

Sygnatura: PBO/IND/07/06/2025

Ubezpieczenie Podróż bez obaw

Informacje dodatkowe

Ten dokument jest materiałem informacyjnym i nie jest on częścią 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/07/06/2025.

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 wpłacony: 27 000 000 zł.

Ubezpieczający (właściciel polisy)

Osoba fizyczna, która zawarła z Santander Allianz umowę ubezpieczenia i musi opłacić składkę.

Ubezpieczony

Ubezpieczonym jesteś Ty. Jest nim każda z wymienionych w polisie osób, dla której Ubezpieczający zawarł umowę ubezpieczenia Podróż bez obaw i której Santander Allianz udziela ochrony. Ubezpieczający może zawrzeć umowę dla siebie.

Agent

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

Wysokość składki ubezpieczeniowej

Santander Allianz określa składkę na podstawie taryfy, która obowiązuje w dniu zawarcia umowy. Wysokość składki znajdziesz w polisie.

Składkę płaci Ubezpieczający jednorazowo, przed zawarciem umowy. Santander Allianz uzna składkę za zapłaconą w dniu, w którym wpłynie ona na jego konto w pełnej kwocie.

Opis świadczeń i zasady ustalania wysokości świadczenia ubezpieczeniowego

Wysokość świadczenia lub odszkodowania zależy od sumy ubezpieczenia, którą Ubezpieczający wybrał dla danego ryzyka. Kwota, którą wypłaci Santander Allianz, nie przekroczy sumy ubezpieczenia. Sumy te znajdziesz w polisie.

Ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu oraz świadczeń Wsparcie w podróży

Santander Allianz realizuje te świadczenia za pomocą Centrum alarmowego. Centrum zwróci koszty leczenia wykonawcom usług, gdy otrzyma zgłoszenie zdarzenia. Kwoty, które zwróci wykonawcom, określi na podstawie dokumentów otrzymanych od nich. Za organizację usług ratownictwa i transportu oraz świadczeń Wsparcie w podróży Centrum zapłaci bezpośrednio ich wykonawcom.

Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej

Santander Allianz wypłaci odszkodowanie osobie trzeciej za wyrządzone jej szkody osobowe lub rzeczowe. Rozmiar szkody ustali na podstawie informacji, które otrzyma od Ciebie lub poszkodowanego.

Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków

Jeżeli doznasz nieszczęśliwego wypadku, Santander Allianz wypłaci Ci pieniądze za doznany uszczerbek na zdrowiu w oparciu o dokumentację medyczną.

Rodzaj i wysokość uszczerbku znajduje się w tabeli nr 2 Ogólnych Warunków Ubezpieczenia. 1% uszczerbku na zdrowiu odpowiada 1% sumy ubezpieczenia dla tego ryzyka.

Jeżeli umrzesz wskutek nieszczęśliwego wypadku, Santander Allianz wypłaci pieniądze uposażonemu w wysokości 100% sumy ubezpieczenia dla tego ryzyka.

Ubezpieczenie bagażu podróжного

Ubezpieczyciel zwróci Ci koszty, które poniesiesz, jeśli Twój bagaż zostanie uszkodzony, zniszczony, utracisz go, ktoś go ukradnie lub przewoźnik dostarczy Ci go z opóźnieniem. Bagaż to na przykład: plecaki, torby, walizki, futerały wraz z ich zawartością.

Santander Allianz ustala kwotę, którą Ci wypłaci, na podstawie:

1. dowodów zapłaty za naprawę, jeśli bagaż został uszkodzony,
2. dowodów zapłaty za zakup bagażu, jeśli bagaż został zniszczony lub go skradziono.

Gdy nie masz tych dowodów, Santander Allianz ustala te kwoty według:

1. średnich cen napraw z zakładów usługowych w Polsce, które naprawiają rzeczy tego samego rodzaju i gatunku co uszkodzony bagaż,
2. według średniej wartości rzeczy tego samego lub podobnego rodzaju i gatunku, o tych samych właściwościach użytkowych.

Ubezpieczenie opóźnienia dostarczenia bagażu

Ubezpieczyciel zwróci Tobie pieniądze za przedmioty pierwszej potrzeby, które kupisz do czasu, gdy przewoźnik dostarczy Twój bagaż. Zrobi to na podstawie dowodów zapłaty za te przedmioty.

Santander Allianz pokryje te koszty do wysokości sumy ubezpieczenia, którą wybrał Ubezpieczający dla tego ryzyka: 500 zł lub 800 zł.

Ubezpieczenie sprzętu sportowego

Santander Allianz zwróci Ci koszty:

1. za naprawę lub wymianę sprzętu, gdy zostanie uszkodzony, zgubisz go lub ktoś Ci go ukradnie,
2. do 1000 zł za wypożyczenie zastępczego sprzętu sportowego (takiego samego rodzaju i ilości), gdy zostanie on uszkodzony, zniszczony, ktoś Ci go ukradnie lub go stracisz.

Ubezpieczenie udziału własnego w wynajmowanym aucie

Santander Allianz zwróci Ci wartość udziału własnego w wynajętym przez Ciebie samochodzie, którą musisz zapłacić, gdy zostanie on skradziony lub uszkodzony w wyniku wypadku lub kolizji.

Ubezpieczyciel wypłaci Ci te pieniądze na podstawie umowy najmu zawartej przez Ciebie z wypożyczalnią.

Podmioty uprawnione do otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego / odszkodowania

Santander Allianz wypłaci świadczenie lub odszkodowanie:

1. Tobie – z tytułu ubezpieczenia:
 - a. następstw nieszczęśliwych wypadków,
 - b. bagażu podróжного,
 - c. sprzętu sportowego;
2. Tobie lub firmie, od której wynajmujesz samochód – z tytułu ubezpieczenia udziału własnego w wynajmowanym samochodzie;
3. uposażonym lub innym uprawnionym – gdy umrzesz wskutek nieszczęśliwego wypadku;

4. poszkodowanej osobie trzeciej – z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej;
5. wykonawcy usług – z tytułu: ubezpieczenia kosztów leczenia, ratownictwa i transportu oraz świadczeń Wsparcie w podróży.

W szczególnych przypadkach możesz otrzymać zwrot kosztów, które zostały bezpośrednio przez Ciebie poniesione. Taki zwrot będzie możliwy, jeśli wcześniej zgodzi się na to Centrum Alarmowe.

Świadczenie lub odszkodowanie ubezpieczeniowe nie zawiera podatku VAT.

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

Ty, Ubezpieczający, osoba poszkodowana lub uprawniona z umowy możecie zgłosić zdarzenie do ubezpieczyciela:

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.szkody@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

Reklamacje dotyczące umowy ubezpieczenia

powinny być kierowane do ubezpieczyciela. Reklamację możesz:

1. złożyć na piśmie – osobiście u nas lub ubezpieczyciela,
2. wysłać listem na adres ubezpieczyciela, zgodnie z art. 3 pkt 21 ustawy Prawo pocztowe (czyli 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 ,
4. zgłosić ustnie – przez telefon lub osobiście u ubezpieczyciela lub u nas,

5. wysłać na adres do doręczeń elektronicznych, który jest wpisany do bazy adresów elektronicznych AE:PL-89539-75687-CUEGT-24

Ubezpieczyciel rozpatruje reklamację najszybciej jak to możliwe, najpóźniej w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania.

Reklamacja jest szczególnie skomplikowana, jeżeli ubezpieczyciel nie będzie mógł poznać wszystkich okoliczności zdarzenia, które jest podstawą reklamacji i odpowiedzieć na nią do 30 dni od jej otrzymania. Jeżeli ubezpieczyciel otrzyma taką reklamację, wskaże osobie zgłaszającej termin, w którym na nią odpowie. Termin ten nie może być dłuższy niż 60 dni od otrzymania reklamacji.

Ubezpieczyciel rozpatrzy reklamację i poinformuje o swojej decyzji osobę, która ją zgłosiła:

1. listownie lub
2. na innym trwałym nośniku informacji.

Na wniosek osoby, która zgłosiła reklamację, odpowiedź może być przekazana e-mailem.

Osoba, która zgłosiła reklamację, może odwołać się od decyzji ubezpieczyciela. Postępuje ona wówczas tak, jak przy zgłaszaniu reklamacji.

Reklamację lub skargę w zakresie, który nie jest związany z ochroną ubezpieczeniową

można złożyć do banku:

1. elektronicznie – napisz do nas w Santander internet lub Santander mobile, jeśli korzystasz z tych usług,
2. telefonicznie – zadzwoń pod numer 1 9999 (koszt połączenia będzie zgodny z taryfą operatora),
3. osobiście – przyjdź do naszej dowolnej placówki,
4. pisemnie – napisz do nas:
 - a. na adres naszej siedziby lub do naszej placówki,
 - b. na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-10627-95023-GADAI-17.

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

Gdy składasz reklamację możesz wybrać sposób, w jaki na nią odpowiemy:

1. wiadomością w Santander internet lub Santander mobile,
2. listem.

Na Twoją reklamację odpowiemy najpóźniej do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją otrzymaliśmy.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy do 60 dni kalendarzowych. Upředzimy Cię o tym. Podamy uzasadnienie opóźnienia, okoliczności wymagające dodatkowego ustalenia oraz przybliżony termin odpowiedzi.

Szczegółowe informacje, gdzie i jak składać reklamacje oraz jak je rozpatrujemy, udostępniamy na naszej stronie i w naszych placówkach.

Gdy nie uwzględnimy Twojej reklamacji, możesz:

1. ponownie napisać do nas,
2. zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu w trybie pozasądowym do:
 - a. Arbitra Bankowego – możesz to zrobić tylko wtedy, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł,
 - b. Rzecznika Finansowego,
3. wystąpić z powództwem przeciwko nam do sądu powszechnego właściwego dla naszej siedziby lub siedziby naszego oddziału (jeżeli zgłoszenie dotyczy jego działalności), lub miejsca wykonania umowy. Powództwo o roszczenie, które wynika z czynności bankowej przeciwko nam, 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 możesz:

1. skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta (tylko klient indywidualny),
2. wnieść skargę na działania nasze lub naszych placówek partnerskich do Komisji Nadzoru Finansowego.

Nasze obowiązki wobec Ciebie

Powinniśmy:

1. udostępnić Ci pełnomocnictwo przy pierwszej czynności, która należy do zakresu działalności agencyjnej,
2. przed zawarciem umowy ubezpieczenia uzyskać od Ciebie wszelkie informacje, które umożliwią agentowi określenie Twoich wymagań i potrzeb,
3. proponować Ci produkt ubezpieczeniowy zgodny z Twoimi wymaganiami i potrzebami,

4. ustalać ryzyka, które chcesz objąć ochroną ubezpieczeniową oraz zwracać Tobie szczególną uwagę na ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności ubezpieczyciela,
5. poinformować Cię zanim zawrzesz umowę ubezpieczenia:
 - a. czy występujemy w roli pośrednika ubezpieczeniowego, czy ubezpieczającego,
 - b. na rzecz ilu i jakich zakładów działamy,
 - c. o firmie, pod którą wykonujemy działalność agencyjną, adresie jej siedziby oraz o tym, że jesteśmy agentem ubezpieczeniowym,
 - d. o numerze wpisu do rejestru agentów, adresie strony internetowej, na której rejestr jest dostępny, oraz o sposobie sprawdzenia wpisu do rejestru,
 - e. o charakterze wynagrodzenia, jakie otrzymujemy,
 - f. o tym, że możesz złożyć reklamację, wnieść skargę oraz pozasądowo rozwiązać spór,
 - g. o akcjach lub udziałach zakładu ubezpieczeń, które mamy i które uprawniają nas co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu. Dodatkowo, musimy poinformować Cię o akcjach lub udziałach, które ma ubezpieczyciel i uprawniają go one do co najmniej 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników,
 - h. że nie możesz zawrzeć umowy ubezpieczenia, jeśli nie spełnisz warunków niezbędnych do objęcia Ciebie ochroną ubezpieczeniową,
 - i. o tym, że możesz zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej;
6. udostępnić Ci, zanim złożysz wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia, ogólne warunki ubezpieczenia, informacje o produkcie ubezpieczeniowym, informacje dodatkowe. Dokumenty te zawierają informacje o:
 - a. Twoich prawach i obowiązkach związanych z udzielaniem ochrony ubezpieczeniowej,
 - b. obowiązkach naszych i ubezpieczyciela;
7. umożliwić Ci samodzielne dochodzenie roszczenia.