzwonisz na numer:


**TEL: + 48 22 522 27 06 (opłata zgodna z taryfą operatora)**

W Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia (OWU) znajdziesz informacje o tym, jak działa ubezpieczenie oraz jaki jest jego zakres.

W zależności od Twoich potrzeb możesz samodzielnie skomponować swoje ubezpieczenie. Możesz kupić tylko ubezpieczenie rezygnacji z podróży lub wybrać drugą opcję i ubezpieczenie rezygnacji kupić wraz z ubezpieczeniem przerwania podróży.

Ten dokument to Ogólne Warunki Ubezpieczenia Zmiana planu podróży (OWU), zgodnie z którymi świadczymy Tobie **ochronę**.

Sygnatura OWU ZPP/IND/14/12/2024.


 W takich ramach, jak ta, zamieszczamy przydatne komentarze aby ten dokument był dla Ciebie prostszy. Te treści nie zastępują pełnego tekstu ogólnych warunków ubezpieczenia. Są to dodatkowe wyjaśnienie dla Ciebie.

Oznaczyliśmy je – 

Pojęcia, które wyjaśniamy w Słowniczku na końcu OWU, piszemy **pogrubioną czcionką** w tekście dokumentu.


## Umowa ubezpieczenia

### Kto może zawrzeć z nami umowę i kiedy

 Jeśli kupujesz ubezpieczenie dla siebie, to jesteś zarówno ubezpieczającym (właścicielem polisy), jak i ubezpieczonym (osobą objętą ochroną). Jeśli kupujesz ubezpieczenie dla innej osoby, na przykład dla swojego dziecka lub znajomego, wtedy to oni są ubezpieczonymi.


1. **Umowę** zawieramy z **właścicielem polisy** na jego wniosek. **Umowę** możemy też zawrzeć, gdy **właściciel polisy** przyjmie złożoną przez nas ofertę. Zawarcie **umowy** potwierdzamy polisą.
2. **Właściciel polisy** musi:
  - 1) być osobą fizyczną i
  - 2) w dniu zawarcia **umowy** mieć pełną zdolność do czynności prawnych (m.in. ukończone 18 lat).
3. **Właściciel polisy** może zawrzeć z nami **umowę** dla Ciebie. Wówczas wskaże Cię jako **ubezpieczonego**. **Ubezpieczonym** musi być osobą fizyczną.
4. Nie musisz, ale możesz być jednocześnie **właścicielem polisy** i **ubezpieczonym**.
5. **Umowę** możemy zawrzeć na jedną **podróż**, na okres od 1 dnia do 1 roku.
6. **Umowę** możemy zawrzeć maksymalnie 12 miesięcy przed dniem rozpoczęcia **podróży**, w terminie:
  - 1) w dowolnym momencie, ale nie później niż 60 dni przed rozpoczęciem **podróży**,
  - 2) do 7 dni od daty rezerwacji i optacenia **usługi turystycznej** (lub wpłacenia zaliczki), jeżeli do rozpoczęcia **podróży** pozostało od 31 do 59 dni,
  - 3) w dniu rezerwacji i optacenia **usługi turystycznej** (lub wpłacenia zaliczki), oraz przez kolejne 2 dni, jeżeli do rozpoczęcia **podróży** pozostało od 8 do 30 dni,
  - 4) w dniu rezerwacji i optacenia **usługi turystycznej** (lub wpłacenia zaliczki), jeżeli do rozpoczęcia **podróży** pozostało od 1 do 7 dni.

### Jaka jest wysokość składki i kiedy ją optać

 Właściciel polisy musi optać składkę. Bez tego ochrona nie rozpocznie się.

7. Wysokość składki ustalamy w zależności od zakresu ubezpieczenia oraz wartości **usług turystycznych** wskazanych na polisie i zgodnie z taryfą składek, która obowiązuje w dniu zawarcia **umowy**.
8. Do zapłaty składki zobowiązany jest **właściciel polisy**. Składkę musi optać jednorazowo przed zawarciem **umowy**.
9. Składkę uznajemy za zapłaconą w dniu, w którym wpłynęła ona na nasze konto w pełnej wymaganej kwocie.

### Kiedy rozpoczyna i kończy się nasza ochrona

 Chronimy zdarzenia, które wystąpią w okresie ochrony. Okres ochrony znajdziesz w polisie.

10. **Ochrona** w ubezpieczeniu rezygnacji z podróży rozpoczyna się następnego dnia po zawarciu **umowy**, ale nie wcześniej niż po optaceniu składki. Datę rozpoczęcia **ochrony** znajdziesz w polisie.
11. **Ochrona** w ubezpieczeniu przerwania podróży rozpoczyna się w dniu rozpoczęcia **podróży**, ale nie wcześniej niż po optaceniu składki. Datę rozpoczęcia **ochrony** znajdziesz w polisie.
12. **Ochrona** w ubezpieczeniu rezygnacji z podróży kończy się w jednym z terminów, który wystąpi pierwszy:
  - 1) z dniem rozpoczęcia **podróży**, jednak nie później niż z upływem dnia wskazanego w polisie jako data rozpoczęcia **podróży**,
  - 2) z dniem, w którym **właściciel polisy** złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy,
  - 3) z dniem, w którym **właściciel polisy** złożył oświadczenie o wypowiedzeniu umowy.

13. Ochrona w ubezpieczeniu przerwania podróży kończy się w jednym z terminów, który wystąpi pierwszy:
- 1) z dniem, w którym zakończysz **podróż**, jednak nie później niż z upływem dnia wskazanego w polisie jako data zakończenia **ochrony**,
  - 2) z dniem, w którym **właściciel polisy** złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy,
  - 3) z dniem, w którym **właściciel polisy** złożył oświadczenie o wypowiedzeniu umowy.
14. Jeśli **umowa** zawarta jest na **okres** dłuższy niż 6 miesięcy, **właściciel polisy** może odstąpić od niej:
- 1) w ciągu 30 dni od dnia jej zawarcia,
  - 2) w ciągu 7 dni od jej zawarcia, jeśli **właściciel polisy** jest przedsiębiorcą.
- Właściciel polisy** nie musi podawać przyczyny odstąpienia. Odstąpienie od umowy nie zwalnia go z obowiązku opłacenia składki za **okres**, w którym zapewnialiśmy **ochronę ubezpieczeniową**.
15. Jeśli **właściciel polisy** jest konsumentem, a my najpóźniej w dniu zawarcia **umowy** nie poinformowaliśmy go o prawie do odstąpienia od **umowy**, termin 30 dni na odstąpienie od umowy liczymy od dnia, w którym dowiedział się o tym prawie.
16. Jeśli **właściciel polisy** jest konsumentem i zawrze **umowę** przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, może odstąpić od niej w ciągu 30 dni:
- 1) od dnia, w którym poinformowaliśmy go o zawarciu **umowy** lub
  - 2) od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta (liczy się termin późniejszy).
- Termin uważa się za zachowany, jeżeli **właściciel polisy** wyśle oświadczenie na piśmie najpóźniej w ostatnim dniu terminu, w którym ma prawo do odstąpienia.
17. Prawo do odstąpienia nie przysługuje **właścicielowi polisy** jeśli jest konsumentem i:
- 1) **umowa** została całkowicie wykonana na jego żądanie przed upływem terminu, o którym mowa w pkt 16 lub
  - 2) w przypadku, gdy zawrze umowę na **okres** krótszy niż 30 dni.
18. **Właściciel polisy** ma prawo wypowiedzieć umowę w każdym czasie. Wypowiedzenie **umowy** nie zwalnia go z obowiązku opłacenia składki za **okres**, w którym udzielaliśmy **ochrony ubezpieczeniowej**. Nie musi podawać przyczyn wypowiedzenia.
19. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub odstąpieniu **właściciel polisy** musi złożyć nam na piśmie na przykład na adres e-mail: [turystyka.polisa@allianz.com](mailto:turystyka.polisa@allianz.com). Wypowiedzenie **właściciel polisy** może złożyć również za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

## Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży

### Co chronimy



Możesz ubezpieczyć się gdy jedziesz za granicę z biurem podróży jak i organizujesz wyjazd samodzielnie.

20. Obejmujemy **ochroną** koszty:
- 1) **usług turystycznych**, z których musisz zrezygnować przed rozpoczęciem **podróży** lub
  - 2) zmiany rezerwacji tych **usług turystycznych**, które nie zostaną zrealizowane w związku z rezygnacją z podróży.
- Pokryjemy te koszty, gdy zrezygnujesz z podróży z powodów, które wskazujemy w pkt 25.
21. Jeśli zrezygnujesz z podróży, zwrócimy Ci koszty **usług turystycznych**, które poniesiesz do dnia zawarcia **umowy ubezpieczenia** lub, które zobowiąziesz się ponieść zgodnie z umową z dostawcą **usługi turystycznej**. Pokryjemy tylko te koszty, które **właściciel polisy** podał przy zawieraniu umowy ubezpieczenia. Zwrócimy je w granicach sumy ubezpieczenia, którą potwierdzimy na polisie.
22. Poniesione koszty **usług turystycznych** zwrócimy na podstawie przedstawionych dowodów ich poniesienia.



Dowodem na to, że poniesiono koszty, może być na przykład umowa z biurem podróży, rachunki, potwierdzenie zapłaty z konta.

23. Nie zapłacimy za tą część kosztów, którą zwrócił Ci:
- 1) organizator wycieczki,
  - 2) **przewoźnik** (za bilet),
  - 3) wynajmujący (zakwaterowanie),
  - 4) inny dostawca **usługi turystycznej**.
24. Odpowiadamy za **zdarzenia ubezpieczeniowe**, które wystąpią w czasie trwania naszej **ochrony**.



Nie obejmujemy ochroną wszystkich przyczyn rezygnacji z podróży, jakie mogą Ci się przydarzyć przed rozpoczęciem podróży, a które uniemożliwią Ci jej realizację.

### Kiedy pokryjemy koszty rezygnacji z podróży


25. Pokryjemy koszty rezygnacji z podróży z następujących przyczyn:
- 1) Ty lub **współuczestnik podróży nagle zachorujecie** lub będziecie mieć **nieszczęśliwy wypadek** i lekarz, który prowadzi leczenie stwierdzi, że stan zdrowia uniemożliwia rozpoczęcie **podróży** któremukolwiek z was.

- O tym, czy Twój stan zdrowia nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia **podróży**, decyduje lekarz prowadzący leczenie. Dokumentem, który potwierdza Twoją niezdolność do **podróży** może być na przykład zwolnienie lekarskie.
- 2) członek Twojej rodziny lub rodziny **współuczestnika podróży**, który nie podróżuje z Tobą, **nagle zachoruje** lub ulegnie **nieszczęśliwemu wypadkowi** i jego stan będzie uznany przez lekarza prowadzącego leczenie za zagrażający życiu lub wymagający hospitalizacji i nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia **podróży**,
  - 3) nastąpi śmierć: **współuczestnika podróży**, członka Waszych rodzin, lub zwierzęcia asystującego Tobie lub **współuczestnikowi podróży**,
  - 4) Ty lub współuczestnik podróży, wasze dzieci lub dzieci waszych małżonków, partnerów zostaliście skierowani do odbycia **kwarantanny**, która obowiązuje w dniu rozpoczęcia **podróży**,
  - 5) lekarz potwierdzi ciążę u Ciebie lub Twojej żony,
  - 6) pojawią się komplikacje z ciążą: Twoją, współuczestniczki podróży, Twojej żony lub partnerki, żony lub partnerki **współuczestnika podróży**,
  - 7) Ty lub **współuczestnik podróży** mieliście wypadek drogowy, kolizję lub awarię **pojazdu**, którym mieliście podróżować. W wyniku tego zdarzenia **pojazd** jest unieruchomiony i uniemożliwia to rozpoczęcie **podróży** w planowanym terminie podanym przy zawarciu **umowy**,
  - 8) skradziono **pojazd** należący do Ciebie lub **współuczestnika podróży**, który miał służyć jako główny środek transportu w **podróży**,
  - 9) w ciągu 30 dni przed rozpoczęciem **podróży** Ty lub **współuczestnik podróży** zgubicie lub dojdzie do kradzieży waszych dokumentów niezbędnych do **podróży**. Dokumentami tymi są:
    - a) dowód osobisty,
    - b) paszport (jeśli jest wymagany do przekroczenia granicy kraju **podróży** i nie może być zastąpiony przez dowód osobisty),
    - c) wiza turystyczna (jeśli jest wymagana do przekroczenia granicy kraju **podróży**) lub
    - d) dokument, który potwierdza uprawnienia do kierowania **pojazdem**, który służy jako środek transportu w **podróży**.
  - 10) **przewoźnik** ma opóźnienie o co najmniej 24 godziny od zaplanowanego czasu rozpoczęcia **podróży** pierwszym środkiem transportu, które jest skutkiem:
    - a) kłęski żywiołowej,
    - b) warunków pogodowych,
    - c) strajków,
    - d) zamknięcia ruchu lotniczego lub kolejowego, którego miał dotyczyć transport,
  - 11) w miejscu, do którego planujesz **podróż** uprawnione organy wydały nakaz obowiązkowej ewakuacji. Nakaz został wydany nie wcześniej niż w okresie 60 dni przed planowanym rozpoczęciem **podróży** podanym przy zawarciu **umowy**,
  - 12) nie masz możliwości zakwaterowania w zarezerwowanym miejscu pobytu w **podróży** z powodu:
    - a) pożaru,
    - b) zalań,
    - c) powodzi,
    - d) eksplozji,
    - e) obsunięcia się ziemi,
    - f) tąpnięcia,
    - g) lawiny,
    - h) huraganu,
    - i) zagrożenia katastrofą budowlaną.
  - 13) nie możesz zatrzymać się w podróży u **członka** Twojej **rodziny**, jeżeli jego miejsce zamieszkania miało być Twoim miejscem pobytu w **podróży**, z powodu:
    - a) pożaru,
    - b) powodzi,
    - c) eksplozji,
    - d) obsunięcia się ziemi,
    - e) tąpnięcia,
    - f) lawiny,
    - g) huraganu,
    - h) zalań,
    - i) zagrożenia katastrofą budowlaną lub
    - j) **nagłego zachorowania**, wypadku lub śmierci osób, które zamieszkują pod tym samym adresem co ten **członek** Twojej **rodziny**,
  - 14) Ty lub współuczestnik podróży nie możecie się zaszczepić z powodów medycznych, a szczepienia te są wymagane, aby wjechać do miejsca **podróży**.
  - 15) odmówiono wydania Tobie lub **współuczestnikowi podróży** wiza turystycznej wymaganej przy wjeździe do kraju **podróży**,
  - 16) w okresie nie więcej niż 30 dni przed rozpoczęciem podróży w promieniu 100 kilometrów od miejsca, do którego podróżujesz zgodnie z pierwotnym planem **podróży** dojdzie do **aktów terroru** lub **zamieszek spotecznych**. Z zastrzeżeniem, że **akty terroru** lub **zamieszki** nie mogły mieć miejsca w promieniu 40 kilometrów od miejsca **podróży** w żadnym momencie w ciągu 30 dni przed datą rozpoczęcia ochrony.
  - 17) w miejscu Twojego zamieszkania lub **współuczestnika podróży** dojdzie do:
    - a) pożaru,
    - b) kradzieży z wtamaniem,
    - c) powodzi,
    - d) eksplozji,
    - e) obsunięcia się ziemi,
    - f) tąpnięcia,


- g) lawiny,
  - h) huraganu,
  - i) zalania,
  - j) zagrożenia katastrofą budowlaną,
- 18) Ty lub **współuczestnik podróży** musicie osobiście stawić się w sądzie w sprawie cywilnej lub karnej, o ile nie wiedzieliście o tym obowiązku przed zawarciem **umowy ubezpieczenia**.
  - 19) Ty lub **współuczestnik podróży** otrzymacie informację z sądu o wniesieniu pozwu o rozwód lub separację, o ile nie mieliście wiedzy o tym przed zawarciem **umowy ubezpieczenia**,
  - 20) Ty lub **współuczestnik podróży** otrzymaliście informację o dacie zakończenia procedury adopcji dziecka w ośrodku adopcyjnym, która przypada na okres **podróży**, jeżeli procedura ta rozpoczęła się przez zawarciem **umowy ubezpieczenia**,
  - 21) Ty lub **współuczestnik podróży** zostaliście zwolnieni z pracy z przyczyn niezależnych od Was i niewynikających z waszych decyzji, w przypadku zatrudnienia na umowę o pracę na czas nieokreślony,
  - 22) Ty lub **współuczestnik podróży** otrzymaliście ofertę odpłatnego zatrudnienia potwierdzonego zawarciem umowy o pracę, które wymaga obecności w tej pracy w czasie pierwotnie zaplanowanego terminu **podróży**,
  - 23) Ty lub **współuczestnik podróży** lub któreś z waszych małżonków musieliście przeprowadzić się co najmniej 150 kilometrów z powodu przeniesienia przez pracodawcę do innego miejsca pracy.
  - 24) Ty lub **współuczestnik podróży** jako członek służb ratunkowych zostaliście wezwani do pracy, aby pomóc w związku z katastrofą lub klęską żywiołową w czasie, który pokrywa się z Waszą zaplanowaną **podróżą**.
  - 25) Ty lub **współuczestnik podróży** lub członek Waszych rodzin, który nie jest żołnierzem sił zbrojnych, zostaliście powołani do czynnej służby wojskowej.

## Ubezpieczenie kosztów przerwania podróży


### Co chronimy

 Jeśli zachorujesz w podróży i musisz wrócić do Polski lub Twojego kraju zamieszkania 2 dni przed jej zaplanowanym zakończeniem, otrzymasz zwrot poniesionych kosztów za dni skróconej podróży.

26. Obejmujemy ochroną koszty:
  - 1) **usług turystycznych**, których nie zrealizujesz, bo musisz przerwać **podróż** w trakcie jej trwania lub
  - 2) zmiany rezerwacji tych **usług turystycznych**, które nie zostaną zrealizowane w związku z przerwaniem podróży.
 Pokryjemy te koszty niewykorzystanych **usług turystycznych**, gdy przerwiesz podróż z powodów, które wskazujemy w pkt 32.

 Jeśli na skutek nieszczęśliwego wypadku w podróży musisz zostać w hotelu, w czasie kiedy masz wykupiony na ten dzień bilet do muzeum, otrzymasz zwrot poniesionych kosztów za tę usługę turystyczną.

27. Jeśli przerwiesz podróż, zwrócimy Ci koszty **usług turystycznych**, które poniesiesz do dnia zawarcia **umowy ubezpieczenia** lub, które zobowiąziesz się ponieść zgodnie z umową z dostawcą **usługi turystycznej**, a z których nie skorzystasz w **podróży**. Pokryjemy tylko te koszty, które **właściciel polisy** podał przy zawieraniu **umowy ubezpieczenia**. Zwrócimy je w granicach **sumy ubezpieczenia**, którą potwierdzimy na polisie.
28. Poniesione koszty **usług turystycznych** zwrócimy na podstawie przedstawionych dowodów ich poniesienia.

 Dowodem na to, że poniesiono koszty podróży może być na przykład umowa z biurem podróży, rachunki, potwierdzenie zapłaty z konta

29. Nie zapłacimy za tą część kosztów, którą zwrócisz Ci:
  - 1) organizator wycieczki,
  - 2) **przewoźnik** (za bilet),
  - 3) wynajmujący (za zakwaterowanie),
  - 4) inny dostawca **usługi turystycznej**.
30. Odpowiadamy za **zdarzenia ubezpieczeniowe**, które wystąpią w czasie trwania naszej **ochrony**.
31. Pokryjemy dodatkowe koszty jakie powstały w wyniku przerwania podróży w czasie trwania naszej **ochrony** i które poniesiesz w **podróży**. Kosztami tymi są:
  - 1) zakup biletu w klasie ekonomicznej lub koszty zmiany terminu usługi transportu u **przewoźnika** (rezerwacji biletu) abyś mógł wcześniej wrócić do Polski lub Twojego **kraju zamieszkania** lub w celu kontynuowania **podróży** po jej przerwaniu,
  - 2) zakwaterowanie, gdy zaptasz z góry za wspólny pobyt, a **współuczestnik podróży** będzie musiał ją przerwać. Zwrócimy Ci koszt niewykorzystanego pobytu za tego **współuczestnika podróży**, jeśli Ty sam zostaniesz w tym miejscu zakwaterowania,
  - 3) zakwaterowanie, wyżywienie i transport w sytuacji, gdy musisz oczekiwać na swój transport powrotny, jeśli nie możesz zrealizować tego pierwotnie zaplanowanego.
 Koszty te poniesiemy do wysokości łącznego limitu 600 złotych dziennie, maksymalnie za 5 dni. Liczbę dni, liczymy za każdy rozpoczęty dzień, łącznie za tyle dni ile trwało oczekiwania na powrót do Polski lub Twojego **kraju zamieszkania**.



Nie obejmujemy ochroną wszystkich przyczyn przerwania podróży, jakie mogą Ci się przydarzyć w jej trakcie, a które spowodują przerwanie podróży.

### Kiedy pokryjemy koszty przerwania podróży

32. Pokryjemy koszty przerwania podróży, które powstały w trakcie **podróży** z następujących przyczyn:

- 1) Ty lub **współuczestnik podróży nagle zachorujecie** lub będziecie mieć **nieszczęśliwy wypadek** i lekarz, który prowadzi leczenie stwierdzi, że stan zdrowia uniemożliwia kontynuowanie **podróży** któremukolwiek z was,  
O tym, czy zachorowanie albo wypadek uniemożliwia kontynuowanie **podróży**, decyduje lekarz prowadzący leczenie. Dokumentem, który potwierdza Twoją niezdolność do **podróży** może być na przykład zwolnienie lekarskie.
- 2) członek Twojej rodziny lub rodziny **współuczestnika podróży**, który nie podróżuje z Tobą, **nagle zachoruje** lub ulegnie **nieszczęśliwemu wypadkowi** i jego stan będzie uznany przez lekarza prowadzącego leczenie za zagrażający życiu,
- 3) Ty lub **współuczestnik podróży**, wasze dzieci lub partnera, zostaliście skierowani do odbycia **kwarantanny**, która obowiązuje w trakcie waszej **podróży**,
- 4) nastąpi śmierć: **współuczestnika podróży**, członka Waszych **rodzin** lub zwierzęcia asystującego Tobie lub **współuczestnikowi podróży**,
- 5) pojawiają się komplikacje z ciążą: Twoją, **współuczestniczki podróży**, ciążą Twojej żony lub partnerki, żony lub partnerki **współuczestnika podróży**,
- 6) Ty lub **współuczestnik podróży** mieliście wypadek drogowy, kolizję lub awarię **pojazdu**, którym podróżujecie. W wyniku tego zdarzenia **pojazd** jest unieruchomiony i nie możecie kontynuować **podróży** w planowanym terminie podanym przy zawarciu **umowy**,
- 7) skradziono **pojazd** należący do Ciebie lub **współuczestnika podróży**, który służy jako główny środek transportu w **podróży**,
- 8) Ty lub **współuczestnik podróży** zgubicie lub dojdzie do kradzieży waszych niezbędnych dokumentów w trakcie **podróży**. Dokumentami tymi są:
  - a) dowód osobisty,
  - b) paszport (jeśli jest wymagany do przekroczenia granicy kraju podróży i nie może być zastąpiony przez dowód osobisty),
  - c) wiza turystyczna (jeśli jest wymagana do przekroczenia granicy kraju **podróży**) lub
  - d) dokument, który potwierdza uprawnienia do kierowania **pojazdem**, który służy jako środek transportu w **podróży**,
- 9) nie ma zgody **przewoźnika** na wejście Twoje lub **współuczestnika podróży** do środka transportu, ze względu na podejrzenie choroby zakaźnej, w tym Covid-19,
- 10) **przewoźnik** ma opóźnienie o co najmniej 24 godziny od zaplanowanego czasu rozpoczęcia lub zakończenia Twojego transportu w **podróży**, które jest skutkiem:
  - a) klęski żywiołowej,
  - b) warunków pogodowych,
  - c) strajków,
  - d) zamknięcia ruchu lotniczego lub kolejowego, którego miał dotyczyć transport,
- 11) nie masz możliwości zakwaterowania w miejscu pobytu w **podróży** z powodu:
  - a) pożaru,
  - b) zalania,
  - c) powodzi,
  - d) eksplozji,
  - e) obsunięcia się ziemi,
  - f) tąpnięcia,
  - g) lawiny,
  - h) huraganu,
  - i) zagrożenia katastrofą budowlaną,
- 12) w trakcie **podróży**, w promieniu 100 kilometrów od miejsca Twojego pobytu w **podróży**, dojdzie do **aktów terroru** lub **zamieszek społecznych**.  
Z zastrzeżeniem, że **akty terroru** lub **zamieszki** nie mogły mieć miejsca w promieniu 40 kilometrów od miejsca **podróży** w żadnym momencie w ciągu 30 dni przed datą rozpoczęcia **ochrony**.
- 13) w miejscu Twojego zamieszkania lub **współuczestnika podróży** dojdzie do zdarzeń takich jak:
  - a) pożar,
  - b) kradzież z włamaniem,
  - c) powódź,
  - d) eksplozja,
  - e) obsunięcie się ziemi,
  - f) tąpnięcie,
  - g) lawina,
  - h) huragan,
  - i) zalanie,
  - j) zagrożenie katastrofą budowlaną,
- 14) Ty lub **współuczestnik podróży** musicie osobiście stawić się w sądzie w sprawie cywilnej lub karnej, o ile nie wiedzieliście o tym obowiązku przed zawarciem **umowy ubezpieczenia**,
- 15) Ty lub **współuczestnik podróży** otrzymaliście informację o dacie zakończenia procedury adopcji dziecka w ośrodku adopcyjnym, która przypada na okres podróży, jeżeli procedura ta rozpoczęła się przed zawarciem **umowy ubezpieczenia**,



- 16) Ty lub **współuczestnik podróży** jako członek służb ratunkowych zostaliście wezwani do pracy, aby pomóc w związku z katastrofą lub klęską żywiołową na czas obejmujący część **podróży**,
- 17) Ty, **współuczestnik podróży** lub **członkowie** Waszych **rodzin** nie będąc żołnierzami, zostaliście powołani do czynnej służby wojskowej, na czas obejmujący część **podróży**.

## W jakich sytuacjach nie pokryjemy kosztów rezygnacji i przerwania podróży

33. Nie obejmujemy ochroną kosztów rezygnacji z podróży, będących skutkiem rezerwacji lub zakupu przez Ciebie **usługi turystycznej** do kraju wbrew ostrzeżeniom lub zakazom dla podróżujących aktualnym na dzień zakupu ubezpieczenia, które polskie Ministerstwo Spraw Zagranicznych opisuje jako:
- 1) „MSZ odradza podróże, które nie są konieczne” oraz
  - 2) „MSZ odradza wszelkie podróże”.
- Komunikaty te ogłasza polskie MSZ na swojej stronie internetowej.
34. Nie obejmujemy ochroną kosztów przerwania podróży, będących skutkiem wyruszenia przez Ciebie w **podróż** do kraju wbrew ostrzeżeniom lub zakazom dla podróżujących aktualnym na dzień rozpoczęcia **podróży**, które polskie Ministerstwo Spraw Zagranicznych opisuje jako:
- 1) „MSZ odradza podróże, które nie są konieczne” oraz
  - 2) „MSZ odradza wszelkie podróże”.
- Komunikaty te ogłasza polskie MSZ na swojej stronie internetowej.
35. Nie ponosimy odpowiedzialności w przypadku rezygnacji lub przerwania podróży oraz powstałych z tego tytułu kosztów gdy:
- 1) nie będą one wliczone w cenę **usług turystycznych**; nie dotyczy dodatkowych kosztów, które wymieniliśmy w pkt 31.
  - 2) Ty lub **współuczestnik podróży** dostaniecie od lekarza przeciwwskazania do rozpoczęcia **podróży**, o których wiedzieliście, zanim zawarliście **umowę ubezpieczenia**.
36. Nie ponosimy odpowiedzialności w przypadku rezygnacji lub przerwania podróży oraz powstałych z tego tytułu kosztów, które powstały na skutek:
- 1) tego, że Ty, **współuczestnik podróży** lub **członek** waszej **rodziny**, będziecie w stanie po użyciu środka odurzającego, substancji psychotropowej lub psychoaktywnej, pokryjemy jednak te koszty, jeśli lekarz zalecił zażycie tych substancji,
  - 2) użycia przez Ciebie, **współuczestnika podróży** lub **członka** waszej **rodziny** leków na receptę, które nie zostały przepisane lub których użycie niezgodnie z zaleceniem lekarza, lub wskazaniami ich użycia,
  - 3) tego, że Ty, **współuczestnik podróży**, **członek** waszej **rodziny** będziecie działać w **stanie pod wpływem alkoholu**,
  - 4) tego, że Ty, **współuczestnik podróży**, **członek** waszych **rodziny** będziecie usiłować lub popełnicie samobójstwo lub dojdzie do samookaleczenia lub okaleczenia na własną prośbę,
  - 5) popełnienia przez Ciebie, **współuczestnika podróży** lub **członka** waszych **rodziny** umyślnie przestępstwa stwierdzonego prawomocnym wyrokiem sądu,
  - 6) Twojego umyślnego działania,
  - 7) **działań wojennych**, stanu wojennego, wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego substancjami chemicznymi, bronią jądrową lub promieniotwórczością,
  - 8) użycia biologicznych lub chemicznych materiałów, substancji lub składników, aby spowodować zagrożenie życia lub zdrowia ludzkiego.

## Na jakie sumy ubezpieczamy

 Przy zawieraniu ubezpieczenia podaj nam sumę wszystkich kosztów jakie zostały przez Ciebie poniesione lub które zgodnie z umową z biurem podróży musisz ponieść aby Twoja podróż się odbyła.


37. **Suma ubezpieczenia** jest równa kosztowi **usług turystycznych**, który **właściciel polisy** wskazał przy zawieraniu **umowy ubezpieczenia**, z zastrzeżeniem, że nie może przekroczyć 30 000 zł na jednego **ubezpieczonego**.
38. **Suma ubezpieczenia** jest górną granicą naszej odpowiedzialności, czyli maksymalną kwotą jaką możemy wypłacić. Wysokość **sumy ubezpieczenia** znajdziesz w polisie.
39. Za każdym razem, gdy wypłacimy pieniądze z ubezpieczenia **suma ubezpieczenia** zmniejsza się o wypłaconą kwotę. **Suma ubezpieczenia** odnosi się do wszystkich **zdarzeń**, które miały miejsce w trakcie trwania **okresu ubezpieczenia**.

## Postępowanie w przypadku szkody

### Jak zgłosić szkodę

40. Ty, **właściciel polisy**, lub uprawniony z **umowy** możecie zgłosić nam **zdarzenie** na przykład:
- 1) telefonicznie pod numerem: +48 22 522 27 06 (opłata zgodna z taryfą operatora),
  - 2) e-mailem pod adresem: pmu.szkoody@mondial-assistance.pl
41. Gdy dojdzie do zdarzenia z ubezpieczenia rezygnacji z podróży lub przerwania podróży musisz:
- 1) powiadomić nas o tym w ciągu 3 dni od **zdarzenia ubezpieczeniowego**,
  - 2) powiadomić wszystkich dostawców **usług turystycznych** swojej **podróży** o swojej rezygnacji lub przerwaniu podróży w ciągu 24 godzin od podjęcia decyzji.
42. Przy przyjęciu zgłoszenia **szkody** przekażemy Ci lub innej osobie zgłaszającej roszczenie, jakie dokumenty potrzebujemy, aby ustalić naszą odpowiedzialność lub kwotę wypłaty.

43. Aby ustalić prawo do odszkodowania, możemy poprosić Cię o udzielenie nam zgody, abyśmy mogli wystąpić do Narodowego Funduszu Zdrowia o udostępnienie danych o nazwach i adresach świadczeniodawców, którzy udzielili Tobie świadczeń medycznych.
44. **Właściciel polisy** lub Ty, o ile wiesz o zawarciu umowy na Twoją rzecz, macie obowiązek (z uwzględnieniem rodzaju tego zdarzenia) użyć dostępnych środków, aby:
- 1) ratować przedmiot ubezpieczenia,
  - 2) zapobiec **szkodzie**,
  - 3) zmniejszyć jej rozmiary.
- Jeśli umyślnie lub przez rażące niedbalstwo nie dopełnisz tego obowiązku, nie odpowiemy za **szkody** powstałe z tego powodu.

 Jeśli możesz zrezygnować z zakwaterowania i nie stracić wpłaconej przez Ciebie zaliczki, przekaż taką informację dostawcy usługi turystycznej, aby odzyskać wpłacone pieniądze.


45. Pokryjemy koszty, które poniesiesz, aby ratować przedmiot ubezpieczenia, zapobiec **szkodzie** lub zmniejszyć jej rozmiary o ile środki te były celowe, nawet jeśli okazały się bezskuteczne. Koszty te pokryjemy w ramach **sumy ubezpieczenia** danego ubezpieczenia.
46. **Właściciel polisy** lub Ty, o ile wiesz o zawarciu **umowy** na Twoją rzecz, macie obowiązek (z uwzględnieniem rodzaju tego zdarzenia) zawiadomić nas o **zdarzeniu**. Jeśli umyślnie lub przez rażące niedbalstwo **właściciel polisy** lub Ty nie poinformujecie nas o **zdarzeniu**, możemy odpowiednio zmniejszyć wypłacane odszkodowanie, gdy miało to wpływ na zwiększenie **szkody** lub nie pozwoliło nam ustalić okoliczności i skutków **zdarzenia**; skutki braku zawiadomienia nas nie następują, jeżeli w terminie wyznaczonym do zawiadomienia otrzymaliśmy wiadomość o okolicznościach, które należało nam podać.

### W jaki sposób i w jakim terminie wypłacimy odszkodowanie

47. Jeśli jesteś osobą uprawnioną do odszkodowania, wypłacimy je Tobie w złotych (PLN) na Twój rachunek bankowy.
48. Koszty, które poniesiesz, zwrócimy Ci w złotych (PLN). Koszty te przeliczymy na złote (PLN) według kursu opublikowanego przez Narodowy Bank Polski w tabelach kursów średnich walut obcych z dnia powstania **szkody**. Zwrócimy je do wysokości **sumy ubezpieczenia**, którą wskazujemy w **umowie**.
49. Jeśli będziemy potrzebować dodatkowych dokumentów, żeby ustalić naszą odpowiedzialność lub wysokość odszkodowania, informujemy o tym osobę, która zgłosiła nam roszczenie.
50. Odszkodowanie wypłacimy w terminie 30 dni od dnia, w którym otrzymamy zawiadomienie o zajściu **zdarzenia**.
51. Jeżeli w ciągu tych 30 dni nie będziemy mogli wyjaśnić wszystkich okoliczności, które są konieczne, aby ustalić naszą odpowiedzialność albo wysokości odszkodowania, wypłacimy bezsporną część odszkodowania w terminie 30 dni od dnia, w którym Ty lub osoba uprawniona do otrzymania odszkodowania zawiadomicie nas o zajściu **zdarzenia**.
52. Pozostałą część odszkodowania wypłacimy w terminie 14 dni od dnia, w którym, przy zachowaniu należytej staranności, było możliwe wyjaśnienie tych okoliczności.
53. Jeżeli nie wypłacimy odszkodowania w terminach, o których piszemy powyżej lub określonych w umowie, informujemy na piśmie osobę zgłaszającą roszczenie oraz Ciebie (w przypadku, gdy nie jesteś **właścicielem polisy** i to nie Ty zgłaszasz roszczenie) o przyczynach niemożności zaspokojenia roszczeń w całości lub części, a także wypłacimy bezsporną część odszkodowania.
54. Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, zawiadomimy o tym pisemnie. Dokument prześlemy osobie, która zgłosiła roszczenie oraz Tobie (w przypadku, gdy nie jesteś **właścicielem polisy** i to nie Ty zgłaszasz roszczenie). Poinformujemy dlaczego nie wypłaciliśmy odszkodowania w całości lub w części i na jakiej podstawie prawnej. W piśmie napiszemy informację o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.
55. Zwrócimy poniesione przez Ciebie lub osobę działającą w Twoim imieniu, koszty połączeń telefonicznych z nami, które powstały w związku ze **zdarzeniem**. Koszty te pokryjemy na podstawie wykazu tych połączeń, dokumentów lub innych dowodów świadczących o tym.

## Reklamacje

### Jak możesz złożyć reklamację

 Staramy się, aby nasze produkty i usługi spełniały Twoje oczekiwania, a obsługa klientów i wypłata pieniędzy przebiegała sprawnie. Jeżeli masz do nich zastrzeżenia, którymi chcesz się z nami podzielić, możesz zgłosić reklamację.

56. Reklamacją jest zgłoszenie nam zastrzeżeń (w tym skargi i zażalenia), które dotyczą naszych usług.
57. Reklamację możecie zgłosić Ty, **właściciel polisy**, inny uprawniony z **umowy** lub spadkobierca, który posiada interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z **umowy**.
58. Reklamacje można:
- 1) złożyć na piśmie – osobiście u nas lub w **banku**,
  - 2) wysłać listem na nasz adres zgodnie z art. 3 pkt 21 ustawy Prawo pocztowe (list ma oznaczenie adresata i adres oraz przyjął go operator pocztowy, aby doręczyć adresatowi),
  - 3) wysłać e-mailem na adres: [obsługa.klienta@santander.allianz.pl](mailto:obsługa.klienta@santander.allianz.pl)
  - 4) zgłosić ustnie – przez telefon lub osobiście u nas lub w **banku**.

## Jak rozpatrujemy reklamacje

59. Reklamacje rozpatrujemy najszybciej jak to możliwe i nie później niż w ciągu 30 dni od kiedy ją otrzymamy, za wyjątkiem szczególnie skomplikowanych reklamacji.
60. Jeśli – w szczególnie skomplikowanych przypadkach – nie będziemy mogli odpowiedzieć na reklamację do 30 dni od jej otrzymania, poinformujemy:
- 1) dlaczego odpowiedź się opóźnia,
  - 2) jakie okoliczności musimy jeszcze poznać, aby rozpatrzyć sprawę,
  - 3) jaki jest nowy termin naszej odpowiedzi. Termin ten nie może być dłuższy niż 60 dni od otrzymania reklamacji.
61. Na reklamację odpowiemy na piśmie, osobie, która ją złożyła. Na wniosek osoby, która zgłosiła reklamację, udzielamy odpowiedzi pocztą elektroniczną.
62. Osoba, która zgłosiła reklamację, ma prawo odwołać się od naszej decyzji, jeżeli się z nią nie zgadza. Postępuje wówczas tak jak przy zgłoszeniu reklamacji.

## Jak można inaczej rozwiązać spór

63. Osoba fizyczna może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie sprawy.
64. Rzecznik Finansowy może prowadzić postępowania, aby pozasądowo rozwiązać spory konsumenckie pomiędzy:
- 1) nami a Tobą,
  - 2) nami a **właścicielem polisy** lub
  - 3) nami a osobą, która jest uprawniona z **umowy ubezpieczenia**.
- Rzecznik Finansowy prowadzi takie postępowania na wniosek Twój, **właściciela polisy** lub osoby uprawnionej z umowy. Szczegółowe informacje znajdziesz na stronie [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)
65. Nadzoruje nas Komisja Nadzoru Finansowego. Przy Komisji Nadzoru Finansowego działa sąd polubowny. Jest on uprawniony do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy nami a osobami, które są odbiorcami naszych usług (nasz udział w tym postępowaniu wymaga naszej zgody). Szczegółowe informacje znajdziesz na stronie [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)
66. Ty lub **właściciel polisy**, lub osoba uprawniona z **umowy** możecie dochodzić swoich roszczeń przed sądem powszechnym. Pozew możecie złożyć do sądu:
- 1) właściwego dla miejsca naszej siedziby lub
  - 2) właściwego dla miejsca Twojego zamieszkania albo Twojej siedziby lub
  - 3) właściwego dla miejsca zamieszkania albo siedziby **właściciela polisy**, lub
  - 4) właściwego dla miejsca zamieszkania albo siedziby osoby uprawnionej z **umowy ubezpieczenia**, lub
  - 5) właściwego dla miejsca zamieszkania Twojego spadkobiercy lub spadkobiercy uprawnionego z **umowy ubezpieczenia**, lub
  - 6) według przepisów o własności ogólnej zgodnie z kodeksem postępowania cywilnego.
67. Jeżeli **umowa** została zawarta:
- 1) przez internet lub
  - 2) drogą elektroniczną,
- to możesz skorzystać z platformy ODR. Platforma ta służy do rozstrzygania sporów konsumenckich w trybie on-line. Jeżeli chcesz skorzystać z platformy, to musisz wypełnić elektroniczny formularz reklamacji, który znajdziesz pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## Pozostałe postanowienia

### Jakie są obowiązki Twoje i właściciela polisy w związku z zawarciem umowy

68. **Zarówno właściciel polisy** jak i Ty, jeśli wiesz o zawarciu **umowy** na Twoją rzecz, musicie:
- 1) przed zawarciem **umowy** – podać nam informacje, o które pytamy we wniosku lub w innych pismach,
  - 2) w trakcie trwania **umowy** – niezwłocznie powiadomić nas o zmianach informacji, o które pytaliśmy przed zawarciem **umowy**.
69. Jeżeli nie jesteś **właścicielem polisy**, to OWU dostarczymy Ci za pośrednictwem **właściciela polisy** na piśmie lub na innym trwałym nośniku, gdy wyrazisz na to zgodę.
70. Nie odpowiadamy za skutki sytuacji, które powstały dlatego, że Ty lub **właściciel polisy** nie podałeś nam prawdziwych informacji, o które pytaliśmy we wniosku lub w innych pismach przed zawarciem **umowy**.
71. Jeżeli Ty lub **właściciel polisy** umyślnie nie podałeś nam przed zawarciem **umowy** prawdziwych informacji, o które pytaliśmy we wniosku lub w innych pismach, przyjmiemy, że **szkoda** jest tego skutkiem.

### Jak chronimy dane osobowe

72. Jesteśmy administratorem danych osobowych Twoich i **właściciela polisy**. Jeżeli zawierasz z nami umowę, jesteś jednocześnie **właścicielem polisy**.
73. Możemy przetwarzać Twoje i **właściciela polisy** dane osobowe:
- 1) jeżeli są dla nas niezbędne, byśmy mogli zawrzeć i wykonywać **umowę ubezpieczenia**;
  - 2) by przekazywać Tobie lub **właścicielowi polisy** informacje marketingowe e-mailowo i telefonicznie; możemy to robić, jeżeli Ty lub **właściciel polisy** wyrażicie na to zgodę;
  - 3) by przekazywać Tobie lub **właścicielowi polisy** informacje marketingowe o naszych produktach i usługach; jednocześnie będziemy profilować Ciebie lub **właściciela polisy**, czyli badać Wasze preferencje i wybory. Robimy to po to, byśmy mogli lepiej dopasować nasze produkty i usługi do Waszych potrzeb. Możemy to robić, jeżeli takie przetwarzanie danych osobowych jest w naszym interesie prawnym;
  - 4) by wysłać Tobie lub **właścicielowi polisy** drogą elektroniczną informacje, oświadczenia i korespondencje, które dotyczą zawartej z nami **umowy ubezpieczenia**. Będziemy to robić, jeżeli Ty lub **właściciel polisy** wyrażicie nam na to zgodę lub, gdy przepis prawa nie wymaga przekazania danych na trwałym nośniku;

- 5) by przeprowadzać analizy, które są niezbędne dla nas w naszej działalności. Możemy przeprowadzać tylko takie analizy, które są w naszym interesie prawnym;
  - 6) jeżeli będziemy musieli dochodzić roszczeń w związku z zawartą **umową ubezpieczenia**. Możemy przetwarzać tylko takie dane, których przetwarzanie jest w naszym interesie prawnym;
  - 7) by podejmować czynności, które mają przeciwdziałać przestępstwom ubezpieczeniowym. Możemy przetwarzać tylko takie dane, których przetwarzanie jest w naszym interesie prawnym;
  - 8) byśmy mogli wykonywać nasze inne obowiązki prawne. Możemy to robić, jeżeli przepis prawa nas do tego zobowiązuje.
74. Gdy będziemy:
- 1) zawierać z właścicielem polisy **umowę ubezpieczenia**,
  - 2) oceniać ryzyko ubezpieczeniowe, które dotyczy Ciebie lub **właściciela polisy**,
  - 3) rozpatrywać roszczenie z **umowy ubezpieczenia**,
- to możemy pozyskiwać dane osobowe, które są niezbędne do wyżej wymienionych celów od:
- 1) innych ubezpieczycieli,
  - 2) organów administracji publicznej,
  - 3) **banku**,
  - 4) innych podmiotów, które są upoważnione do przetwarzania danych. Możemy to robić na podstawie zgody **właściciela polisy** lub Twojej, lub przepisu prawa.
75. Ty lub **właściciel polisy** podajecie nam dane dobrowolnie, ale musicie je podać, jeżeli mamy zawrzeć **umowę**.
76. Możemy udostępniać dane osobowe:
- 1) innym ubezpieczycielom i reasekuratorom, w takim zakresie i w takim celu, jaki wynika z zawartej między nami **umowy**,
  - 2) podmiotom, które przetwarzają dane osobowe na nasze zlecenie, m.in.:
    - a) dostawcom usług IT,
    - b) podmiotom, które przetwarzają dane, by windykować należności.
 Podmioty te przetwarzają dane Twoje lub **właściciela polisy**:
    - a) na podstawie umowy o przetwarzanie danych, którą zawarli z nami,
    - b) wyłącznie zgodnie z naszymi poleceniami.
 Kategorię podmiotów, którym powierzamy przetwarzanie danych osobowych Twoich lub **właściciela polisy** oraz więcej informacji o przetwarzaniu danych osobowych wskazaliśmy w polityce prywatności – znajdziesz ją na naszej stronie internetowej;
  - 3) innym podmiotom i organom, które są upoważnione do dostępu do danych Twoich lub właściciela polisy na podstawie przepisów prawa.
77. Ty lub **właściciel polisy** macie prawo żądać od nas, abyśmy:
- 1) udostępniłi,
  - 2) poprawili,
  - 3) sprostowali,
  - 4) usunęli,
  - 5) ograniczyli przetwarzanie
- Waszych danych osobowych.
78. Ty lub **właściciel polisy** macie prawo wnieść sprzeciw wobec przetwarzania swoich danych osobowych, jeżeli przetwarzamy je:
- 1) na podstawie naszego prawnie uzasadnionego interesu,
  - 2) na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania.
79. Masz prawo do przenoszenia swoich danych osobowych. Otrzymasz od nas swoje dane osobowe, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie, który nadaje się do odczytu maszynowego.
80. Jeżeli przetwarzamy dane osobowe:
- 1) na podstawie zgody Twojej lub **właściciela polisy** i
  - 2) przetwarzanie to nie jest niezbędne do wykonywania **umowy**,
- to w dowolnym momencie osoba, która wyraziła zgodę, może ją wycofać. Przetwarzanie danych, które dokonywaliśmy na podstawie zgody przed jej wycofaniem, jest dalej zgodne z prawem.
81. Oceniamy nasze ryzyko ubezpieczeniowe, związane z tym, że zawieramy **umowę z właścicielem polisy** dla Ciebie, w sposób zautomatyzowany (oparty także na profilowaniu).
- W sposób zautomatyzowany możemy podejmować również inne decyzje, ale wyłącznie:
- 1) na podstawie zgody **właściciela polisy** lub Twojej lub
  - 2) gdy jest to niezbędne do zawarcia i wykonania **umowy ubezpieczenia**, lub
  - 3) gdy przepis prawa zezwala na taką formę przetwarzania danych osobowych.
82. **Właściciel polisy** może dostać od nas wyjaśnienia dotyczące podstaw podjętej zautomatyzowanej decyzji, zakwestionować tę decyzję lub wyrazić własne stanowisko. Może również uzyskać interwencję osób w tę automatyczną decyzję lub w proces jej podejmowania.
83. Będziemy przechowywać dane osobowe do momentu:
- 1) przedawnienia roszczeń z tytułu **umowy ubezpieczenia**,
  - 2) aż wygaśnie nasz obowiązek przechowywania danych, który wynika z przepisów prawa – w szczególności obowiązek przechowywania dokumentów księgowych, które dotyczą **umowy ubezpieczenia**.

84. Wyznaczyliśmy inspektora ochrony danych, z którym możesz się skontaktować przez:
- 1) e-mail: [inspektordanych@santander.allianz.pl](mailto:inspektordanych@santander.allianz.pl)
  - 2) pisemnie na nasz adres.
85. Z inspektorem ochrony danych możesz się kontaktować we wszystkich sprawach, które dotyczą:
- 1) przetwarzania danych osobowych,
  - 2) korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
86. Masz prawo wnieść skargę do organu nadzorczego, który zajmuje się ochroną danych osobowych.

### Czy wypłacone odszkodowanie podlega opodatkowaniu

87. Do odszkodowań, które wypłaciliśmy, stosuje się przepisy prawa podatkowego.
88. Jeżeli, zgodnie z prawem, będziemy musieli pobrać i odprowadzić podatek, zmniejszymy wypłacaną kwotę o wartość tego podatku.

### Jakie przepisy prawa stosujemy w umowie

89. Prawem właściwym dla umowy jest prawo polskie.
90. Jeśli jakieś kwestie nie są uregulowane w umowie lub w tych OWU, zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego i inne przepisy prawa polskiego.

### W jaki sposób możesz się z nami skontaktować

91. Ty, **właściciel polisy**, osoby uprawnione z **umowy** i my musimy składać oświadczenia i powiadomienia, które dotyczą **umowy**, na piśmie, za wyjątkiem przypadków:
- 1) wymienionych w OWU lub
  - 2) gdy udostępniemy możliwość kontaktu za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

## Postanowienia końcowe

92. Postępujemy się językiem polskim, podczas gdy zawieramy i obsługujemy **umowę**. Dokumenty, które Ty lub inny uprawniony z **umowy** nam przekazujecie, muszą być w języku polskim. Mogą to być też dokumenty przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego.
93. Informacje o kodeksach etycznych, które stosujemy, zamieszczamy na naszej stronie internetowej: [www.santander.allianz.pl](http://www.santander.allianz.pl)
94. Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych reguluje warunki zaspokajania roszczeń osób uprawnionych z umowy przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny.

## Słowniczek

95. Poniżej znajdziesz wyjaśnienia pojęć, które stosujemy w tych OWU:



Przeczytaj uważnie poniższe definicje. Dzięki nim będzie Ci łatwiej zrozumieć treść całego dokumentu.

- |                        |   |  |
|------------------------|---|--|
| 1) akt terroru         | > | każde działanie pojedynczych osób lub grup, które bezprawnie używają siły lub przemocy, lub groźby ich użycia wobec osób lub mienia, aby wprowadzić: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) chaos,</li> <li>b) dezorganizację życia publicznego,</li> <li>c) zastraszyć lub wyrzucić przymus na władzy publicznej, przedsiębiorstwie lub społeczności i osiągnąć określone cele polityczne, ideologiczne, społeczne, religijne, ekonomiczne lub finansowe.</li> </ol> |
| 2) bank                | > | Santander Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, która jest naszym agentem,  |
| 3) członek rodziny     | > | rodzice, dziadkowie, przysposabiający, ojczym, macocha, rodzeństwo, współmałżonek, dzieci, pasierbowie, wnuki, teściowie, zięciowie, synowie, partner,   |
| 4) działania wojenne   | > | działania sił zbrojnych, które są wynikiem konfliktu zbrojnego między państwami, narodami albo grupami społecznymi,  |
| 5) kraj zamieszkania   | > | terytorium kraju, w którym przebywasz z zamiarem stałego pobytu,   |
| 6) kwarantanna         | > | indywidualne odosobnienie zdrowej osoby, która była narażona na zakażenie, aby zapobiec szerzeniu się choroby,   |
| 7) my (ubezpieczyciel) | > | Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, która prowadzi działalność na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 6 czerwca 2008 r. Nr DNS/602/112/30/08/EMK; posiadamy status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych,   |

- 8) **nagłe zachorowanie** > nagłe pogorszenie stanu zdrowia, które wymaga natychmiastowej pomocy medycznej; rozumiane również jako **zaostrenie objawów choroby przewlekłej** czy nagłe zachorowanie powstałe wskutek choroby, w związku z wystąpieniem której ogłoszono epidemię lub pandemię (w szczególności COVID-19),
- 9) **nieszczęśliwy wypadek** > zdarzenie, które:  
a) wystąpiło nagle i  
b) nie zależy od Twojej woli i  
c) wystąpiło z powodu przyczyny zewnętrznej i  
d) nie jest związane z żadną chorobą;  
nieszczęśliwy wypadek musi wydarzyć się w **okresie ubezpieczenia**.
- 10) **ochrona (ochrona ubezpieczeniowa)** > nasze zobowiązanie, że wypłacimy odszkodowanie jeżeli wystąpi **zdarzenie**, które opisaliśmy w OWU i potwierdziliśmy w polisie;
- 11) **okres ubezpieczenia (okres)** > ustalony w umowie czas trwania świadczonej przez nas **ochrony ubezpieczeniowej**,
- 12) **podróż** > przemieszczanie się lub Twój pobyt w celach turystycznych lub związanych z wykonywaną zawodowo pracą poza terenem Polski lub **kraju zamieszkania**.
- 13) **pojazd** > pojazd silnikowy, którego konstrukcja umożliwia jazdę z prędkością przekraczającą 25 km/h; pojazdem nie jest:  
a) ciągnik rolniczy,  
b) motorower, rower, hulajnoga elektryczna, urządzenie transportu osobistego  
c) pojazd szynowy,  
d) wózek rowerowy,  
e) wózek inwalidzki,
- 14) **przewoźnik** > osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej i jest uprawniona, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w miejscu udzielania świadczeń, do wykonywania usług odpłatnego przewozu osób lub mienia środkami transportu lądowego, wodnego i lotniczego,
- 15) **stan pod wpływem alkoholu** > stan, w którym:  
a) stężenie alkoholu we krwi wynosi więcej niż 0,2‰ lub  
b) obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi więcej niż 0,1 mg w 1 dm<sup>3</sup>,
- 16) **suma ubezpieczenia** > kwota, która jest górną granicą naszej odpowiedzialności; **właściciel polisy** wnioskuje o tę kwotę, a my potwierdzamy ją na polisie,
- 17) **szkoda** > objęty zakresem ubezpieczenia uszczerbek w Twoim majątku, który powstał na skutek **zdarzenia**, które obejmujemy **ochroną**.
- 18) **Ty (ubezpieczony)** > osoba, dla której **właściciel polisy** (ubezpieczający) zawarł **umowę ubezpieczenia**; **właściciel polisy** może zawrzeć **umowę ubezpieczenia** dla siebie; wtedy jest jednocześnie **ubezpieczającym** i **ubezpieczonym**,
- 19) **umowa (umowa ubezpieczenia)** > umowa ubezpieczenia Zmiana planu podróży, którą zgodnie z OWU, zawieramy z **właścicielem polisy**,
- 20) **usługa turystyczna** > jedna lub więcej aktywności, która została przez Ciebie zaplanowana lub zrealizowana w podróży na podstawie udokumentowanej umowy (np. mailowe potwierdzenie rezerwacji) o świadczenie takiej usługi lub usług zawartej z usługodawcą. Usługi te obejmuje:  
a) przewóz pasażerów,  
b) zakwaterowanie inne niż pobyt stały,  
c) wynajem samochodów lub innych pojazdów silnikowych,  
d) przechowywanie bagażu,  
e) zwiedzanie muzeów, galerii, zamków, pałaców, skansenów, obiektów religijnych lub sakralnych, kopalni, hut, parków rozrywki, zoo, parków krajobrazowych lub narodowych, rezerwatów przyrody (dokumentem potwierdzającym jest bilet wstępu do tych miejsc),  
f) udział w wydarzeniu sportowym lub kulturalnym (dokumentem potwierdzającym jest bilet na to wydarzenie),  
g) udział w kursach lub szkoleniach,  
h) udział w imprezie turystycznej (w rozumieniu ustawy o imprezach turystycznych).
- 21) **właściciel polisy (ubezpieczający)** > osoba fizyczna, która zawarła z nami **umowę ubezpieczenia** i musi opłacić składkę,

- 22) współuczestnik podróży > osoba, która wraz z Tobą wybierała się w **podróż** lub w niej uczestniczyła. Potwierdzenie tego faktu znajduje się w dokumentach dotyczących **podróży** lub na polisie,
- 23) zamieszki > gwałtowne demonstracje, zakłócenia porządku publicznego, wrogie akcje grupy osób, które:  
a) są wymierzone przeciwko władzy lub innej grupie osób lub  
b) mają na celu zmianę istniejącego porządku, lub  
c) mają na celu osiągnięcie oznaczonych celów,
- 24) zaostrzenie objawów choroby przewlekłej > nagłe nasilenie objawów chorobowych, które wymagają udzielenia natychmiastowej pomocy medycznej i są związane z Twoją chorobą przewlekłą lub jej powikłaniami; chorobą przewlekłą jest choroba, która:  
a) jest trwała i nieodwracalna,  
b) wymaga specjalnej rehabilitacji lub  
c) wymaga długiego okresu nadzoru, obserwacji lub opieki.
- 25) zdarzenie ubezpieczeniowe (zdarzenie) > zdarzenie, które powoduje **szkodę** określone postanowieniami tych OWU.

Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. przyjął te Ogólne Warunki Ubezpieczenia Zmiana planu podróży uchwałą Zarządu z dnia 22 listopada 2024 roku. Obowiązują one od 14 grudnia 2024 roku.