

Ubezpieczenie Podróż bez obaw

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

Przedsiębiorstwo:

Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (dalej: my)

Nr zezwolenia DNS/602/112/30/08/EMK



Produkt:
Podróż bez obaw

Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie; przy ul. Inflanckiej 4b; 00-189 Warszawa; wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie; XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; pod numerem KRS: 0000310719; NIP: 209-00-01-167; REGON: 300784200; wysokość kapitału zakładowego 27 000 000 zł (wpłatony w całości).

Pełne informacje podawane przed zawarciem umowy ubezpieczenia i informacje umowne dotyczące tego produktu podane są we wniosku ubezpieczeniowym i w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Podróż bez obaw (dalej: OWU) o sygnaturze PBO/IND/21/09/2024

Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Jest to ubezpieczenie indywidualne (Dział II, Grupa 1, 2, 9, 13, 16 i 18 Załącznika do Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej), które możesz zawrzeć przed i w trakcie podróży zagranicznej. Ubezpieczenie może trwać od 1 do 365 dni.



Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

- ✓ pokrycie kosztów leczenia powstałych za granicą w następstwie nagłego zachorowania osoby ubezpieczonej lub jej nieszczęśliwego wypadku oraz organizacja i pokrycie kosztów ratownictwa, transportu i świadczeń Wsparcie w podróży
suma ubezpieczenia = od 100 000 zł do 2 000 000 zł w zależności od regionu podróży i wyboru właściciela polisy
Zapłacimy również za koszty leczenia, ratownictwa, transportu i świadczeń Wsparcie w podróży, gdy osoba ubezpieczona:
 - 1) ma zaostrzenie objawów choroby przewlekłej,
 - 2) potrzebuje pomocy na skutek zachorowania na Covid - 19
 - 3) uprawia sporty rekreacyjnie,
 - 4) podróżuje, aby się uczyć lub pracować (również fizycznie),
 - 5) ma zaburzenia zdrowia psychicznego i potrzebuje pomocy w nagłym przypadku,
 - 6) znajdzie się w środku działań wojennych, stanu wojennego, wyjątkowego lub aktów terroru; wtedy świadczymy ochronę osobie ubezpieczonej przez pierwsze 7 dni od rozpoczęcia się działań wojennych, stanu wojennego lub stanu wyjątkowego; świadczymy ją maksymalnie do zakończenia ochrony;
- ✓ odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym. Ubezpieczenie obejmuje odpowiedzialność cywilną osoby ubezpieczonej w podróży za szkody wyrządzone osobom trzecim gdy wykonuje czynności życia prywatnego
suma ubezpieczenia: od 200 000 zł do 1 000 000 zł w zależności od wyboru właściciela polisy
- ✓ ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków, które obejmuje skutki nieszczęśliwego wypadku osoby ubezpieczonej w postaci uszczerbku na zdrowiu oraz śmierci
suma ubezpieczenia = od 10 000 zł do 80 000 zł w zależności od wyboru właściciela polisy

Ubezpieczenia dodatkowe zgodnie z wyborem właściciela polisy:

- ✓ ubezpieczenie uszkodzenia, zniszczenia, utraty lub kradzieży bagażu osoby ubezpieczonej
suma ubezpieczenia = od 1 000 zł do 5 000 zł w zależności od wyboru właściciela polisy
opóźnienie bagażu podróжного
suma ubezpieczenia = 500 zł albo 800 zł w zależności od wyboru właściciela polisy
- ✓ ubezpieczenie uszkodzenia, zniszczenia, utraty lub kradzieży sprzętu sportowego osoby ubezpieczonej
suma ubezpieczenia = od 2 000 zł do 10 000 zł w zależności od wyboru właściciela polisy
- ✓ ubezpieczenie wkładu własnego w wynajmowanym samochodzie
suma ubezpieczenia = 10 000 zł



Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

Ubezpieczenie nie obejmuje między innymi:

- ✗ podróży na terytorium Polski i kraju zamieszkania osoby ubezpieczonej
- ✗ kontynuacji leczenia w Polsce lub kraju zamieszkania osoby ubezpieczonej
- ✗ organizacji oraz kosztów świadczeń medycznych udzielonych osobie ubezpieczonej z innej przyczyny niż nagłe zachorowanie lub wypadek
- ✗ kosztów związanych z porodem i ciążą, która przebiega bez komplikacji
- ✗ zaplanowanego leczenia, pobytu w sanatorium lub uzdrowisku
- ✗ szkód i kosztów, będących skutkiem wyruszenia w podróż wbrew ostrzeżeniom lub zakazom dla podróżujących aktualnym na dzień rozpoczęcia podróży, które polskie Ministerstwo Spraw Zagranicznych opisuje jako „MSZ odradza podróże, które nie są konieczne” lub „MSZ odradza wszelkie podróże”; komunikaty te ogłasza polskie Ministerstwo Spraw Zagranicznych na swojej stronie internetowej
- ✗ uszczerbków na zdrowiu, których nie ujęliśmy w Tabeli 2 OWU
- ✗ zdarzeń, które powstaną, bo osoba ubezpieczona będzie uprawiać sport wyczynowo lub zawodowo
- ✗ ubezpieczenia bagażu lub sprzętu sportowego, jeśli przedmioty te nie znajdowały się pod bezpośrednią opieką osoby ubezpieczonej albo nie zostały powierzone licencjonowanemu przewoźnikowi na podstawie dokumentu przewozowego lub innego dokumentu, który to potwierdzi
- ✗ ubezpieczenia bagażu lub sprzętu sportowego, jeśli osoba ubezpieczona nie odda ich za pokwitowaniem do przechowalni bagażu lub pozostawi w niezamkniętym w zamkniętym miejscu zakwaterowania osoby ubezpieczonej
- ✗ wynajmowanego samochodu, który ma więcej niż 10 lat (dla ubezpieczenia wkładu własnego w wynajmowanym samochodzie)



Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

Główne wyłączenia:

- ! następstwa czynnego udziału w zamieszkach lub strajkach
- ! następstw działań wojennych, stanu wojennego, wyjątkowego lub aktów terroru, w których osoba ubezpieczona nie bierze aktywnego udziału – powyżej 7 dni od rozpoczęcia tych działań (dotyczy kosztów leczenia oraz następstw nieszczęśliwych wypadków)

Rozszerzenia ochrony o:

- ✓ szkody, które wynikają z uprawiania sportów zimowych w ubezpieczeniu:
 - kosztów leczenia ratownictwa, transportu i świadczeń Wsparcie w podróży,
 - następstw nieszczęśliwych wypadków oraz
 - odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym;
- ✓ szkody, które wynikają z uprawiania sportów wysokiego ryzyka w ubezpieczeniu:
 - kosztów leczenia ratownictwa, transportu i świadczeń Wsparcie w podróży
 - następstw nieszczęśliwych wypadków oraz
 - odpowiedzialności cywilnej;
- ✓ szkody, do których dojdzie, gdy osoba ubezpieczona działa w stanie pod wpływem alkoholu w ubezpieczeniu:
 - kosztów leczenia, ratownictwa, transportu i świadczeń Wsparcie w podróży oraz
 - następstw nieszczęśliwych wypadków.

- ! popełnienia przestępstwa umyślnie stwierdzonego prawomocnym wyrokiem sądu
- ! szkody wyrządzone osobie, z którą osoba ubezpieczona podróżuje (dotyczy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej)
- ! szkody powstałe przy wykonywaniu czynności innych niż czynności życia prywatnego (dotyczy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej)
- ! szkody wyrządzone na skutek działania w stanie po użyciu środka odurzającego, substancji psychotropowej lub psychoaktywnej; wypłacimy jednak pieniądze osobie ubezpieczonej, jeśli lekarz zalecił jej zażycie tych substancji
- ! użycia przez osobę ubezpieczoną leków na receptę, które nie zostały jej przepisane lub których użyje niezgodnie z zaleceniem lekarza lub wskazaniem ich użycia
- ! szkody wyrządzone przez osobę, z którą osoba ubezpieczona podróżuje (dla ubezpieczenia bagażu podróжного i sprzętu sportowego)
- ! uszkodzenie jest wynikiem zwykłego używania bagażu: drobnych uszkodzeń, nacięć, zabrudzeń, wgnieceń, rys, nieznacznych lub powierzchniowych uszkodzeń (dla ubezpieczenia bagażu podróжного i sprzętu sportowego)



Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

- ✓ W zależności od wyboru zakresu terytorialnego przez właściciela polisy, ubezpieczenie dotyczy szkód powstałych poza terytorium Polski lub kraju zamieszkania osoby ubezpieczonej.
- ✓ Ochrona w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym, następstw nieszczęśliwych wypadków, bagażu, sprzętu sportowego rozpoczyna się od razu po zakupie ubezpieczenia, ale nie wcześniej niż z dniem rozpoczęcia podróży.



Co należy do obowiązków ubezpieczonego?

- w momencie zawierania umowy:
 - podanie nam informacji, o które pytamy we wniosku lub w innych pismach; w razie zawarcia umowy na cudzy rachunek obowiązek ten spoczywa na właścicielu polisy jak i na osobie ubezpieczonej,
 - zapłata składki ubezpieczeniowej (jeśli ubezpieczony jest jednocześnie właścicielem polisy);
- w czasie trwania umowy:
 - niezwłocznie powiadomić nas o zmianach informacji, o które pytaliśmy przed zawarciem umowy; w razie zawarcia umowy na cudzy rachunek obowiązek ten spoczywa na właścicielu polisy jak i na osobie ubezpieczonej;
- w przypadku powstania szkody i wystąpienia z roszczeniem:
 - zawiadomić nas o powstałym zdarzeniu,
 - umożliwić nam dokonanie niezbędnych czynności, uzyskania dokumentacji lekarskiej stwierdzającej ustalenia okoliczności powstania szkody, zasadności roszczenia i wysokości odszkodowania,
 - powiadomić przewoźnika, przechowalnię bagażu lub inny podmiot, któremu powierzono bagaż lub sprzęt sportowy (dotyczy ubezpieczenia bagażu i sprzętu sportowego),
 - jeżeli okoliczności szkody tego wymagają powiadomić jednostkę policji w kraju, w którym doszło do zdarzenia, jeśli dotyczy przedmiotów wartościowych w bagażu lub sprzętu sportowego oraz jeśli dotyczy udziału własnego w wynajmowanym samochodzie (w przypadku wypadku lub kolizji z drugim pojazdem),
 - jeśli szkoda dotyczy udziału własnego w wynajmowanym samochodzie powiadomić wypożyczalnię, nie później niż w chwili zwrotu wynajmowanego samochodu,
 - użyć dostępnych środków, aby ratować przedmiot ubezpieczenia oraz zapobiec szkodzie lub zmniejszyć jej rozmiary (nie dotyczy ubezpieczenia następstwa nieszczęśliwych wypadków),
 - zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę; (nie dotyczy ubezpieczenia następstwa nieszczęśliwych wypadków).



Jak i kiedy należy opłacać składki?

- Składkę ustalamy i pobieramy w złotych. Do zapłaty składki zobowiązany jest właściciel polisy. Składkę musi opłacić on jednorazowo przed zawarciem umowy. Składkę uznajemy za zapłaconą w dniu, w którym wpłynie ona na nasze konto w pełnej wymaganej kwocie.



Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

1. Jeśli w dniu zawarcia umowy ubezpieczony przebywa w Polsce lub w kraju swojego zamieszkania, to w zakresie ubezpieczenia kosztów leczenia, ratownictwa, transportu i świadczeń Wsparcie w podróży oraz w ubezpieczeniu udziału własnego w wynajmowanym samochodzie ochrona rozpoczyna się, gdy ubezpieczony przekroczy granicę Polski lub kraju swojego zamieszkania.
2. Jeśli w dniu zawarcia umowy ubezpieczony przebywa w Polsce lub w kraju swojego zamieszkania, to w zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, następstw nieszczęśliwych wypadków, bagażu oraz sprzętu sportowego ochrona rozpoczyna się od razu po zakupie ubezpieczenia, ale nie wcześniej niż z dniem rozpoczęcia podróży.

3. Jeśli w dniu zawarcia umowy ubezpieczony przebywa poza Polską lub poza krajem swojego zamieszkania, nasza ochrona rozpoczyna się najwcześniej po upływie 3 dni czyli z początkiem czwartego dnia. Jest to okres karencji. Nie pobieramy składki za ten okres.
4. Wydłużymy ochronę osobie ubezpieczonej do 48 godzin, jeśli jej powrót do Polski lub kraju jej zamieszkania opóźni się bo:
 - 1) przebywa w szpitalu,
 - 2) wystąpiła awaria środka transportu, którym podróżuje,
 - 3) środek transportu komunikacji lądowej, wodnej, powietrznej, którym podróżuje został odwołany lub opóźniony ze względu na:
 - a) złe warunki atmosferyczne,
 - b) awarię,
 - c) strajk.

Kończymy naszą ochronę w jednym z poniższych terminów, który wystąpi pierwszy:

- z dniem zakończenia podróży, jednak nie później niż z upływem dnia wskazanego w polisie jako data zakończenia ochrony chyba, że przedłużymy ochronę w sytuacjach wymienionych w punkcie 4,
- z dniem, w którym właściciel polisy złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy,
- z dniem, w którym właściciel polisy złożył oświadczenie o wypowiedzeniu umowy.



Jak rozwiązać umowę?

1. Jeśli umowa zawarta jest na okres dłuższy niż 6 miesięcy, właściciel polisy może odstąpić od niej:
 - a. w ciągu 30 dni od dnia jej zawarcia,
 - b. w ciągu 7 dni od jej zawarcia, jeśli właściciel polisy jest przedsiębiorcą.
2. Właściciel polisy nie musi podawać przyczyn odstąpienia. Odstąpienie od umowy nie zwalnia go z obowiązku opłacenia składki za okres, w którym zapewnialiśmy ochronę ubezpieczeniową.
3. 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.
4. Jeśli właściciel polisy jest konsumentem i zawarł umowę przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, może odstąpić od niej w ciągu 30 dni:
 - od dnia, w którym poinformowaliśmy go o zawarciu umowy lub
 - od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta (liczy się termin późniejszy).
5. Termin uważa się za zachowany, jeżeli właściciel polisy wyśle nam oświadczenie na piśmie najpóźniej w ostatnim dniu terminu, w którym ma prawo do odstąpienia.
6. Prawo do odstąpienia nie przysługuje właścicielowi polisy jeśli jest konsumentem i:
 - umowa została całkowicie wykonana na jego żądanie przed upływem terminu, o którym mowa w pkt 4 lub
 - w przypadku, gdy zawarł umowę na okres krótszy niż 30 dni.
7. 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.
8. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub odstąpieniu właściciel polisy musi złożyć nam na piśmie na przykład na adres e-mail: turystyka.polisa@allianz.com Nie musi podawać przyczyn wypowiedzenia. Wypowiedzenie właściciel polisy może złożyć również za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

Ubezpieczenie Podróż bez obaw



Informacje dodatkowe

Niniejszy dokument jest wyłącznie materiałem informacyjnym i nie stanowi integralnej części umowy ubezpieczenia i Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Podróż bez obaw. Pełne informacje o ubezpieczeniu znajdziesz w polisie, informacji o produkcie ubezpieczeniowym i w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Podróż bez obaw o sygnaturze PBO/IND/21/09/2024.



Ubezpieczyciel/Przedsiębiorstwo:

Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (dalej: Santander Allianz), z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4b, 00-189 Warszawa, Polska, NIP 2090001167, KRS 0000310719; Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Kapitał zakładowy i wptacony: 27 000 000 zł.



Ubezpieczający:

- Właściciel polisy – osoba fizyczna, która zawarła z Santander Allianz umowę ubezpieczenia i ma obowiązek opłacić składkę.

Ubezpieczeni:

- Właściciel polisy lub każda ze wskazanych w polisie osób fizycznych, na rachunek której jest zawarta umowa ubezpieczenia Podróż bez obaw i której Santander Allianz świadczy ochronę ubezpieczeniową.



Agent:

Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie. Numer w Rejestrze Agentów Ubezpieczeniowych: 11135943/A



Wysokość składki ubezpieczeniowej

Wysokość składki za okres obowiązywania umowy ubezpieczenia, potwierdzony na polisie, Santander Allianz określa na podstawie taryfy, która obowiązuje w dniu zawarcia umowy.

Składkę płaci właściciel polisy jednorazowo, przed zawarciem umowy. Santander Allianz uznaje składkę za zapłaconą w dniu, w którym wpłynię ona na jego konto w pełnej wymaganej kwocie.



Opis świadczeń i zasady ustalania wysokości świadczenia ubezpieczeniowego

Ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu oraz świadczeń Wsparcie w podróży – wysokość świadczenia zależy od wybranej przez właściciela polisy i potwierdzonej w polisie sumy ubezpieczenia.

Santander Allianz realizuje świadczenia za pomocą Centrum alarmowego. Centrum to pokrywa koszty leczenia wykonawcom usług po otrzymaniu zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego, zebraniu i przeanalizowaniu dokumentacji niezbędnej do ustalenia zasadności i wysokości świadczenia, tj. m.in. diagnozy lekarskiej oraz dokumentów stwierdzających przyczynę i zakres udzielonej pomocy lekarskiej.

W przypadku organizacji usług ratownictwa i transportu oraz świadczeń Wsparcie w podróży, objętych zakresem ubezpieczenia, Centrum alarmowe pokryje koszty organizacji tej usługi bezpośrednio wykonawcom.

Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej – wysokość odszkodowania zależy od wybranej przez właściciela polisy i potwierdzonej w polisie sumy ubezpieczenia.

Santander Allianz wypłaci odszkodowanie poszkodowanej osobie trzeciej za powstałe szkody osobowe lub rzeczowe. Santander Allianz ustala rozmiar szkody na podstawie informacji, które otrzyma od osoby ubezpieczonej lub poszkodowanej osoby trzeciej. Santander Allianz pokryje do wysokości sumy ubezpieczenia odszkodowania, które osoba ubezpieczona ma obowiązek zapłacić poszkodowanym osobom trzecim na podstawie przepisów prawa, które obowiązują w miejscu pobytu w podróży osoby ubezpieczonej.

Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków:

W razie wystąpienia nieszczęśliwego wypadku osoby ubezpieczonej Santander Allianz wypłaci:

- osobie ubezpieczonej świadczenie za doznany uszczerbek na zdrowiu
 - rodzaj i wysokość uszczerbków na zdrowiu Santander Allianz określa w Tabeli 2 Ogólnych Warunków Ubezpieczenia;
 - jeden procent uszczerbku na zdrowiu odpowiada 1% sumy ubezpieczenia dla następstw nieszczęśliwych wypadków;
- uposażonym, w przypadku śmierci osoby ubezpieczonej
 - Santander Allianz wypłaci świadczenie w wysokości 100% sumy ubezpieczenia dla następstw nieszczęśliwych wypadków.

Ubezpieczenie bagażu podróżnego:

Wysokość odszkodowania zależy od wybranej przez właściciela polisy i potwierdzonej w polisie sumy ubezpieczenia.

Santander Allianz zwróci osobie ubezpieczonej koszty uszkodzenia, zniszczenia, utraty, kradzieży oraz opóźnienia bagażu. Bagaż to w szczególności: plecaki, torby, walizki, futerały, wraz z ich zawartością.

Santander Allianz ustala rozmiar szkody:

- w przypadku uszkodzenia bagażu na podstawie dowodów poniesienia kosztów naprawy. W przypadku braku dowodów naprawy Santander Allianz ustala szkodę według średnich cen napraw zakładów usługowych w Polsce świadczących usługi naprawy rzeczy tego samego rodzaju i gatunku co uszkodzony bagaż, stosownie do zakresu szkody;
- w przypadku zniszczenia, utraty lub kradzieży bagażu – na podstawie dowodów poniesienia kosztów zakupu bagażu. W przypadku braku dowodów – według średniej wartości rzeczy tego samego lub podobnego rodzaju i gatunku, o tych samych właściwościach użytkowych, co bagaż podróżny, ustalonej na podstawie rynkowych cen detalicznych występujących w Polsce w dniu powstania szkody.

Ubezpieczenie opóźnienia dostarczenia bagażu:

Santander Allianz zwróci koszty zakupu przedmiotów pierwszej potrzeby w podróży, które osoba ubezpieczona kupi do czasu dostarczenia bagażu przez przewoźnika. Santander Allianz pokryje te koszty na podstawie dowodów ich poniesienia do wysokości sumy ubezpieczenia dla tego ryzyka: 500 zł lub 800 zł, w zależności na jaką sumę ubezpieczenia właściciel polisy ubezpieczył bagaż.

Ubezpieczenie sprzętu sportowego – wysokość świadczenia zależy od wybranej przez właściciela polisy i potwierdzonej w polisie sumy ubezpieczenia.

Santander Allianz zwróci osobie ubezpieczonej koszty:

1. naprawy lub wymiany sprzętu w przypadku jego zgubienia lub uszkodzenia, lub kradzieży;
2. wypożyczenia zastępczego sprzętu sportowego w podróży (takiego samego rodzaju i ilości) w przypadku utraty, uszkodzenia, zniszczenia lub kradzieży sprzętu sportowego do kwoty 1000 zł.

Ubezpieczenie wkładu własnego w wynajmowanym aucie

Santander Allianz pokryje osobie ubezpieczonej, w granicach sumy ubezpieczenia (10 000 zł), równowartość udziału własnego, który osoba ta jest zobowiązana zapłacić w związku ze szkodą w wynajmowanym samochodzie. Osoba ubezpieczana wynajęła ten samochód na podstawie umowy najmu zawartej pisemnie lub potwierdzonej innymi dokumentami z podmiotem świadczącym usługi wypożyczania samochodów.

Santander Allianz ustala wysokość odszkodowania według udokumentowanej kwoty udziału własnego, gdy samochód wynajmowany przez osobę ubezpieczoną zostanie skradziony lub uszkodzony w wyniku wypadku lub kolizji.



Podmioty uprawnione do otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego/odszkodowania

Santander Allianz wypłaca świadczenie ubezpieczeniowe lub odszkodowanie:

1. osobie ubezpieczonej – jeśli jest to świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu:
 - następstw nieszczęśliwych wypadków,
 - bagażu podróжного,
 - sprzętu sportowego,
 - ubezpieczenia wkładu własnego w wynajmowanym samochodzie;
2. uposażonym / innym uprawnionym – jeśli jest to świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu śmierci osoby ubezpieczonej w następstwie nieszczęśliwego wypadku;
3. poszkodowanej osobie trzeciej – jeśli jest to odszkodowanie z tytułu:
 - ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej;
4. wykonawcy usług – jeśli jest to świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu:
 - ubezpieczenia od kosztów leczenia, ratownictwa i transportu oraz świadczeń Wsparcie w podróży.

W szczególnych przypadkach, po uprzedniej zgodzie Centrum alarmowego, możliwa jest refundacja kosztów poniesionych bezpośrednio przez osobę ubezpieczoną.

Świadczenie lub odszkodowanie ubezpieczeniowe z tytułu umowy ubezpieczenia nie jest opodatkowane.



Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności Santander Allianz

Najważniejsze wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności Santander Allianz wskazał w Dokumencie zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym.

Pełen katalog wyłączeń i ograniczeń znajdziesz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Podróż bez obaw.



Zgłoszenie szkody

Właściciel polisy, osoba ubezpieczony, osoba poszkodowana lub uprawniona z umowy może zgłosić zdarzenie do Santander Allianz:

1. telefonicznie pod numerem: +48 22 522 27 06 (opłata zgodna z taryfą operatora), infolinia jest czynna przez całą dobę, 7 dni w tygodniu;
2. e-mailem pod adresem: pmu.szkiody@mondial-assistance.pl

Informacje o dokumentach, jakie należy złożyć wraz ze zgłoszeniem roszczenia znajdziesz na stronie internetowej: www.santander.allianz.pl w zakładce „Szkody i roszczenia”.



Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące umowy ubezpieczenia powinny być kierowane do ubezpieczyciela. Reklamację można:
 - a) złożyć na piśmie – osobiście u nas lub ubezpieczyciela,
 - b) wysłać listem na adres ubezpieczyciela zgodnie z art. 3 pkt 21 ustawy Prawo pocztowe (czyli list ma oznaczenie adresata i adres oraz przyjąć go operator pocztowy, aby doręczyć adresatowi),
 - c) wysłać e-mailem na adres: obsługa.klienta@santander.allianz.pl
 - d) zgłosić ustnie – przez telefon lub osobiście do protokołu podczas wizyty u ubezpieczyciela lub u nas,
 - e) wysłać na adres do doręczeń elektronicznych, który jest wpisany do bazy adresów elektronicznych AE:PL-89539-75687-CUEGT-24.

Ubezpieczyciel rozpatruje reklamacje niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania.

Jeśli, w szczególności złożonych przypadkach, ubezpieczyciel nie będzie mógł odpowiedzieć na reklamację w terminie 30 dni, poinformuje:

- a) dlaczego odpowiedź się opóźnia,
 - b) jakie okoliczności musi jeszcze poznać, aby rozpatrzyć sprawę,
 - c) jaki jest nowy termin odpowiedzi. Termin ten nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia, w którym ubezpieczyciel otrzymało reklamację.
2. Reklamacje, skargi niezwiązane z ochroną ubezpieczeniową można złożyć do banku.
Reklamację można złożyć:
 - a) elektronicznie – napisz do nas w **bankowości internetowej i mobilnej**, jeśli korzystasz z tych usług,
 - b) telefonicznie – zadzwoń pod numer 1 9999 lub do naszej placówki (koszt połączenia będzie zgodny z taryfą Twojego operatora),
 - c) osobiście – przyjdź do naszej dowolnej placówki,
 - d) pisemnie – napisz do nas:
 - na adres naszej siedziby lub do naszej placówki,
 - na nasz adres doręczeń elektronicznych: AE:PL-10627-95023-GADAI-17.

Adresy oraz numery telefonów znajdziesz na naszej stronie i w naszych placówkach.

Gdy składasz reklamację niezwiązaną z ochroną ubezpieczeniową, możesz wybrać sposób, w jaki na nią odpowiemy:

- wiadomością w naszej aplikacji mobilnej lub bankowości internetowej,
- listem.

Na Twoją reklamację odpowiemy najpóźniej do 30 dni od dnia, w którym ją otrzymaliśmy. W szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy do 60 dni. Uprzedzimy Cię o tym. Podamy uzasadnienie opóźnienia, okoliczności wymagające dodatkowego ustalenia oraz przybliżony termin odpowiedzi.

Gdy nie uwzględnimy Twojej reklamacji możesz:

- a) ponownie napisać do nas,
- b) zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu w trybie pozasądowym do:
 - Arbitra Bankowego – możesz to zrobić tylko wtedy, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł,
 - Rzecznika Finansowego,
- c) wystąpić z powództwem przeciwko bankowi do sądu powszechnego właściwego dla siedziby banku lub siedziby oddziału banku (jeżeli zgłoszenie dotyczy jego działalności), lub miejsca wykonania umowy. Powództwo o roszczenie, które wynika z czynności bankowej przeciwko bankowi możesz wytoczyć również przed sąd właściwy dla Twojego miejsca zamieszkania lub siedziby.

Arbiter Bankowy działa przy Związku Banków Polskich. Więcej informacji znajdziesz na stronie www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy.

Rzecznik Finansowy działa na podstawie Ustawy z 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Więcej informacji znajdziesz na stronie www.rf.gov.pl.

Dodatkowo:

- a) możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta,
- b) możesz wnieść skargę na działania nasze lub naszych placówek partnerskich do Komisji Nadzoru Finansowego.



Obowiązki banku wobec klienta

Bank powinien:

1. udostępnić klientowi pełnomocnictwo przy pierwszej czynności, która należy do zakresu działalności agencyjnej,
2. przed zawarciem umowy ubezpieczenia uzyskać od klienta wszelkie informacje, które umożliwią agentowi określenie jego wymagań i potrzeb,
3. proponować klientowi produkt ubezpieczeniowy zgodny jego wymaganiami i potrzebami,
4. ustalać ryzyka, które klient chce objąć ochroną ubezpieczeniową oraz zwracać klientowi szczególną uwagę na ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności ubezpieczyciela,
5. poinformować klienta przed zawarciem umowy:
 - czy występuje w roli pośrednika ubezpieczeniowego, czy ubezpieczającego,
 - na rzecz ilu i jakich zakładów działa,
 - o firmie, pod którą wykonuje działalność agencyjną, adresie jej siedziby oraz o tym, że jest agentem ubezpieczeniowym,
 - o numerze wpisu do rejestru agentów, adresie strony internetowej, na której rejestr jest dostępny, oraz o sposobie sprawdzenia wpisu do rejestru,
 - o charakterze wynagrodzenia jakie otrzymuje,
 - o możliwości złożenia przez klienta reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązywania sporów,
 - o posiadanych akcjach lub udziałach zakładu ubezpieczeń uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu, oraz w przypadku agenta ubezpieczeniowego będącego osobą prawną, o akcjach lub udziałach agenta ubezpieczeniowego posiadanych przez zakład ubezpieczeń, uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników,
 - że nie może zawrzeć umowy ubezpieczenia, w sytuacji gdy nie spełnia on warunków niezbędnych do objęcia go ochroną ubezpieczeniową,
 - o możliwości rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej;
6. doręczyć klientowi przed złożeniem wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia ogólne warunki ubezpieczenia, informacje o produkcie ubezpieczeniowym, informacje dodatkowe, które to dokumenty zawierają informacje o:
 - a) jego prawach i obowiązkach związanych z udzielaniem ochrony ubezpieczeniowej,
 - b) obowiązkach agenta i ubezpieczyciela.
7. umożliwić klientowi samodzielne dochodzenie roszczenia.