

Sygnatura: ZPP/IND/14/06/2025

Ubezpieczenie Zmiana planu podróży

Informacje dodatkowe

Ten dokument jest materiałem informacyjnym i nie jest on częścią umowy ubezpieczenia i Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Zmiana planu podróży. Pełne informacje o ubezpieczeniu znajdziesz w polisie, informacji o produkcie ubezpieczeniowym i w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Zmiana planu podróży o sygnaturze ZPP/IND/14/06/2025.

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 Zmiana planu podróży i której Santander Allianz udziela ochrony.

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

Santander Allianz zwróci Ci koszty związane z rezygnacją lub przerwaniem podróży, jeżeli nastąpią one z powodów wymienionych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia. Koszty te określi na podstawie na przykład dowodów zakupu usług turystycznych lub innych dowodów, które to potwierdzają. Santander Allianz zwróci Tobie te koszty w polskiej walucie do wysokości sumy ubezpieczenia. Sumy te znajdziesz w polisie.

Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży

Santander Allianz zwróci Ci koszty:

1. usług turystycznych, które poniesiesz do dnia zawarcia umowy ubezpieczenia, lub które zobowiąziesz się ponieść zgodnie z umową, jaką zawrzesz z dostawcą tych usług, a z których nie skorzystasz w podróży, bo musisz z niej zrezygnować,
2. zmiany rezerwacji tych usług turystycznych, których nie zrealizujesz z powodu rezygnacji z podróży.

Ubezpieczenie kosztów przerwania podróży

Santander Allianz zwróci Ci koszty:

1. usług turystycznych, które poniesiesz do dnia zawarcia umowy ubezpieczenia, lub które zobowiąziesz się ponieść zgodnie z umową, jaką zawrzesz z dostawcą tych usług, a z których nie skorzystasz w podróży, bo musisz ją przerwać,
2. zmiany rezerwacji tych usług turystycznych, których nie zrealizujesz z powodu przerwania podróży,
3. dodatkowe, takie jak: bilety na wcześniejszy powrót do Polski lub kraju Twojego zamieszkania, koszty dodatkowego zakwaterowania i wyżywienia, jeśli musisz oczekiwać na transport powrotny i nie możesz zrealizować tego pierwotnie zaplanowanego.

Podmioty uprawnione do otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego / odszkodowania

Santander Allianz wypłaca odszkodowanie Tobie.

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 Zmiana planu podróży.

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.

Reklamację można złożyć:

1. elektronicznie – napisz do nas w Santander internet lub Santander mobile, jeśli korzystasz z tych usług,
2. telefonicznie – zadzwoń pod numer 1 9999 lub do naszej placówki (koszt połączenia będzie zgodny z taryfą Twojego 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 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 naszej aplikacji mobilnej lub bankowości internetowej,
2. 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.

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 do 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników,
 - h. że nie możesz zawrzeć umowy ubezpieczenia, jeśli nie spełniasz 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.