

STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY
do umów o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez OTI Sp. z o.o.
(właściciela znaku towarowego Oasis Tours)

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowią imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302. W związku z czym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. OTI Sp. z o.o. będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej. Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, OTI Sp. z o.o. posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby OTI Sp. z o.o. stało się niewypłacalne.

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302:

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.

- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.

- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.

- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.

- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżni może rozwiązać umowę. Jeśli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżni ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.

- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz, w stosownych przypadkach, do rekompensaty.

- W wyjątkowych okolicznościach - na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną - podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.

- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.

- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane podróżnemu, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.

- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.

- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.

- W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. OTI Sp. z o.o. wykupiła w Towarzystwie Ubezpieczeniowym przez Colonnade Insurance Societe Anonyme zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (Marszałek Województwa Mazowieckiego, Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa, tel. Kontaktowy: +48 22 5979100, adres e-mail: urząd_marszałkowski@mazovia.pl), jeżeli z powodu niewypłacalności OTI Sp. z o.o. dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Ustawa o Imprezach Turystycznych i Powiązanych Usługach Turystycznych:

<http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20170002361>

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA w imprezach turystycznych organizowanych przez OTI Sp. z o.o. (właściciela znaku towarowego Oasis Tours) obowiązujące od 21.03.2024 r.

Ilekcroć w treści „Ogólnych Warunków Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez OTI Sp. z o.o.” mowa jest o:

- Warunkach uczestnictwa - należy przez to rozumieć niniejsze „Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez OTI Sp. z o.o. (właściciela znaku towarowego Oasis Tours)”.
- Imprezie - należy przez to rozumieć imprezę turystyczną organizowaną przez OTI Sp. z o.o.
- Organizatorze - należy przez to rozumieć OTI Sp. z o.o.
- Kliencie - należy przez to rozumieć osobę fizyczną lub prawną, która zamierza zawrzeć lub zawarła Umowę o udział w imprezie turystycznej organizowanej przez Organizatora na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej Umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak również i osobę na rzecz której Umowa została zawarta, a także osobę której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą Umową.
- Umowie - należy przez to rozumieć ogół wzajemnych praw i obowiązków stron wynikających z „Umowy o udział w imprezie turystycznej” wraz z niniejszymi Warunkami Uczestnictwa.
- Katalogu - należy przez to rozumieć folder zawierający w szczególności dane dotyczące Organizatora, oferty, Warunki uczestnictwa, „Ważne informacje”, informacje o Ubezpieczeniu.

I. ZAWARCIE UMOWY

- Stronami niniejszej umowy są spółka OTI Sp. z o.o., właściciel znaku towarowego Oasis Tours, z siedzibą w Warszawie, ul. Elektronowa 2, bud. D, 03-219 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 521 363 65 52, kapitał zakładowy 425 000 zł, nr KRS 0000432540 oraz Klient podpisujący Umowę.
- Przed zawarciem Umowy Klient zobowiązany jest zapoznać się z „Ważnymi informacjami”, „Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa”, informacjami o Ubezpieczeniu, informacją o przekazaniu danych osobowych w zakresie przedstawionym w rozdziale VI, oraz ewentualnie z regulaminem Promocji obowiązującym w dniu zawarcia Umowy.
- Klient zawiera Umowę w imieniu własnym oraz w imieniu i na rzecz osób, które reprezentuje. W przypadku osoby małoletniej Umowę zawierają rodzice lub ustanowieni przez Sąd opiekunowie prawni. Zawarcie Umowy z Organizatorem na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody rodziców lub opiekunów prawnych. Osoba zawierająca Umowę w imieniu i na rzecz osoby trzeciej oświadcza, że posiada pełnomocnictwo do zawarcia Umowy. W przypadku dokonywania zmian w zawartej Umowie osoba podpisująca zmianę Umowy oświadcza, że działa na podstawie ważnego pełnomocnictwa. Poprzez podpisanie Umowy Klient oświadcza, że otrzymał i akceptuje „Ogólne Warunki Uczestnictwa”, „Ważne informacje” i informacje o Ubezpieczeniu. Przy zawieraniu Umowy Klient związany jest ceną podaną w ofercie. Umowa wchodzi w życie z chwilą jej podpisania.
- Dokonana przez Klienta rezerwacja wstępna udziału w imprezie turystycznej ze statusem: rezerwacja opcjonalna /OP lub W/ opcja /rezerwacja wstępna - jest propozycją zawarcia umowy o zorganizowanie przez Organizatora imprezy turystycznej. Rezerwacja opcjonalna/wstępna nie jest Umową w świetle prawa, nie jest rezerwacją potwierdzoną, jej status wymaga potwierdzenia ze strony Klienta/Agent, podpisania oraz spełnienia warunków płatności zawartych w pkt. II Ogólnych Warunków Uczestnictwa. W przypadku oferty bazującej na przelotach liniami rejsowymi i tanimi liniami lotniczymi (oferta pochodząca z dynamicznego pakietowania) wszystkie rezerwacje potwierdzone przez Klienta/Agentę uzyskują status Do potwierdzenia i wymagają potwierdzenia ze strony Organizatora. Cena oferty w takiej rezerwacji może ulec zmianie ze względu na konieczność zaktualizowania cen przelotów w liniach lotniczych zgodnie z aktualną stawką za przelot linii lotniczej. W przypadku wzrostu ceny za przelot Organizator informuje Klienta/Agentę o zmianie taryfy. Brak akceptacji nowej ceny jest równoznaczny z anulowaniem rezerwacji o statusie Do potwierdzenia bez kosztów anulacji.
- Osoba upoważniona, podpisująca umowę, oświadcza, że zgłoszenie osób wskazanych w Umowie poprzez podanie ich danych osobowych przy podpisywaniu Umowy, nastąpiło po zapoznaniu się tych osób z obowiązującymi Warunkami Uczestnictwa, „Ważnymi informacjami”, informacjami o Ubezpieczeniu oraz z ramowym programem Imprezy oraz z regulaminem Promocji obowiązującej w dniu zawarcia Umowy, stosownie do postanowień zawartych w pkt 2 powyżej i złożeniu przez te osoby względem osoby upoważnionej oświadczenia o wyrażeniu zgody na udział w Imprezie. Osoba upoważniona oświadcza również, że została umocowana do złożenia w imieniu Klientów, których reprezentuje, oświadczenia o wyrażeniu zgody na przetwarzanie ich danych osobowych lub odmowie udzielenia takiej zgody. Osoba zawierająca Umowę w imieniu i na rzecz osób wskazanych w Umowie (uczestników) przejmuje odpowiedzialność dotrzymania warunków Umowy przez zgłoszonych uczestników. Zobowiązuje się poinformować pozostałych uczestników o szczegółach dotyczących Imprezy turystycznej oraz o ewentualnych zmianach.
- W przypadku ewentualnej rezygnacji z udziału w Imprezie zwrot wpłat, po zastosowaniu rozliczeń określonych w dalszej części „Warunków Uczestnictwa”, zostanie przekazany Klientowi, który zawarł Umowę, a któremu Uczestnik Imprezy nie odwołał pełnomocnictwa do działania w jego imieniu i na jego rzecz, chyba że Organizator otrzyma inne instrukcje od Uczestników.

- Organizator przed zawarciem Umowy zobowiązuje się do udzielania Klientom ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych oraz sanitarnych kraju docelowego, a także o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego. Informacje te znajdują się na stronie internetowej Organizatora. Wskazane na stronie internetowej przepisy paszportowe dotyczą obywateli polskich. Przy wyjazdach do krajów, do których nie jest wymagana wiza dla obywateli polskich, a jest wymagana dla obywateli innych państw obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiających prawidłową realizację Imprezy, chyba że Umowa stanowi inaczej. Klienci posiadający obywatelstwo inne niż polskie zobowiązani są poinformować o tym fakcie Organizatora lub pośrednika.
- W przypadku Imprez z przelotami czarterowymi/rejsowymi/dojazdem własnym, Klient może dokonać rezerwacji wstępnej, ważność rezerwacji wstępnej widoczna jest na wydruku Umowy i jest zależna od ustaleń Organizatora. Imprezy z bliskim terminem wylotu (do 3 tygodni od założenia rezerwacji) są zazwyczaj ważne 1-2 h. Po tym czasie, bez potwierdzenia przez Klienta/Agent, rezerwacji rezerwacja wstępna zostaje automatycznie anulowana.
- Ważność rezerwacji wstępnej/opcjonalnej jest różna w zależności od kierunku i linii lotniczej obsługującej daną Imprezę. Klient zobowiązany jest opłacić umowę zgodnie z harmonogramem wpłat.
- Organizator określa rodzaj dokumentów niezbędnych do realizacji Imprezy oraz termin ich dostarczenia do biura Organizatora. W przypadku gdy Impreza nie będzie mogła być zorganizowana z powodu braku wymaganych dokumentów, Klient zobowiązany będzie do pokrycia kosztów wynikających z nakładów i zobowiązań poczynionych przez Organizatora.
- Klient jest zobowiązany do podania właściwych danych osobowych Uczestników Imprezy. W przypadku podania błędnych danych Klient zobowiązany jest pokryć wydatki związane ze zmianą wystawienia biletu/karty pokładowej w biurze lub na lotnisku.
- W przypadku przelotów liniami rejsowymi Klient zobowiązany jest do uzupełnienia wymaganych danych z dokumentów podróży z odpowiednim wyprzedzeniem. W przypadku braku uzupełnienia danych niezbędnych do odprawy Klient pokrywa koszt wystawienia karty pokładowej na lotnisku. Minimalny czas na podanie danych do odprawy to 3 dni przed datą wylotu.

II. WARUNKI PŁATNOŚCI, ZMIANA ISTOTNYCH WARUNKÓW UMOWY, ODSTĄPIENIE W RAZIE ZMIANY WARUNKÓW, ZMIANY W UMOWIE Z PRZYCZYN LEŻĄCYCH PO STRONIE KLIENTA

- Warunkiem wpisania na listę Uczestników Imprezy jest zawarcie Umowy i uiszczenie pierwszej raty, nie później niż 48h od zawarcia Umowy. Cena Imprez podana jest w PLN. Zapłatę pozostałej części za udział w Imprezie należy uiścić na 30 dni przed datą wyjazdu. W przypadku braku uiszczenia rat we wskazanych w Umowie terminach, Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy.
- W przypadku zawarcia Umowy w terminie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem imprezy Klient zobowiązany jest do zapłacenia całej ceny imprezy w dniu zawarcia Umowy i przekazania Organizatorowi faksem lub drogą elektroniczną, na wskazany przez Organizatora adres e-mail, potwierdzenia dokonania przelewu. Klient zobowiązany jest do przekazania w/w potwierdzenia niezwłocznie po zawarciu Umowy (najpóźniej następnego dnia). Brak wpłaty w powyższym terminie oznacza rezygnację Klienta z uczestnictwa w Imprezie turystycznej na warunkach i ze skutkami określonymi w rozdziale III. pkt 2 Ogólnych Warunków Uczestnictwa.
- Zaliczka, dopłata do całości lub opłata za całą imprezę powinna wpłynąć do kasy lub na rachunek bankowy Organizatora. Organizator nie upoważnia Agent do przyjmowania od Klientów należności z tytułu Imprez.
- Organizator, który przed rozpoczęciem Imprezy jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić główne właściwości usług turystycznych z Umowy z Klientem lub podwyższyć cenę o więcej niż 8% całkowitej ceny imprezy turystycznej, niezwłocznie powiadamia o tym fakcie Klienta wskazując termin, w ciągu którego oczekuje na decyzję Klienta. W takiej sytuacji Klient powinien, niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie określonym w zawiadomieniu, poinformować go, czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, albo odstępuje od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku ponoszenia na rzecz Organizatora jakichkolwiek opłat za odstąpienie, albo odstępuje od Umowy oraz przyjmuje zaoferowaną zastępczą imprezę turystyczną.
- Organizator zastrzega sobie prawo odwołania Imprezy przed jej rozpoczęciem w przypadku braku wskazanej poniżej liczby Uczestników wymaganej dla zorganizowania Imprezy, a w każdym czasie z powodu działania siły wyższej, o czym niezwłocznie, powiadomi Klienta. W takim przypadku Klientowi przysługuje zwrot wpłaconych kwot bez dokonania przez Organizatora jakichkolwiek potrąceń. Minimalna liczba uczestników dla Imprezy autokarowej wynosi 35 osób, dla Imprezy lotniczej z ze zwiedzaniem i opieką pilota 10 osób, dla imprezy samolotowej czarterowej 80 osób. W przypadku zwiedzania przygotowanego jako pakiet dla Klientów indywidualnych minimalna liczba uczestników to 2 osoby.
- Cena ustalona w Umowie może być podwyższona do 20 dnia przed datą

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

wyjazdu, jeżeli Organizator udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów przewozu wynikający ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wzrostu opłat urzędowych, podatków i opłat od usług turystycznych, w tym podatków turystycznych, opłat lotniskowych, portowych, handlingowych, wzrostu kursów walut. Podwyższenie ceny może nastąpić, jeżeli Organizator udokumentuje wpływ wyżej wskazanych okoliczności. W okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy cena nie może być podwyższona. Analogicznie obniżenie ww. kosztów odpowiada obniżeniu ceny.

7. W wypadku zgłoszenia przez Klienta zamiaru zmiany Umowy (zmiana terminu imprezy, skrócenie/wydlużenie imprezy, zmiana portu lotniczego, z którego odbędzie się wylot), najpóźniej do 31 dnia przed rozpoczęciem imprezy, Organizator uprawniony będzie do pobrania opłaty w wysokości odpowiadającej kosztom poniesionym przez niego w związku z dokonaniem zmiany oraz kwoty odpowiadającej ewentualnemu wzrostowi ceny Imprezy w wyniku dokonanej zmiany. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, cenę Imprezy ustala się w oparciu o cenę obowiązującą w dniu dokonania zmiany. W przypadku imprez realizowanych przelotami rejsowymi koszt zmiany podawany jest każdorazowo przez linię lotniczą realizującą dany rejs. Po upływie powyższego terminu zmiana może nastąpić jedynie po potwierdzeniu jej przez Organizatora. W przypadku zmian innych niż określone w tym punkcie, warunki dokonania zmian ustalane są z Organizatorem odrębnie dla każdego przypadku. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej.

8. Klient zobowiązany jest wnieść wszelkie opłaty i koszty pobierane w związku ze zmianą Umowy, w tym wynikające z ewentualnego wzrostu ceny Imprezy, w terminie uzgodnionym z Organizatorem, po otrzymaniu od niego oświadczenia o możliwości zmiany. Rezygnacja z Imprezy może nastąpić przez złożenie oświadczenia na piśmie o rezygnacji przez Klienta. W takim wypadku, koszty rozliczenia rezygnacji obliczane są w oparciu o cenę Imprezy przewidzianą w pierwotnej Umowie.

9. Organizator może nie wyrazić zgody na zmianę warunków Umowy lub zmianę Imprezy turystycznej na inną niż pierwotnie zakupiona przez Klienta, w przypadku braku wolnych ofert. W takiej sytuacji dotychczasowe warunki Umowy są dla Klienta wiążące, chyba że złoży on pisemne oświadczenie o rezygnacji z udziału w Imprezie. W przypadku rezygnacji, jej koszty rozlicza się w oparciu o cenę Imprezy, przewidzianą w pierwotnej Umowie.

III. INNE PRZYPADKI ODSĄPIENIA OD UDZIAŁU W IMPREZIE

1. Klient może odstąpić od udziału w Imprezie. Za datę odstąpienia przyjmuje się dzień, w którym Organizator mógł zapoznać się z treścią pisemnego oświadczenia o odstąpieniu.

2. W przypadku złożenia przez Klienta na piśmie skutecznego oświadczenia woli o rezygnacji z Imprezy turystycznej z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, jak m.in. odmowa wydania paszportu, brak wizy, brak dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy, choroba, sprawy rodzinne, niemożność otrzymania urlopu) lub w przypadku nie rozpoczęcia przez Klienta podróży, Organizator uprawniony będzie do pobrania kwoty odpowiadającej wysokości rzeczywiste poniesionych kosztów w związku z przygotowaniem organizacji Imprezy.

3. Przy imprezach turystycznych organizowanych przelotem czarterowym Organizator wskazuje koszty anulacji informacyjnie, na bazie historycznie ukształtowanych średnich, które wyglądają następująco:

- na 45 lub więcej dni przed datą wyjazdu - do 10% ceny Imprezy,
- w terminie 44-31 dni przed datą wyjazdu - do 20% ceny Imprezy,
- w terminie 30-15 dni przed datą wyjazdu - do 50% ceny Imprezy,
- w terminie 14-7 dni przed datą wyjazdu - do 70% ceny Imprezy,
- w terminie 6-1 dnia przed datą wyjazdu oraz w dniu wyjazdu - do 85% ceny Imprezy.

Naliczenie poniesionych przez Organizatora kosztów rezygnacji Klienta z Imprezy nastąpi po zakończeniu Imprezy, z której Klient zrezygnował. Gdy w wyniku dokonanej weryfikacji kosztów rzeczywiste poniesionych w indywidualnym przypadku okaże się, że istnieje różnica pomiędzy kwotą wpłaconą przez Klienta, a kosztami poniesionymi przez Organizatora, Organizator w terminie 21 dni od dnia zakończenia Imprezy dokona zwrotu różnicy. Zwrotu różnicy dokonuje się w miejscu podpisania Umowy lub na wskazany przez Klienta numer rachunku bankowego.

4. W przypadku gdy rzeczywiste koszty przygotowania imprezy turystycznej przekroczą wpłaconą przez Klienta zaliczkę, Klient ma obowiązek zwrotu Organizatorowi nieuiszczonej części poniesionych przez Organizatora kosztów.

5. Przeniesienie przysługujących z tytułu Umowy uprawnień na osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie turystycznej może nastąpić po zawiadomieniu o tym Organizatora w terminie do 3 dni przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej lub w przypadku imprez realizowanych przelotami rejsowymi i tanimi liniami lotniczymi, w terminie określonym odrębnie dla każdej takiej imprezy, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmie wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki. Organizator pobiera w przypadku zmiany Uczestnika kwotę odpowiadającą kosztom faktycznie poniesionym przez Organizatora w wyniku tej zmiany. Wysokość tych kosztów zostanie każdorazowo podana Klientowi przy dokonywaniu zmiany. Za nieuiszczoną część ceny Imprezy oraz koszty faktycznie poniesione przez Organizatora w wyniku zmiany Uczestnika Klient – Uczestnik Imprezy i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie. W przypadku imprez realizowanych przelotami rejsowymi i tanimi liniami lotniczymi, koszt zmiany Uczestnika podawany jest każdorazowo

przez linię realizującą dany rejs. Istnieje możliwość weryfikacji kosztów poniesionych przez Organizatora z tego tytułu. Niektóre linie lotnicze w przypadku zmian takich jak daty lotów, zmiany Uczestnika, zmiana nazwiska/imienia, łączenie rezerwacji biletowych - wymagają osobistej weryfikacji Klienta w liniach lotniczych – informację na temat kroków niezbędnych do weryfikacji podaje Organizator. Za osobę spełniającą warunki udziału w Imprezie uważa się w szczególności osobę spełniającą takie same wymagania jak stawiane innym uczestnikom Imprezy przez Organizatora, jak również spełniającą wymagania prawne, w tym zarządzenia urzędowe mające zastosowanie do uczestników danej Imprezy, zwłaszcza regulacje w zakresie podróży (konieczność oczekiwania na wizę, paszport).

6. W przypadku, gdy Klient odstępuje od uczestnictwa w Imprezie bez wskazania osoby, o której mowa w pkt 5 powyżej, poza rozliczeniami określonymi w pkt 2 i 3 powyżej, zobowiązany jest do zapłaty wszelkich należności powstałych z tytułu zmiany statusu pokoju Uczestnika (z dwuosobowego na jednoosobowy, itp.), który miał być zakwaterowany w tym samym pomieszczeniu.

7. Niestawienie się w punkcie zbiórki o określonej w Umowie lub Ofercie godzinie w przypadku imprez autokarowych lub w wymaganym czasie na lotnisko do odprawy paszportowo-bagażowej w przypadku imprez z przelotem samolotem (min. 2,5 h przed godziną wylotu) – jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału w Imprezie. Również rezygnacją z udziału w imprezie jest niestawienie się w miejscu zakwaterowania, w dniu i w godzinach określonych Umową w przypadku imprez z dojazdem własnym. Do stanowiska odprawy biletowo-bagażowej należy zgłosić się na 2,5 godziny przed planowanym odlotem. Odprawa lotnicza kończy się na 40 min przed planowanym odlotem. W przypadku zbyt późnego stawienia się przez Uczestnika na lot powrotny/ zbiórkę przy autokarze na powrót do kraju – Organizator jest zwolniony z obowiązku zapewnienia transportu Uczestnika.

8. Klient może zawrzeć umowę ubezpieczenia na wypadek odstąpienia od udziału w Imprezie turystycznej, stosownie do oferty ubezpieczyciela dostępnej u Organizatora lub niezależnie od Organizatora w dowolnym towarzystwie ubezpieczeniowym oferującym takie ubezpieczenie.

IV. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTÓW

1. Klient w czasie Imprezy turystycznej uprawniony jest do korzystania z fachowej pomocy i opieki Pracowników Organizatora (rezydenta) lub przedstawiciela, działającego w imieniu lokalnego przedstawiciela Organizatora na zasadach określonych w Umowie.

2. Klient zobowiązany jest do posiadania aktualnie obowiązujących dokumentów upoważniających go do przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej, krajów tranzytowych oraz kraju docelowego.

3. Od chwili rozpoczęcia Imprezy Klient obowiązany jest stosować się do wskazań Pracowników Organizatora dotyczących realizacji programu Imprezy turystycznej.

4. Z uwagi na specyfikę imprez objazdowych lub objazdowo-wypoczynkowych Klient, zawierając Umowę z Organizatorem, akceptuje zasady ustanowione dla tego rodzaju imprez i w związku z tym zobowiązuje się przestrzegać wskazań Pracowników Organizatora.

5. Klient jest zobowiązany w trakcie trwania Imprezy podporządkować się wszelkim wskazówkom i zaleceniom porządkowym Pracowników Organizatora, niezbędnym do przeprowadzenia Imprezy zgodnie z Warunkami uczestnictwa lub Umową. Klient jest zobowiązany w trakcie Imprezy podporządkować się zasadom określonym regulaminem obiektu, w którym zostanie zakwaterowany. Jeżeli Klient wyrządził szkodę w miejscu swojego zakwaterowania zobowiązany jest do jej naprawienia. W przypadku zachowania niezgodnego z regulaminem obiektu oraz sprzecznego z przepisami prawa i zasadami współżycia, hotel może odmówić Klientowi zakwaterowania. W takim przypadku Organizator może pośredniczyć w znalezieniu zakwaterowania zastępczego, a Klient jest zobowiązany pokryć koszt takiej usługi.

6. Klient jest zobowiązany do przestrzegania przepisów celnych, sanitarnych i dewizowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej oraz krajach tranzytowych i docelowych.

7. W przypadku ofert typu last minute, specjalnych lub okazjonalnych, rozumianych jako oferty inne niż wskazane w aktualnym Katalogu Organizatora, Klient zawiera Umowę zgodnie z warunkami określonymi dla danej oferty.

V. REALIZACJA UMOWY, REKLAMACJE

1. Zaktualizowany rozkład lotów należy potwierdzić na 24 h przed datą wylotu do kraju docelowego oraz powrotu do Polski. Potwierdzenia rozkładu lotu przed wylotem do kraju docelowego można dokonać u Pośrednika lub u Organizatora. Potwierdzenia rozkładu lotu powrotnego można dokonać u rezydenta, wskazanej w dokumentach podróży osoby, działającej w imieniu lokalnego przedstawiciela Organizatora, kontaktując się telefonicznie pod numer wskazany na voucherze dotyczącym transferów.

2. Data wylotu/wyjazdu jest dniem rozpoczęcia Imprezy, data powrotu oznacza zakończenie Imprezy. Świadczenia związane z zakwaterowaniem liczone są od momentu zakwaterowania w hotelu.

3. Klienci mogą zostać zakwaterowani w danym hotelu zarówno w budynku

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA

głównym jak i w budynkach bocznych i bungalowach (o ile rodzaj konkretnie wykupionego pokoju wg Umowy nie świadczy inaczej).

4. Organizator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba, że zostało ono spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie związanych z wykonywaniem usług turystycznych przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami pozostającymi poza kontrolą stron, których skutków nie można było uniknąć nawet przy podjęciu wszelkich rozsądnych działań. W przypadku zaistnienia takich okoliczności, które uniemożliwiają realizację Umowy przez Organizatora, każda ze stron może rozwiązać Umowę.

5. Organizator ogranicza swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy do trzykrotności ceny Imprezy w stosunku do każdego Klienta. Ograniczenie nie dotyczy szkód na osobie, szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

6. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Klienta w trakcie trwania Imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług, stanowiących istotną część programu tej Imprezy, wówczas Organizator wykona w ramach tej Imprezy, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami, odpowiednie świadczenie zastępcze. Klient może odrzucić zaproponowane świadczenie zastępcze tylko wtedy, gdy nie jest ono porównywalne ze świadczeniem określonym w Umowie lub przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia. W razie świadczenia zastępczego o niższej jakości, Klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny Imprezy. Jeżeli wykonanie świadczenia zastępczego jest niemożliwe albo Klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od Umowy, Organizator jest obowiązany, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami zapewnić mu niezwłocznie powrót do miejsca rozpoczęcia Imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca równoważnym środkiem transportu, a w przypadku gdy nie jest to możliwe z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności ponieść koszty zakwaterowania Klienta w obiekcie o w miarę możliwości równoważnej kategorii przez okres 3 nocy.

7. W przypadku stwierdzenia przez Klienta w trakcie trwania Imprezy uchybień w wykonaniu Umowy, Klient powinien niezwłocznie kierować wiadomości, żądania i skargi z tym związane bezpośrednio do agenta lub Pracownika Organizatora w miejscu powstania zdarzenia lub w przypadku braku możliwości poinformowania pracownika, bezpośrednio centralę Organizatora, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi i zgodnie z pkt. 8.

8. W trakcie trwania imprezy Pracownik Organizatora potwierdzi przyjęcie reklamacji od Klienta, a w przypadku jej nie załatwienia, przekaze ją niezwłocznie Organizatorowi. Po zakończeniu imprezy Klient może złożyć reklamację na piśmie Organizatorowi na adres siedziby Organizatora.

9. Wszelkie dodatkowe życzenia Klienta, składane bezpośrednio lub za pośrednictwem agenta (pośrednika), nie stanowiące świadczeń zawartych w Umowie i w Ofercie oraz nie potwierdzone pisemnie przez Organizatora, traktowane są jako prośby i nie mogą stanowić podstawy do wysuwania roszczeń wobec Organizatora.

VI. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych podanych przez Klientów jest OTI Sp. z o.o.

2. Administrator przetwarza następujące dane osobowe Klientów podane w Umowie: imię i nazwisko, data urodzenia, adres zamieszkania, numer telefonu, adres email, obywatelstwo, numer i data ważności paszportu, miejsce urodzenia.

3. Dane osobowe Klientów przetwarzane są w celu realizacji umowy i mogą być w celu realizacji zawartej umowy udostępniane podwykonawcom Organizatora takim jak przewoźnicy hotele, firmy ubezpieczeniowe,.

4. Wszelkie dane osobowe przechowywane są w formie elektronicznej oraz w formie dokumentacji.

5. Poprzez zawarcie Umowy Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych swoich oraz Uczestników w następujących celach: realizacja Umowy, zawarcie i realizacja umowy ubezpieczenia, rozpatrywanie reklamacji i dochodzenie roszczeń z Umowy.

6. Klient przy zawarciu Umowy może dodatkowo wyrazić Organizatorowi zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych, udziału w programach lojalnościowo- rabatowych. Podanie danych w tych celach jest dobrowolne.

7. Klient posiada prawo do:

- żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
- wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania,
- przenoszenia danych,
- wniesienia skargi do organu nadzorczego

8. Dane osobowe Klientów nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

VII. UBEZPIECZENIE I GWARANCJA UBEZPIECZENIOWA

1. Zgodnie z wymogami ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. Nr poz. 2361) Organizator informuje, że w związku z prowadzoną przez siebie działalnością w zakresie turystyki, posiada gwarancję ubezpieczeniową wystawioną przez Colonnade Insurance Societe Anonyme Oddział w Polsce, ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa, na podstawie Umowy o Udzielenie Gwarancji Ubezpieczeniowej z dnia 28/02/2024, na kwotę 5 412 600,00 PLN (pięć milionów czterysta dwanaście tysięcy sześćset złotych).

2. Gwarancja ubezpieczeniowa, której beneficjentem jest Marszałek Województwa Mazowieckiego, w wypadku niewypłacalności Organizatora ma zapewnić pokrycie kosztów powrotu Klientów z imprezy turystycznej do miejsca wyjazdu lub planowanego powrotu z imprezy turystycznej, w wypadku gdy Organizator turystyki lub pośrednik turystyczny wbrew obowiązкови nie zapewnia tego powrotu, a także zapewnić Klientom zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną w wypadku gdy z przyczyn dotyczących Organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu impreza turystyczna nie zostanie zrealizowana, a także zapewnić Klientom zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną, odpowiadającą części imprezy turystycznej, która nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego oraz osób, które działają w ich imieniu. W tym przypadku Klient powinien niezwłocznie skontaktować się z Marszałkiem Województwa Mazowieckiego (Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, Departament Kultury, Promocji i Turystyki, 03-472 Warszawa, ul. B. Brechta 3), beneficjentem Gwarancji Ubezpieczenia, pod numerem tel. (+48 22) 5979501, (+48 22) 5979540; faks (+48 22) 5979502. Uruchomienie środków następuje tylko w przypadku niewypłacalności Organizatora. Każdorazowo Marszałek Województwa wskazuje termin na zgłaszanie szkód oraz rodzaje dokumentów, jakie należy dołączyć do zgłoszenia roszczenia. Na stronie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego (www.mazovia.pl) ukazując się komunikaty dla poszkodowanych Klientów.

3. Warunki ubezpieczenia podróznego dla OTI Sp. z o.o. dostępne są w biurach podróży sprzedających ofertę OTI Sp. z o.o. oraz na stronie internetowej www.oasistours.com.pl

4. W ramach wystawionej przez Colonnade Insurance Societe Anonyme polisy ubezpieczenia o numerze 4206000002, każdy Uczestnik objęty jest ubezpieczeniem w wariancie podstawowym Travel Protect:

- ubezpieczenie kosztów leczenia oraz assistance 20 000 EUR
- ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków - trwały uszczerbek na zdrowiu 3 000 EUR, - śmierć ubezpieczonego 1 800 EUR,
- ubezpieczenie od utraty, kradzieży lub uszkodzenia bagażu podróznego 300 EUR.

5. Uczestnik ma możliwość wykupienia ubezpieczenia od kosztów rezygnacji w Imprezie. Umowa ubezpieczenia kosztów rezygnacji w Imprezie lub przerwania uczestnictwa Imprezie nie może być zawarta później, niż następnego dnia po dacie zawarcia Umowy. Szczegółowe zasady ubezpieczenia kosztów rezygnacji opisane są na stronie Organizatora

6. Ubezpieczenie zawierane przez OTI Sp. z o.o. na rzecz Uczestników ma charakter standardowy. Uczestnik może fakultatywnie ubezpieczyć się od szczególnego zagrożenia życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach.

7. W przypadku zaistnienia szkody podczas Imprezy należy kontaktować się z czynnym całą dobę Centrum **Assistance pod numerem telefonu +48 22 483 39 70**

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Warunkami Uczestnictwa mają odpowiednie zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny, Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 z późniejszymi zmianami).

2. Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.

3. Organizator informuje, że istnieją pozasądowe metody rozwiązywania sporów konsumenckich przez podmioty uprawnione wpisane do rejestru, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823).

WAŻNE INFORMACJE - Integralna część

Ogólnych Warunków Uczestnictwa

PODRÓŻ SAMOŁOTEM

Organizator zobowiązuje się podać rozkład lotu według aktualnej wiedzy Organizatora. Rozkład może zostać zmieniony przez linie lotnicze (ze względu na takich jak bezpieczeństwo pasażerów, przejściowe przeciążenia międzynarodowych korytarzy powietrznych, niekorzystne warunki atmosferyczne). Przylot na miejsce docelowe może odbywać się w godzinach nocnych, a powrót w godzinach porannych. W przypadku jakichkolwiek zmian Klienci będą bezzwłocznie o nich informowani. Każdy Uczestnik imprezy lotniczej zobowiązany jest do dokonania potwierdzenia godziny wylotu/powrotu na 24 h przed datą rozpoczęcia imprezy. Potwierdzenia należy dokonać w biurze Organizatora lub u pośrednika, u którego wyjazd został wykupiony. W przypadku oferty z przelotem rejsowym lub tanimi liniami lotniczymi potwierdzenia godzin wylotów/powrotów można również dokonać na stronie linii lotniczej obsługującej dany przelot. Potwierdzić należy również godzinę powrotu do kraju, szczególnie w przypadku zakupienia samego przelotu. Potwierdzenia godziny wylotu samolotu powrotnego, oraz godzin transferów z poszczególnych hoteli na lotnisko należy dokonać zgodnie z wytycznymi zawartymi w Ważnych Informacjach dołączanych do dokumentów podróży wysyłanych przez Organizatora przed wylotem, u Organizatora lub u rezydenta jeśli oferta zawiera opiekę rezydenta/przedstawiciela Organizatora.

Zgodnie z rozporządzeniem /EG/ 2111/2005 z dnia 14.12.2005 Organizator zobowiązany jest do poinformowania Klientów, z którym przewoźnikiem lotniczym organizowany jest wybrany lot. Jeśli w dniu zawarcia Umowy przewoźnik lotniczy nie może być potwierdzony całą pewnością, Organizator zobowiązuje się przekazać Klientowi informację według aktualnej wiedzy oraz, jeżeli nastąpi zmiana przewoźnika, poinformować o tym niezwłocznie Klienta. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany przewoźników lotniczych i numerów lotów.

Odprawy na lotniskach odbywają się przy pomocy dokumentów elektronicznych biletów papierowych (dot. lotów samolotami rejsowymi), lub kart pokładowych bez opieki przedstawiciela Organizatora. Wymagane jest posiadanie dokumentów podróży, które Uczestnik otrzymuje po wpłaceniu całości należności za Imprezę (karty pokładowe, bilety lotnicze, bilety elektroniczne, vouchery do hoteli, vouchery na transfer, ważne informacje). Brak ważnego biletu w przypadku lotów rejsowych, wystawionego przez linię lotniczą, uniemożliwia odprawę na lotnisku. Na stanowisku odprawy bagażowo-biletowej („check-in”) należy stawić się z odpowiednim wyprzedzeniem - zalecamy min. 2h przed wylotem w przypadku przelotów czarterowych i min. 2,5 h w przypadku przelotów liniami rejsowymi . Odprawa lotnicza kończy się na 40 min przed planowanym odlotem. Każdy Klient zobligowany jest do zgłoszenia się do odprawy we właściwym czasie, z ważnymi dokumentami podróży. W trakcie przelotu nie towarzyszy grupie pilot. Ze względów bezpieczeństwa bagaż podręczny jest dokładnie sprawdzany przez służby lotniska w porcie wylotowym na obecność przedmiotów niebezpiecznych takich jak: noże, nożyczki, szczyraki, pilniczki do paznokci. Zalecamy umieszczenie tego typu przedmiotów w bagażu głównym. Zgodnie z regulaminami przewozu, lekarstwa, okulary optyczne, przedmioty łatwo tłukące się, sprzęt elektroniczny i techniczny, biżuteria, dokumenty, papiery wartościowe, pieniądze i klucze powinny być przewożone w bagażu podręcznym. Płynny przewożone w bagażu podręcznym powinny znajdować się w pojemnikach do 100 ml każdy oraz winny być zapakowane w jedną przezroczystą, plastikową, zamykaną torbę (pojemność max. 1 l). Osobnej kontroli poddane są okrycia wierzchnie pasażerów, komputery przenośne i większe urządzenia elektroniczne zabierane do kabiny pasażerskiej. Na pokładzie samolotów czarterowych nie podaje się posiłków, przekąski są serwowane za dodatkową opłatą.

Na pokład dozwolone jest wniesienie pokarmów odpowiadających długości podróży oraz porze dnia oraz wniesienie wody butelkowanej, przekraczającej 100 ml dla dzieci do 1 roku życia. W pozostałych przypadkach wniesienie płynów spoza strefy odpraw, przekraczających pojemność 100 ml jest zabronione. Klienci mający problemy zdrowotne, gips (ręka, noga), problemy z krążeniem i kobiety w ciąży, itp. muszą posiadać przy sobie zgodę lekarza na podróż samolotem. W przypadku osób z niepełnosprawnościami, poruszających się na wózkach itp. należy zgłosić do Organizatora konieczność asysty nie później niż 48 h przed wylotem (dni pracujące).

Na skutek złych warunków lub innych nieprzewidzianych i niezależnych od Organizatora okoliczności, szczególnie w okresie wzmożonego ruchu turystycznego, mogą nastąpić opóźnienia w przelotach.

Przypominamy o konieczności zapoznania się z przepisami celnymi kraju docelowego. W poszczególnych krajach istnieją surowe prawne ograniczenia dotyczące przewozu niektórych produktów pochodzenia zwierzęcego (mięso, mleko, miód), produktów z egzotycznych zwierząt (muszle, rafa koralowa, kości, pióra, skóry), żywych zwierząt. Przewóz zakazanych przedmiotów grozi sankcjami karnymi.

BAGAŻ

W przypadku lotów czarterowych każdy Uczestnik może zabrać ze sobą bagaż główny o maksymalnej wadze 20 kg oraz bagaż podręczny o maksymalnej wadze 5 kg. W przypadku przelotów rejsowych liniami takimi jak Wizzair,

Ryanair bagaż rejestrowany oraz bagaż podręczny (walizka kabinowa) są dodatkowo płatne, wielkość bagażu podręcznego określona jest na każdym locie przez linię lotniczą. Informacja na temat bagażu, wymaganych limitów lub możliwości dokupienia bagażu rejestrowanego na lotach rejsowych, znajduje się w Ofercie. Dzieciom do 2 roku życia nie przysługują bagaż, opiekun może wziąć na pokład samolotu jedną dodatkową torbę z ekwipunkiem dla dziecka o wadze maksymalnie 5 kg. Pokarmy dla dzieci powinny być przewożone w bagażu rejestrowanym i zabezpieczone na wypadek ich uszkodzenia. Pasażerowie podróżujący z dziećmi mogą bezpłatnie przewieźć składany wózek nie wliczony do limitu bagażu podręcznego. Wózek można zostawić w luku przy wejściu do samolotu, należy zgłosić go jako bagaż rejestrowany, a następnie oddać pracownikowi przy schodach do samolotu. Warunki i możliwość przewozu sprzętu sportowego należy ustalić z Organizatorem. Nadbagaż podlega obowiązkowej opłacie a zgodę na jego nadanie wydaje przewoźnik. Zgodnie z regulaminem przewozu bagaż rejestrowany nie powinien zawierać następujących przedmiotów: gotówki, papierów wartościowych, biżuterii, metali szlachetnych, kamieni szlachetnych i półszlachetnych, komputerów, aparatów fotograficznych, kamer wideo, telefonów komórkowych oraz innych urządzeń elektronicznych lub urządzeń technicznych i ich akcesoriów, przyrządów optycznych i łatwo tłukących się, dokumentów urzędowych, handlowych lub prywatnych, dokumentów podróży lub innych dokumentów tożsamości, kluczy, płynów, leków, artykułów żywnościowych, dzieł sztuki/wyrobów artystycznych o dużej wartości. W przypadku zaginięcia, uszkodzenia lub braków w zawartości bagażu, po przylocie do miejsca docelowego **należy niezwłocznie zgłosić szkodę na lotnisku** i zażądać spisania protokołu PIR przez upoważnionego do tego pracownika lotniska. Zgłoszenie szkody jest wymagane do zrealizowania roszczeń. Konieczność dopełnienia formalności leży po stronie Uczestnika. Przewoźnik lotniczy, w celu przeprowadzenia procedury reklamacyjnej, wymaga: oryginału PIR – protokołu zniszczenia bagażu, przywieszki bagażowej, kserokopii paszportu lub dowodu osobistego, oryginału karty pokładowej, zdjęcia uszkodzonego bagażu, w przypadku zagubienia bagażu - listy przedmiotów w bagażu i orientacyjnej wyceny w jez. angielskim, oryginału rachunku za zakupione na miejscu przedmioty pierwszej potrzeby, pisma z punktu napraw bagażu określającego koszty naprawy lub informującego, że bagaż nie kwalifikuje się do napraw (jęz. ang.), danych do przelewu: numeru rachunku bankowego w formacie IBAN, kodu SWIFT banku, imienia, nazwiska i adresu właściciela rachunku. Reklamacja musi być zgłoszona do przewoźnika bezzwłocznie po wykryciu szkody (najpóźniej do 7 dni od daty odebrania bagażu), w przypadku opóźnienia w dostarczeniu bagażu najpóźniej 21 dni od daty odebrania bagażu.

PODRÓŻ Z OSOBĄ NIEPEŁNOLETNIA

Opiekun osoby niepełnoletniej, podróżującej bez rodziców, zobowiązany jest do posiadania pisemnego zezwolenia obojga rodziców na podróż osoby niepełnoletniej z opiekunem. Pismo powinno być poświadczane notarialnie i tłumaczone na język angielski/francuski.

TRANSFERY

Imprezy czarterowe i wskazane w Ofercie imprezy Dynamicznego Pakietowania: po odprawie celnej w kraju docelowym i odebraniu bagażu, na turystów czeka przedstawiciel Organizatora i kieruje do odpowiednich autokarów, busów lub samochodów, oznaczonych logo lokalnego kontrahenta lub logo Oasis Tours. Czas transferu (zarówno na trasie lotnisko- hotel i jak i na trasie powrotnej hotel-lotnisko) może się wydłużyć, ze względu na przystanki przy poszczególnych hotelach i warunki panujące na drodze, rozkład odjazdów shuttlebus`ów. Przedstawiciel Organizatora nie towarzyszy turystom podczas transferu.

Imprezy samolotami rejsowymi: o ile oferta nie stanowi inaczej, transfer z lotniska do hoteli odbywa się specjalnym autobusem transferowym – shuttle busem, z którego korzysta kilka biur. O kursowaniu poszczególnych transferów Uczestnik dowiaduje się na lotnisku docelowym, na stanowisku lokalnego przedstawiciela Organizatora. Shuttle busy kursują według rozkładu wewnętrznego, oczekiwanie na transfer z lotniska może być wydłużone, transfer powrotny może odbywać się z większym wyprzedzeniem. Shuttle busy nie posiadają logo Organizatora. Transfer na trasie lotnisko-hotel lotnisko przy ofertach pochodzących z dynamicznego pakietowania (na bazie przelotów liniami rejsowymi i tanimi liniami lotniczymi) odbywa się bez przedstawiciela Organizatora. Rodzaj transferów określony jest w wybranej ofercie: transfer organizowany przez lokalnego kontrahenta Organizatora, busy hotelowe, busy lotniskowe -tzw. „shuttle bus”, oferta bez transferu.

W krajach, w których zapewniona jest opieka rezydenta, godzinę transferu powrotnego należy potwierdzić z rezydentem. Organizator nie gwarantuje przewozu sprzętu sportowego (deski surfingowe, sprzęt do nurkowania, kitesurfing itp.). Autokary, którymi odbywają się transfery są przystosowane do przewożenia bagażu standardowego (plecaki, walizki), Uczestnicy przewożący sprzęt sportowy muszą wynająć inny środek transportu na własny koszt.

Uwaga! Należy pamiętać, że wyjazd z hotelu organizowany jest przynajmniej na 3-4 godziny przed godziną wylotu samolotu.

DOKUMENTY PODRÓŻY

Poszczególne kraje objęte są obowiązkiem wizowym lub paszportowym. Szczegóły dotyczące przepisów wjazdowych w danym kraju znajdują się w ofercie OTI Sp. z o.o., na stronie internetowej. Przy wyjazdach do krajów, do których nie jest wymagana wiza dla obywateli polskich, obcokrajowcy załatwiają

formalności wizowe we własnym zakresie, w czasie umożliwiającym prawidłową realizację imprezy turystycznej. W przypadku osób posiadających poza obywatelstwem polskim również obywatelstwo innego państwa, koniecznym jest posiadanie paszportu polskiego.

Każdy Uczestnik zobowiązany jest do posiadania ważnego dokumentu podróży - dowodu osobistego lub paszportu. Paszport musi być ważny min. 6 miesięcy od daty zakończenia Imprezy. W przypadku podróży do krajów, do których wymagana jest wiza, wyrobienie jej leży w gestii Uczestnika, o ile oferta nie stanowi inaczej. W przypadku gdy Organizator posiada w pakiecie turystycznym świadczenie w postaci wizy, Klienci zobowiązani są do dostarczenia do biura dokumentów umożliwiających otrzymanie wizy w terminie określonym w ofercie.

Uczestnicy wykupujący imprezę organizowaną samolotami rejsowymi zobowiązani są do uzupełnienia w Umowie następujących danych: seria i numer dowodu osobistego/paszportu, data wydania dokumentu, data ważności dokumentu, obywatelstwo. Dane powinny być uzupełnione w ciągu 3 dni od podpisania Umowy, jednak nie później niż na 5 dni przed datą rozpoczęcia Imprezy. Jeżeli impreza odbywa się na 5 lub mniej dni od popisanis Umowy, dane należy uzupełnić przy podpisywaniu Umowy lub niezwłocznie po otrzymaniu linku do uzupełnienia danych od Organizatora, po tym terminie dokonanie odpraw w liniach lotniczych może być niemożliwe lub podlegać opłacie. Brak uzupełnionych danych do odprawy we wskazanym przez Organizatora terminie spowoduje konieczność odprawienia się przez Klienta na lotnisku. Koszt odprawy/uzyskania kart pokładowych na lotnisku pokrywa Klient.

W przypadku kradzieży lub zagubienia paszportu lub innych dokumentów niezbędnych do powrotu do kraju Uczestnik zobowiązany jest poinformować przedstawiciela biura lub zgłosić się do najbliższego konsulatu RP. W przypadku braku polskiej placówki jej rolę pełnią placówki państw Unii Europejskiej.

CZAS TRWANIA IMPREZY

Program wycieczki obejmuje dzień wylotu z Polski i dzień powrotu do kraju. Należy wziąć pod uwagę, że pierwszy i ostatni dzień imprezy przewidziane są na przelot, a nie na właściwy wypoczynek.

PROGRAM

Imprezy z wypoczynkiem, bazującej na przelotach czarterowych/rejsowych na 1 tydzień lub 2 tygodnie: 1. Dzień - odprawa na lotnisku (bez przedstawiciela Organizatora)/przelot do wybranego miejsca docelowego, transfer, zameldowanie według doby hotelowej ; 2 dzień do 7 dnia lub do 14 dnia - pobyt w wybranym hotelu; 8 lub 15 dzień transfer na lotnisko, powrót do Polski. Analogicznie układa się program Imprez z wypoczynkiem, bazujących na przelotach czarterowych/rejsowych na inne długości niż 1 tydzień i 2 tygodnie.

ZWIEDZANIE

W czasie imprez objazdowych Klient zobowiązany jest każdorazowo zabierać ze sobą ze środka transportu, którym organizowane jest zwiedzanie, rzeczy stanowiące bagaż podręczny. Organizator zastrzega sobie prawo odmowy zgody na pozostawienie w środku transportu w powyższym trybie rzeczy Klienta. Organizator dołoży wszelkich starań, aby autokary/minibusy kursowały zgodnie z planem, ale z różnych przyczyn (np. postoje na granicy, czynniki atmosferyczne i drogowe) nie może tego zagwarantować. Ramowy program zwiedzania może ulec zmianie, ze względu na nadzwyczajne wydarzenia, np.: warunki pogodowe, strajki, zarządzenia władz oraz inne, niezależne od Organizatora czynniki. Podane w ramowym programie ceny biletów i usług płatnych na miejscu są orientacyjne i mogą ulec zmianie. Uczestnicy imprezy ze zwiedzaniem proszeni są o bezwzględne stosowanie się do godzin zbiórek i programu ramowego. Osoby, które nie stawiają się na zbiórkę prawdopodobnie nie będą zabrane na program zwiedzania przewidziany w danym dniu. Koszty dołączenia do grupy Uczestnik ponosi we własnym zakresie i nie są one zwracane przez Organizatora. W przypadku oferty obejmującej grupowe zwiedzanie autokarem lub minibusem na miejscu, Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy, z powodu niewystarczającej ilości Uczestników. W przypadku imprez samolotowych minimalna liczba Uczestników to 10 osób.

HOTELE

Wykwaterowanie z obiektów odbywa się zazwyczaj do godziny 10:00. W zależności od wolnych pokoi, w niektórych hotelach istnieje możliwość przedłużenia doby hotelowej o kilka godzin. Usługa taka jest dodatkowo płatna na miejscu, jej koszt ustala dyrekcja hotelu i jest dostępna tylko i wyłącznie po wcześniejszym jej potwierdzeniu przez hotel. Przedłużenie doby nie stanowi usługi objętej Umową. Po wymeldowaniu się nie przysługują świadczenia All Inclusive. W oczekiwaniu na transfer powrotny na lotnisko, bagaże przechowywane są w przechowalni bagażu lub przy recepcji. Zakwaterowanie w hotelach zazwyczaj zaczyna się od godziny 14:00 w dniu przylotu. Zakwaterowanie i wykwaterowanie określa doba hotelowa, wcześniejszy przyjazd i późniejszy wyjazd nie uprawniają do dłuższego korzystania z pokoju lub przeniesienia świadczeń z dnia przylotu na dzień wylotu (np. posiłki).

Niemożliwe jest zakwaterowanie kobiety z mężczyzną wyznania muzułmańskiego w jednym pokoju bez zalegalizowanego związku małżeńskiego.

Organizator nie ma wpływu na to, w której części hotelu i na którym piętrze są kwatrowani Goście oraz w przypadku rezerwacji łączonych (kilka rezerwacji wspólnych) Organizator nie może zagwarantować pokoi obok siebie. Pokoje

przydzielane są w recepcji zgodnie z harmonogramem sprzątanis i udostępniania ich kolejnym oczekującym.

Zdjęcie pokoi w ofercie Organizatora zawsze są zdjęciami przykładowymi, otrzymany na miejscu pokój nie musi wyglądać dokładnie tak jak na zdjęciu. W zależności od standardu wymiana pościeli i sprzątanie pokoi odbywa się codziennie lub co kilka dni.

Nie należy wnosić ręczników hotelowych na plażę lub na basen. W sezonie zimowym hotele mogą nie zapewniać serwisu plażowego.

Obowiązuje zakaz wnoszenia na teren hoteli napojów i żywności zakupionej na zewnątrz.

Zabrania się trzymania w pokojach produktów spożywczych, ponieważ sprzyja to pojawianiu się mrówek i innych insektów.

O ile oferta nie stanowi inaczej, pokoje o podwyższonym standardzie, rodzinne, apartamenty z widokiem na morze itp. oraz minibary są dodatkowo płatne. Centrum Spa w hotelach jest dodatkowo płatne – cennik poszczególnych usług, masaży, zabiegów dostępny jest na miejscu. Siłownie i baseny położone na terenie Centrum Spa zazwyczaj są płatne, o ile oferta nie określa inaczej. Pełna opcja dostępnych animacji, barów, atrakcji proponowanych przez hotel dotyczy wysokiego sezonu, część usług oferowanych przez hotel może być niedostępna poza wysokim sezonem w związku z mniejszym obłożeniem hotelu, pogodą, polityką hotelu. Program animacji odbywa się tylko w wysokim sezonie (lipiec-sierpień).

Godziny posiłków, godziny funkcjonowania poszczególnych barów oraz płatne i bezpłatne atrakcje oferowane przez hotel, zawarte w katalogu, mogą ulec zmianie. Organizator na bieżąco aktualizuje ofertę. Aktualizacja, zgodnie z wiedzą Organizatora, będzie dostępna na stronie internetowej Organizatora www.oasistours.com.pl.

Każdy hotel wyznacza indywidualne godziny otwarcia zjeżdżalni i parków wodnych oraz posiada wewnętrzny regulamin korzystania z wodnych atrakcji, określający m.in. minimalny wzrost Uczestnika. Niektóre Parki Wodne, znajdujące się na terenie hotelu, udostępniane są odpłatnie również Gościom spoza hotelu. Również plaże prywatne, należące do hotelu, mogą być udostępnione Gościom spoza hotelu. Podawane w opisach odległości od plaży są orientacyjne i podawane zazwyczaj w linii prostej. Ze względu na bezpieczeństwo radzimy, aby przedmioty wartościowe, gotówkę oraz dokumenty przechowywać w sejfach, które można wynająć w większości obiektów za dodatkową opłatą.

Hotele pobierają opłatę za zgubienie ręcznika lub klucza do pokoju. Z uwagi na niejednolite zasady przyznawania kategorii hotelowych w poszczególnych krajach, oprócz kategorii oficjalnej, Organizator może wskazać własną ocenę standardu obiektów, Własna ocena hoteli ma charakter informacyjny. Dodatkowo w opisie oferty, zamieszczona jest informacja na temat oficjalnej standaryzacji lokalnej, nadanej według kryteriów przyjętych w danym państwie

Kategoryzacja obiektów:

1* bardzo skromne hotele, pensjonaty lub apartamenty, przeznaczone dla Klientów niewymagających. Nie ma wymogu, aby w pokoju znajdowała się łazienka.

2* skromne obiekty z niezbędnym, praktycznym wyposażeniem oferujące podstawowy zakres serwisu i żywienia.

3* obiekty oferujące standardowe wyposażenie i wyżywienie, najczęściej z basenem, oferujące różne rodzaje żywienia (śniadania, śniadania i obiadokolacje, All Inclusive), określane często jako hotele budżetowe.

4* obiekty oferujące wiele udogodnień, urozmaicone wyżywienie, jeden lub więcej basenów, często blisko plaży, więcej niż jedną restaurację, dla Klientów poszukujących dobrego serwisu.

5* luksusowe obiekty dla wymagających Klientów, z kilkoma restauracjami, bogatym wyborem kuchni, wieczorkami tematycznymi. Ze względu na politykę hoteli 5* program animacji często jest ograniczony do wieczorów muzycznych, lekkich animacji.

W restauracjach wymagany jest odpowiedni ubiór. Standaryzacja lokalna obiektów w Grecji i na Cyprze nie jest jednolita. Część obiektów posiada kategorię nadaną wg. 5-stopniowej skali gwiazdkowej, część natomiast w 6-stopniowej skali literowej (najwyższą kategorią jest kategoria De Luxe). Według nowej kategoryzacji w Grecji i na Cyprze apartamentom przyznawane są klucze. Najwyższa kategoria to 4 klucze, a najniższa to 1.

Aneksy kuchenne w apartamentach i niektórych hotelach wyposażone są w podstawowy sprzęt, umożliwiającą przygotowanie posiłków we własnym zakresie. Nie są wyposażone w środki czystości.

W apartamentach są kotłry i poduszki oraz bielizna pościelowa, chyba, że oferta przewiduje inaczej. Apartamenty nie są wyposażone w ręczniki i środki higieny osobistej, chyba że opisy w katalogu stanowią inaczej. Apartamenty oddawane są do użytku posprzątane. Przed opuszczeniem apartamentu (nawet w przypadku gdy na miejscu pobierana jest opłata za „końcowe sprzątanie”) wymagane jest pozostawienie pomieszczeń w takim stanie, w jakim je zastano, tzn. złożona pościel, pozmywane naczynia, wyrzucone śmieci. W większości apartamenty nie są sprzątane przez obsługę podczas całego pobytu. W miejscowościach turystycznych, w hotelach usytuowanych w mieście oraz w hotelach z rozbudowaną infrastrukturą i bogatym programem animacji wieczornych należy liczyć się z niedogodnościami, związanymi z hałasem. Osobom szukającym spokojnego wypoczynku polecamy wybór hoteli położonych na uboczu, nie w samych centrach ośrodków miejskich i turystycznych.

Klientów obowiązują prawa i warunki, które należy spełniać jako Gość hotelu.

Klient zobowiązany jest opłacić wszelkie dodatkowe usługi dodatkowo płatne, oferowane przez hotel, nie objęte umową z Organizatorem. W części krajów pobierany jest od Klientów podatek turystyczny – informacja na temat podatku zawarta jest w opisie Oferty – podatek należy opłacić między innym w Grecji, Hiszpanii, Czarnogórze, Tunezji, Chorwacji. Opłata będzie pobierana na miejscu, podczas zakwaterowania. Wysokość podatku zależy od kategorii lokalnej obiektu.

KLIMATYZACJA

Informacje na temat klimatyzacji podane są w opisach hotelu i/lub pokoju. W przypadku klimatyzacji obsługiwanej centralnie godziny jej funkcjonowania ustala właściciel hotelu. W niektórych krajach (w tym w Tunezji) klimatyzacja uruchamiana jest tylko w szczycie sezonu turystycznego (zazwyczaj w okresie od 20.06. do 15.09.). W pokojach rodzinnych klimatyzacja może być zainstalowana tylko w jednym pomieszczeniu. Klimatyzacja indywidualnie sterowana oznacza, że Uczestnik sam uruchamia klimatyzację i steruje siłą i temperaturą nawiewu natomiast godziny działania klimatyzacji określa dyrekcja hotelu.

ŁÓŻKA SYPIALNE

Pokoje 2-osobowe wyposażone są w dwa pojedyncze (mogą być w jednej ramie) łóżka lub jedno łóżko małżeńskie. Łóżka małżeńskie posiadają najczęściej jedną wspólną pościel. Zdarza się, że łóżka, zarówno pojedyncze jak i małżeńskie, przymocowane są do podłogi (np. w Grecji, Tunezji). Pokoje rodzinne typu apartament/suity, posiadają pokój dzienny, który może być wykorzystywany jako sypialnia.

DOSTAWKA

Pokoje określone w opisie jako „standardowe/double/twin” dla 2 osób, z możliwością 1 lub 2 dostawek tworzone są poprzez dostawienie dodatkowego łóżka do pokoju 2-osobowego. Przez dostawkę rozumie się tapczan, rozkładany fotel, sofę, lekkie składane łóżko. Łóżka dostawiane zazwyczaj nie należą do stałego wyposażenia pokoju. Wstawienie dodatkowego miejsca do spania zmniejsza powierzchnię mieszkalną. Niektóre hotele dysponują łóżeczkami dla dzieci do 2 lat, mogą być one bezpłatne lub płatne (opłata na miejscu). Prośbę o dostawienie w pokoju łóżeczka dla dziecka do 2 lat można zgłosić u Organizatora. Hotel przydziela łóżeczko dla dziecka w miarę dostępności.

POKOJE RODZINNE

Pokoje określane jako FAM/Rodzinne/Family mogą być pokojami dwuosobowymi z dwom dostawkami dla dzieci. Pokoje określone w opisie jako „quadruple, suit” (dla 3 lub 4 osób), mogą posiadać większą powierzchnię, a dodatkowe łóżka należą do standardowego wyposażenia pokoju -są to pokoje z jednym pomieszczeniem. Pokoje typu apartament-jeśli oferta nie określa inaczej – posiadają sypialnię połączoną z pokojem dziennym. Oferta na apartamenty i pokoje rodzinne określają minimalną liczbę osób w pokoju.

POKOJE 1-OSOBOWE

W większości obiektów liczba pokoi 1-osobowych jest ograniczona. Wielkość, wyposażenie i usytuowanie pokoi nie musi być identyczne jak w przypadku pokoi 2-osobowych może być to jednak pokój dwuosobowy zarezerwowany dla jednej osoby.

WODA/ELEKTRYCZNOŚĆ

W krajach południowych woda podgrzewana jest za pomocą baterii słonecznych znajdujących się na dachu budynku. W dni pochmurne i w niektórych porach dnia może brakować gorącej wody. W krajach o gorącym klimacie mogą się zdarzyć niedogodności związane z chwilowym brakiem wody, spadkiem ciśnienia lub brakiem prądu. Może się zdarzyć, że woda w kranie będzie miała lekko słonawy posmak.

WYŻYWIENIE

Rodzaje posiłków opisane są w ofercie Imprezy (śniadanie kontynentalne, obiadokolacja serwowana, bufet).

Śniadanie kontynentalne składa się przeważnie z pieczywa, porcji masła i dżemu, kawy lub herbaty. Bufet (tzw. szwedzki stół) to nielimitowane, wyłożone na stół potrawy. Goście mogą je nakładać samodzielnie lub są serwowane przez obsługę sali. W niektórych obiektach, dania gorące podaje obsługa. Napoje do lunchu (obiadu) i obiadokolacji płatne są dodatkowo (także woda), z wyjątkiem wyżywienia typu All inclusive, gdzie wybrane napoje do posiłków wliczone są w cenę Imprezy. Pobyt w hotelach rozpoczyna się obiadokolacją, kończy śniadaniem (chyba że program Imprezy przewiduje inaczej). W przypadku późnych (nocnych) przelotów/przyjazdów, w zależności od godziny dotarcia do hotelu, na Uczestników może oczekiwać tak zwana zimna płyta – kilka potraw w formie zimnego bufetu lub przygotowany w recepcji lunch pakiet. W przypadku gdy hotel nie może zaoferować takiej przekąski Organizator/rezydent/przedstawiciel kontrahenta, na prośbę Klienta, może zapytać o świadczenie zastępcze (np. obiad, obiadokolacja, zestaw lunchowy w innym dniu).

Rodzaje wyżywienia proponowane przez hotele to: BB – śniadania, HB – śniadania i obiadokolacje bez napojów, FB – 3 posiłki: śniadania, obiady bez napojów i kolacje bez napojów, ALL – All Inclusive (w kombinacjach Soft All In, Ultra All In, All In 24h): 3 posiłki dziennie, przekąski między posiłkami, wybrane napoje bezalkoholowe i alkohole lokalne. Organizator posiada również ofertę bez wyżywienia (RO/SS/SC). Formuła ALL nie zawiera napoi importowanych, soków ze świeżych owoców, napoi serwowanych w butelkach, chyba że Oferta określa inaczej. Czas podawania i rodzaj posiłków oraz napojów jest ściśle określony i nie obejmuje całego menu oferowanego przez hotel. Szczegółowy zakres All Inclusive Klienci otrzymują w hotelu podczas meldowania się i jest

zależny od standaryzacji hotelu. W wysokim sezonie, przy dużym lub pełnym obłożeniu hotelu oczekiwanie w restauracjach na serwis (sztućce, talerze, wybrane posiłki, napoje) może się wydłużyć z powodu kolejek. W wysokim sezonie restauracje mogą obsługiwać Gości w dwóch turach. Przydzielenie do konkretnej tury odbywa się pierwszego dnia po przylocie. Restauracje a la carte – są dodatkowo płatne. W ofercie All Inclusive, jeżeli tak określa oferta hotelu, istnieje możliwość skorzystania bezpłatnie z kolacji w wybranych przez hotel restauracjach- rezerwacji kolacji należy dokonać na miejscu, z odpowiednim wyprzedzeniem. Napoje do kolacji w restauracjach a la carte są zazwyczaj dodatkowo płatne. Bezpłatna kolacja w restauracji a la carte proponowana jest z tzw. menu stałego, co oznacza, że nie dotyczy wszystkich proponowanych w karcie dań. Restauracje a la carte czynne są w określonym przez dyrekcję hotelu sezonie i mogą być otwierane zamiennie.

Mini bar – zawartość minibaru jest codziennie sprawdzana i uzupełniania przez personel hotelowy. Jeżeli nie jest on wliczony w opcję All Inclusive, rachunek za minibar należy uregulować najpóźniej w dniu wyjazdu. Godziny otwarcia barów nie są równoznaczne z godzinami obsługiwania w nich oferty All Inclusive, bary objęte opcją All Inclusive mogą oferować serwis wymiennie (bar przy basenie/bar na plaży/bar w lobby). W niektórych barach All inclusive ostatnie zamówienie przyjmowane jest na 15-30 min. przed zamknięciem baru. Na terenie obiektów mogą znajdować się bary i restauracje nieobjęte opcją All inclusive. Bary na plaży, o ile oferta nie określa inaczej, zazwyczaj nie oferują pełnej formuły All Inclusive. Godziny funkcjonowania wybranych barów mogą ulec zmianie, dyrekcja hoteli może uaktualniać godziny otwarcia wybranych barów w trakcie sezonu.. Może zdarzyć się, iż napoje wydawane są w plastikowych kubkach ze względów bezpieczeństwa (bary przy basenie, obiekty w których przebywają dzieci). Bary na zewnątrz mogą być czasowo zamykane ze względu na warunki atmosferyczne, ilość gości w hotelu, remonty, imprezy zamknięte. W sezonie zimowym bary na zewnątrz są nieczynne. We wszystkich hotelach istnieje zakaz wynoszenia potraw poza teren restauracji. W większości hoteli przebywanie w restauracji w porze posiłków, w stroju kąpielowym uznawane jest za niestosowne.

SEJF

Hotel jest odpowiedzialny za rzeczy wartościowe (pieniądze, dokumenty, biżuteria, sprzęt elektroniczny) oddane do depozytu, zgodnie z wystawionym przy przyjmowaniu pokwitowaniem. Hotel nie odpowiada za rzeczy wartościowe pozostawione w pokojach poza sejfem. Zalecane jest przechowywanie wszystkich rzeczy wartościowych w sejfie w recepcji lub pokoju.

OPIEKA PILOTA/REZYDENTA. ANIMACJE

Uczestnicy wyjazdów grupowych i indywidualnych z programem zwiedzania objęci są opieką pilota, który towarzyszy im w imieniu Organizatora, odpowiada za prawidłowy przebieg imprezy, realizację usług oraz program imprezy. Uczestnicy imprez pobytowych mogą być objęci opieką polskojęzycznego lub anglojęzycznego rezydenta, polskojęzycznego lub anglojęzycznego przedstawiciela kontrahenta, opieką typu „telefon alarmowy”. Wybrane oferty nie zawierają opieki rezydenta/przedstawiciela Organizatora. Rezydenci są do dyspozycji turystów podczas dyżurów (zwykle 1-2 razy w tygodniu) lub na spotkaniu po uprzednim telefonicznym umówieniu się z rezydentem. W przypadku ofert zawierających opiekę rezydenta informację o godzinach i dniach dyżurów Klienci otrzymują po przylocie do wybranego kraju na lotnisku lub w formie wiadomości elektronicznej lub w recepcji.

Animacja dla dzieci i dorosłych i pefen zakres zajęć sportowych i rekreacyjnych prowadzony jest zazwyczaj w sezonie letnim (lipiec-sierpień). W pozostałych terminach leży ona w gestii hotelu. Zorganizowanie zajęć rekreacyjno-sportowych uzależnione jest od ilości chętnych, warunków pogodowych, obłożenia hotelu. W większości hoteli animacje prowadzone są przez lokalnych animatorów w języku angielskim. Mini kluby otwarte są w określonych godzinach oraz w określonych przez hotel miesiącach.

WYCIECZKI FAKULTATYWNE

W trakcie pobytu w miejscowości wypoczynkowej organizowane są wycieczki fakultatywne (nie objęte programem imprezy). OTI Sp. z o.o. nie jest organizatorem wycieczek fakultatywnych. Są one realizowane przez podmioty, z którymi OTI Sp. z o.o. nie nawiązało stosunków prawnych i którzy nie są jej podwykonawcami. Wycieczki fakultatywne nie stanowią ofert Organizatora, a udział w nich jest dobrowolny. Wycieczki fakultatywne mogą nie dochodzić do skutku w szczególności z powodu nieodpowiedniej pogody i/lub zbyt małej liczby chętnych. Organizator nie ma wpływu na cenę i organizację wycieczek fakultatywnych. Wszelkie ewentualne reklamacje należy składać przedstawicielowi na miejscu.

UBEZPIECZENIE

Uczestnik imprezy organizowanej przez OTI Sp. z o.o. jest ubezpieczony od kosztów leczenia za granicą (KL), następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) i bagażu podróznego w w Colonnade Insurance Societe Anonyme, na podstawie polisy ubezpieczenia o numerze 4206000002. Wysokość sum ubezpieczenia, jego zakres oraz propozycje ubezpieczeń fakultatywnych podane są w OGÓLNYCH WARUNKACH UCZESTNICTWA. Ubezpieczenie bagażu nie obejmuje uszkodzenia kufru, walizki, torby. Podstawowy pakiet ubezpieczenia, którym objęci są Uczestnicy imprez turystycznych, obejmuje również koszty leczenia następstw chorób

przewlekłych.

POMOC LEKARSKA/ZDROWIE

Przed wyjazdem zalecamy skontaktowanie się ze swoim lekarzem lub stacją sanitarno-epidemiologiczną (np. przez stronę www.szczepienia.pl). W przypadku wyjazdów do krajów takich jak Tunezja, Egipt, Turcja zalecamy zaopatrzenie się w leki przeciwskurczowe, przeciwbiegunkowe i przeciwwymiotne. Odmierna flora bakteryjna powoduje często infekcje żołądkowo-jelitowe. W przypadku nasilenia się objawów choroby konieczna jest konsultacja medyczna, którą należy uzyskać, kontaktując się z Centralą Alarmową Ubezpieczyciela w Polsce. Rezydent nie jest przedstawicielem Ubezpieczyciela i nie odpowiada za podejmowane przez niego decyzje. W krajach z oferty Organizatora nie istnieje bezpłatna służba zdrowia. W przypadku konieczności skorzystania z pomocy medycznej Uczestnik zobowiązany jest do poinformowania o tym fakcie Centrum Assistence Colonnade pod numerem telefonu +48 22 483 39 70. Niezbędne jest ustalenie z konsultantem możliwości korzystania z danej placówki medycznej na miejscu. Ubezpieczyciel zawiera umowy jedynie z wybranymi placówkami medycznymi za granicą, w przypadku skorzystania z placówki nie posiadającej Umowy z ubezpieczycielem należy upewnić się, czy koszt leczenia zostanie Uczestnikowi zwrócony przez Ubezpieczyciela po powrocie do Polski. Lekarz jest zobowiązany wystawić rachunek za wizytę i leki. Koszt standardowej wizyty to ok. 100 USD, u specjalisty 150-200 USD. Klient pokrywa wymaganą kwotę na miejscu, a zwrot otrzymuje dopiero po powrocie do kraju. Do otrzymania zwrotu niezbędny jest oryginał rachunku oraz druk zgłoszenia szkody. Należy unikać picia wody bieżącej z kranów, hydrantów oraz mycia nią owoców. Również do mycia zębów zalecamy wodę butelkowaną.

CENY

Po podpisaniu „Umowy udziału w imprezie turystycznej” nie ma możliwości uzyskania rabatów oferowanych w późniejszym terminie. Cena imprezy obejmuje pakiet zawarty w „Umowie udziału w imprezie turystycznej”, koszty nie ujęte w Umowie jako „świadczenia w cenie imprezy” Uczestnik zobowiązany jest pokryć na miejscu sam. Najczęściej koszty te związane są z opłatą biletów wstępu do zwiedzanych obiektów, opłatami za przewodników lokalnych, taksami klimatycznymi, korzystaniem z minibaru.

UWAGA! Treść umowy oraz świadczenia w niej zawarte są obowiązujące, biura współpracujące z Organizatorem i pośredniczące w sprzedaży, nie są upoważnione do składania jakichkolwiek zapewnień i obietnic przekraczających zawarte w ofercie usługi.



**UMOWA UBEZPIECZENIA POTWIERDZONA POLISĄ nr 4206000002
DLA KLIENTÓW OTI SP. Z O.O.**

Wszyscy klienci biura podróży **OTI Sp. z o.o.** objęci są ubezpieczeniem **Travel Protect** na wyjazdy zagraniczne dla klientów organizatorów turystyki firmy **Colonnade Insurance S.A.**

W przypadku konieczności skorzystania z pomocy medycznej prosimy o kontakt z Centrum Assistance i powołanie się na nr polisy oraz podanie numeru rezerwacji.

Szkodę należy zgłosić jak najszybciej jest to możliwe. Konsultant w trakcie rozmowy telefonicznej może poprosić o dodatkowe informacje, zapyta o właściwe kwestie, wyjaśni sposób postępowania oraz zorganizuje pomoc.

**Aby uzyskać pomoc z tytułu ubezpieczenia oraz zgłosić szkodę, skontaktuj się
z naszym Centrum Assistance pod numerem telefonu**

+48 22 483 39 70

(opłata zgodna z taryfą danego operatora)

**Centrum Assistance jest do Twojej dyspozycji przez wszystkie dni roku,
24 godziny na dobę.**

W przypadku nagłego zachorowania, wypadku i w celu zgłoszenia szkody prosimy o podanie danych dotyczących poszkodowanego, Ubezpieczonego: imię, nazwisko, data urodzenia oraz dokładny opis zdarzenia/wypadku, miejsce zdarzenia lub aktualny adres pobytu w celu odpowiedniej organizacji pomocy np. wizyty lekarza w hotelu. Obsługa medyczna odbywa się bezgotówkowo wtedy, gdy organizowana jest przez Centrum Assistance. W sytuacji, gdy to Państwo opłacają koszty, możliwa jest ich refundacja na podstawie dokumentów medycznych zawierających diagnozę oraz dokumentów potwierdzających dokonanie zapłaty (faktury, paragony). Za organizację usług przez osoby trzecie, takie jak pilot, rezydent czy recepcja hotelu, Colonnade Insurance S.A. nie odpowiada.

Przypominamy o ogólnie panującej zasadzie: w przypadkach zagrażających życiu i zdrowiu należy bezzwłocznie wezwać pogotowie ratunkowe i skontaktować się z Centrum Assistance.

W przypadku hospitalizacji prosimy o kontakt z Centrum Assistance i przekazanie danych: telefon do szpitala, email, nazwisko lekarza prowadzącego. Centrum Assistance i lekarze będą monitorować przebieg leczenia i zdecydować o konieczności transportu do kraju, dalszej hospitalizacji lub o możliwości kontynuowania wakacji. Wszelkie decyzje podejmowane są na podstawie dokumentacji medycznej, konsultacji z lekarzami i w porozumieniu z Państwem.

W razie jakichkolwiek pytań dotyczących zakresu ubezpieczenia prosimy o kontakt mailowy lub telefoniczny: **bok@colonnade.pl, + 48 22 276 26 02.**

Życzymy Państwu szczęśliwej podróży i wspaniałych wakacji!

Ubezpieczenie podróżne na wyjazdy zagraniczne dla klientów organizatorów turystyki

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

Przedsiębiorstwo: Colonnade Insurance S.A. zarejestrowana w Luksemburgu działająca przez Oddział w Polsce

Produkt: TRAVEL PROTECT

Niniejszy dokument stanowi jedynie materiał poglądowy, pełne i wiążące informacje dotyczące umowy ubezpieczenia znajdziesz w Ogólnych warunkach ubezpieczenia podróżnego na wyjazdy zagraniczne dla klientów organizatorów turystyki Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce z dnia 01 lutego 2023 r. (OWU).

Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Kompleksowe ubezpieczenie osobowe dotyczące zdarzeń losowych mogących zaistnieć podczas podróży zagranicznej, dział II, grupy 01, 02, 07, 09, 13, 18.



Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

✓ **Koszty leczenia** przewidziane w OWU, poniesione przez Ubezpieczonego który w okresie podróży zagranicznej musiał niezwłocznie poddać się leczeniu w związku z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem, w zakresie niezbędnym do przywrócenia stanu zdrowia Ubezpieczonego umożliwiającego jego powrót lub transport do miejsca zamieszkania lub placówki medycznej na terenie RP lub jego kraju stałego zamieszkania.

✓ **Assistance** - koszty usług związanych z pomocą w podróży, których pełen zakres znajduje się w OWU, w szczególności:

- 1) Całodobowy dyżur telefoniczny w związku z ochroną ubezpieczeniową.
 - 2) Transport Ubezpieczonego na teren RP lub kraju stałego zamieszkania, w tym transport w przypadku zachorowania na COVID-19.
 - 3) Transport zwłok Ubezpieczonego, w tym transport w przypadku śmierci w wyniku zachorowania na COVID-19.
 - 4) Dostarczenie niezbędnych lekarstw lub środków farmaceutycznych.
 - 5) Przedłużenie ochrony ubezpieczeniowej do 3 dni w sytuacjach nagłych bez ponoszenia kosztów dodatkowej składki za ochronę ubezpieczeniową.
 - 6) Przekazywanie pilnych informacji, w związku ze zdarzeniem, które spowodowało opóźnienie lub zmianę przebiegu podróży.
 - 7) Transport członków rodziny towarzyszących w podróży Ubezpieczonemu, który zmarł w wyniku nagłego zachorowania lub na skutek nieszczęśliwego wypadku.
 - 8) Transport i koszty pobytu (zakwaterowania, wyżywienia) niepełnoletnich dzieci podróżujących z Ubezpieczonym, w przypadku jego hospitalizacji lub śmierci.
 - 9) Pokrycie kosztów pobytu i transportu jednej osoby towarzyszącej Ubezpieczonemu w związku z jego nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem wymagającym jego hospitalizacji lub skutkującym jego śmiercią.
 - 10) Transport i pobyt członka rodziny wezwanego do Ubezpieczonego lub innej osoby wskazanej przez Ubezpieczonego, w związku z jego hospitalizacją przekraczającą, gdy nie towarzyszy mu żadna osoba pełnoletnia lub w przypadku jego śmierci.
 - 11) Kierowca zastępczy.
 - 12) Pokrycie kosztów poszukiwań i ratownictwa w górach i na morzu.
 - 13) Zwrot kosztów karnetu na wyciąg narciarski w związku z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem Ubezpieczonego.
 - 14) Świadczenie, w przypadku zamknięcia wszystkich narciarskich tras zjazdowych w promieniu 30 km od miejsca zakwaterowania Ubezpieczonego, pod warunkiem, że ich zamknięcie nastąpiło w okresie od 15 grudnia do 31 marca i nie wcześniej niż w dniu wyjazdu Ubezpieczonego w podróż.
 - 15) Zwrot kosztów wypożyczenia sprzętu narciarskiego w sytuacjach przewidzianych w OWU.
 - 16) Pomoc w przypadku konieczności wcześniejszego powrotu Ubezpieczonego, w sytuacjach przewidzianych w OWU.
 - 17) Pomoc w przypadku konieczności przedłużenia podróży Ubezpieczonego.
 - 18) Organizacja i pokrycie kosztów zakwaterowania i wyżywienia Ubezpieczonego, w przypadku konieczności przedłużenia jego podróży w sytuacji braku możliwości jego przetransportowania z przyczyn niezależnych.
 - 19) Kontynuacja zaplanowanej podróży Ubezpieczonego, po zakończeniu leczenia związanego z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem i gdy stan zdrowia Ubezpieczonego na to pozwala.
 - 20) Pomoc prawna.
 - 21) Pomoc w przekazaniu kaucji.
 - 22) Organizacja pomocy finansowej.
 - 23) Świadczenie na wypadek kwarantanny, polegające na pokryciu niezbędnych i udokumentowanych dodatkowych kosztów zakwaterowania, wyżywienia i transportu.
 - 24) Świadczenie na wypadek ograniczeń w przekraczaniu granicy spowodowanych lockdownem, polegające na pokryciu niezbędnych i udokumentowanych dodatkowych kosztów zakwaterowania, wyżywienia, zmiany rezerwacji lotniczej w postaci kosztów manipulacyjnych, transferu na lotnisko, transportu do kraju stałego zamieszkania.
- Suma ubezpieczenia dla każdego Ubezpieczonego na każde zdarzenie pokrywana jest: bez limitu dla pkt. 1), 2), 3), 4), 6), 7), 16), 18), 20), 21), a punkty 1), 3), 5), 8)-15), 17), 19) z ograniczeniami podanymi w poszczególnych punktach, chyba że Ubezpieczony skorzystał z usług assistance pkt 1), 4), 5), 6), 11)-15) oraz 17) – 24), które pomniejszają sumę ubezpieczenia.



Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

- ✗ kosztów leczenia profilaktycznego;
- ✗ kosztów i organizacji transportu zwierząt domowych;
- ✗ kosztów zmiany rezerwacji;
- ✗ kosztów dopłaty za pokój jednoosobowy.



Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

Ubezpieczenie nie obejmuje:

- ! zdarzeń powstałych na terytorium RP i kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, z wyjątkiem zdarzeń skutkujących wypłatą świadczenia z tytułu ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków;
- ! zdarzeń wynikających z zaburzeń i chorób psychicznych, depresji, nerwicy;
- ! zdarzeń powstałych wskutek wypadków lotniczych, z wyjątkiem sytuacji, gdy Ubezpieczony był pasażerem licencjonowanych linii lotniczych;
- ! szkód wyrządzonych przez Ubezpieczonego pozostającego pod wpływem narkotyków, innych środków odurzających i substancji psychotropowych lub leków chyba, że zostały one podane lub przepisane przez lekarza i zażywano je zgodnie z zaleceniami;
- ! uprawiania sportów zawodowo lub wyczynowo, z wyłączeniem udziału w maratonach biegowych;

Koszty leczenia i assistance:

Ubezpieczyciel nie wypłaci świadczenia jeżeli:

- ! przed wyjazdem za granicę istniały znane Ubezpieczonemu lub Ubezpieczającemu przeciwwskazania lekarskie co do odbycia przez Ubezpieczonego podróży zagranicznej;
- ! zdarzenie spowodowane jest epidemią za wyjątkiem świadczeń wynikających z zachorowania na COVID-19;
- ! zdarzenie spowodowane są chorobami wynikającymi z alkoholizmu;
- ! koszty wynikają z naprawy i zakupu sprzętów medycznych przewidzianych, okularów korekcyjnych oraz naprawy protez, sprzętu medycznego, aparatów medycznych, sprzętu rehabilitacyjnego.

Odpowiedzialność cywilna:

Ubezpieczyciel nie wypłaci świadczenia za roszczenia wynikające m.in. z:

- ! kar orzeczonych w oparciu o przepisy prawa karnego;
- ! szkód wyrządzonych przez Ubezpieczonego pozostającego pod wpływem alkoholu;
- ! odpowiedzialności kontraktowej;
- ! utraty lub uszkodzenia mienia należącego, powierzonego lub będącego pod pieczę lub kontrolą Ubezpieczonego lub któregośkolwiek z jego członków rodziny lub domowników;
- ! szkód wyrządzonych przez Ubezpieczonego członkom jego rodziny, wyrządzonych przez Ubezpieczonego zwierzętom, za które ponosi on odpowiedzialność;
- ! szkód o wartości mniejszej niż 300 zł.

Następstwa nieszczęśliwego wypadku

Ubezpieczyciel nie wypłaci świadczenia za:

- ! uszkodzenia ciała powstałe przed okresem ubezpieczenia;
- ! zatrucia substancjami stałymi lub płynnymi, które wniknęły do organizmu drogą oddechową, pokarmową lub przez skórę;
- ! następstwa nieszczęśliwych wypadków powstałe w wyniku zawału serca, udaru mózgu, wylewu krwi do mózgu.

Bagaż podręczny oraz sprzęt elektroniczny

Ubezpieczyciel nie wypłaci świadczenia za:

- ! szkody w zakresie utraty, kradzieży lub uszkodzenia środków płatniczych, dokumentów, biżuterii, sprzętu sportowego, turystycznego medycznego;

- ✓ **Odpowiedzialność cywilna** za szkody na osobie i na rzeczy, wyrządzone czynem niedozwolonym osobom trzecim, w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego oraz za szkody wyrządzone przez osoby i zwierzęta za które ubezpieczony ponosi odpowiedzialność.
 - ✓ **Następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW)** mające miejsce w okresie ubezpieczenia, skutkujące trwałym uszczerbkiem na zdrowiu lub śmiercią Ubezpieczonego.
 - ✓ **Bagaż podróży** znajdujący się pod bezpośrednią opieką Ubezpieczonego lub został on powierzony innym osobom wskazanym w OWU. Bagaż ubezpieczony jest od następujących ryzyk: utraty, kradzieży, uszkodzenia.
 - ✓ **Sprzęt elektroniczny** pozostający pod bezpośrednią opieką Ubezpieczonego, jest ubezpieczony od następujących ryzyk: kradzieży, utraty lub uszkodzenia.
 - ✓ **Opóźnienie w dostarczeniu bagażu** (o co najmniej 4 godziny), który został powierzony liniom lotniczym.
 - ✓ **Opóźnienie lotu** (o co najmniej 4 godz.) zapewniające refundację przedmiotów pierwszej potrzeby, dodatkowego noclegu, przejazdu na i z lotniska.
 - ✓ **Sprzęt sportowy** będący własnością Ubezpieczonego w czasie jego podróży zagranicznej.
 - ✓ **Koszty rezygnacji z biletu lotniczego i/lub noclegów w sytuacjach nagłych** przewidzianych w OWU.
 - ✓ **Koszty rezygnacji z uczestnictwa w zagranicznej imprezie turystycznej lub wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej w sytuacjach nagłych** przewidzianych w OWU.
 - ✓ **Dodatkowe ryzyka w zakresie ochrony** wskazane są na dokumencie ubezpieczenia.
- Sumy ubezpieczenia wskazane są na dokumencie ubezpieczenia bądź w OWU.** Odpowiedzialność ubezpieczyciela na podstawie umowy ubezpieczenia nie może przekroczyć limitu odpowiedzialności wskazanego w dokumencie ubezpieczenia dla poszczególnych ryzyk.

- ! szkody spowodowane przez zwierzęta
- ! szkody wyrządzone w przedmiotach łatwo tłukących się;
- ! szkody, których wartość nie przekracza 100 PLN;
- ! szkody powstałe w urządzeniach elektrycznych, elektronicznych wskutek ich wad lub działania prądu elektrycznego podczas eksploatacji.

Opóźnienie w dostarczeniu bagażu:

Ubezpieczyciel nie wypłaci świadczenia jeżeli:

- ! szkoda była spowodowana katastrofą naturalną;
- ! opóźnienie przekroczyło 4 godziny;
- ! szkody wynikają z działań organów celnych lub innych władz.

Opóźnienie lotu:

Ubezpieczyciel nie wypłaci świadczenia jeżeli:

- ! opóźnienie przekroczyło 4 godziny;
- ! lot nie został uprzednio potwierdzony/odprawiony przez Ubezpieczonego;
- ! szkoda była spowodowana katastrofą naturalną;

Sprzęt sportowy:

Ubezpieczyciel nie wypłaci świadczenia za:

- ! utratę, zaginięcie, uszkodzenie, zniszczenie spowodowane użytkowaniem sprzętu sportowego niezgodnie z przeznaczeniem;
- ! sprzęt sportowy, który jest wynajęty, pożyczony, powierzony Ubezpieczonemu;
- ! sprzęt sportowy którego wartość nie przekracza 100 zł.

Koszty rezygnacji z biletu lotniczego i/lub noclegów w sytuacjach nagłych:

Ubezpieczyciel nie wypłaci świadczenia jeżeli:

- ! bilety, nocleg były zakupione za pośrednictwem organizatora turystyki, pośrednika turystycznego, agenta turystycznego nie mającego siedziby na terenie Rzeczypospolitej Polskiej;
- ! koszy rezygnacji dotyczą biletów czarterowych;
- ! istniały przeciwwskazania lekarskie do odbycia podróży, wskazania do wykonania zabiegu operacyjnego bądź poddania się leczeniu w warunkach szpitalnych przed rezerwacją biletu lotniczego i/lub noclegów.

Koszty rezygnacji z uczestnictwa w zagranicznej imprezie turystycznej lub wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej w sytuacjach nagłych:

- Ubezpieczyciel nie wypłaci świadczenia jeżeli:
- ! impreza turystyczna była zakupiona za pośrednictwem organizatora turystyki, pośrednika turystycznego, agenta turystycznego nie mającego siedziby na terenie Rzeczypospolitej Polskiej;
 - ! istniały przeciwwskazania lekarskie do odbycia podróży, wskazania do wykonania zabiegu operacyjnego bądź poddania się leczeniu w warunkach szpitalnych przed zawarciem umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej.



Gdzie obowiązuje ubezpieczenie

Według wyboru ubezpieczającego:

- ✓ Europa – terytoria państw położonych w Europie oraz wszystkich państw położonych w basenie Morza Śródziemnego wraz z Wyspami Kanaryjskimi, z wyłączeniem terytorium kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego oraz z wyłączeniem Rosji, która należy do strefy Świat;
- ✓ Świat – wszystkie kraje świata z wyjątkiem podróży do, przez lub na terytorium następujących krajów: Iranu, Syrii, Sudanu, Korei Północnej oraz terytorium Krymu



Co należy do obowiązków ubezpieczonego?

- W przypadku zaistnienia szkody, w miarę możliwości zapobieganie zwiększaniu się rozmiaru szkody i ograniczenie jej konsekwencji oraz poinformowanie o zdarzeniu ubezpieczyciela a także udowodnienie zajścia danego zdarzenia.

- W przypadku **ubezpieczenia kosztów leczenia oraz assistance** – nawiązanie kontaktu telefonicznego z Centrum Assistance, przed podjęciem jakichkolwiek działań, najpóźniej w ciągu 24 godzin od momentu zaistnienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, oraz stosowanie się do dalszych poleceń Centrum.
- W przypadku **ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków** – niezwłoczne poddanie się opiece medycznej. Poddanie się badaniom lekarskim (w zakresie określonym przez Ubezpieczyciela) przeprowadzonym przez lekarzy wskazanych przez Ubezpieczyciela, w celu określenia stanu zdrowia lub ustalenia uszczerbku na zdrowiu.
- W przypadku ubezpieczenia **bagażu podróжного** – zawiadomienie policji o zdarzeniach dot. przedmiotów objętych ubezpieczeniem i uzyskanie pisemnego protokołu z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów i podaniem ich wartości. Zawiadomienie właściwego przewoźnika lub kierownictwa hotelu o każdej szkodzie, która powstała w publicznym środku komunikacji lub w miejscu zakwaterowania, oraz uzyskanie pisemnego potwierdzenia zaistnienia szkody od osoby czy firmy odpowiedzialnej za przechowywanie lub uszkodzenie bagażu, z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów i podaniem ich wartości. Uzyskanie od przewoźnika realizującego połączenie lotnicze pisemnego potwierdzenia faktu opóźnienia lotu.
- W przypadku **kosztów rezygnacji z biletu lotniczego i/lub noclegów, imprezy turystycznej** - pisemnie poinformowanie organizatora turystyki o rezygnacji i jej przyczynach, w ciągu 24 godzin lub w uzasadnionych i udokumentowanych przypadkach nie później niż w ciągu 2 dni od daty zaistnienia zdarzenia uzasadniającego odwołanie.
- Ubezpieczający przed zawarciem umowy ubezpieczenia na rzecz osób trzecich zobowiązany jest przekazać niniejsze OWU.



Jak i kiedy należy opłacać składki?

Jednorazowo lub ratalnie - w terminie i wysokości wskazanych w polisie, dokonując wpłaty na podane w polisie konto ubezpieczyciela



Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

Ochrona rozpoczyna się nie wcześniej niż w dniu wskazanym jako dzień rozpoczęcia podróży.

Ponadto dla ubezpieczenia:

- **kosztów leczenia oraz assistance, odpowiedzialności cywilnej, bagażu podróжного, opóźnienia bagażu, opóźnienia lotu, sprzętu sportowego** – rozpoczyna się w momencie przekroczenia przez Ubezpieczonego granicy Rzeczypospolitej Polskiej lub granicy kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego przy wyjeździe, nie wcześniej jednak niż w dniu rozpoczęcia podróży określonym w umowie podróży oraz po opłaceniu składki, natomiast kończy się w momencie przekroczenia przez Ubezpieczonego granicy Rzeczypospolitej Polskiej lub granicy kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego przy powrocie, nie później jednak niż o godzinie 23.59 w dniu zakończenia podróży określonym w umowie podróży;
- **następstw nieszczęśliwych wypadków** – rozpoczyna się w momencie opuszczenia przez Ubezpieczonego mieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub

kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego w celu wyjazdu za granicę, nie wcześniej jednak niż w dniu rozpoczęcia podróży określonym w umowie podróży oraz po opłaceniu składki; zamiar wyjazdu musi być udokumentowany przez Ubezpieczonego przedstawieniem biletu lotniczego, rezerwacji zakwaterowania. Ochrona ubezpieczeniowa kończy się w momencie powrotu Ubezpieczonego do mieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego przy powrocie, nie później jednak niż o godzinie 23.59 w dniu zakończenia podróży określonym w umowie podróży. Odpowiedzialność

- **kosztów rezygnacji z biletu lotniczego** - rozpoczyna się w dniu zawarcia umowy podróży, a kończy wraz z godziną odlotu oznaczoną na bilecie, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki;

- **kosztów rezygnacji z noclegów** - rozpoczyna się w dniu zawarcia umowy podróży, a kończy w przedostatnim dniu planowanego pobytu w hotelu, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki;

- **kosztów rezygnacji z uczestnictwa w zagranicznej imprezie turystycznej** - rozpoczyna się w dniu zawarcia umowy podróży, a kończy się w chwili rozpoczęcia imprezy turystycznej, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki;

- **kosztów wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej** - rozpoczyna się w chwili rozpoczęcia imprezy turystycznej, a kończy się w przedostatnim dniu imprezy turystycznej;

Ubezpieczyciela zawsze kończy się:

- z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia;
- z dniem rozwiązania umowy przed upływem umówionego terminu zakończenia ochrony ubezpieczeniowej, na mocy porozumienia stron lub wypowiedzenia;
- z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia;
- z dniem śmierci Ubezpieczonego – w stosunku do tego Ubezpieczonego;
- wraz z opuszczeniem przez Ubezpieczonego terytorium państw należących do strefy geograficznej, która została określona w umowie ubezpieczenia;
- nie później niż o północy ostatniego dnia okresu ubezpieczenia.
- wraz z wygaśnięciem okresu ochrony i/lub okresu ubezpieczenia.

Jeżeli Ubezpieczony przebywa za granicą Rzeczypospolitej Polskiej oraz kraju stałego zamieszkania w chwili zawierania umowy podróży, odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się najwcześniej po upływie trzech dni, licząc od dnia następnego po zawarciu umowy podróży. Powyższe ograniczenie nie obowiązuje przy wznowianiu okresu ochrony, pod warunkiem że wznowienie nastąpi przed upływem okresu ubezpieczenia wynikającego z poprzedniej umowy podróży zawartej z organizatorem turystyki.



Jak rozwiązać umowę ubezpieczenia?

Ubezpieczający może odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 7 dni od daty zawarcia umowy, wysyłając swoje oświadczenie na adres mailowy ubezpieczyciela info@colonnade.pl.



Travel Protect

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA
PODRÓŻNEGO NA WYJAZDY ZAGRANICZNE
DLA KLIENTÓW ORGANIZATORÓW TURYSTYKI
PAKIET UBEZPIECZEŃ PODRÓŻNYCH

COLONNADE 
A FAIRFAX COMPANY

PAKIET UBEZPIECZEŃ PODRÓŻNYCH

Witamy i dziękujemy za wybranie naszego ubezpieczenia.

Jesteśmy do Twojej dyspozycji przez 24 godziny na dobę przez cały okres ubezpieczenia.

Dzięki ubezpieczeniu kosztów leczenia oraz usług assistance otrzymasz kompleksową, profesjonalną pomoc w razie nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania w trakcie podróży zagranicznej. Organizujemy wszelką pomoc potrzebną w nagłych zdarzeniach – od zorganizowania i pokrycia kosztów wizyty u lekarza czy pobytu w szpitalu, aż po transport medyczny z każdego miejsca na świecie lub przeprowadzenie akcji ratowniczej w górach.

Zapewniamy ochronę Twoim rzeczom osobistym podczas podróży zagranicznej. Nasze ubezpieczenie bagażu podróżnego ochroni Twój bagaż w przypadku: zaginięcia, kradzieży i innych niespodziewanych okoliczności.

Jeżeli nieprzewidziane zdarzenie zmusi Cię do rezygnacji z zakupionej wycieczki, biletu lotniczego, noclegu bądź wcześniejszego powrotu z wycieczki, zawarte w naszym ubezpieczeniu gwarancje zapewnią Ci pokrycie związanych z tym kosztów.

Te i inne gwarancje ubezpieczeniowe dostępne są w ramach naszego produktu. Żeby dowiedzieć się więcej o nich i innych dostępnych Ci usługach, przeczytaj ogólne warunki ubezpieczenia.

Prosimy, zapoznaj się ze swoimi prawami i obowiązkami wynikającymi z zawarcia umowy ubezpieczenia, aby wiedzieć, jak postępować w przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego.

**Aby uzyskać pomoc z tytułu ubezpieczenia oraz zgłosić szkodę,
skontaktuj się z naszym Centrum Assistance pod numerem telefonu**

+48 22 483 39 70

(opłata zgodna z taryfą danego operatora)

**Centrum Assistance jest do Twojej dyspozycji przez wszystkie dni roku,
24 godziny na dobę.**

Spis treści

Postanowienia wspólne dotyczące wszystkich ubezpieczeń	5
Ubezpieczenie kosztów leczenia oraz assistance	12
Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków	19
Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym	21
Ubezpieczenie od utraty, kradzieży lub uszkodzenia bagażu podróżnego	22
Ubezpieczenie opóźnienia w dostarczeniu bagażu podróżnego	25
Ubezpieczenie opóźnienia lotu	26
Ubezpieczenie sprzętu sportowego	27
Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej w sytuacjach nagłych	29
Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z biletu lotniczego i/lub noclegów w sytuacjach nagłych	32
Postanowienia końcowe	34

Nota informacyjna

Informacje dotyczące przesłanek wypłaty odszkodowania i innych świadczeń zawarte są w następujących częściach ogólnych warunków ubezpieczenia:

§ 5; § 8 ust. 3, 4, 6; § 10; § 13; § 14; § 18; § 19; § 22; § 23; § 26; § 29; § 30; § 32; § 33; § 35; § 38; § 41; § 45; § 46; § 49.

Informacje dotyczące ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy lub ograniczenia wypłaty odszkodowania i innych świadczeń zawarte są w następujących częściach ogólnych warunków ubezpieczenia:

§ 3 ust. 3; § 5 ust. 2; § 7 ust. 4, 5, 6; § 8 ust. 2, 5, 11, 12; § 9 ust. 2; § 10 ust. 2 pkt 5, ust. 3 pkt 5, pkt 13, pkt 14, pkt 21, pkt 22, ust. 4; § 12; § 15 ust. 8, 11; § 16 ust. 3; § 17; § 21; § 22 ust. 7; § 23 ust. 2 pkt 3; § 24 ust. 4; § 25; § 27 ust. 4; § 28 ust. 3; § 29 ust. 5; § 31; § 34; § 36 ust. 3; § 37; § 40 ust. 3; § 41 ust. 3 pkt 13; § 43; § 45 ust. 1, 2; § 46 ust. 4 pkt 13; § 48; § 49 ust. 1; § 50.

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA PODRÓŻNEGO TRAVEL PROTECT NA WYJAZDY ZAGRANICZNE DLA KLIENTÓW ORGANIZATORÓW TURYSTYKI

Niniejsze Ogólne warunki ubezpieczenia podróznego Travel Protect na wyjazdy zagraniczne dla klientów organizatorów turystyki, zwane dalej OWU, stosuje się do umów ubezpieczenia zawieranych pomiędzy Colonnade Insurance Société Anonyme Oddział w Polsce, zwaną dalej Ubezpieczycielem, a osobami fizycznymi, prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, zwanymi dalej Ubezpieczającymi, na rzecz osób fizycznych, zwanych dalej Ubezpieczonymi, na czas ich podróży poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej oraz kraju stałego zamieszkania.

Niniejsze ubezpieczenie jest gwarantowane przez Colonnade Insurance S.A. zarejestrowaną w Luksemburgu pod numerem: B 61605, siedziba główna: 1, rue Jean Piret, L-2350 Luxembourg, działającą w Polsce przez Colonnade Insurance Société Anonyme Oddział w Polsce zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XII Wydział KRS, pod numerem 0000678377, NIP 1070038451, z siedzibą: ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa.

Niniejsze Ogólne warunki ubezpieczenia podróznego Travel Protect na wyjazdy zagraniczne dla klientów organizatorów turystyki zatwierdzone oraz wprowadzone do obrotu z dniem 1.02.2023 r. przez dyrektora Colonnade Insurance Société Anonyme Oddział w Polsce mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych po tej dacie.



Postanowienia wspólne dotyczące wszystkich ubezpieczeń

§ 1. Zakres ubezpieczenia

Szczegółowy opis zakresów oraz sum ubezpieczenia znajduje się w dokumencie ubezpieczenia.

Zakres ubezpieczenia	Suma ubezpieczenia / Limity ubezpieczenia dla każdego Ubezpieczonego
Ubezpieczenie kosztów leczenia oraz assistance, obejmujące zachorowania na COVID-19	do 200 000 €
Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków – trwałe uszczerbek	do 10 000 €
Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków – śmierć	do 10 000 €
Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym za szkody na osobie	do 200 000 €
Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym za szkody na mieniu	do 10 000 €
Ubezpieczenie od utraty, kradzieży lub uszkodzenia bagażu podróznego	do 1 000 €
Ubezpieczenie opóźnienia w dostarczeniu bagażu podróznego – zwrot poniesionych kosztów, opóźnienie powyżej 4 h	do 300 €
Ubezpieczenie opóźnienia lotu – zwrot poniesionych kosztów, opóźnienie powyżej 4 h	do 300 €
Ubezpieczenie sprzętu sportowego	do 1 000 €
Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej w sytuacjach nagłych	do 2 200 €
Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z biletu lotniczego i/lub noclegów w sytuacjach nagłych	do 2 200 €
Assistance	
Całodobowy dyżur telefoniczny Centrum Assistance +48 22 483 39 70	bez limitu
Transport Ubezpieczonego na teren kraju stałego zamieszkania, w tym transport w przypadku zachorowania na COVID-19	bez limitu
Transport zwłok Ubezpieczonego, w tym transport w przypadku śmierci w wyniku zachorowania na COVID-19	bez limitu
Świadczenie na wypadek kwarantanny	2 000 €



Zakres ubezpieczenia	Suma ubezpieczenia / Limity ubezpieczenia dla każdego Ubezpieczonego
Świadczenie na wypadek ograniczeń w przekraczaniu granicy spowodowanych lockdownem	1 000 €
Dostarczenie niezbędnych lekarstw lub środków farmaceutycznych	bez limitu
Przedłużenie ochrony ubezpieczeniowej w sytuacjach nagłych	3 dni
Przekazywanie pilnych informacji	bez limitu
Transport osób towarzyszących Ubezpieczonemu w podróży zagranicznej w razie jego śmierci	bez limitu
Transport niepełnoletnich dzieci Ubezpieczonego oraz pokrycie kosztów ich pobytu	150 € dziennie – maks. 7 dni
Pokrycie kosztów pobytu i transportu osoby towarzyszącej Ubezpieczonemu w podróży zagranicznej	100 € dziennie – maks. 7 dni
Transport i pobyt członka rodziny wezwanego do Ubezpieczonego lub innej osoby wskazanej przez Ubezpieczonego	100 € dziennie – maks. 7 dni
Kierowca zastępczy	1 000 €
Pokrycie kosztów poszukiwań oraz ratownictwa w górach i na morzu	6 000 €
Zwrot kosztów karnetu na wyciąg narciarski	250 €
Świadczenie w przypadku zamknięcia narciarskich tras zjazdowych	20 € dziennie – maks. 10 dni
Zwrot kosztów wypożyczenia sprzętu narciarskiego	20 € dziennie – maks. 200 €
Pomoc w przypadku konieczności wcześniejszego powrotu Ubezpieczonego	bez limitu
Pomoc w przypadku konieczności przedłużenia podróży Ubezpieczonego	100 € dziennie – maks. 3 dni
Kontynuacja zaplanowanej podróży Ubezpieczonego	bez limitu
Pomoc prawna	2 500 €
Pomoc w przekazaniu kaucji	bez limitu
Organizacja pomocy finansowej	bez limitu

Wszędzie, gdzie w powyższej tabeli suma ubezpieczenia określona jest jako „bez limitu”, oznacza to, iż Ubezpieczyciel pokrywa koszty do rzeczywistej kwoty, jaka odpowiada kosztom zorganizowania przez Centrum Assistance takiego transportu.

§ 2. Definicje

Poniższe słowa lub zwroty mają w OWU ściśle określone znaczenie:

- 1) agent turystyczny** – przedsiębiorca turystyczny inny niż organizator turystyki, który na podstawie umowy agencyjnej sprzedaje lub oferuje do sprzedaży imprezy turystyczne zorganizowane przez organizatora turystyki;
- 2) akt terroru** – nielegalna, sprzeczna z prawem akcja indywidualna lub grupowa z użyciem siły lub przemocy przeciwko ludziom bądź mieniu organizowana dla osiągnięcia celów ideologicznych, ekonomicznych, politycznych bądź religijnych z jednoczesnym wprowadzeniem chaosu, zastraszenia ludności, dezorganizacji życia publicznego;
- 3) amatorskie uprawianie sportu** – aktywność sportowa Ubezpieczonego, której celem jest odpoczynek i rozrywka, w szczególności: baseball, maratony biegowe, biegi długodystansowe, narciarstwo i snowboard na wyznaczonych trasach, biegi na orientację w terenie, jazda konna, jazda quadem, jogging, kajakarstwo, kolarstwo, koszykówka, kręgle, łyżwiarstwo, snorkeling, narciarstwo wodne, nordic walking, nurkowanie z akwalungiem do 18 m głębokości, pływanie, saneczkarstwo, trekking, wakeboarding, windsurfing, wioślarstwo, wspinaczka wysokogórska (do 5500 m n.p.m.) bez użycia sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego, żeglarstwo morskie oraz żeglarstwo śródlądowe (do miejsc niecharakterystycznych się skrajnymi warunkami atmosferycznymi);
- 4) bagaż podręczny** – bagaż, który pozostaje pod opieką pasażera przez cały czas podróży;
- 5) bagaż podróży** – walizy, torby, nesesery, plecaki oraz podobne przedmioty wraz z ich zawartością, tj. ubrania, buty, kosmetyki, perfumy, drobne urządzenia (suszarka, lokówka, żelazko, maszynka do golenia, szczoteczka do zębów), lekarstwa przepisane przez lekarza, ciśnieniomierz, urządzenie do mierzenia cukru we krwi, wózki inwalidzkie (jeżeli stan zdrowia Ubezpieczonego wymaga ich używania), wózki dziecięce, drobne prezenty i pamiątki;
- 6) Centrum Assistance** – jednostka organizacyjna wskazana przez Ubezpieczyciela, do której Ubezpieczony zobowiązany jest zgłosić wystąpienie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową;

- 7) **choroba przewlekła** – choroba, w której obrazie zgodnie z aktualną wiedzą medyczną znajdują się długotrwałe, stałe lub nawracające objawy lub odchylenia w badaniach dodatkowych i która była rozpoznana, leczona lub dawała objawy w okresie 24 miesięcy poprzedzających datę zawarcia umowy ubezpieczenia; za chorobę przewlekłą uważa się również choroby nowotworowe;
- 8) **ciąża zagrożona** – ciąża, którą lekarz uzna za ryzykowną; podstawą uznania ciąży za zagrożoną jest wpis w karcie ciąży, dokumentacji medycznej;
- 9) **członek rodziny, rodzina** – małżonek, dzieci, rodzice/rodzic, prawni opiekunowie/opiekun podróżujący wraz z dzieckiem/dziećmi, w tym również dzieckiem/dziećmi przysposobionymi, teściowie, rodzeństwo, dziadkowie i wnuki, osoby przysposobione; za członków rodziny uznaje się także osoby pozostające w konkubinacie, przez który rozumie się wolny związek dwóch osób pełnoletnich pozostających we wspólnym gospodarstwie domowym; za członków rodziny uznaje się także inne osoby dorosłe podróżujące wspólnie z dzieckiem/dziećmi, pod warunkiem że istnieje pokrewieństwo między dziećmi i podróżującymi osobami dorosłymi;
- 10) **deszcz nawalny** – deszcz o współczynniku wydajności co najmniej 4, ustalonym przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej; w przypadku braku możliwości uzyskania potwierdzenia współczynnika wydajności deszczu, z przyczyn za które Ubezpieczyciel odpowiedzialności nie ponosi, przyjmuje się stan faktyczny i rozmiar szkód w miejscu ich powstania lub sąsiedztwie świadczące o wystąpieniu deszczu nawalnego;
- 11) **dokumentacja medyczna** – dane i informacje medyczne odnoszące się do stanu zdrowia pacjenta lub udzielonych mu w zakładzie opieki zdrowotnej świadczeń zdrowotnych;
- 12) **dokument ubezpieczenia** – wystawione przez Ubezpieczyciela lub w jego imieniu: polisa/certyfikat/karta ubezpieczenia podróżnego lub inny dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia;
- 13) **dziecko** – osoba będąca na utrzymaniu rodziców lub prawnych opiekunów, w wieku do 18. roku życia;
- 14) **hospitalizacja** – leczenie w szpitalu, związane z leczeniem stanów powstałych w następstwie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, których nie można leczyć ambulatoryjnie;
- 15) **huragan** – wiatr o prędkości nie mniejszej niż 24 m/s, ustalonej przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej, którego działanie wyrządza masowe szkody; w przypadku braku możliwości uzyskania potwierdzenia prędkości wiatru, z przyczyn za które Ubezpieczyciel odpowiedzialności nie ponosi, przyjmuje się stan faktyczny i rozmiar szkód w miejscu ich powstania lub sąsiedztwie świadczące o wystąpieniu huraganu;
- 16) **impresa turystyczna** – dojazd/powrót i pobyt za granicą, składające się z co najmniej dwóch usług turystycznych tworzących jednolity program i objętych wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu lub też pobyt w wynajętych apartamentach wakacyjnych, kwaterach lub w hotelu, pod warunkiem że impreza turystyczna jest zorganizowana przez organizatora turystyki;
- 17) **katastrofa naturalna** – zdarzenie związane z działaniem sił natury, powodujące drastyczne zmiany środowiska i wywołane przez czynniki naturalne, takie jak: wstrząsy sejsmiczne, wybuchy wulkanów, pył wulkaniczny, pożary, susze, powodzie, huragany, fale tsunami, zjawiska lodowe na rzekach, morzach, jeziorach i innych zbiornikach wodnych, długotrwałe występowanie ekstremalnych temperatur, osuwiska ziemi, masowe występowanie szkodników oraz chorób roślin i zwierząt;
- 18) **koszty leczenia** – wydatki poniesione poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej oraz kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego na zorganizowanie usług medycznych, leczenie ambulatoryjne, szpitalne, stomatologiczne oraz leki i środki opatrunkowe niezbędne, aby przywrócić Ubezpieczonemu stan zdrowia umożliwiający powrót lub transport na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego;
- 19) **kradzież przenośnego sprzętu elektronicznego** – dokonanie zaboru, przywłaszczenie przenośnego sprzętu elektronicznego przez osoby trzecie;
- 20) **kradzież z włamaniem** – dokonanie lub usiłowanie dokonania zaboru mienia Ubezpieczonego, po uprzednim usunięciu siłą zabezpieczenia lub otworzeniu wejścia przy użyciu narzędzi albo podrobionego lub dopasowanego klucza bądź oryginalnego klucza, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku rozboju;
- 21) **kraj stałego zamieszkania Ubezpieczonego** – kraj, w którym Ubezpieczony zamieszkuje przez okres co najmniej jednego roku bezpośrednio poprzedzającego zawarcie umowy ubezpieczenia i w którym koncentruje się jego życie osobiste i zawodowe; krajem stałego zamieszkania nie jest kraj, w którym dana osoba przebywa w celu kształcenia się lub do którego jest oddelegowana do pracy;
- 22) **lekarz** – osoba posiadająca uprawnienia do wykonywania zawodu lekarza niespokrewniona z osobą ubezpieczoną;
- 23) **nagłe zachorowanie** – powstały w sposób nagły stan chorobowy wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej, w związku z którym nastąpiła konieczność poddania się leczeniu;
- 24) **nieszczęśliwy wypadek** – przypadkowe zdarzenie, nagłe, wywołane przyczyną zewnętrzną, które nastąpiło w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela, w wyniku którego Ubezpieczony doznał, niezależnie od swej woli i stanu zdrowia, fizycznych obrażeń ciała, powodujących trwały uszczerbek/inwalidztwo lub śmierć Ubezpieczonego;

- 25) okres ochrony** – okres, w którym Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność wobec Ubezpieczonego, równy okresowi podróży wskazanemu w umowie podróży;
- 26) okres ubezpieczenia** – określony w dokumencie ubezpieczenia okres obowiązywania umowy ubezpieczenia;
- 27) organizator turystyki** – przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną, zarejestrowany na terenie Rzeczypospolitej Polskiej;
- 28) osoba towarzysząca Ubezpieczonemu** – osoba odbywająca podróż wraz z Ubezpieczonym;
- 29) podróż zagraniczna** – czas dojazdu/powrotu i pobytu Ubezpieczonego poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej i kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, z uwzględnieniem zapisów § 5 ust. 1;
- 30) pośrednik turystyczny** – przedsiębiorca, którego działalność polega na wykonywaniu na zlecenie klienta czynności faktycznych i prawnych, związanych z zawieraniem umów o świadczenie usług turystycznych;
- 31) pozostawanie pod wpływem alkoholu** – stan powstały w wyniku wprowadzenia przez Ubezpieczonego do swojego organizmu takiej ilości alkoholu, że jego zawartość wynosi lub prowadzi do stężenia powyżej 0,5 promila alkoholu we krwi albo do obecności powyżej 0,25 mg alkoholu w 1 dm³ wydychanego powietrza;
- 32) praca fizyczna** – wykonywanie działań i czynności w formie zatrudnienia lub zarobkowania, a także działań niewynikających z zatrudnienia lub zarobkowania (w tym praktyki, szkolenia, wolontariaty):
- a)** z użyciem farb, lakierów, paliw płynnych i rozpuszczalników, gazów technicznych i spalinowych, gorących olejów technicznych lub płynów technicznych,
 - b)** w transporcie, z jednoczesnym wykonywaniem czynności związanych z rozładunkiem, przeładunkiem lub załadunkiem towarów,
 - c)** w pogotowiu ratunkowym, policji, straży miejskiej i pożarnej, wojsku (z zastrzeżeniem że zakres ubezpieczenia nie obejmuje zdarzeń związanych z wykonywaniem ćwiczeń pod kontrolą władz wojskowych), przy ochronie lub dozorze (niezależnie od tego, czy osoba wykonująca pracę jest wyposażona w broń, czy nie),
 - d)** w budownictwie, przy budowie tuneli, dróg, mostów, obsłudze maszyn budowlanych, prac na zewnątrz budynków, prac wykończeniowych,
 - e)** w gazownictwie, energetyce, hutnictwie, górnictwie, przemyśle ciężkim, tartakach (również przez przedsiębiorców wykonujących osobiście taką działalność),
 - f)** z użyciem niebezpiecznych narzędzi, takich jak: wiertarki udarowe, piły mechaniczne, młoty pneumatyczne, pilarki i szlifierki mechaniczne, obrabiarki, dźwigi i maszyny robocze, maszyny drogowe,
 - g)** prac na wysokościach powyżej 5 m,
 - h)** prac na jednostkach pływających;
- przez pracę fizyczną rozumie się również wykonywanie następujących zawodów: konwojent, stolarz, rolnik;
- 33) praca umysłowa** – wykonywanie przez Ubezpieczonego za granicą pracy biurowej (tj. niezwiązanej z pracą fizyczną) lub uczestnictwo w konferencjach i szkoleniach teoretycznych;
- 34) przenośny sprzęt elektroniczny** – telefon komórkowy, sprzęt fotograficzny i kamery wideo, notebook, laptop, palmtop, tablet, przenośny sprzęt komputerowy, sprzęt służący do odtwarzania i nagrywania dźwięku, czytnik e-booków, gry wideo;
- 35) rabunek/rozbój** – zabranie cudzego mienia ruchomego przez osoby trzecie w celu przywłaszczenia na skutek użycia przemocy bezpośrednio na osobie posiadającej mienie lub wskutek groźby natychmiastowego użycia takiej przemocy, lub doprowadzenia osoby do stanu nieprzytomności lub bezbronności albo stosowanie wyżej wymienionych środków przemocy bezpośrednio po dokonaniu zaboru mienia, w celu utrzymania się w jego posiadaniu;
- 36) składka ubezpieczeniowa** – opłata za ubezpieczenie obliczona na podstawie wszystkich lub niektórych z wymienionych poniżej czynników:
- a)** liczby dni okresu ochrony,
 - b)** liczby osób ubezpieczonych,
 - c)** kraju, do którego odbywa się podróż,
 - d)** wieku Ubezpieczonych,
 - e)** dodatkowych ryzyk;
- 37) sporty ekstremalne** – za sporty ekstremalne uważa się:
- a)** sporty powietrzne, pilotowanie jakichkolwiek samolotów silnikowych,
 - b)** sztuki walki, sporty obronne,
 - c)** skoki na gumowej linie, parkour jumping,
 - d)** heliskiing, heliboarding, wspinaczkę górską, skalną, skałkową i lodową, wspinaczkę wymagającą użycia sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego, speleologię,
 - e)** rafting i wszystkie jego odmiany, kajakarstwo górskie,

- f) nurkowanie z użyciem specjalistycznego sprzętu na głębokości większej niż 18 m lub na zatrzymanym oddechu na głębokości większej niż 4 m,
 - g) sporty motorowe (z wyjątkiem amatorskiej jazdy na: quadach, skuterach), motorowodne (z wyjątkiem amatorskiego pływania: skuterem wodnym, motorówką);
 - h) kolarstwo górskie;
 - i) uczestniczenie w wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi czy przyrodniczymi typu pustynia, wysokie góry (powyżej 5500 m n.p.m.), busz, bieguny, dżungla i tereny lodowcowe lub śnieżne;
 - j) narciarstwo i snowboard poza wyznaczonymi trasami (free skiing i free snowboarding);
- 38) sporty powietrzne** – szybownictwo, baloniarstwo, spadochroniarstwo, lotnictwo, paralotniarstwo, motolotniarstwo oraz wszelkiego rodzaju ich odmiany, a także uprawianie jakichkolwiek dyscyplin związanych z przemieszczaniem się w przestrzeni powietrznej;
- 39) strefy geograficzne: Europa** – terytoria państw położonych w Europie oraz wszystkich państw położonych w basenie Morza Śródziemnego wraz z Wyspami Kanaryjskimi, z wyłączeniem terytorium kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego oraz z wyłączeniem Rosji, która należy do strefy Świat; Świat – wszystkie kraje świata z wyjątkiem podróży do, przez lub na terytorium następujących krajów: Iranu, Syrii, Sudanu, Korei Północnej oraz terytorium Krymu;
- 40) suma ubezpieczenia** – wskazana w umowie ubezpieczenia kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela za szkody powstałe w okresie ubezpieczenia;
- 41) szkoda na mieniu** – zniszczenie, utrata lub uszkodzenie mienia;
- 42) szkoda na osobie** – uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia lub śmierć;
- 43) szpital** – działający zgodnie z prawem zakład leczenia zamkniętego, przeznaczony dla chorych wymagających opieki leczniczej, zabiegów operacyjnych lub zabiegów diagnostycznych, zapewniający chorym całodobową opiekę średniego i wyższego personelu medycznego; definicja szpitala nie obejmuje ośrodków opieki społecznej, ośrodków dla psychicznie chorych, hospicjów onkologicznych, ośrodków leczenia uzależnień od narkotyków, alkoholu, ośrodków sanatoryjnych, rehabilitacyjnych i wypoczynkowych;
- 44) Ubezpieczający** – posiadający siedzibę lub miejsce zamieszkania w Polsce: organizator turystyki, agent turystyczny oraz przedsiębiorca, pośrednik turystyczny ułatwiający nabywanie powiązanych usług turystycznych;
- 45) Ubezpieczony** – osoba fizyczna, na rachunek której zawarto umowę ubezpieczenia;
- 46) umowa podróży** – zawarta między Ubezpieczającym a Ubezpieczonym umowa uczestnictwa w imprezie turystycznej, umowa uczestnictwa w rejsie, umowa przewozu, umowa noclegu, umowa najmu lub czarteru jachtu, umowa uczestnictwa w konferencji, szkoleniu, kursie, warsztatach;
- 47) Uposażony** – osoba (lub osoby) wskazana imiennie przez Ubezpieczonego na piśmie, uprawniona do otrzymania świadczenia na wypadek śmierci Ubezpieczonego; Ubezpieczony może wskazać Uposażonego zarówno przy zawarciu umowy ubezpieczenia, jak i w każdym czasie jej trwania; Ubezpieczony ma prawo w każdym czasie trwania umowy ubezpieczenia zmienić Uposażonego; zmiana obowiązuje od dnia następnego po otrzymaniu tej informacji przez Ubezpieczyciela; w przypadku gdy suma procentowych udziałów Uposażonych nie jest równa 100, przyjmuje się, że udziały tych osób w kwocie należnego świadczenia są równe; w sytuacji niewyznaczenia Uposażonego stosuje się przepisy § 8 ust. 6;
- 48) współuczestnik podróży** – osoba, która razem z Ubezpieczonym zarezerwowała podróż i której dane znajdują się w tym samym dokumencie rezerwacji i/lub osoba, która razem z Ubezpieczonym zarezerwowała podróż i której dane znajdują się w innym dokumencie rezerwacji, ale znajdują się w tej samej umowie ubezpieczenia; dotyczy wyłącznie rezerwacji obejmujących maksymalnie 10 osób;
- 49) wyczynowe lub zawodowe uprawianie sportu** – aktywność fizyczna polegająca na uprawianiu sportu:
- a) związana z regularnymi treningami, z jednoczesnym udziałem w zawodach lub treningach, lub imprezach/obozach kondycyjnych i szkoleniowych lub
 - b) związana z udziałem w rozgrywkach o charakterze profesjonalnym, ogólnokrajowym lub międzynarodowym, lub
 - c) wynikająca z przynależności do klubu sportowego i związanego z tym udziału w rozgrywkach o charakterze profesjonalnym, ogólnokrajowym lub międzynarodowym, lub
 - d) przez osoby uprawnione na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej do otrzymywania w związku z uprawianym sportem wynagrodzenia w dowolnej formie, stypendium lub zwrotu kosztów;
- 50) wykonywanie pracy** – podjęcie przez Ubezpieczonego w trakcie jego podróży zagranicznej wszelkich działań i czynności w formie zatrudnienia lub zarobkowania, a także działalność niezarobkowa typu: wolontariat, praktyki i szkolenia zawodowe;
- 51) zaburzenia psychiczne** – choroba zakwalifikowana w Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych (ICD-11) jako zaburzenie psychiczne lub zaburzenie zachowania (F00-F99);

- 52) zaostrzenie choroby przewlekłej** – powstałe w sposób nagły nasilenie choroby przewlekłej, w tym również nowotworowej, o ostrym przebiegu, wymagające udzielenia natychmiastowej pomocy lekarskiej, w związku z którym nastąpiła konieczność poddania się leczeniu przed zakończeniem podróży zagranicznej;
- 53) zwierzęta dzikie i egzotyczne** – zwierzęta tradycyjnie nieprzebywające wraz z człowiekiem w jego domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu i nieutrzymywane przez człowieka w charakterze jego towarzysza.

§ 3. Zawarcie umowy ubezpieczenia

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na wniosek Ubezpieczającego, na czas oznaczony nie dłuższy niż 365 dni.
2. Minimalny okres, na jaki może zostać zawarta umowa ubezpieczenia, wynosi jedną dobę, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
3. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości Ubezpieczyciela wszystkie znane sobie okoliczności, o które Ubezpieczyciel zapytywał przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem zdania poprzedzającego nie zostały podane do jego wiadomości.
4. Umowa ubezpieczenia zawierana jest w języku polskim.
5. Do umowy ubezpieczenia, jak również do stosunków pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym przed zawarciem takiej umowy, mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.
6. Zawarcie umowy ubezpieczenia potwierdza dokument ubezpieczenia, który wraz z OWU jest przekazywany Ubezpieczającemu.
7. Dokument ubezpieczenia wraz z ewentualnymi załącznikami, wniosek oraz OWU stanowią treść umowy ubezpieczenia.
8. Ubezpieczający zobowiązany jest przekazać niniejsze OWU Ubezpieczonemu przed jego przystąpieniem do ubezpieczenia.

§ 4. Zakres terytorialny

Ochrona ubezpieczeniowa jest udzielana w jednej ze wskazanych przez Ubezpieczającego stref geograficznych.

§ 5. Początek i koniec ochrony ubezpieczeniowej

1. Ochrona ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczenia:
 - 1) kosztów leczenia oraz assistance, odpowiedzialności cywilnej, bagażu podróznego, opóźnienia bagażu podróznego, opóźnienia lotu, sprzętu sportowego – rozpoczyna się w momencie przekroczenia przez Ubezpiezonego granicy Rzeczypospolitej Polskiej lub granicy kraju stałego zamieszkania Ubezpiezonego przy wyjeździe, nie wcześniej jednak niż w dniu rozpoczęcia podróży określonym w umowie podróży, natomiast kończy się w momencie przekroczenia przez Ubezpiezonego granicy Rzeczypospolitej Polskiej lub granicy kraju stałego zamieszkania Ubezpiezonego przy powrocie, nie później jednak niż o godzinie 23.59 w dniu zakończenia podróży określonym w umowie podróży;
 - 2) następstw nieszczęśliwych wypadków – rozpoczyna się w momencie opuszczenia przez Ubezpiezonego mieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpiezonego w celu wyjazdu za granicę, nie wcześniej jednak niż w dniu rozpoczęcia podróży określonym w umowie podróży; zamiar wyjazdu musi być udokumentowany przez Ubezpiezonego przedstawieniem biletu lotniczego, rezerwacji zakwaterowania. Ochrona ubezpieczeniowa kończy się w momencie powrotu Ubezpiezonego do mieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpiezonego przy powrocie, nie później jednak niż o godzinie 23.59 w dniu zakończenia podróży określonym w umowie podróży;
 - 3) kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej – rozpoczyna się w dniu zawarcia umowy podróży, a kończy się w chwili rozpoczęcia imprezy turystycznej, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zawarciu umowy podróży;
 - 4) kosztów wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej – rozpoczyna się w chwili rozpoczęcia imprezy turystycznej, a kończy się w przedostatnim dniu imprezy turystycznej;
 - 5) kosztów rezygnacji z biletu lotniczego – rozpoczyna się w dniu zawarcia umowy podróży, a kończy wraz z godziną odlotu oznaczoną na bilecie, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zawarciu umowy podróży;
 - 6) kosztów rezygnacji z noclegów – rozpoczyna się w dniu zawarcia umowy podróży, a kończy w przedostatnim dniu planowanego pobytu w hotelu, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zawarciu umowy podróży.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela zawsze kończy się:
 - 1) z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia;
 - 2) z dniem rozwiązania umowy przed upływem umówionego terminu zakończenia ochrony ubezpieczeniowej, na mocy porozumienia stron lub wypowiedzenia;
 - 3) z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia;
 - 4) z dniem śmierci Ubezpiezonego – w stosunku do tego Ubezpiezonego;

- 5) wraz z opuszczeniem przez Ubezpieczonego terytorium państw należących do strefy geograficznej, która została określona w umowie ubezpieczenia;
 - 6) nie później niż o północy ostatniego dnia okresu ubezpieczenia.
3. Jeżeli Ubezpieczony przebywa za granicą Rzeczypospolitej Polskiej oraz kraju stałego zamieszkania w chwili zawierania umowy podróży, odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się najwcześniej po upływie trzech dni, licząc od dnia następnego po zawarciu umowy podróży.

§ 6. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia

1. Od umowy ubezpieczenia zawartej na okres dłuższy niż 6 miesięcy Ubezpieczający ma prawo odstąpienia w terminie 7 dni od daty zawarcia umowy.
2. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
3. Wysokość należnej do zwrotu składki ustala się w kwocie wyliczonej proporcjonalnie do długości niewykorzystanego okresu ubezpieczenia.

§ 7. Składka ubezpieczeniowa

1. Obowiązek zapłaty składki spoczywa na Ubezpieczającym.
2. Terminy płatności składki strony każdorazowo ustalają przy zawarciu umowy ubezpieczenia i są one określone w dokumencie ubezpieczenia.
3. Składka jest płatna w złotych polskich.
4. Jeżeli Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zapłaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata nie została zapłacona w terminie, Ubezpieczyciel może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosił odpowiedzialność. W braku wypowiedzenia umowy wygasa ona z końcem okresu, za który przypadała niezapłacona składka.
5. W razie opłacania składki w ratach niezapłacenie w terminie kolejnej raty składki powoduje ustanie odpowiedzialności Ubezpieczyciela, o ile Ubezpieczyciel po upływie terminu wezwał Ubezpieczającego do zapłaty z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.
6. Opłacenie składki w kwocie niższej niż wymagana umową skutkuje brakiem odpowiedzialności Ubezpieczyciela i jest traktowane, jako nieopłacenie składki w terminie.

§ 8. Świadczenia

1. Ciężar udowodnienia zajścia zdarzenia objętego odpowiedzialnością Ubezpieczyciela oraz wykazanie uprawnień do otrzymania świadczenia spoczywa na osobie ubiegającej się o świadczenie.
2. Ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności, jeżeli Ubezpieczony lub Ubezpieczający wyrządził szkodę umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względom słuszności.
3. Ustalenie zasadności roszczenia i wysokości świadczenia następuje na podstawie pełnej dokumentacji, określonej w niniejszych OWU, przedłożonej przez Ubezpieczonego lub osobę występującą w jego imieniu. Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do weryfikacji przedłożonych dokumentów.
4. Na żądanie Ubezpieczyciela, Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu zobowiązani są do przedstawienia innych dokumentów, niezbędnych do stwierdzenia zasadności roszczenia lub wysokości świadczenia.
5. Podanie przez Ubezpieczonego nieprawdziwych danych, dotyczących okoliczności lub skutków zdarzenia objętego umową ubezpieczenia, czy też uchylenie się od udzielenia wyjaśnień może powodować utratę prawa do korzystania z usług lub odmowę wypłaty świadczenia.
6. Prawo do odebrania świadczenia na wypadek śmierci Ubezpieczonego przysługuje Uposażonemu. Jeśli Uposażony nie został wyznaczony, nie żył w dniu śmierci Ubezpieczonego lub stracił prawo do świadczenia, świadczenie jest wypłacane członkom rodziny Ubezpieczonego według następującej kolejności:
 - 1) małżonkowi;
 - 2) dzieciom w równych częściach (w przypadku braku współmałżonka);
 - 3) rodzicom w równych częściach (w przypadku braku współmałżonka i dzieci);
 - 4) rodzeństwu w równych częściach (w przypadku braku współmałżonka, dzieci i rodziców);
 - 5) dalszym spadkobiercom ustawowym (w przypadku braku współmałżonka, dzieci, rodziców i rodzeństwa).
7. Ubezpieczyciel wypłaca świadczenie do wysokości sum ubezpieczenia w ramach poszczególnych zakresów ubezpieczenia.
8. Świadczenia wypłacane Ubezpieczonemu lub osobie uprawnionej są realizowane w złotych polskich i stanowią równowartość kwot w innych walutach przeliczonych na złote, według kursu opublikowanego przez NBP w tabelach kursów średnich walut obcych z dnia poprzedzającego dzień wydania decyzji o wypłacie świadczenia lub jego części,

i są realizowane maksymalnie do wysokości sum ubezpieczenia wskazanych w umowie ubezpieczenia. Świadczenie przekazywane jest na rachunek bankowy wskazany przez Ubezpieczonego.

9. Ubezpieczyciel zobowiązany jest spełnić świadczenie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zgłoszenia zdarzenia objętego umową ubezpieczenia.
10. Jeśli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności lub wysokości świadczenia w terminie 30 dni okazało się niemożliwe, wówczas świadczenie zostanie wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże Ubezpieczyciel wypłaci bezsporną część świadczenia w terminie przewidzianym w ust. 9.
11. Świadczenie usług assistance gwarantowanych niniejszymi OWU może zostać opóźnione na skutek strajków, zamieszek, niepokoju społecznego, aktów terroru, wojny domowej lub wojny o zasięgu międzynarodowym, promieniowania radioaktywnego lub jonizującego, zdarzenia losowego lub siły wyższej.
12. Przedmiotem ubezpieczenia nie jest zadośćuczynienie za doznaną krzywdę, ból, cierpienie fizyczne albo moralne.

§ 9. Roszczenie regresowe

1. Z dniem wypłaty świadczenia na Ubezpieczyciela przechodzi roszczenie wobec osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, do wysokości wypłaconego przez Ubezpieczyciela odszkodowania. Jeżeli Ubezpieczyciel pokrył tylko część szkody, Ubezpieczonemu przysługuje pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń przed roszczeniem Ubezpieczyciela w stosunku do pozostałej części. Postanowienie powyższe nie ma zastosowania w przypadku ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym w rozumieniu niniejszych OWU.
2. Jeżeli Ubezpieczony rezygnuje lub zrezygnował z prawa dochodzenia roszczenia wobec osoby trzeciej lub z prawa służącego zabezpieczeniu roszczenia, bez zgody Ubezpieczyciela, wówczas Ubezpieczyciel zostaje zwolniony z obowiązku wypłaty odszkodowania, a Ubezpieczającemu ani Ubezpieczonemu nie przysługuje zwrot składki.
3. Przejście roszczeń na Ubezpieczyciela nie następuje, jeżeli sprawcą szkody jest osoba pozostająca z Ubezpieczonym we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
4. Ubezpieczony jest zobowiązany do dostarczenia Ubezpieczycielowi wszelkich informacji i dokumentów oraz umożliwienia prowadzenia czynności niezbędnych do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.



Ubezpieczenie kosztów leczenia oraz assistance

§ 10. Przedmiot i zakres ubezpieczenia kosztów leczenia oraz assistance

1. Przedmiotem ubezpieczenia są koszty leczenia poniesione przez Ubezpieczonego, który w okresie podróży zagranicą musiał niezwłocznie poddać się leczeniu w związku z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem, w zakresie niezbędnym do przywrócenia stanu zdrowia Ubezpieczonego umożliwiającego jego powrót lub transport do miejsca zamieszkania lub placówki medycznej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, z zastrzeżeniem ust. 5, oraz koszty usług związanych z pomocą w podróży, tj. assistance.
2. Za koszty leczenia uważa się, powstałe za granicą Rzeczypospolitej Polskiej i krajem stałego zamieszkania Ubezpieczonego, wydatki poniesione na:
 - 1) badania i zabiegi ambulatoryjne zalecone przez lekarza;
 - 2) konsultacje i honoraria lekarskie;
 - 3) pobyt w szpitalu, tj. leczenie, badania, zabiegi i operacje, których przeprowadzenia nie można było, ze względu na stan zdrowia Ubezpieczonego, odłożyć do czasu powrotu na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego; Centrum Assistance dokonuje wyboru szpitala, który najlepiej odpowiada stanowi zdrowia Ubezpieczonego, rezerwuje miejsce i – jeśli wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego – organizuje dowóz do szpitala środkiem transportu sanitarnego, organizuje dowóz ze szpitala do miejsca czasowego pobytu, informuje szpital o warunkach płatności oraz pozostaje w ciągłym kontakcie ze szpitalem;
 - 4) dojazd lekarza z najbliższej placówki służby zdrowia do miejsca zakwaterowania Ubezpieczonego, w przypadku gdy wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego;
 - 5) zakup lekarstw, środków opatrunkowych, płynów infuzyjnych, a także ortopedycznych środków pomocniczych (np. protezy, kule) przepisanych przez lekarza, z wyjątkiem odżywek, środków wzmacniających i preparatów kosmetycznych;
 - 6) transport Ubezpieczonego z miejsca nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania do najbliższego szpitala lub placówki służby zdrowia lub transport Ubezpieczonego do innego szpitala, jeżeli placówka medyczna, w której Ubezpieczony jest hospitalizowany, nie zapewnia opieki medycznej dostosowanej do jego stanu zdrowia, zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie, po uzgodnieniu z Centrum Assistance;

- 7) udzielenie natychmiastowej pomocy lekarskiej związanej z komplikacjami wynikającymi z ciąży, jak również związany z tym transport do placówki medycznej;
 - 8) leczenie stomatologiczne w przypadku ostrych stanów bólowych i zapalnych, do równowartości 250 euro dla wszystkich zachorowań, wymagających udzielenia natychmiastowej pomocy lekarskiej, zaistniałych w okresie ochrony ubezpieczeniowej;
 - 9) zabieg w komorze dekompresyjnej w medycznie uzasadnionych przypadkach.
3. Usługi assistance obejmują:

1) Całodobowy dyżur telefoniczny Centrum Assistance

Ubezpieczony może przez całą dobę uzyskać pomoc. Centrum Assistance, na podstawie informacji uzyskanych od Ubezpieczonego, zorganizuje pomoc w każdej sytuacji objętej ochroną ubezpieczeniową.

2) Transport Ubezpieczonego na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania, w tym transport w przypadku zachorowania na COVID-19

Ubezpieczyciel zapewnia organizację i pokrycie kosztów transportu osoby ubezpieczonej do placówki służby zdrowia lub miejsca zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, o ile wymaga tego jej stan zdrowia, a uprzednio przewidziany środek transportu nie może być wykorzystany. Transport odbywa się dostosowanym do stanu zdrowia Ubezpieczonego środkiem transportu, po udzieleniu poszkodowanemu niezbędnej pomocy medycznej za granicą, umożliwiającej transport na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego. O konieczności, możliwości i wyborze miejsca, do którego odbywa się transport decyduje Centrum Assistance, w porozumieniu z lekarzem prowadzącym leczenie Ubezpieczonego. Transport Ubezpieczonego świadczony jest do kwoty, jaka odpowiada zorganizowaniu przez Centrum Assistance takiego transportu na teren Rzeczypospolitej Polskiej, a jego koszt nie pomniejsza sumy ubezpieczenia kosztów leczenia oraz assistance.

W przypadku zorganizowania transportu we własnym zakresie przez członków rodziny Ubezpieczonego lub osoby trzecie, Ubezpieczyciel zrefunduje poniesione koszty do wysokości kosztów jakie poniosłoby Centrum Assistance, organizując transport Ubezpieczonego na teren Rzeczypospolitej Polskiej.

3) Transport zwłok Ubezpieczonego, w tym transport w przypadku śmierci w wyniku zachorowania na COVID-19

W przypadku gdy Ubezpieczony zmarł w trakcie podróży zagranicznej, a śmierć nastąpiła w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, Ubezpieczyciel w porozumieniu z rodziną Ubezpieczonego organizuje wszelkie formalności oraz pokrywa koszty:

- a) transportu zwłok Ubezpieczonego do miejsca pochówku na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego; transport zwłok świadczony jest do kwoty, jaka odpowiada zorganizowaniu takiego transportu przez Centrum Assistance na teren Rzeczypospolitej Polskiej, a jego koszt nie pomniejsza sumy ubezpieczenia kosztów leczenia oraz assistance,
- b) zakupu trumny przewozowej do równowartości 1000 euro.

Wyboru sposobu i środka transportu zwłok dokonuje Centrum Assistance. Centrum Assistance może również zorganizować i pokryć koszty kremacji i transportu urny (prochów) na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, czy też pochówku za granicą, jednak tylko do wysokości kosztów jakie poniosłoby Centrum Assistance, organizując przewóz zwłok Ubezpieczonego na teren Rzeczypospolitej Polskiej.

W przypadku zorganizowania transportu przez członków rodziny Ubezpieczonego lub osoby trzecie we własnym zakresie, Ubezpieczyciel zrefunduje poniesione koszty, jednak tylko do wysokości kosztów jakie poniosłoby Centrum Assistance, organizując przewóz zwłok Ubezpieczonego na teren Rzeczypospolitej Polskiej.

4) Świadczenie na wypadek kwarantanny

W przypadku gdy Ubezpieczony będzie zmuszony przedłużyć swój pobyt z powodu zakażenia COVID-19, potwierdzonego pozytywnym testem, lub objęcia go przez lokalne służby sanitarne obowiązkową kwarantanną na skutek COVID-19 (bez względu na to czy przeprowadzono test), która nie zakończy się do dnia zaplanowanego zakończenia podróży, Ubezpieczyciel pokryje niezbędne i udokumentowane dodatkowe koszty:

- a) zakwaterowania (w standardzie/kategorii nie wyższej niż pierwotny pobyt),
- b) wyżywienia,
- c) zmiany rezerwacji lotniczej w postaci kosztów manipulacyjnych,
- d) transferu na lotnisko,
- e) transportu do kraju stałego zamieszkania,

maksymalnie do kwoty wskazanej w dokumencie ubezpieczenia. W ramach tego limitu Ubezpieczyciel pokryje koszty transportu powrotnego Ubezpieczonego do kraju zamieszkania, pod warunkiem że nie będzie on mógł nastąpić z wykorzystaniem wcześniej zaplanowanego środka transportu.

5) Świadczenie na wypadek ograniczeń w przekraczaniu granicy spowodowanych lockdownem

W przypadku gdy Ubezpieczony przebywający w podróży zagranicznej nie będzie mógł opuścić państwa, w którym się znajduje, i będzie zmuszony przedłużyć swój pobyt z powodu uzasadnionej sytuacją epidemiczną decyzji właściwych organów tego państwa o zamknięciu granic, Ubezpieczyciel pokryje niezbędne i udokumentowane dodatkowe koszty:

- a) zakwaterowania (w standardzie/kategorii nie wyższej niż pierwotny pobyt),
- b) żywienia,
- c) zmiany rezerwacji lotniczej w postaci kosztów manipulacyjnych,
- d) transferu na lotnisko,
- e) transportu do kraju stałego zamieszkania, pod warunkiem że nie będzie on mógł nastąpić z wykorzystaniem wcześniej zaplanowanego środka transportu,

maksymalnie do kwoty wskazanej w dokumencie ubezpieczenia. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, kiedy decyzja organu o zakazie opuszczenia danego państwa została ogłoszona przed rozpoczęciem podróży Ubezpieczonego.

6) Dostarczenie niezbędnych lekarstw lub środków farmaceutycznych

W przypadku stwierdzenia przez lekarza zaistnienia uzasadnionej konieczności wysłania Ubezpieczonemu niezbędnych lekarstw lub środków farmaceutycznych przepisanych przez lekarza, Centrum Assistance uzyska oraz dostarczy Ubezpieczonemu niezbędne lekarstwa lub środki farmaceutyczne, lub ewentualne leki zastępcze. We wszystkich przypadkach, w których dostarczenie Ubezpieczonemu lekarstwa przepisane przez lekarza nie jest związane z nieszczęśliwym wypadkiem lub nagłym zachorowaniem zaistniałym w okresie podróży zagranicznej, koszty nabycia takiego lekarstwa pokrywa Ubezpieczony.

7) Przedłużenie ochrony ubezpieczeniowej w sytuacjach nagłych

Okres ubezpieczenia zostanie przedłużony bez konieczności opłacenia dodatkowej składki, o nie więcej niż 3 dni, w przypadku gdy powrót Ubezpieczonego opóźnia się z przyczyn wymienionych w lit. a)–f), niebędących po stronie Ubezpieczonego:

- a) awaria środka transportu komunikacji lądowej, wodnej lub powietrznej,
- b) pożar, huragan, powódź, deszcz nawalny, grad, pył wulkaniczny,
- c) lawina, bezpośrednie uderzenie piorunu, trzęsienie, zapadanie lub osuwanie się ziemi, wybuch lub upadek pojazdu powietrznego,
- d) akcja ratownicza, prowadzona w związku ze zdarzeniami wymienionymi w lit. b),
- e) odwołanie lub opóźnienie środka transportu publicznego ze względu na złe warunki atmosferyczne,
- f) wypadek w komunikacji lądowej, wodnej lub powietrznej.

W przypadku zagrożenia przedłużenia się podróży zagranicznej Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie skontaktować się z Centrum Assistance. Warunkiem wypłaty przez Ubezpieczyciela świadczenia w okresie przedłużenia ochrony ubezpieczeniowej w sytuacjach nagłych jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego zajścia wyżej wymienionych zdarzeń. W przypadku awarii środka komunikacji dokumentem potwierdzającym jest rachunek za naprawę lub holowanie samochodu lub pisemne potwierdzenie awarii przez przewoźnika.

8) Przekazywanie pilnych informacji

W razie zaistnienia nieprzewidzianego zdarzenia niezależnego od Ubezpieczonego, które spowodowało opóźnienie lub zmianę przebiegu podróży Ubezpieczonego, Centrum Assistance na życzenie Ubezpieczonego przekaze niezbędne informacje wskazanej osobie lub instytucji.

9) Transport osób towarzyszących Ubezpieczonemu w podróży zagranicznej w razie jego śmierci

Jeżeli Ubezpieczony w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania zmarł podczas podróży zagranicznej, Centrum Assistance zorganizuje i opłaci transport na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego ubezpieczonych członków jego rodziny, którzy w dniu jego śmierci towarzyszyli mu w podróży zagranicznej. Ubezpieczyciel pokrywa koszty transportu członków rodziny Ubezpieczonego pociągiem lub autobusem, według wyboru Centrum Assistance, a w przypadku gdy przewidywany czas dojazdu pociągiem lub autobusem przekracza 12 godzin, Centrum Assistance pokrywa koszty transportu samolotem klasy ekonomicznej, pod warunkiem że pierwotnie przewidziany środek transportu nie może być wykorzystany.

Transport ubezpieczonych członków rodziny towarzyszących Ubezpieczonemu świadczony jest do kwoty, jaka odpowiada zorganizowaniu przez Centrum Assistance takiego transportu na teren Rzeczypospolitej Polskiej, a jego koszt nie pomniejsza sumy ubezpieczenia kosztów leczenia oraz assistance.

10) Transport niepełnoletnich dzieci Ubezpieczonego oraz pokrycie kosztów ich pobytu

W przypadku hospitalizacji lub śmierci Ubezpieczonego, jeżeli zdarzenia te były następstwem nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, Centrum Assistance organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania, żywienia-

nia oraz transport niepełnoletniego dziecka (dzieci) podróżującego wspólnie z Ubezpieczonym, w przypadku gdy w czasie podróży znajdowało się ono pod jego wyłączną opieką. Ubezpieczyciel pokrywa wydatki poniesione na zakwaterowanie i wyżywienie niepełnoletniego dziecka (dzieci) maksymalnie za okres do 7 dni, z limitem dziennym do równowartości 150 euro. Ubezpieczyciel pokrywa koszty transportu niepełnoletniego dziecka (dzieci) Ubezpieczonego pociągiem lub autobusem – według wyboru Centrum Assistance, a w przypadku gdy przewidywany czas dojazdu pociągiem lub autobusem przekracza 12 godzin, Centrum Assistance pokrywa koszty transportu samolotem klasy ekonomicznej na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, lub do miejsca zamieszkania osoby wyznaczonej przez Ubezpieczonego do opieki nad dzieckiem (dziećmi) na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego lub w kraju hospitalizacji Ubezpieczonego. Transport ten odbywa się pod opieką przedstawiciela Ubezpieczyciela.

Transport niepełnoletniego dziecka (dzieci) Ubezpieczonego świadczony jest do kwoty, jaka odpowiada zorganizowaniu przez Centrum Assistance takiego transportu na teren Rzeczypospolitej Polskiej, a jego koszt nie pomniejsza sumy ubezpieczenia kosztów leczenia oraz assistance.

11) Pokrycie kosztów pobytu i transportu osoby towarzyszącej Ubezpieczonemu w podróży zagranicznej

- a)** W przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczonego, wymagającego hospitalizacji, Centrum Assistance organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania, wyżywienia i transportu powrotnego jednej osoby towarzyszącej Ubezpieczonemu, jeżeli jej pozostanie jest konieczne i zalecone na piśmie przez lekarza prowadzącego leczenie Ubezpieczonego za granicą. Transport osoby towarzyszącej odbywa się z miejsca hospitalizacji Ubezpieczonego do miejsca zamieszkania osoby towarzyszącej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego.
- b)** W razie śmierci Ubezpieczonego, będącej następstwem nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, Centrum Assistance organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania, wyżywienia oraz transportu powrotnego jednej osoby, która pozostaje z ciałem Ubezpieczonego i towarzyszy mu w drodze na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego. Transport osoby towarzyszącej w drodze na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego odbywa się do miejsca pochówku lub do odpowiedniej placówki na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego. O wyborze miejsca, do którego odbywa się podróż, decyduje Centrum Assistance.

Refundacja poniesionych kosztów udzielana jest maksymalnie za okres nie dłuższy niż 7 dni, z limitem dziennym do równowartości 100 euro. Ubezpieczyciel pokrywa koszty transportu tej osoby pociągiem lub autobusem – według wyboru Centrum Assistance, a w przypadku gdy przewidywany czas podróży pociągiem lub autobusem przekracza 12 godzin, Centrum Assistance pokrywa koszty transportu samolotem klasy ekonomicznej. Transport świadczony jest do kwoty, jaka odpowiada zorganizowaniu przez Centrum Assistance takiego transportu na teren Rzeczypospolitej Polskiej, a jego koszt nie pomniejsza sumy ubezpieczenia kosztów leczenia oraz assistance.

12) Transport i pobyt członka rodziny wezwanego do Ubezpieczonego lub innej osoby wskazanej przez Ubezpieczonego

W przypadku gdy Ubezpieczony jest hospitalizowany za granicą przez okres przekraczający 7 dni i nie towarzyszy mu w podróży żadna osoba pełnoletnia lub gdy Ubezpieczony znajduje się w stanie zagrożenia życia poświadczonym pisemną opinią lekarza prowadzącego leczenie, Centrum Assistance organizuje i pokrywa koszty pobytu i transportu do miejsca hospitalizacji Ubezpieczonego i z powrotem do miejsca zamieszkania jednej osobie wezwanej przez Ubezpieczonego do towarzyszenia mu, zamieszkałej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub w kraju stałego zamieszkania czy hospitalizacji Ubezpieczonego. Ubezpieczyciel pokrywa koszty transportu pociągiem lub autobusem – według wyboru Centrum Assistance, a w przypadku gdy przewidywany czas dojazdu pociągiem lub autobusem przekracza 12 godzin, Centrum Assistance pokrywa koszty transportu samolotem klasy ekonomicznej. Transport świadczony jest do kwoty, jaka odpowiada zorganizowaniu przez Centrum Assistance takiego transportu na teren i z terenu Rzeczypospolitej Polskiej, a jego koszt nie pomniejsza sumy ubezpieczenia kosztów leczenia i pomocy assistance. Refundacja poniesionych kosztów związanych z pobytem osoby wezwanej do towarzyszenia odbywa się maksymalnie za okres do 7 dni, z limitem dziennym do równowartości 100 euro.

13) Kierowca zastępczy

W przypadku gdy stan zdrowia Ubezpieczonego, na skutek nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, potwierdzony pisemnie przez lekarza prowadzącego leczenie za granicą, nie pozwala mu na prowadzenie pojazdu samochodowego, którym wcześniej odbywał podróż, w czasie powrotu na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, a w podróży zagranicznej nie towarzyszy mu żadna osoba posiadająca prawo jazdy, Centrum Assistance organizuje i pokrywa koszty związane z kierowcą zastępczym. Koszty te pokrywane są do równowartości limitów podanych w dokumencie ubezpieczenia. Transport osób i pojazdu odbywa się na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego. W przypadku gdy wraz z kierowcą zastępczym liczba osób odbywających podróż powrotną na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego jest większa niż liczba miejsc, na którą pojazd jest zarejestrowany, Ubezpieczyciel nie ponosi dodatkowych kosztów transportu.

14) Pokrycie kosztów poszukiwań oraz ratownictwa w górach i na morzu

Centrum Assistance pokrywa koszty poszukiwań i ratownictwa Ubezpieczonego w górach i na morzu do równowartości 6000 euro. Usługa poszukiwania i ratownictwa odbywa się przez wyspecjalizowane służby ratownictwa górskiego lub morskiego na terenie danego kraju lub na obszarze międzynarodowym. Usługa poszukiwania świadczona jest od momentu otrzymania zgłoszenia zaginięcia przez dane służby do momentu odnalezienia Ubezpieczonego lub zaprzestania akcji poszukiwawczej. Usługa ratownictwa świadczona jest od momentu odnalezienia Ubezpieczonego do momentu przekazania go odpowiednim służbom medycznym i polega na udzieleniu przez wyspecjalizowane w tym zakresie służby doraźnej pomocy medycznej. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów w przypadku porwania.

15) Zwrot kosztów karnetu na wyciąg narciarski

Ubezpieczeniem są objęte koszty karnetu uprawniającego do korzystania z wyciągów narciarskich oraz uczestnictwa w zajęciach szkółki narciarskiej lub snowboardu. Ubezpieczyciel zwraca koszty karnetu w przypadku braku możliwości korzystania z karnetu przez Ubezpieczonego, w związku z jego stanem zdrowia spowodowanym nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem objętym ochroną ubezpieczeniową na podstawie niniejszych OWU. Ubezpieczyciel zwraca koszty niewykorzystanego karnetu za okres odpowiadający liczbie pełnych dni niemożności jego wykorzystania, jednakże maksymalnie do równowartości 250 euro na jedną osobę.

16) Świadczenie w przypadku zamknięcia narciarskich tras zjazdowych

W przypadku zamknięcia wszystkich oznakowanych tras zjazdowych, położonych w rejonie narciarskim w pobliżu miejscowości zakwaterowania Ubezpieczonego w promieniu 30 km, z powodu niekorzystnych warunków pogodowych występujących w okresie ubezpieczenia, w wyniku czego Ubezpieczony został pozbawiony możliwości uprawiania narciarstwa lub snowboardu, Ubezpieczyciel wypłaca świadczenie w wysokości 20 euro dla jednej osoby za każdy pełny dzień zamknięcia tras, jednakże maksymalnie do równowartości 200 euro na osobę, pod warunkiem że ich zamknięcie nastąpiło w okresie od 15 grudnia do 31 marca i nie wcześniej niż w dniu wyjazdu Ubezpieczonego w podróż, w okresie trwania umowy ubezpieczenia.

17) Zwrot kosztów wypożyczenia sprzętu narciarskiego

Gdy Ubezpieczony pozbawiony zostanie możliwości korzystania z własnego sprzętu narciarskiego w przypadku uszkodzenia lub zniszczenia własnego sprzętu sportowego podczas uprawiania sportu i jeżeli uszkodzenie lub zniszczenie nastąpiło na skutek nieszczęśliwego wypadku, Ubezpieczyciel zwraca koszty wypożyczenia sprzętu narciarskiego odpowiadającego rodzajowi sprzętu posiadanego przez Ubezpieczonego, w wysokości 20 euro dla jednej osoby za każdy dzień wypożyczenia sprzętu, jednakże maksymalnie do równowartości 200 euro na osobę.

18) Pomoc w przypadku konieczności wcześniejszego powrotu Ubezpieczonego

Jeżeli Ubezpieczony zmuszony jest do nagłego, wcześniejszego powrotu na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, a pierwotnie przewidziany środek transportu nie może być wykorzystany, Centrum Assistance zorganizuje i pokryje koszty transportu Ubezpieczonego na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego pociągiem lub autobusem, według wyboru Centrum Assistance, a w przypadku gdy przewidywany czas dojazdu pociągiem lub autobusem przekracza 12 godzin, Centrum Assistance zorganizuje i pokryje koszty transportu samolotem klasy ekonomicznej. Świadczenie to przysługuje tylko w przypadku:

- a)** nagłego zachorowania, związanego z hospitalizacją lub śmiercią członka rodziny Ubezpieczonego,
- b)** włamania, pożaru, zalania mieszkania lub domu w miejscu stałego zamieszkania Ubezpieczonego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub innego kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, powodującego konieczność dokonania czynności prawnych i administracyjnych w okresie planowanej podróży, przy których niezbędna jest obecność Ubezpieczonego.

Konieczność wcześniejszego powrotu Ubezpieczonego musi zostać udokumentowana i uprzednio zaakceptowana przez Centrum Assistance. Transport świadczony jest do kwoty, jaka odpowiada zorganizowaniu przez Centrum Assistance takiego transportu na teren Rzeczypospolitej Polskiej, a jego koszt nie pomniejsza sumy ubezpieczenia kosztów leczenia oraz assistance.

19) Pomoc w przypadku konieczności przedłużenia podróży Ubezpieczonego

Jeżeli Ubezpieczony nie musi być hospitalizowany, i upłynął planowany okres jego podróży, a Centrum Assistance nie może przetransportować Ubezpieczonego z przyczyn od niego niezależnych, Centrum Assistance organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania i wyżywienia Ubezpieczonego. Refundacja poniesionych kosztów świadczona jest maksymalnie za okres do 3 dni, z limitem dziennym do równowartości 100 euro.

20) Kontynuacja zaplanowanej podróży Ubezpieczonego

W przypadku gdy stan zdrowia Ubezpieczonego, po zakończeniu leczenia związanego z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem, pozwala na kontynuowanie jego podróży, Centrum Assistance na życzenie Ubezpieczonego organizuje i pokrywa koszty transportu Ubezpieczonego oraz ubezpieczonych członków rodziny towarzyszących Ubezpieczonemu, z miejsca jego hospitalizacji do kolejnego etapu przerwanej podróży (pociągiem

lub autobusem według wyboru Centrum Assistance, a w przypadku gdy przewidywany czas dojazdu pociągiem lub autobusem przekracza 12 godzin – samolotem klasy ekonomicznej), aby umożliwić Ubezpieczonemu jej kontynuowanie.

21) Pomoc prawna

W przypadku gdy Ubezpieczony popadł w konflikt z wymiarem sprawiedliwości w kraju, w którym się znajduje, Centrum Assistance zorganizuje i opłaci koszty obsługi prawnej, tj. honorarium adwokata i tłumacza, pod warunkiem że zarzucane Ubezpieczonemu czyny dotyczą wyłącznie czynów z zakresu odpowiedzialności cywilnej według prawa państwa, w którym Ubezpieczony się znajduje. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za działania osoby świadczącej pomoc prawną. Pomoc prawna jest udzielana do równowartości 2500 euro dla wszystkich zdarzeń zaistniałych w czasie okresu ubezpieczenia. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli problem prawny Ubezpieczonego dotyczy jego działalności zawodowej, pracy za granicą lub prowadzenia i posiadania pojazdu mechanicznego.

22) Pomoc w przekazaniu kaucji

Jeżeli w związku z zaistniałym podczas podróży zagranicznej zdarzeniem, za które Ubezpieczony ponosi odpowiedzialność, został on zatrzymany lub tymczasowo aresztowany przez organa ścigania kraju, w którym się znajduje, i konieczne jest wniesienie kaucji, aby uzyskać zwolnienie z aresztu lub miejsca zatrzymania, Ubezpieczyciel zorganizuje pomoc w przekazaniu kaucji.

Przekazania kaucji dokonuje się po otrzymaniu od Ubezpieczonego lub osoby wskazanej przez Ubezpieczonego kwoty kaucji. Pomoc w przekazaniu kaucji nie jest organizowana w przypadku umyślnego działania Ubezpieczonego, wszelkiego rodzaju mandatów drogowych, grzywien, kar pieniężnych, handlu narkotykami, środkami odurzającymi, alkoholem lub udziału Ubezpieczonego w działaniach o charakterze przestępczym, politycznym i aktach terroru.

23) Organizacja pomocy finansowej

W przypadku utraty, uszkodzenia lub zniszczenia środków płatniczych, takich jak: gotówka, чеки, karty płatnicze, Centrum Assistance zorganizuje pomoc w przekazaniu gotówki. Przekazania gotówki dokonuje się po otrzymaniu od osoby wskazanej przez Ubezpieczonego kwoty gotówki. Organizacja pomocy finansowej następuje po zgłoszeniu zdarzenia odpowiednim władzom i udokumentowaniu tego faktu Centrum Assistance.

4. Podane w ust. 2 i 3 limity odpowiedzialności pomniejszają sumę ubezpieczenia kosztów leczenia oraz assistance, z zastrzeżeniem transportów wymienionych w ust. 3 pkt 2), 3), 9), 10), 11), 12), 18).
5. Transport na teren kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, o którym mowa w ust. 3, odbywa się po uprzednim opłaceniu różnicy w kosztach transportu na teren Rzeczypospolitej Polskiej a transportu na teren kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego (jeżeli taka występuje). W przypadku braku opłacenia ewentualnej różnicy w kosztach transportu Ubezpieczyciel dokona transportu wyłącznie na teren Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 11. Suma ubezpieczenia kosztów leczenia oraz assistance

1. Suma ubezpieczenia kosztów leczenia oraz assistance jest sumą dla każdego Ubezpieczonego.
2. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia określonej w dokumencie ubezpieczenia, z uwzględnieniem limitów podanych w § 1 i § 10.
3. Każda wypłacona w związku z tym samym zdarzeniem kwota świadczenia na rzecz Ubezpieczonego nie pomniejsza sumy ubezpieczenia, chyba że niniejsze OWU stanowią inaczej.

§ 12. Wyłączenia odpowiedzialności w zakresie ubezpieczenia kosztów leczenia oraz assistance

Oprócz wyłączeń przedstawionych w § 50 Ubezpieczyciel nie ponosi również odpowiedzialności za koszty leczenia oraz assistance:

- 1) jeżeli przed wyjazdem za granicę istniały znane Ubezpieczonemu przeciwwskazania lekarskie co do odbycia przez Ubezpieczonego podróży zagranicznej lub wskazania do wykonania zabiegu operacyjnego lub poddania się leczeniu w warunkach szpitalnych;
- 2) przekraczające zakres niezbędny do przywrócenia stanu zdrowia Ubezpieczonego umożliwiającego jego powrót lub transport do miejsca zamieszkania lub placówki medycznej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego;
- 3) wynikające ze schorzeń, zachorowań lub następstw nieszczęśliwych wypadków, które miały miejsce przed okresem ubezpieczenia, a których leczenie nie zostało zakończone;
- 4) związane z chorobami wynikającymi z alkoholizmu;
- 5) związane z: leczeniem sanatoryjnym, kuracjami w domach wypoczynkowych lub ośrodkach leczenia uzależnień, fizykoterapią, helioterapią, zabiegami ze wskazań estetycznych, operacjami plastycznymi, zabiegami kosmetycznymi;
- 6) gdy zdaniem lekarza prowadzącego moment rozpoczęcia leczenia może być odłożony do chwili powrotu Ubezpieczonego na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego;

- 7) niebędące następstwem nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku;
- 8) powstałe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego;
- 9) zbędne do zdiagnozowania lub leczenia choroby, związane z badaniami kontrolnymi i szczepieniami profilaktycznymi;
- 10) związane z wyjazdami zagranicznymi w celu zasięgnięcia porady lekarskiej, powstałe na skutek planowanego leczenia i powikłań związanych z tym leczeniem;
- 11) wynikające z niezastosowania się do zaleceń lekarza prowadzącego leczenie i lekarzy Centrum Assistance;
- 12) powstałe na skutek chorób przewlekłych, chyba że zapisy na dokumencie ubezpieczenia stanowią inaczej;
- 13) powstałe wskutek katastrof naturalnych;
- 14) związane z porodem, który miał miejsce po 32. tygodniu ciąży;
- 15) związane z przerwaniem ciąży, o ile nie zostało ono wykonane w celu ratowania życia lub zdrowia Ubezpieczonego, i którego przeprowadzenie dopuszczone jest przez prawo państwa, na terenie którego zabieg jest dokonany;
- 16) związane ze sztucznym zapłodnieniem lub leczeniem bezpłodności, a także związane z zakupem środków antykoncepcyjnych;
- 17) wynikające z zabiegów lub leczenia metodami niekonwencjonalnymi;
- 18) w przypadku naprawy i zakupu okularów korekcyjnych oraz naprawy protez (w tym dentystycznych), sprzętu medycznego, aparatów medycznych, sprzętu rehabilitacyjnego.

§ 13. Sposób postępowania przy wystąpieniu zdarzenia w ramach ubezpieczenia kosztów leczenia oraz assistance

1. W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony lub inne osoby występujące w jego imieniu zobowiązani są postępować zgodnie z przepisami niniejszego paragrafu.
2. W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony jest zobowiązany zapobiec, w miarę możliwości, zwiększeniu się szkody i ograniczyć jej konsekwencje.
3. Ponadto Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu zobowiązani są przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie do nawiązania kontaktu telefonicznego z Centrum Assistance, najpóźniej w ciągu 24 godzin od momentu zaistnienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.
4. Kontaktując się z Centrum Assistance, Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu powinni:
 - 1) podać numer dokumentu ubezpieczenia wraz z nazwiskiem Ubezpieczonego;
 - 2) dokładnie wyjaśnić osobie dyżurującej okoliczności, w których znajduje się Ubezpieczony;
 - 3) określić jakiej pomocy potrzebuje;
 - 4) podać numer telefonu, pod którym Centrum Assistance może skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą występującą w jego imieniu;
 - 5) umożliwić lekarzom Ubezpieczyciela dostęp do wszystkich informacji medycznych.
5. Warunkiem rozpatrywania roszczenia przez Ubezpieczyciela jest:
 - 1) stosowanie się przez Ubezpieczonego lub osobę występującą w jego imieniu do zaleceń Centrum Assistance, udzielając wszystkich niezbędnych informacji i pełnomocnictw;
 - 2) umożliwienie Centrum Assistance dokonania czynności niezbędnych w celu ustalenia okoliczności zajścia szkody, zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielenie przez Ubezpieczonego lub osobę występującą w jego imieniu wszelkiej koniecznej pomocy i wyjaśnień.
6. Warunkiem rozpatrywania roszczenia jest upoważnienie Ubezpieczyciela, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przez Ubezpieczonego do zasięgania opinii lekarzy prowadzących leczenie oraz innych osób lub urzędów w sprawach związanych z nieszczęśliwym wypadkiem, w zakresie dotyczącym postępowania o ustalenie świadczenia, z wyjątkiem śmierci, śpiączki.
7. Jeżeli Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu nie skontaktowali się uprzednio z Centrum Assistance w celu uzyskania gwarancji pokrycia lub zwrotu kosztów, z przyczyn niezależnych od siebie i odpowiednio udokumentowanych, zobowiązani są powiadomić Centrum Assistance o powstałych kosztach niezwłocznie po ustaniu tych przyczyn, najpóźniej jednak w ciągu 7 dni od daty ich ustania.
8. Jeżeli Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu, z powodów od siebie niezależnych i odpowiednio udokumentowanych, nie dopełnili obowiązku, o którym mowa w ust. 3, i Ubezpieczony poniósł wydatki, lub gdy uzyskał zgodę Centrum Assistance na refundację poniesionych kosztów po powrocie na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, to zobowiązany jest zgłosić chęć skorzystania z gwarancji określonych w umowie ubezpieczenia, w formie pisemnej, w ciągu 7 dni od dnia powrotu na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, jednak nie później niż w ciągu 45 dni, licząc od daty wypadku. Zgłoszenie roszczenia o wypłatę świadczenia z tytułu ubezpieczenia kosztów leczenia oraz assistance powinno zawierać:
 - 1) numer dokumentu ubezpieczenia lub inne dane umożliwiające identyfikację Ubezpieczonego;
 - 2) szczegółowy opis okoliczności zaistnienia zdarzenia;

- 3) orzeczenie lekarskie opisujące rodzaj i charakter obrażeń, zawierające dokładną diagnozę oraz zalecone leczenie;
- 4) oryginały rachunków i oryginały dowodów ich zapłaty, dokumenty stwierdzające przyczyny i zakres udzielonej pomocy medycznej lub dotyczące innych kosztów objętych zakresem ubezpieczenia, świadectwa szpitalne, które umożliwią Ubezpieczycielowi określenie łącznych kosztów leczenia poniesionych przez Ubezpieczonego.



Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków

§ 14. Przedmiot i zakres ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków

1. Przedmiotem ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków jest zdrowie i życie Ubezpieczonego.
2. Ochroną ubezpieczeniową objęte są następstwa nieszczęśliwych wypadków, które wydarzyły się podczas trwania ochrony ubezpieczeniowej.
3. Ubezpieczyciel gwarantuje wypłatę następujących świadczeń:
 - 1) świadczenie na wypadek trwałego uszczerbku na zdrowiu – wypłacane jako procent sumy ubezpieczenia wskazanej w dokumencie ubezpieczenia, w oparciu o tabelę „Ocena procentowa stałego lub długotrwałego uszczerbku na zdrowiu”, będącą załącznikiem do Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 18 grudnia 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad orzekania o stałym lub długotrwałym uszczerbku na zdrowiu, trybu postępowania przy ustalaniu tego uszczerbku oraz postępowania o wypłatę jednorazowego odszkodowania (Dz.U.02.234.1974), z wyłączeniem postanowień Działu O „Choroby zawodowe”;
 - 2) świadczenie na wypadek śmierci w wyniku nieszczęśliwego wypadku, powstałej w okresie do 12 miesięcy od daty nieszczęśliwego wypadku; świadczenie wypłacane jest w wysokości 100% sumy ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków wskazanej w dokumencie ubezpieczenia.

§ 15. Ustalenie świadczeń w ramach ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków

1. Wysokość świadczenia z tytułu ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków ustala się po stwierdzeniu, że istnieje związek przyczynowy między nieszczęśliwym wypadkiem a trwałym uszczerbkiem na zdrowiu lub śmiercią.
2. Stopień (procent) trwałego uszczerbku na zdrowiu powinien być ustalony niezwłocznie po zakończeniu leczenia, z uwzględnieniem zaleconego leczenia usprawniającego, nie później jednak niż w okresie 24 miesięcy od daty nieszczęśliwego wypadku.
3. Wystąpienie trwałego uszczerbku na zdrowiu stwierdza lekarz uprawniony lub lekarze wskazani przez Ubezpieczyciela, z zastrzeżeniem że:
 - 1) stopień (procent) trwałego uszczerbku na zdrowiu jest orzekany na podstawie tabeli „Ocena procentowa stałego lub długotrwałego uszczerbku na zdrowiu”, obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia;
 - 2) na podstawie ustalonego stopnia (procentu) trwałego uszczerbku na zdrowiu przysługuje Ubezpieczonemu świadczenie wypłacane w takim procencie sumy ubezpieczenia na wypadek trwałego uszczerbku na zdrowiu, w jakim Ubezpieczony faktycznie doznał tego uszczerbku, maksymalnie jednak do wysokości sumy określonej w umowie ubezpieczenia;
 - 3) orzeczenie lekarza orzekającego o wystąpieniu u Ubezpieczonego trwałego uszczerbku na zdrowiu w następstwie wypadku może podlegać weryfikacji przez konsultanta medycznego Ubezpieczyciela, w zakresie zgodności z procedurami orzekania.
4. Przy ustaleniu stopnia (procentu) trwałego uszczerbku na zdrowiu nie bierze się pod uwagę rodzaju pracy lub czynności wykonywanych przez Ubezpieczonego.
5. Łączny stopień (procent) trwałego uszczerbku na zdrowiu równa się sumie procentów ustalonych na poszczególne rodzaje doznanego trwałego uszczerbku na zdrowiu, z zastrzeżeniem że ich łączna wartość, na podstawie której oblicza się wysokość świadczenia, nie może być większa niż 100%.
6. W razie zaniechania przez Ubezpieczonego dalszego, jednoznacznie zalecanego przez lekarzy, leczenia powypadkowego stopień (procent) trwałego uszczerbku na zdrowiu zostaje ustalony dla stanu zdrowia, który według wiedzy lekarza orzekającego byłby stwierdzony po przeprowadzeniu zalecanego leczenia.
7. W razie utraty lub uszkodzenia organu, narządu czy układu, których funkcje przed wypadkiem były już upośledzone, stopień (procent) trwałego uszczerbku na zdrowiu określa się jako różnicę między stanem po zajściu nieszczęśliwego wypadku a stanem istniejącym bezpośrednio przed zajściem nieszczęśliwego wypadku.
8. Jeżeli Ubezpieczony zmarł wskutek nieszczęśliwego wypadku przed upływem 12 miesięcy od daty wypadku, Ubezpieczyciel wypłaca Uposażonemu jednorazowe świadczenie w wysokości pełnej sumy ubezpieczenia na wypadek śmierci, określonej w dokumencie ubezpieczenia, pod warunkiem że wcześniej nie zostało wypłacone świadczenie z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu. Jeżeli jednak świadczenie z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu zostało już wypłacone, to świadczenie na wypadek śmierci zostaje pomniejszone o uprzednio wypłaconą kwotę.

9. Jeżeli Ubezpieczony zmarł z powodów niezwiązanych z wypadkiem, a stopień (procent) trwałego uszczerbku na zdrowiu nie został wcześniej określony, to przypuszczalny stopień (procent) trwałego uszczerbku na zdrowiu określają zgodnie z wiedzą medyczną lekarze wskazani przez Ubezpieczyciela, na podstawie zgromadzonej dokumentacji medycznej.
10. Jeżeli Ubezpieczony zmarł po ustaleniu stopnia trwałego uszczerbku na zdrowiu z przyczyn związanych z nieszczęśliwym wypadkiem, ale nie zostało wypłacone świadczenie z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu, wówczas Uposażonemu wypłaca się tylko świadczenie z tytułu śmierci Ubezpieczonego.
11. Świadczenie z tytułu śmierci w wyniku nieszczęśliwego wypadku nie przysługuje, jeżeli śmierć Ubezpieczonego nastąpiła po upływie 12 miesięcy od daty nieszczęśliwego wypadku.

§ 16. Suma ubezpieczenia z tytułu następstw nieszczęśliwych wypadków

1. Suma ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków wskazana w dokumencie ubezpieczenia jest sumą na osobę.
2. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia określonej w dokumencie ubezpieczenia, z uwzględnieniem limitów podanych w § 1.
3. Każda wypłacona w związku z tym samym zdarzeniem kwota świadczenia na rzecz Ubezpieczonego pomniejsza sumę ubezpieczenia.

§ 17. Wyłączenia odpowiedzialności w ramach ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków

Oprócz wyłączeń przedstawionych w § 50 ochroną ubezpieczeniową nie są objęte również następstwa nieszczęśliwych wypadków powstałe w wyniku:

- 1) świadomego samookaleczenia lub okaleczenia na własną prośbę oraz próby samobójczej i skutków samobójstwa Ubezpieczonego, niezależnie od stanu poczytalności;
- 2) poddania się przez Ubezpieczonego leczeniu i zabiegom o charakterze medycznym, chyba że przeprowadzenie ich było związane z leczeniem następstw nieszczęśliwego wypadku i zostało zlecone przez lekarza;
- 3) zabiegów lub leczenia nieuznanego w sposób naukowy i medyczny;
- 4) zatrucia substancjami stałymi lub płynnymi, które wniknęły do organizmu drogą oddechową, pokarmową lub przez skórę;
- 5) choroby zawodowej oraz innych chorób, nawet występujących nagle lub ujawniających się po zajściu nieszczęśliwego wypadku;
- 6) ciąży i porodu;
- 7) wszelkich chorób somatycznych;
- 8) zawału serca, udaru mózgu, wylewu krwi do mózgu;
- 9) chorób przewlekłych;
- 10) zaburzeń umysłu lub świadomości, alkoholizmu lub zdarzeń związanych bezpośrednio lub pośrednio z pozostawaniem pod wpływem alkoholu, używania narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub leków nieprzepisanych przez lekarza lub przepisanych przez lekarza, ale stosowanych niezgodnie z jego zaleceniem;
- 11) złamania patologicznego, tzn. złamania powstałego wskutek istniejących wcześniej stanów chorobowych kości, oraz złamania podokostnowego (tzw. pęknięcia kości).

§ 18. Sposób postępowania przy wystąpieniu zdarzenia w ramach ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków

1. W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony lub inne osoby występujące w jego imieniu zobowiązani są postępować zgodnie z przepisami niniejszego paragrafu.
2. W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony jest zobowiązany zapobiec, w miarę możliwości, zwiększeniu się szkody i ograniczyć jej konsekwencje, a także zobowiązany jest do:
 - 1) niezwłocznego poddania się opiece medycznej, a także podjęcia działań mających na celu złagodzenie skutków wypadku przez stosowanie się do zaleceń lekarskich;
 - 2) zabezpieczenia na miejscu zdarzenia dokumentów niezbędnych do ustalenia zasadności roszczenia i wysokości świadczenia, opisu przebiegu leczenia z wynikami badań (diagnozy lekarskiej), uzasadniających konieczność udzielenia niezwłocznej pomocy, a także innych dokumentów związanych z zaistniałym zdarzeniem (np. notatki policyjnej z opisem okoliczności wypadku komunikacyjnego, protokołu BHP dla wypadku przy pracy);
 - 3) przesłania do Ubezpieczyciela pisemnego zgłoszenia szkody, po zakończonym leczeniu oraz po rekonwalescencji, wraz z pełną dokumentacją dotyczącą nieszczęśliwego wypadku; zgłoszenie szkody powinno zawierać:
 - a) numer dokumentu ubezpieczenia lub inne dane umożliwiające identyfikację Ubezpieczonego,
 - b) szczegółowy opis okoliczności zaistnienia szkody (datę, miejsce, opis szkody i działań, jakie Ubezpieczony podjął po zajściu zdarzenia),
 - c) dokumentację lekarską potwierdzającą zajście zdarzenia i wynikające z niego obrażenia;

- 4) poddania się badaniom lekarskim (w zakresie określonym przez Ubezpieczyciela) przeprowadzonym przez lekarzy wskazanych przez Ubezpieczyciela, w celu określenia stanu zdrowia lub ustalenia uszczerbku na zdrowiu; koszty przeprowadzenia tych badań ponosi Ubezpieczyciel.
3. Warunkiem rozpatrywania roszczenia przez Ubezpieczyciela jest upoważnienie Ubezpieczyciela, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przez Ubezpieczonego do zasięgania opinii lekarzy prowadzących leczenie oraz innych osób lub urzędów w sprawach związanych z nieszczęśliwym wypadkiem, w zakresie dotyczącym postępowania o ustalenie świadczenia, z wyjątkiem śmierci, śpiączki.
4. W przypadku śmierci Ubezpieczonego prawo do odebrania świadczenia, na podstawie aktu zgonu i ewentualnych innych dokumentów wymaganych przez Ubezpieczyciela, przysługuje osobom zgodnie z zapisem § 8 ust. 6.



Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym

§ 19. Przedmiot i zakres ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego za szkody na osobie i na mieniu, wyrządzone czynem niedozwolonym osobom trzecim poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej i kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego.
2. Odpowiedzialnością objęte są szkody wyrządzone przez Ubezpieczonego oraz przez osoby i zwierzęta, za które ponosi on odpowiedzialność, jeżeli zgodnie z przepisami prawa kraju, w którym Ubezpieczony przebywa, jest on zobowiązany do ich naprawienia.

§ 20. Suma ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym

1. Wskazana w dokumencie ubezpieczenia suma, dotycząca odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym za szkody osobowe i na mieniu, stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
2. Sumę ubezpieczenia ustala się na każdego Ubezpieczonego odrębnie i każdorazowo jest ona pomniejszana o kwoty wypłaconego odszkodowania.
3. W granicach sumy ubezpieczenia Ubezpieczyciel zobowiązany jest do:
 - 1) zbadania zasadności wysuwanych wobec Ubezpieczonego roszczeń;
 - 2) wypłaty odszkodowania, które Ubezpieczony zobowiązany jest zapłacić osobie poszkodowanej, z tytułu szkód objętych umową ubezpieczenia, na podstawie zawartej lub zatwierdzonej przez Ubezpieczyciela ugody, wydane-go lub zatwierdzonego przez Ubezpieczyciela uznania lub prawomocnego orzeczenia sądu;
 - 3) pokrycia kosztów wynajęcia adwokata lub radcy prawnego reprezentującego w trakcie procesu interesy Ubezpieczonego.

§ 21. Wyłączenia odpowiedzialności w ramach ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym

1. Oprócz wyłączeń przedstawionych w § 50 Ubezpieczyciel nie ponosi również odpowiedzialności za szkody:
 - 1) wynikające z odpowiedzialności kontraktowej (niewykonanie lub nienależyte wykonanie kontraktu lub umowy);
 - 2) wyrządzone przez Ubezpieczonego członkom jego rodziny, wyrządzone przez Ubezpieczonego zwierzętom, za które ponosi on odpowiedzialność;
 - 3) wyrządzone umyślnie przez osoby, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 4) powstałe w związku z posiadaniem w trakcie podróży zagranicznej zwierząt dzikich i egzotycznych, za które Ubezpieczony ponosi odpowiedzialność;
 - 5) powstałe wskutek utraty lub uszkodzenia mienia należącego do Ubezpieczonego lub mienia innej osoby, z którego korzystał Ubezpieczony na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użytkowania, przechowywania lub innej podobnej formy (nie dotyczy wynajętego pokoju w hotelu lub pensjonacie);
 - 6) powstałe wskutek normalnej eksploatacji przedmiotu lub wskutek jego technicznego zużycia;
 - 7) obejmujące utracone korzyści;
 - 8) na mieniu w wartościach pieniężnych, aktach, dokumentach, planach, zbiorach archiwalnych, filatelistycznych, numizmatycznych, zbiorach informatycznych niezależnie od rodzaju nośnika, dziełach sztuki;
 - 9) powstałe przy wykonywaniu pracy fizycznej lub umysłowej, czynności zarobkowych, zawodowych lub związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej;
 - 10) związane z naruszeniem praw autorskich, patentów, znaków towarowych i nazw fabrycznych;
 - 11) powstałe w następstwie przeniesienia choroby;
 - 12) spowodowane przez pojazdy o napędzie silnikowym, jednostki pływające, maszyny lub urządzenia prowadzone przez Ubezpieczonego;

- 13) w środowisku naturalnym;
 - 14) powstałe w związku z posiadaniem i używaniem przez Ubezpieczonego broni wszelkiego rodzaju, nawet w celu samoobrony;
 - 15) będące rezultatem polowania na zwierzęta;
 - 16) powstałe na skutek uprawiania sportów powietrznych;
 - 17) związane z pozostawianiem przez Ubezpieczonego pod wpływem alkoholu, używania narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub leków nieprzepisanych przez lekarza lub przepisanych przez lekarza, ale stosowanych niezgodnie z jego zaleceniem;
 - 18) powstałe wskutek katastrof naturalnych;
 - 19) których wartość nie przekracza kwoty 300 zł.
2. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje kar orzekanych w oparciu o przepisy prawa karnego, tj. wszelkich kar pieniężnych (mandatów), grzywnien sądowych, kar administracyjnych, podatków.

§ 22. Sposób postępowania przy wystąpieniu zdarzenia w ramach ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym

1. W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego odpowiedzialnością Ubezpieczyciela, Ubezpieczony lub inne osoby występujące w jego imieniu zobowiązani są postępować zgodnie z przepisami niniejszego paragrafu.
2. W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego odpowiedzialnością Ubezpieczyciela, Ubezpieczony jest zobowiązany zapobiec, w miarę możliwości, zwiększeniu się szkody i ograniczyć jej konsekwencje.
3. Ponadto Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu zobowiązani są, przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, do bezzwłocznego nawiązania kontaktu telefonicznego z Centrum Assistance, nie później jednak niż w terminie 7 dni od daty wystąpienia zdarzenia mogącego obciążyć Ubezpieczonego odpowiedzialnością cywilną, oraz do podania okoliczności zdarzenia, zebrania, zabezpieczenia i udostępnienia Ubezpieczycielowi dowodów ustalających okoliczności zdarzenia.
4. Przy każdym zdarzeniu objętym umową ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej Ubezpieczony zobowiązany jest umożliwić Ubezpieczycielowi dokonanie czynności niezbędnych w celu ustalenia okoliczności powstania szkody, zasadności i wysokości roszczenia.
5. Jeżeli osoba poszkodowana dochodzi swoich roszczeń wobec Ubezpieczonego, jest on zobowiązany niezwłocznie poinformować o tym Ubezpieczyciela.
6. W przypadku gdy Ubezpieczony otrzymał informację o wszczęciu wobec niego postępowania przygotowawczego bądź wystąpieniu na drogę sądową, zobowiązany jest:
 - 1) niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 2 dni, poinformować o tym fakcie Ubezpieczyciela (nawet w przypadku, gdy już wcześniej zgłosił zaistnienie zdarzenia ubezpieczeniowego);
 - 2) udzielić Ubezpieczycielowi pełnomocnictw niezbędnych do prowadzenia spraw odszkodowawczych, w tym pełnomocnictwa procesowego, jeżeli przeciwko Ubezpieczonemu poszkodowany wystąpił na drogę sądową; powyższe nie zwalnia Ubezpieczonego z obowiązku zgłaszania we właściwym terminie sprzeciwu lub podjęcia niezbędnych środków zaskarżenia;
 - 3) do natychmiastowego przekazania Ubezpieczycielowi każdego wezwania, pozwu, wszelkich akt pozasądowych i dokumentów sądowych zaadresowanych do Ubezpieczonego lub jemu doręczonych;
 - 4) przedstawić Ubezpieczycielowi oryginały dokumentów potwierdzających zaistnienie zdarzenia.
7. W razie zgłoszenia roszczenia Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu nie są uprawnieni do podejmowania działań zmierzających do uznania i zaspokojenia roszczeń ani też do zawarcia ugody z osobą poszkodowaną, chyba że Ubezpieczyciel wyrazi na to zgodę. W przypadku naruszenia powyższego postanowienia Ubezpieczyciel jest zwolniony z obowiązku wypłaty świadczenia, chyba że z uwagi na okoliczności sprawy Ubezpieczony nie mógł postąpić inaczej.



Ubezpieczenie od utraty, kradzieży lub uszkodzenia bagażu podróжного

§ 23. Przedmiot i zakres ubezpieczenia od utraty, kradzieży lub uszkodzenia bagażu podróжного, w tym sprzętu elektronicznego

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest:
 - 1) bagaż podróжный;
 - 2) przenośny sprzęt elektroniczny należący do Ubezpieczonego, z uwzględnieniem ust. 4.
2. Ochroną ubezpieczeniową objęty jest bagaż podróжный, jeżeli znajduje się pod bezpośrednią opieką Ubezpieczonego lub jeżeli Ubezpieczony:

- 1) powierzył bagaż zawodowemu przewoźnikowi do przewozu na podstawie odpowiedniego dokumentu przewozowego;
 - 2) oddał bagaż za pokwitowaniem do przechowalni bagażu;
 - 3) zostawił bagaż w zamkniętym na zamek mechaniczny lub elektroniczny pomieszczeniu zajmowanym przez Ubezpieczonego w miejscu zakwaterowania (z wyłączeniem namiotu);
 - 4) zostawił bagaż w zamkniętym indywidualnym pomieszczeniu bagażowym na dworcu (kolejowym, autobusowym, lotniczym);
 - 5) umieścił bagaż w zamkniętym luku bagażowym lub zamkniętym (na zamek mechaniczny bądź elektroniczny) bagażniku samochodu, stojącego na parkingu strzeżonym, a zaginięcie bagażu jest potwierdzone wystawieniem odpowiedniego dokumentu przez przewoźnika lub zarządcę parkingu;
 - 6) umieścił bagaż w zamkniętej na zamek mechaniczny lub elektroniczny jednostce pływającej lub kabinie przyczepy samochodowej (kempingowej) znajdujących się na terenie strzeżonym.
3. Ubezpieczyciel wypłaci Ubezpieczonemu odszkodowanie za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie bagażu podróznego w przypadku:
- 1) wystąpienia pożaru, huraganu, powodzi, deszczu nawalnego, gradu, lawiny, bezpośredniego uderzenia piorunu, trzęsienia, zapadania lub osuwania się ziemi, wybuchu lub upadku pojazdu powietrznego oraz wydostania się wody z urządzeń wodno-kanalizacyjnych;
 - 2) akcji ratowniczej, prowadzonej w związku ze zdarzeniami wymienionymi w pkt 1);
 - 3) wypadku w komunikacji lądowej, wodnej lub powietrznej, którego Ubezpieczony był uczestnikiem;
 - 4) udokumentowanej kradzieży z włamaniem do pomieszczeń wymienionych w ust. 2 lub rabunku;
 - 5) nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania zgłoszonego do Centrum Assistance i potwierdzonego diagnozą lekarską, w wyniku którego Ubezpieczony pozbawiony był możliwości zaopiekowania się bagażem i zabezpieczenia go;
 - 6) zaginięcia lub uszkodzenia, w sytuacji gdy bagaż znajdował się pod opieką zawodowego przewoźnika, na podstawie dokumentu przewozowego, lub został oddany do przechowalni za pokwitowaniem;
 - 7) uszkodzenia lub zniszczenia waliz, plecaków, toreb, neseserów, paczek i tym podobnych pojemników wyłącznie na skutek udokumentowanej kradzieży części lub całej ich zawartości.
4. Ubezpieczyciel wypłaci Ubezpieczonemu odszkodowanie za kradzież, rabunek przenośnego sprzętu elektronicznego, gdy przenośny sprzęt elektroniczny znajdował się pod bezpośrednią opieką Ubezpieczonego lub w bagażu podręcznym.

§ 24. Suma ubezpieczenia od utraty, kradzieży lub uszkodzenia bagażu podróznego, w tym sprzętu elektronicznego

1. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia.
2. Suma ubezpieczenia bagażu podróznego wskazana w dokumencie ubezpieczenia jest sumą dla każdego Ubezpieczonego.
3. W przypadku kradzieży sprzętu elektronicznego górna granica odpowiedzialności Ubezpieczyciela za szkodę stanowi 50% sumy ubezpieczenia bagażu podróznego i jest częścią sumy ubezpieczenia bagażu podróznego, a nie jej uzupełnieniem.
4. Każda wypłacona na rzecz Ubezpieczonego kwota odszkodowania powoduje zmniejszenie sumy ubezpieczenia.

§ 25. Wyłączenia odpowiedzialności w ramach ubezpieczenia od utraty, kradzieży lub uszkodzenia bagażu podróznego, w tym sprzętu elektronicznego

1. Oprócz wyłączeń przedstawionych w § 50 zakres ubezpieczenia bagażu podróznego nie obejmuje również utraty, zaginięcia, uszkodzenia:
 - 1) przedmiotów spowodowanych przez Ubezpieczonego, członków jego rodziny lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność;
 - 2) przedmiotów pozostawionych bez opieki, z zastrzeżeniem zapisu § 23 ust. 1;
 - 3) wynikających z konfiskaty, zatrzymania lub zniszczenia bagażu podróznego przez organa celne lub inne władze państwowe;
 - 4) niezgłoszonych policji lub przewoźnikowi w ciągu 24 godzin od stwierdzenia szkody objętej umową ubezpieczenia, chyba że na skutek zdarzeń opisanych w § 23 ust. 3 pkt 5) Ubezpieczony nie mógł tego uczynić;
 - 5) których wartość nie przekracza równowartości 100 zł.
2. Ponadto zakres ubezpieczenia nie obejmuje uszkodzeń i zniszczeń:
 - 1) wynikających z wad ubezpieczonego przedmiotu, będących następstwem zwykłego zużycia, uszkodzenia lub zniszczenia ubezpieczonej rzeczy w związku z jej użytkowaniem;
 - 2) wyrządzonych przez zwierzęta i robactwo;

- 3) będących następstwem samozapalenia, samozepsucia, wycieku płynów, tłuszczów, barwników lub substancji żrących znajdujących się w bagażu podróznym;
 - 4) przedmiotów łatwo tłukących się, szczególnie przedmiotów glinianych, ze szkła, porcelany, marmuru;
 - 5) powstałych w aparatach i urządzeniach elektrycznych, elektronicznych wskutek ich wad lub działania prądu elektrycznego podczas eksploatacji, chyba że działanie prądu elektrycznego spowodowało pożar tego bagażu podróznego.
3. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następujące przedmioty:
- 1) środki płatnicze (karty płatnicze, pieniądze), bilety podrózne, bony towarowe, książeczki i bony oszczędnościowe, papiery wartościowe i klucze, bilety na imprezy kulturalne (na koncerty, do teatru, do kina), wszelkie dokumenty;
 - 2) biżuteria, przedmioty z metali i kamieni szlachetnych, zegarki, dzieła sztuki, antyki, zbiory kolekcjonerskie i numizmatyczne, dokumenty i rękopisy, rzeczy o wartości naukowej i artystycznej, trofea, instrumenty muzyczne;
 - 3) środki transportu, z wyłączeniem wózków dziecięcych i inwalidzkich;
 - 4) sprzęt sportowy i turystyczny, z wyłączeniem namiotów, śpiworów, karimat, materacy, oraz sprzęt pływający;
 - 5) sprzęt medyczny, aparaty medyczne, sprzęt rehabilitacyjny, protezy, wszelkiego rodzaju okulary, szkła kontaktowe i lekarstwa.

§ 26. Sposób postępowania przy wystąpieniu zdarzenia w ramach ubezpieczenia bagażu podróznego

1. W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego odpowiedzialnością Ubezpieczyciela, Ubezpieczony lub inne osoby występujące w jego imieniu zobowiązani są postępować zgodnie z przepisami niniejszego paragrafu.
2. W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony jest zobowiązany:
 - 1) zapobiec, w miarę możliwości, zwiększeniu się szkody i ograniczyć jej konsekwencje;
 - 2) zawiadomić policję o każdym wypadku kradzieży z włamaniem, rabunku lub zaginięcia przedmiotów objętych ubezpieczeniem i uzyskać pisemne potwierdzenie tego faktu (protokół) z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów (rodzaj, ilość), z podaniem ich wartości;
 - 3) zawiadomić właściwego przewoźnika lub kierownictwo hotelu, domu wczasowego, kempingu o każdym wystąpieniu szkody, która powstała w publicznym środku komunikacji lub w miejscu zakwaterowania, uzyskać pisemne potwierdzenie zaistnienia szkody od osoby czy firmy odpowiedzialnej za przechowywanie lub uszkodzenie bagażu, z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów (rodzaj, ilość) i podaniem ich wartości;
 - 4) zebrać, zabezpieczyć i udostępnić dowody ustalające okoliczności zdarzenia;
 - 5) zabezpieczyć zniszczone lub uszkodzone rzeczy do czasu zakończenia sprawy, w celu umożliwienia dokonania ich oględzin przez Ubezpieczyciela, policję;
 - 6) najpóźniej w terminie 7 dni od daty powrotu na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, jednak nie później niż w ciągu 45 dni od daty szkody, przesłać do Ubezpieczyciela zgłoszenie szkody, które powinno zawierać:
 - a) numer dokumentu ubezpieczenia lub inne dane umożliwiające identyfikację Ubezpieczonego,
 - b) szczegółowy opis okoliczności zaistnienia szkody (datę, miejsce, opis szkody i działań, jakie Ubezpieczony podjął po zajściu zdarzenia),
 - c) spis uszkodzonych lub utraconych przedmiotów sporządzony przez Ubezpieczonego i potwierdzony przez odpowiednie władze lub osobę czy firmę odpowiedzialną za przechowywanie lub przewóz bagażu,
 - d) dokumentację potwierdzającą utratę lub uszkodzenie bagażu,
 - e) dokumentację lekarską potwierdzającą utratę bagażu podróznego w wyniku zdarzeń opisanych w § 23 ust. 3 pkt 5),
 - f) potwierdzenie złożenia zawiadomienia do odpowiednich władz o kradzieży, włamaniu lub rabunku,
 - g) oryginalne bilety lub kwity bagażowe,
 - h) odpowiedź od przewoźnika, w jakiej wysokości zostało uznane roszczenie,
 - i) oryginały rachunków za naprawę uszkodzonego bagażu podróznego i dowody ich zapłaty,
 - j) dokumenty potwierdzające zakup lub własność zniszczonych lub utraconych przedmiotów.

§ 27. Ustalenie wysokości odszkodowania w ramach ubezpieczenia bagażu podróznego

1. Odszkodowanie będzie wypłacone w części, która nie zostanie pokryta przez zawodowego przewoźnika odpowiedzialnego za uszkodzenie, utratę lub opóźnienie bagażu podróznego.
2. Wysokość wypłaconego odszkodowania nie może przekraczać wartości faktycznie poniesionej szkody ani obejmować zniszczeń wcześniej powstałych, w tym stopnia naturalnego zużycia.

3. Wysokość odszkodowania w przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu podróznego ustala się według kosztów naprawy bądź według rzeczywistej wartości przedmiotu, z uwzględnieniem stopnia jego faktycznego zużycia. Wartość przedmiotów określana jest na podstawie oryginałów rachunków zakupu lub na podstawie wartości nowego przedmiotu o identycznych właściwościach użytkowych w dniu zaistnienia zdarzenia.
4. Przy ustalaniu rozmiaru szkody nie uwzględnia się:
 - 1) wartości naukowej, kolekcjonerskiej, zabytkowej lub pamiątkowej przedmiotów;
 - 2) kosztów poniesionych na odkażenie pozostałości po szkodzie.

§ 28. Odzyskanie skradzionych lub zagubionych przedmiotów

W przypadku odnalezienia skradzionych lub zagubionych przedmiotów:

- 1) Ubezpieczony powinien niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie Ubezpieczyciela;
- 2) gdy świadczenie nie zostało jeszcze wypłacone – Ubezpieczony jest zobowiązany odebrać odnalezione przedmioty, a Ubezpieczyciel wypłaca wówczas odszkodowanie za ewentualne zniszczenia bądź brakujący bagaż, zgodnie z zapisami niniejszych OWU;
- 3) gdy odszkodowanie zostało już wypłacone – Ubezpieczony jest zobowiązany zwrócić Ubezpieczycielowi kwotę odszkodowania lub przekazać mu prawa własności lub posiadania odzyskanych przedmiotów; kwota odszkodowania podlegającego zwrotowi zostanie przez Ubezpieczyciela pomniejszona o wysokość odszkodowania należnego Ubezpieczonemu z tytułu ewentualnych zniszczeń bądź brakujących rzeczy.



Ubezpieczenie opóźnienia w dostarczeniu bagażu podróznego – zwrot poniesionych kosztów

§ 29. Przedmiot i zakres ubezpieczenia opóźnienia w dostarczeniu bagażu podróznego

1. Przedmiotem ubezpieczenia są koszty poniesione przez Ubezpieczonego w związku z opóźnieniem w dostarczeniu bagażu podróznego.
2. Ubezpieczyciel refunduje Ubezpieczonemu, na podstawie oryginałów rachunków, koszty do równowartości wskazanej w dokumencie ubezpieczenia, w przypadku gdy na skutek udokumentowanego opóźnienia w dostarczeniu przez linie lotnicze bagażu podróznego, do miejsca pobytu Ubezpieczonego poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej i poza granicami kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, Ubezpieczony poniósł wydatki na zakup przedmiotów pierwszej potrzeby w postaci odzieży, artykułów spożywczych i przyborów toaletowych.
3. Ubezpieczonemu przysługuje zwrot kosztów, gdy opóźnienie w dostarczeniu bagażu podróznego trwało powyżej liczby godzin wskazanej w § 1 w tabeli z zakresem ubezpieczenia.
4. Ochrona ubezpieczeniowa w związku z opóźnieniem w dostarczeniu bagażu podróznego jest udzielana pod warunkiem powierzenia bagażu liniom lotniczym za pokwitowaniem.
5. Ochrona ubezpieczeniowa nie jest udzielana w przypadku opóźnienia w dostarczeniu bagażu podróznego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego.

§ 30. Sposób postępowania w razie opóźnienia w dostarczeniu bagażu podróznego

1. W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego odpowiedzialnością Ubezpieczyciela, Ubezpieczony lub inne osoby występujące w jego imieniu zobowiązani są postępować zgodnie z przepisami niniejszego paragrafu.
2. W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony jest zobowiązany:
 - 1) zgłosić ten fakt przewoźnikowi i uzyskać od niego dokumenty potwierdzające opóźnienie dostarczenia bagażu podróznego oraz moment dostarczenia bagażu przez przewoźnika do miejsca pobytu Ubezpieczonego;
 - 2) uzyskać oryginały rachunków, paragonów, faktur za zakup przedmiotów pierwszej potrzeby;
 - 3) najpóźniej w terminie 7 dni od daty powrotu na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, jednak nie później niż w ciągu 45 dni od daty szkody, przesłać do Ubezpieczyciela zgłoszenie szkody, które powinno zawierać:
 - a) numer dokumentu ubezpieczenia,
 - b) datę, miejsce zaistnienia szkody, opis szkody,
 - c) dokumentację potwierdzającą opóźnienie w dostarczeniu bagażu podróznego,
 - d) oryginały rachunków, paragonów, faktur za zakup przedmiotów pierwszej potrzeby,
 - e) wszelkie oryginalne dokumenty oraz informacje potwierdzające podstawę roszczenia i/lub inne informacje, o ile są niezbędne do ustalenia prawa do odszkodowania lub jego wysokości.

§ 31. Wyłączenia odpowiedzialności w ramach ubezpieczenia opóźnienia w dostarczeniu bagażu podróznego

Oprócz wyłączeń przedstawionych w § 50 zakres ubezpieczenia nie obejmuje:

- 1) opóźnienia w wyniku konfiskaty, zatrzymania lub zniszczenia bagażu podróznego przez organa celne lub inne władze państwowe;
- 2) opóźnienia w podróży w przypadku powrotu Ubezpieczonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub do kraju jego stałego zamieszkania;
- 3) opóźnień powstałych wskutek katastrof naturalnych;
- 4) zakupu przedmiotów pierwszej potrzeby w przypadku opóźnienia krótszego niż określone na dokumencie potwierdzającym zawarcie umowy ubezpieczenia, licząc od chwili przybycia Ubezpieczonego do miejsca docelowego podróży.



Ubezpieczenie opóźnienia lotu – zwrot poniesionych kosztów

§ 32. Przedmiot i zakres ubezpieczenia opóźnienia lotu

1. Przedmiotem ubezpieczenia są koszty poniesione przez Ubezpieczonego w związku z opóźnieniem lotu.
2. Ubezpieczyciel refunduje Ubezpieczonemu, na podstawie oryginałów rachunków, koszty do równowartości wskazanej w dokumencie ubezpieczenia, w przypadku gdy na skutek udokumentowanego opóźnienia lotu Ubezpieczony poniósł niezbędne wydatki na zakup przedmiotów pierwszej potrzeby, w postaci odzieży, przyborów toaletowych, artykułów spożywczych, na rezerwację dodatkowego noclegu, przejazd na lotnisko i z lotniska.
3. Ubezpieczonemu przysługuje zwrot kosztów, gdy opóźnienie trwało powyżej liczby godzin wskazanej w § 1 w tabeli z zakresem ubezpieczenia w stosunku do planowanej godziny odlotu.
4. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polega na zwrocie poniesionych przez Ubezpieczonego niezbędnych wydatków, niepokrywanych przez przewoźnika zawodowego, w wysokości nieprzekraczającej sumy wskazanej w ust. 2.

§ 33. Sposób postępowania przy wystąpieniu zdarzenia w ramach ubezpieczenia opóźnienia lotu

1. W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego odpowiedzialnością Ubezpieczyciela, Ubezpieczony lub inne osoby występujące w jego imieniu zobowiązani są postępować zgodnie z przepisami niniejszego paragrafu.
2. W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony jest zobowiązany:
 - 1) skontaktować się z przewoźnikiem realizującym połączenie lotnicze i uzyskać od niego pisemne potwierdzenie faktu opóźnienia lotu (na zgłoszeniu przewoźnik bezwzględnie powinien podać: numer lotu, planowany zgodnie z rozkładem termin odlotu, datę oraz godzinę dokonania zgłoszenia przez Ubezpieczonego);
 - 2) uzyskać od przewoźnika pisemną informację na temat, jakie koszty poniesione przez Ubezpieczonego w związku z opóźnieniem lotu pokrywane są przez przewoźnika;
 - 3) uzyskać oryginały rachunków, paragonów, faktur za zakup przedmiotów pierwszej potrzeby, rezerwację dodatkowego noclegu, przejazd na i z lotniska w wyniku opóźnienia lotu, których nie pokrywa zawodowy przewoźnik i które będą mogły stanowić podstawę do wypłaty świadczenia;
 - 4) najpóźniej w terminie 7 dni od daty powrotu na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, jednak nie później niż w ciągu 45 dni od daty szkody, przesłać do Ubezpieczyciela zgłoszenie szkody, które powinno zawierać:
 - a) numer dokumentu ubezpieczenia lub inne dane umożliwiające identyfikację Ubezpieczonego,
 - b) datę, miejsce zaistnienia szkody, opis szkody,
 - c) dokumentację potwierdzającą opóźnienie lotu,
 - d) oryginały rachunków, paragonów, faktur za zakup przedmiotów pierwszej potrzeby, rezerwację dodatkowego noclegu, przejazd na i z lotniska,
 - e) wszelkie oryginalne dokumenty oraz informacje potwierdzające podstawę roszczenia i/lub inne informacje, których zażąda Ubezpieczyciel w celu ustalenia prawa do odszkodowania lub jego wysokości.

§ 34. Wyłączenia odpowiedzialności w ramach ubezpieczenia opóźnienia lotu

1. Oprócz wyłączeń przedstawionych w § 50 zakres ubezpieczenia nie obejmuje:
 - 1) opóźnienia lotu, który uprzednio nie był potwierdzony przez Ubezpieczonego, chyba że nie mógł on tego uczynić z powodu strajku lub siły wyższej;
 - 2) opóźnienia lotu na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego;
 - 3) zakupu przedmiotów pierwszej potrzeby, w przypadku opóźnienia krótszego niż określone w § 1 w tabeli z zakresem ubezpieczenia w stosunku do planowanej godziny odlotu;

- 4) opóźnienia spowodowanego strajkiem, o którym Ubezpieczony wiedział lub mógł się dowiedzieć przed udaniem się w podróż;
 - 5) czasowego lub długotrwałego wycofania samolotu przez władze portu lotniczego, władze lotnictwa cywilnego lub upoważniony urząd dowolnego kraju;
 - 6) opóźnień powstałych wskutek katastrof naturalnych.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty, jakie poniósł Ubezpieczony w związku z niezrealizowaniem wyjazdu w terminie, oraz za koszty poniesione przez Ubezpieczonego w związku z opóźnieniem zagranicznego lotu rejsowego, do których pokrycia zobowiązany jest zawodowy przewoźnik lotniczy na mocy obowiązującego prawa.



Ubezpieczenie sprzętu sportowego

§ 35. Przedmiot i zakres ubezpieczenia sprzętu sportowego

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest sprzęt sportowy będący własnością Ubezpieczonego w czasie jego podróży zagranicznej, a mianowicie:
 - 1) narty do uprawiania wszystkich odmian narciarstwa wraz z wiązaniami narciarskimi, kijkami, butami narciarskimi;
 - 2) deska do uprawiania wszystkich odmian snowboardu wraz z wiązaniami i butami snowboardowymi;
 - 3) deska do uprawiania wszystkich odmian surfingu wraz z podstawowym osprzętem i ekwipunkiem;
 - 4) specjalistyczny sprzęt do nurkowania wraz z podstawowym osprzętem i ekwipunkiem;
 - 5) specjalistyczny sprzęt używany do gry w golfa wraz z podstawowym osprzętem i ekwipunkiem;
 - 6) rower.
2. Ochroną ubezpieczeniową objęty jest sprzęt sportowy, jeżeli znajduje się pod bezpośrednią opieką Ubezpieczonego lub jeżeli Ubezpieczony:
 - 1) powierzył go zawodowemu przewoźnikowi do przewozu na podstawie odpowiedniego dokumentu przewozowego;
 - 2) oddał go za pokwitowaniem do przechowalni bagażu;
 - 3) zostawił go w zamkniętym na zamek mechaniczny lub elektroniczny pomieszczeniu zajmowanym przez Ubezpieczonego w miejscu zakwaterowania (z wyłączeniem namiotu);
 - 4) zostawił go w zamkniętym indywidualnym pomieszczeniu bagażowym na dworcu (kolejowym, autobusowym, lotniczym);
 - 5) umieścił go w zamkniętym luku bagażowym lub zamkniętym (na zamek mechaniczny bądź elektroniczny) bagażniku samochodu, stojącego na parkingu strzeżonym, a zaginięcie sprzętu jest potwierdzone wystawieniem odpowiedniego dokumentu;
 - 6) umieścił bagaż w zamkniętej na zamek mechaniczny lub elektroniczny jednostce pływającej lub kabinie przyczepy samochodowej (kempingowej) znajdujących się na terenie strzeżonym.
3. Ubezpieczyciel wypłaci Ubezpieczonemu odszkodowanie za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie sprzętu sportowego w przypadku:
 - 1) pożaru, huraganu, powodzi, deszczu nawalnego, gradu, lawiny, bezpośredniego uderzenia piorunu, trzęsienia, zapadania lub osuwania się ziemi, wybuchu lub upadku pojazdu powietrznego oraz wydostania się wody z urządzeń wodno-kanalizacyjnych;
 - 2) akcji ratowniczej, prowadzonej w związku ze zdarzeniami wymienionymi w pkt 1;
 - 3) wypadku w komunikacji lądowej, wodnej lub powietrznej, którego Ubezpieczony był uczestnikiem;
 - 4) udokumentowanej kradzieży z włamaniem do pomieszczeń wymienionych w ust. 2 lub rabunku;
 - 5) nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania zgłoszonego do Centrum Assistance i potwierdzonego diagnozą lekarską, w wyniku którego Ubezpieczony pozbawiony był możliwości zaopiekowania się sprzętem sportowym i zabezpieczenia go;
 - 6) zaginięcia, w sytuacji gdy sprzęt sportowy znajdował się pod opieką zawodowego przewoźnika, na podstawie dokumentu przewozowego, lub został oddany do przechowalni za pokwitowaniem;
 - 7) uszkodzenia lub zniszczenia sprzętu sportowego podczas uprawiania sportów, jeżeli uszkodzenie lub zniszczenie nastąpiło na skutek nieszczęśliwego wypadku, który zaistniał poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, udokumentowanego przez diagnozę lekarską i zgłoszonego do Centrum Assistance.

§ 36. Suma ubezpieczenia sprzętu sportowego

1. Suma ubezpieczenia sprzętu sportowego jest sumą dla każdego Ubezpieczonego.
2. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia określonej w dokumencie ubezpieczenia, z uwzględnieniem limitów podanych w § 1.
3. Każda wypłacona na rzecz Ubezpieczonego kwota odszkodowania powoduje zmniejszenie sumy ubezpieczenia.

§ 37. Wyłączenia odpowiedzialności w ramach ubezpieczenia sprzętu sportowego

1. Oprócz wyłączeń przedstawionych w § 50 zakres ubezpieczenia sprzętu sportowego nie obejmuje utraty, zaginięcia, uszkodzenia, zniszczenia:
 - 1) sprzętu sportowego pozostawionego bez opieki, z zastrzeżeniem zapisu § 35 ust. 3 pkt 5);
 - 2) spowodowanych użytkowaniem sprzętu sportowego niezgodnie z przeznaczeniem;
 - 3) na skutek pozostawienia sprzętu sportowego bez opieki;
 - 4) wynajętego, pożyczonego, powierzonego Ubezpieczonemu sprzętu sportowego;
 - 5) wynikających z konfiskaty, zatrzymania lub zniszczenia sprzętu sportowego przez organa celne lub inne władze państwowe;
 - 6) niezgłoszonych policji lub przewoźnikowi w ciągu 24 godzin od stwierdzenia szkody objętej umową ubezpieczenia, chyba że na skutek zdarzeń opisanych w § 35 ust. 3 pkt 5) i 7) Ubezpieczony nie mógł tego uczynić;
 - 7) spowodowanych przez Ubezpieczonego, członków jego rodziny lub osoby, za które ponosi odpowiedzialność, z zastrzeżeniem zapisu § 35 ust. 3 pkt 7);
 - 8) których wartość nie przekracza 100 zł.
2. Ponadto zakres ubezpieczenia nie obejmuje uszkodzeń i zniszczeń:
 - 1) wynikających z wad ubezpieczonego sprzętu sportowego, będących następstwem zwykłego zużycia;
 - 2) wynikających z wylania się na niego płynów, tłuszczów, barwników lub substancji żrących.

§ 38. Sposób postępowania przy wystąpieniu zdarzenia w ramach ubezpieczenia sprzętu sportowego

1. W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony lub inne osoby występujące w jego imieniu zobowiązani są postępować zgodnie z przepisami niniejszego paragrafu.
2. W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony jest zobowiązany:
 - 1) zapobiec, w miarę możliwości, zwiększeniu się szkody i ograniczyć jej konsekwencje;
 - 2) zawiadomić policję o każdym wypadku kradzieży z włamaniem, rabunku lub zaginięcia sprzętu sportowego i uzyskać pisemne potwierdzenie tego faktu (protokół) z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów (rodzaj, ilość), z podaniem ich wartości;
 - 3) zawiadomić właściwego przewoźnika lub kierownictwo hotelu, domu wczasowego, kempingu itp. o każdym wystąpieniu szkody, która powstała w publicznym środku komunikacji lub miejscu zakwaterowania, uzyskać pisemne potwierdzenie zaistnienia szkody od osoby czy firmy odpowiedzialnej za przechowywanie lub uszkodzenie sprzętu sportowego, z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów (rodzaj, ilość) i podaniem ich wartości;
 - 4) zebrać, zabezpieczyć i udostępnić Ubezpieczycielowi dowody ustalające okoliczności zdarzenia;
 - 5) zabezpieczyć do czasu zakończenia sprawy sprzęt zniszczony lub uszkodzony, w celu umożliwienia dokonania jego oględzin;
 - 6) najpóźniej w terminie 7 dni od daty powrotu na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, jednak nie później niż w ciągu 45 dni od daty szkody, przesłać zgłoszenie szkody, które powinno zawierać:
 - a) numer dokumentu ubezpieczenia lub inne dane umożliwiające identyfikację Ubezpieczonego,
 - b) szczegółowy opis okoliczności zaistnienia szkody (datę, miejsce, opis szkody i działań, jakie Ubezpieczony podjął po zajściu zdarzenia),
 - c) spis uszkodzonego lub utraconego sprzętu sportowego sporządzony przez Ubezpieczonego i potwierdzony przez odpowiednie władze lub osobę czy firmę odpowiedzialną za przechowywanie lub przewóz sprzętu sportowego,
 - d) dokumentację potwierdzającą utratę, zniszczenie lub uszkodzenie sprzętu sportowego,
 - e) potwierdzenie złożenia zawiadomienia do odpowiednich władz,
 - f) diagnozę lekarską, jeśli uszkodzenie i zniszczenie nastąpiło na skutek nieszczęśliwego wypadku opisanego w § 35 ust. 3 pkt 5) i 7),
 - g) oryginalne bilety lub kwity bagażowe,
 - h) oryginały rachunków za naprawę uszkodzonego sprzętu sportowego i dowody ich zapłaty,
 - i) dokumenty potwierdzające zakup lub własność sprzętu sportowego.

§ 39. Ustalenie wysokości odszkodowania w ramach ubezpieczenia sprzętu sportowego

1. Odszkodowanie będzie wypłacone w części, która nie zostanie pokryta przez zawodowego przewoźnika odpowiedzialnego za utratę lub uszkodzenie sprzętu sportowego.
2. Wysokość wypłaconego odszkodowania nie może przekraczać wartości faktycznie poniesionej szkody ani obejmować zniszczeń wcześniej powstałych, w tym stopnia naturalnego zużycia.
3. Wysokość odszkodowania w przypadku utraty lub uszkodzenia sprzętu sportowego ustala się według kosztów naprawy bądź według rzeczywistej wartości sprzętu sportowego, z uwzględnieniem stopnia jego faktycznego zużycia. Wartość sprzętu sportowego określana jest przez Ubezpieczyciela na podstawie oryginałów rachunków zakupu lub na podstawie wartości nowego przedmiotu o identycznych właściwościach użytkowych w dniu zaistnienia zdarzenia.

§ 40. Odzyskanie skradzionych lub zagubionych przedmiotów

W przypadku odnalezienia skradzionego lub zagubionego sprzętu sportowego:

- 1) Ubezpieczony jest zobowiązany niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie Ubezpieczyciela;
- 2) gdy odszkodowanie nie zostało jeszcze wypłacone – Ubezpieczony jest zobowiązany odebrać odnaleziony sprzęt sportowy, a Ubezpieczyciel wypłaca wówczas odszkodowanie za ewentualne zniszczenia, zgodnie z niniejszymi OWU;
- 3) gdy odszkodowanie zostało już wypłacone – Ubezpieczony jest zobowiązany zwrócić Ubezpieczycielowi kwotę odszkodowania lub przekazać Ubezpieczycielowi prawa własności lub posiadania odzyskanych przedmiotów; kwota odszkodowania podlegającego zwrotowi zostanie przez Ubezpieczyciela pomniejszona o wysokość odszkodowania należnego Ubezpieczonemu z tytułu ewentualnych zniszczeń bądź brakujących rzeczy.



Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej w sytuacjach nagłych

§ 41. Przedmiot i zakres ubezpieczenia kosztów rezygnacji lub wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej w sytuacjach nagłych

1. Przedmiotem ubezpieczenia:
 - 1) kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej – są koszty, jakimi Ubezpieczony byłby obciążony przez organizatora turystyki w razie odwołania przez Ubezpieczonego przed planowaną datą wyjazdu uczestnictwa we wcześniej zarezerwowanej imprezie turystycznej;
 - 2) kosztów wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej – są koszty poniesione przez Ubezpieczonego w związku z wcześniejszym powrotem na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, spowodowanym zdarzeniami losowymi niezależnymi od Ubezpieczonego.
2. Ubezpieczenie dotyczy imprezy turystycznej zarezerwowanej za pośrednictwem organizatora turystyki, pośrednika turystycznego, agenta turystycznego mającego siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Ubezpieczyciel zwraca koszty poniesione przez Ubezpieczonego w związku z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie lub wcześniejszym powrotem z imprezy, gdy wynika to z:
 - 1) potwierdzonego dokumentacją medyczną nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, który uniemożliwia odbycie podróży lub powoduje znaczne ograniczenia samodzielności ruchowej Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, tj. uniemożliwiające poruszanie się lub samoobsługę bez pomocy innych osób, w okresie planowanego wyjazdu
 - 2) potwierdzonego dokumentacją medyczną nagłego zachorowania Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, w tym zachorowania na COVID-19, nierokującego wyzdrowienia do czasu planowanego wyjazdu Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży i uniemożliwiającego odbycie podróży;
 - 3) potwierdzonego dokumentacją medyczną nagłego zachorowania, w tym zachorowania na COVID-19, lub nieszczęśliwego wypadku członka rodziny Ubezpieczonego lub członka rodziny współuczestnika podróży, nierokującego wyzdrowienia do czasu planowanego wyjazdu Ubezpieczonego i uniemożliwiającego odbycie podróży;
 - 4) potwierdzonego dokumentacją medyczną nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku członka rodziny Ubezpieczonego lub członka rodziny współuczestnika podróży, powodującego znaczne ograniczenie samodzielności ruchowej (tj. niemożność poruszania się lub samoobsługi bez pomocy innych osób, w okresie planowanego wyjazdu), przy którym wymagana jest obecność Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania;
 - 5) komplikacji związanych z ciążą (w tym przedwczesny poród) Ubezpieczonej lub współuczestniczki podróży potwierdzonych dokumentacją medyczną, o ile w momencie zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej powikłania ciąży nie występowały, pod warunkiem że zdarzenie będące powodem rezygnacji wystąpiło nie później niż przed zakończeniem 32. tygodnia ciąży;

- 6) zgonu Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, w tym zgonu z powodu zachorowania na COVID-19;
 - 7) zgonu członka rodziny Ubezpieczonego lub członka rodziny współuczestnika podróży, w tym zgonu z powodu choroby przewlekłej lub zachorowania na COVID-19, z zastrzeżeniem że śmierć członka rodziny Ubezpieczonego lub członka rodziny współuczestnika podróży nastąpiła nie wcześniej niż 60 dni przed datą wyjazdu;
 - 8) włamania, pożaru, zalania mieszkania lub domu w miejscu stałego zamieszkania Ubezpieczonego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, powodującego konieczność dokonania czynności prawnych i administracyjnych w okresie planowanej podróży, przy których niezbędna jest obecność Ubezpieczonego;
 - 9) udokumentowanej kradzieży dokumentów niezbędnych w podróży Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, np. paszportu, dowodu osobistego, wizy wjazdowej – pod warunkiem że kradzież miała miejsce w okresie 14 dni poprzedzających datę wyjazdu i została zgłoszona odpowiednim władzom;
 - 10) kradzieży albo pożaru pojazdu, należącego do Ubezpieczonego, w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, które powodują konieczność dokonania czynności administracyjnych i prawnych, wymagających obecności w kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, o ile zdarzenie to nastąpiło w okresie 14 dni bezpośrednio poprzedzających datę rozpoczęcia wyjazdu;
 - 11) wyznaczenia przez pracodawcę daty rozpoczęcia pracy przez Ubezpieczonego, przypadającej w czasie trwania imprezy zagranicznej, jeśli w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia Ubezpieczony był zarejestrowanym bezrobotnym i nie znał daty rozpoczęcia pracy;
 - 12) zaostrzenia choroby przewlekłej Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, potwierdzonej dokumentacją medyczną, uniemożliwiającej odbycie podróży i nierokującej wyzdrowienia do czasu planowanego wyjazdu Ubezpieczonego;
 - 13) wypowiedzenia Ubezpieczonemu lub współuczestnikowi podróży przez pracodawcę umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony; Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w przypadku rozwiązania takiej umowy o pracę z winy Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży;
 - 14) objęcia Ubezpieczonego i/lub współuczestnika podróży przez lokalne służby sanitarne obowiązkową kwarantanną lub izolacją przypadającą na czas wyjazdu.
4. Za koszt odwołania uczestnictwa w zagranicznej imprezie turystycznej uważa się wyłącznie opłaty przewidziane w pisemnej umowie zawartej przez Ubezpieczonego z organizatorem turystyki, poniesione przez Ubezpieczonego przed jej rozpoczęciem w związku z odwołaniem uczestnictwa w imprezie.
 5. Za koszty wcześniejszego powrotu z zagranicznej imprezy turystycznej uważa się:
 - 1) koszty niewykorzystanych świadczeń wynikających z zawartej umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej;
 - 2) dodatkowe koszty transportu powrotnego – Centrum Assistance organizuje transport lub pokrywa jego koszty do wysokości rzeczywiście poniesionych przez Ubezpieczonego dodatkowych kosztów, nie więcej jednak niż do kwoty stanowiącej równowartość kosztu transportu, jaki był uwzględniony w cenie imprezy; koszty powrotu są ograniczone do kwoty, jaka odpowiada kosztom zorganizowania przez Centrum Assistance takiego powrotu do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
 6. Koszty powrotu Ubezpieczonego na teren Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, o których mowa w ust. 5 pkt 2), są zwracane tylko w przypadku, gdy transport na imprezę i z imprezy był uwzględniony w umowie uczestnictwa w imprezie.

§ 42. Suma ubezpieczenia kosztów rezygnacji lub wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej w sytuacjach nagłych

1. Suma ubezpieczenia kosztów odwołania uczestnictwa w imprezie turystycznej lub wcześniejszego z niej powrotu, wskazana w dokumencie ubezpieczenia, jest sumą dla każdego Ubezpieczonego.
2. Sumę ubezpieczenia stanowi cena zagranicznej imprezy turystycznej określona w umowie podróży.
3. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność maksymalnie do wysokości kosztów odwołania uczestnictwa w imprezie turystycznej lub wcześniejszego z niej powrotu, poniesionych przez Ubezpieczonego, jednakże maksymalnie do równowartości sumy ubezpieczenia.

§ 43. Wyłączenia odpowiedzialności ubezpieczenia kosztów rezygnacji lub wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej w sytuacjach nagłych

1. Oprócz wyłączeń przedstawionych w § 50 Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za odwołanie uczestnictwa w zagranicznej imprezie turystycznej lub wcześniejszy z niej powrót z powodu:
 - 1) gdy istniały przeciwwskazania lekarskie do odbycia podróży, wskazania do wykonania zabiegu operacyjnego bądź poddania się leczeniu w warunkach szpitalnych przed zawarciem umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej;
 - 2) powikłań, następstw, komplikacji i pogorszeń stanów chorobowych, które zaistniały przed zawarciem umowy ubezpieczenia;

- 3) alkoholizmu lub zdarzeń związanych bezpośrednio lub pośrednio z pozostawianiem pod wpływem alkoholu, używania narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub leków nieprzepisanych przez lekarza lub przepisanych przez lekarza, ale stosowanych niezgodnie z jego zaleceniem;
 - 4) przerywania ciąży, o ile nie zostało ono wykonane w celu ratowania życia lub zdrowia Ubezpieczonego;
 - 5) sztucznego zapłodnienia lub każdego innego leczenia bezpłodności;
 - 6) odwołania, nieudzielenia urlopu przez pracodawcę lub zmiany terminu urlopu przez Ubezpieczonego;
 - 7) braku akceptacji przez Ubezpieczyciela kosztów związanych z wcześniejszym powrotem Ubezpieczonego z imprezy turystycznej;
 - 8) braku pisemnego poinformowania organizatora imprezy o odwołaniu uczestnictwa w imprezie turystycznej i jego przyczynach.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za koszty opłat pozataryfowych, które ustala organizator imprezy.
 3. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za koszty rezygnacji lub wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej, jeżeli Ubezpieczony przed rezygnacją lub wcześniejszym powrotem nie poinformował organizatora imprezy o odwołaniu uczestnictwa w imprezie turystycznej i jego przyczynach.

§ 44. Ustalenie wysokości odszkodowania w ramach ubezpieczenia kosztów rezygnacji lub wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej w sytuacjach nagłych

1. Wysokość odszkodowania wypłaconego w związku z odwołaniem imprezy nie może przekroczyć ceny imprezy turystycznej określonej w umowie zawartej przez Ubezpieczonego z organizatorem turystyki i odpowiada kosztom, jakimi organizator turystyki obciążyłby Ubezpieczonego w związku z odwołaniem imprezy.
2. W razie wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej wysokość odszkodowania za niewykorzystane świadczenia (usługi) stanowi procent wartości ceny imprezy za niewykorzystane dni pobytu wraz z wartością transportu powrotnego wliczonego w cenę imprezy, z zastrzeżeniem że wysokość odszkodowania nie może być wyższa od sumy ubezpieczenia.

§ 45. Postępowanie przy wystąpieniu zdarzenia w ramach ubezpieczenia kosztów rezygnacji lub wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej w sytuacjach nagłych

1. W przypadku odwołania uczestnictwa w zagranicznej imprezie turystycznej Ubezpieczony zobowiązany jest pisemnie poinformować organizatora turystyki o odwołaniu uczestnictwa i jego przyczynach, w ciągu 24 godzin lub w uzasadnionych i udokumentowanych przypadkach nie później niż w ciągu 2 dni od daty zaistnienia zdarzenia uzasadniającego odwołanie. W razie niedotrzymania tego terminu Ubezpieczyciel może ograniczyć zwrot kosztów do sumy, którą Ubezpieczony byłby obciążony przez organizatora turystyki w dniu zgłoszenia zdarzenia.
2. W przypadku wcześniejszego powrotu z zagranicznej imprezy turystycznej Ubezpieczony zobowiązany jest, przed podjęciem jakichkolwiek działań, powiadomić Centrum Assistance, w ciągu 24 godzin od momentu zaistnienia zdarzenia uzasadniającego wcześniejszy powrót, o konieczności i przyczynach wcześniejszego powrotu. W razie niedotrzymania tego terminu Ubezpieczyciel może ograniczyć zwrot kosztów do sumy, którą Ubezpieczony byłby obciążony przez organizatora turystyki w dniu zgłoszenia zdarzenia w tym terminie.
3. W sytuacjach określonych w § 41 ust. 3 należy, najpóźniej w ciągu 7 dni od daty zgłoszenia do organizatora imprezy, dostarczyć do Ubezpieczyciela:
 - 1) umowę uczestnictwa w imprezie;
 - 2) oświadczenie o złożonym odwołaniu uczestnictwa w imprezie lub wcześniejszym powrocie, poświadczone przez organizatora imprezy;
 - 3) zaświadczenie organizatora imprezy o wysokości potrąceń z tytułu odwołania uczestnictwa w imprezie turystycznej bądź wcześniejszego z niej powrotu;
 - 4) dokumentację potwierdzającą zaistnienie okoliczności skutkujących koniecznością odwołania uczestnictwa w imprezie turystycznej bądź wcześniejszego z niej powrotu, a w szczególności:
 - a) dokumentację medyczną, zaświadczenie lekarskie potwierdzające nagłe zachorowanie, zaświadczenie lekarskie potwierdzające przeciwwskazania do odbycia podróży,
 - b) kopię karty zgonu – w przypadku śmierci,
 - c) w przypadku zaistnienia zdarzenia opisanego w § 41 ust. 3 pkt 4) – zaświadczenie lekarskie potwierdzające, że wymagana jest obecność Ubezpieczonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania,
 - d) zaświadczenie z policji potwierdzające wystąpienie szkody w mieniu,
 - e) zaświadczenie z policji – w przypadku kradzieży dokumentów niezbędnych w podróży,
 - f) zaświadczenie z policji – w przypadku kradzieży albo pożaru pojazdu należącego do Ubezpieczonego,
 - g) zaświadczenie miejscowych władz stwierdzające wystąpienie zdarzeń losowych.



Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z biletu lotniczego i/lub noclegów w sytuacjach nagłych

§ 46. Przedmiot i zakres ubezpieczenia kosztów rezygnacji z biletu lotniczego i/lub noclegów w sytuacjach nagłych

1. Przedmiotem ubezpieczenia są koszty:
 - 1) jakimi Ubezpieczony zostałby obciążony przez organizatora imprezy w związku z odwołaniem przez Ubezpieczonego biletu lotniczego licencjonowanych linii lotniczych przed rozpoczęciem podróży lotniczej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, zgodnie z datą wylotu określoną w pierwszym odcinku tego biletu;
 - 2) którymi Ubezpieczony zostałby obciążony przez organizatora turystyki w razie odwołania przed rozpoczęciem pobytu wcześniej zarezerwowanych przez Ubezpieczonego noclegów.
2. Ubezpieczenie dotyczy biletów lotniczych na wszystkich trasach międzynarodowych, zakupionych za pośrednictwem organizatora turystyki, pośrednika turystycznego, agenta turystycznego mającego siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Ubezpieczenie dotyczy odwołania noclegów w miejscu znajdującym się poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej i kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, zarezerwowanych za pośrednictwem organizatora turystyki, pośrednika turystycznego, agenta turystycznego mającego siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Ubezpieczyciel zwraca koszty poniesione przez Ubezpieczonego w związku z rezygnacją z biletu lotniczego i/lub noclegów, gdy wynika to z następujących powodów:
 - 1) potwierdzonego dokumentacją medyczną nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, który uniemożliwia odbycie podróży lub powoduje znaczne ograniczenia samodzielności ruchowej Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, tj. uniemożliwiające poruszanie się lub samoobsługę bez pomocy innych osób, w okresie planowanego wyjazdu;
 - 2) potwierdzonego dokumentacją medyczną nagłego zachorowania Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, w tym zachorowania na COVID-19, nierokującego wyzdrowienia do czasu planowanego wyjazdu Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży i uniemożliwiającego odbycie podróży;
 - 3) potwierdzonego dokumentacją medyczną nagłego zachorowania, w tym zachorowania na COVID-19, lub nieszczęśliwego wypadku członka rodziny Ubezpieczonego lub członka rodziny współuczestnika podróży, nierokującego wyzdrowienia do czasu planowanego wyjazdu Ubezpieczonego i uniemożliwiającego odbycie podróży;
 - 4) potwierdzonego dokumentacją medyczną nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku członka rodziny Ubezpieczonego lub członka rodziny współuczestnika podróży, powodującego znaczne ograniczenie samodzielności ruchowej (tj. niemożność poruszania się lub samoobsługi bez pomocy innych osób, w okresie planowanego wyjazdu), przy którym wymagana jest obecność Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania;
 - 5) komplikacji związanych z ciążą (w tym przedwczesny poród) Ubezpieczonej lub współuczestniczki podróży potwierdzonych dokumentacją medyczną, o ile w momencie zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej powikłania ciąży nie występowały, pod warunkiem że zdarzenie będące powodem rezygnacji wystąpiło nie później niż przed zakończeniem 32. tygodnia ciąży;
 - 6) zgonu Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, w tym zgonu z powodu zachorowania na COVID-19;
 - 7) zgonu członka rodziny Ubezpieczonego lub członka rodziny współuczestnika podróży, w tym zgonu z powodu choroby przewlekłej lub zachorowania na COVID-19, z zastrzeżeniem że śmierć członka rodziny Ubezpieczonego lub członka rodziny współuczestnika podróży nastąpiła nie wcześniej niż 60 dni przed datą wyjazdu;
 - 8) włamania, pożaru, zalania mieszkania lub domu w miejscu stałego zamieszkania Ubezpieczonego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, powodującego konieczność dokonania czynności prawnych i administracyjnych w okresie planowanej podróży, przy których niezbędna jest obecność Ubezpieczonego;
 - 9) udokumentowanej kradzieży dokumentów niezbędnych w podróży Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, np. paszportu, dowodu osobistego, wizy wjazdowej – pod warunkiem że kradzież miała miejsce w okresie 14 dni poprzedzających datę wyjazdu i została zgłoszona odpowiednim władzom;
 - 10) kradzieży albo pożaru pojazdu, należącego do Ubezpieczonego, w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, które powodują konieczność dokonania czynności administracyjnych i prawnych, wymagających obecności w kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, o ile zdarzenie to nastąpiło w okresie 14 dni bezpośrednio poprzedzających datę rozpoczęcia wyjazdu;
 - 11) wyznaczenia przez pracodawcę daty rozpoczęcia pracy przez Ubezpieczonego, przypadającej w czasie trwania imprezy zagranicznej, jeśli w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia Ubezpieczony był zarejestrowanym bezrobotnym i nie znał daty rozpoczęcia pracy;

- 12) zaostrenia choroby przewlekłej Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, potwierdzonej dokumentacją medyczną, uniemożliwiającej odbycie podróży i nierokującej wyzdrowienia do czasu planowanego wyjazdu Ubezpieczonego;
- 13) wypowiedzenia Ubezpieczonemu lub współuczestnikowi podróży przez pracodawcę umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony; Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w przypadku rozwiązania takiej umowy o pracę z winy Ubezpieczonego lub współuczestnika podróży;
- 14) objęcia Ubezpieczonego i/lub współuczestnika podróży przez lokalne służby sanitarne obowiązkową kwarantanną lub izolacją przypadającą na czas wyjazdu.

§ 47. Suma ubezpieczenia kosztów rezygnacji z biletu lotniczego i/lub noclegów w sytuacjach nagłych

1. Suma ubezpieczenia kosztów rezygnacji z biletu lotniczego i/lub noclegów, wskazana w dokumencie ubezpieczenia, jest sumą dla każdego Ubezpieczonego.
2. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność maksymalnie do wysokości kosztów rezygnacji z biletu lotniczego i/lub noclegów poniesionych przez Ubezpieczonego, jednakże maksymalnie do równowartości sumy ubezpieczenia.

§ 48. Wyłączenia odpowiedzialności w ramach ubezpieczenia kosztów rezygnacji z biletu lotniczego i/lub noclegów w sytuacjach nagłych

1. Oprócz wyłączeń przedstawionych w § 50 Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za rezygnację z biletu lotniczego i/lub noclegów z powodu:
 - 1) gdy istniały przeciwwskazania lekarskie do odbycia podróży, wskazania do wykonania zabiegu operacyjnego bądź poddania się leczeniu w warunkach szpitalnych przed rezerwacją biletu lotniczego i/lub noclegów;
 - 2) powikłań, następstw, komplikacji i pogorszeń stanów chorobowych, które zaistniały przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
 - 3) wypadków spowodowanych przez Ubezpieczonego umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa;
 - 4) alkoholizmu lub zdarzeń związanych bezpośrednio lub pośrednio z pozostawianiem pod wpływem alkoholu, używania narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub leków nieprzepisanych przez lekarza lub przepisanych przez lekarza, ale stosowanych niezgodnie z jego zaleceniem;
 - 5) przerwania ciąży, o ile nie zostało ono wykonane w celu ratowania życia lub zdrowia Ubezpieczonego;
 - 6) sztucznego zapłodnienia lub każdego innego leczenia bezpłodności;
 - 7) odwołania, nieudzielenia urlopu przez pracodawcę lub zmiany terminu urlopu przez Ubezpieczonego;
 - 8) braku pisemnego poinformowania organizatora imprezy o anulowaniu biletu i jego przyczynach;
 - 9) braku pisemnego poinformowania organizatora imprezy o odwołaniu noclegów w hotelu i jego przyczynach;
 - 10) katastrof naturalnych uniemożliwiających odbycie podróży.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za koszty opłat pozataryfowych, koszty opłat manipulacyjnych, które ustala organizator turystyki.

§ 49. Postępowanie przy wystąpieniu zdarzenia w ramach ubezpieczenia kosztów rezygnacji z biletu lotniczego i/lub noclegów w sytuacjach nagłych

1. W przypadku rezygnacji z biletu lotniczego i/lub noclegów Ubezpieczony zobowiązany jest pisemnie poinformować organizatora turystyki o tym fakcie i jego przyczynach, w ciągu 24 godzin lub w uzasadnionych i udokumentowanych przypadkach nie później niż w ciągu 2 dni od daty zaistnienia zdarzenia uzasadniającego odwołanie. W razie niedotrzymania tego terminu Ubezpieczyciel może ograniczyć zwrot kosztów do sumy, którą Ubezpieczony byłby obciążony przez organizatora turystyki w dniu zgłoszenia zdarzenia.
2. O fakcie rezygnacji z biletu lotniczego i/lub noclegów Ubezpieczony jest zobowiązany powiadomić Ubezpieczyciela na piśmie, w ciągu 7 dni od daty zaistnienia zdarzenia, i dostarczyć:
 - 1) blankiet biletu – w przypadku rezygnacji z biletu lotniczego;
 - 2) umowę rezerwacji noclegów – w przypadku rezygnacji z noclegów;
 - 3) oświadczenie o złożonej rezygnacji z biletu lotniczego i/lub noclegów, poświadczone przez organizatora imprezy;
 - 4) zaświadczenie organizatora imprezy o wysokości potrąceń z tytułu rezygnacji z biletu lotniczego i/lub noclegów;
 - 5) dokumentację potwierdzającą zaistnienie okoliczności skutkujących koniecznością rezygnacji z biletu lotniczego i/lub noclegów, a w szczególności:
 - a) dokumentację medyczną, zaświadczenie lekarskie potwierdzające nagłe zachorowanie, zaświadczenie lekarskie potwierdzające przeciwwskazania do odbycia podróży,
 - b) kopię aktu zgonu i kopię karty zgonu – w przypadku śmierci,
 - c) w przypadku zaistnienia zdarzenia opisanego w § 46 ust. 4 pkt 4) – zaświadczenie lekarskie potwierdzające, że wymagana jest obecność Ubezpieczonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju stałego zamieszkania,

- d) zaświadczenie z policji potwierdzające wystąpienie szkody w mieniu,
- e) zaświadczenie z policji – w przypadku kradzieży dokumentów niezbędnych w podróży,
- f) zaświadczenie z policji – w przypadku kradzieży albo pożaru pojazdu należącego do Ubezpieczonego,
- g) zaświadczenie miejscowych władz stwierdzające wystąpienie zdarzeń losowych.



Postanowienia końcowe

§ 50. Ogólne obowiązujące wyłączenia odpowiedzialności

1. Niniejszy paragraf dotyczy wyłączeń odpowiedzialności Ubezpieczyciela w zakresie wszystkich ryzyk objętych umową ubezpieczenia.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności:
 - 1) za zdarzenia wynikające z zachorowań lub następstw nieszczęśliwych wypadków, które miały miejsce poza okresem ubezpieczenia;
 - 2) za zdarzenia z powodu niepoddania się szczepieniom lub innym zabiegom prewencyjnym koniecznym przed podróżami do krajów, w których są one wymagane;
 - 3) za zdarzenia powstałe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i kraju stałego zamieszkania Ubezpieczonego, z wyjątkiem zdarzeń skutkujących wypłatą świadczenia z tytułu ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków;
 - 4) za zdarzenia powstałe w wyniku zaburzeń i chorób psychicznych, nerwic, depresji, nawet jeśli są konsekwencją wypadku, związane z leczeniem psychoanalitycznym i psychoterapeutycznym;
 - 5) za zdarzenia powstałe na skutek chorób przenoszonych drogą płciową, AIDS i zakażenia wirusem HIV;
 - 6) za zdarzenia powstałe pod wpływem narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub leków nieprzepisanych przez lekarza lub przepisanych przez lekarza, ale stosowanych niezgodnie z jego zaleceniem, chyba że nie miało to wpływu na zajście wypadku ubezpieczeniowego;
 - 7) w przypadku wypadków spowodowanych umyślnie przez Ubezpieczonego, samookaleczenia, usiłowania popełnienia samobójstwa i skutków samobójstwa, niezależnie od stanu poczytalności;
 - 8) za zdarzenia powstałe wskutek chorób i wypadków wynikających z epidemii (z wyjątkiem zachorowań na COVID-19), oraz skażeń, wszelkiego rodzaju promieniowania radioaktywnego i jonizującego;
 - 9) za zdarzenia powstałe wskutek wydarzeń bezpośrednio związanych z rozruchami i niepokojami społecznymi, zamieszkami, strajkiem, sabotażem oraz zamachami;
 - 10) za zdarzenia powstałe wskutek wydarzeń bezpośrednio związanych z działaniami wojennymi o zasięgu lokalnym i międzynarodowym;
 - 11) za zdarzenia powstałe wskutek udziału w bójkach, wynikające z popełnienia lub usiłowania popełnienia przez Ubezpieczonego przestępstwa;
 - 12) za zdarzenia wynikające z przebywania na obszarach, na których obowiązuje zakaz poruszania się;
 - 13) za zdarzenia wynikające z działania wbrew miejscowemu prawu i zakazom władz lokalnych;
 - 14) za zdarzenia wynikające z uprawiania sportów w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
 - 15) za zdarzenia powstałe na skutek wypadków wynikających z uprawiania sportów ekstremalnych, chyba że zapisy na dokumencie ubezpieczenia stanowią inaczej;
 - 16) za zdarzenia wynikające z udziału w polowaniach na zwierzęta;
 - 17) w przypadku wypadków lotniczych, z wyjątkiem sytuacji gdy osoba ubezpieczona była pasażerem licencjonowanych linii lotniczych;
 - 18) za zdarzenia wynikające z prowadzenia przez Ubezpieczonego pojazdu, jeżeli nie posiadał on ważnego, wymaganego dokumentu uprawniającego do kierowania pojazdem lub gdy prowadził pojazd pod wpływem alkoholu, narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych;
 - 19) za zdarzenia powstałe na skutek uczestniczenia Ubezpieczonego w zawodach jako kierowca, pomocnik kierowcy lub pasażer wszelkich pojazdów silnikowych, z uwzględnieniem wszelkiego rodzaju jazd próbnych i testowych;
 - 20) za zdarzenia spowodowane przez Ubezpieczonego bądź przy jego współudziale z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa;
 - 21) za zdarzenia, które powstały na skutek wypadków podczas wykonywania zadań kaskaderskich;
 - 22) za zdarzenia, które powstały w wyniku udziału w ćwiczeniach wykonywanych pod kontrolą władz wojskowych;

- 23) w przypadku zdarzeń wynikających z wykonywania pracy fizycznej, chyba że zapisy na dokumencie ubezpieczenia stanowią inaczej;
 - 24) w przypadku zdarzeń wynikających z wyczynowego lub zawodowego uprawiania sportu, z wyłączeniem udziału w maratonach biegowych.
3. Ubezpieczyciel nie będzie zapewniał ochrony ani nie będzie zobowiązany do zapłaty jakiegokolwiek odszkodowania lub świadczenia w ramach niniejszej umowy ubezpieczenia w takim zakresie, w jakim zapewnienie takiej ochrony, wypłata takiego odszkodowania lub świadczenia naraziłyby Ubezpieczyciela lub jego jednostkę dominującą na sankcję, zakaz/prohibicję lub ograniczenie na mocy rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych lub prawa Unii Europejskiej, Luksemburga, Polski, Wielkiej Brytanii, Kanady lub Stanów Zjednoczonych Ameryki, dotyczących sankcji handlowych i gospodarczych.

§ 51. Postanowienia ogólne

- 1. O ile niniejsze OWU nie stanowią inaczej, wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do Ubezpieczyciela powinny być składane na piśmie. Wnioski zostaną rozpatrzone do 30 dni od daty wpływu do Ubezpieczyciela.
- 2. Obowiązującym językiem w korespondencji i w kontaktach z Ubezpieczycielem jest język polski. Dla dokumentacji medycznej dopuszcza się jej przedłożenie w języku angielskim. Ubezpieczyciel może wymagać dostarczenia dokumentów tłumaczonych z języka obcego na język polski, wówczas dokument ten powinien być przetłumaczony na język polski przez tłumacza przysięgłego.
- 3. Do umowy ubezpieczenia mogą zostać wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od niniejszych OWU, wymagają one jednak formy pisemnej pod rygorem ich nieważności.
- 4. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU stosuje się przepisy prawa polskiego.
- 5. Jeżeli Ubezpieczony, Ubezpieczający lub osoba uprawniona do wystąpienia z roszczeniem nie zgadza się z decyzjami Ubezpieczyciela, co do odmowy zaspokojenia roszczenia, albo wnosi inne skargi i zażalenia, może wystąpić do Ubezpieczyciela z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy.
- 6. Jeżeli Ubezpieczony, Ubezpieczający lub inna osoba uprawniona do świadczenia z umowy ubezpieczenia chciałaby zgłosić Ubezpieczycielowi reklamację, powinna to uczynić:
 - 1) pisemnie na adres: Colonnade, ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa, lub
 - 2) telefonicznie pod numer telefonu 22 528 51 00 albo ustnie do protokołu podczas wizyty w siedzibie Ubezpieczyciela, lub
 - 3) pocztą elektroniczną na adres e-mail: reklamacje@colonnade.pl.
- 7. Odpowiedź na reklamację Ubezpieczyciel przesyła pisemnie w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach – w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację może być przesłana pocztą elektroniczną, o ile zgłaszający reklamację o to poprosił i wskazał adres e-mail.
- 8. Ponadto Ubezpieczony, Ubezpieczający może wnosić skargi do:
 - 1) Rzecznika Finansowego;
 - 2) Komisji Nadzoru Finansowego, która sprawuje nadzór nad działalnością Ubezpieczyciela w Polsce;
 - 3) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.
- 9. Niezależnie od postanowień niniejszego paragrafu Ubezpieczonemu, Ubezpieczającemu lub innej osobie uprawnionej do świadczenia przysługuje prawo do wstępowania na drogę sądową w celu dochodzenia swoich roszczeń.
- 10. Wszelkie spory wynikające z umowy ubezpieczenia będą rozpatrywane przez sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej albo sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpiezonego, Ubezpieczającego, Uposażonego lub Uprawnionego z tytułu umowy ubezpieczenia lub też spadkobiercy Ubezpiezonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
- 11. Pomoc Ubezpieczonemu w związku ze zdarzeniem objętym umową ubezpieczenia jest udzielana w ramach przepisów państwowych kraju, w którym jest ona świadczona, lub w ramach przepisów międzynarodowych.
- 12. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów konsumenckich jest Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl).



Zasady przetwarzania danych osobowych

Administratorem danych osobowych jest Colonnade Insurance S.A. działająca w Polsce przez Colonnade Insurance Société Anonyme Oddział w Polsce (dalej: Colonnade lub Administrator). Podstawą prawną i celem przetwarzania podstawowych danych osobowych jest podjęcie działań przed zawarciem umowy oraz zawarcie i wykonanie umowy. W przypadku pozyskania od ubezpieczającego lub innej osoby kontaktującej się z Administratorem danych osobowych innych osób prawnie usprawiedliwionym celem przetwarzania tych danych jest wykonanie umowy stanowiącej podstawę prawną do ich przetwarzania. W zakresie danych dotyczących stanu zdrowia ubezpieczonych lub uprawnionych z umowy ubezpieczenia, zawartych w umowach ubezpieczenia lub oświadczeniach składanych przed zawarciem umowy ubezpieczenia, mogą one być przetwarzane odpowiednio w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego lub wykonania umowy ubezpieczenia, w zakresie niezbędnym z uwagi na cel i rodzaj ubezpieczenia, a podstawą prawną ich przetwarzania jest uprawnienie zakładu ubezpieczeń wynikające z ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. W pozostałych przypadkach dane dotyczące stanu zdrowia mogą być przetwarzane na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą. W przypadku roszczeń z umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej przetwarzanie tego rodzaju danych jest dokonywane na podstawie i w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed wnoszonymi roszczeniami.

Dane osobowe mogą być również przetwarzane w celu wypełnienia obowiązków prawnych ciążyących na Administratorze, a konieczność ich przetwarzania wynika zawsze z przepisów prawa (dotyczących: działalności ubezpieczeniowej, rozpatrywania reklamacji, kwestii podatkowych i księgowych, obowiązków statystycznych i aktuarnych oraz ochrony konsumentów). Mogą być przetwarzane także w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora (tj. zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego przez jego reasekurację, zapobieganie szkodom Administratora przez przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej, prowadzenie marketingu bezpośredniego produktów własnych przez prowadzenie działań analitycznych i kontakt z osobą, której dane dotyczą, zapewnienie zgodności w zakresie międzynarodowych sankcji przez prowadzenie analiz, a także dochodzenie lub obrona przed roszczeniami wynikającymi z działalności Administratora, w tym podejmowanie niezbędnych działań dla ich zabezpieczenia).

Dane osobowe mogą być ujawnione innym podmiotom jedynie w związku z realizacją wyżej wymienionych celów i na podstawie pisemnej umowy (m.in. dostawcom usług IT, pośrednikom ubezpieczeniowym, likwidatorom szkód, windyikatorom, agencjom marketingowym) lub w związku z usprawiedliwionym celem Administratora (m.in. zakładom ubezpieczeń, reasekuratorom, instytucjom płatniczym lub podmiotom świadczącym bezpośrednio usługi wobec osoby, której dane dotyczą).

Dane osobowe w zależności od celu są przetwarzane zawsze nie dłużej niż to wynika z okresu przedawnienia roszczeń lub przepisów prawa. Dane osobowe mogą być przekazane do państw trzecich (poza Europejski Obszar Gospodarczy) jedynie w sytuacjach określonych przez prawo, w szczególności gdy zostaną spełnione warunki zapewniające odpowiedni poziom bezpieczeństwa danych osobowych. W celu przestrzegania ustanowionych sankcji międzynarodowych dane osobowe związane z umową ubezpieczenia mogą zostać przekazane spółce DXC Technology z siedzibą w Stanach Zjednoczonych, na podstawie standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Komisję Europejską, co oznacza, że zapewniono stosowanie odpowiednich środków ochrony i bezpieczeństwa danych osobowych wymaganych przez przepisy europejskie.

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz do wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych (zarówno w Polsce, jak i w Luksemburgu), a także prawo do cofnięcia wyrażonych zgód. Podanie danych osobowych jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy oraz wypełnienia obowiązków prawnych Colonnade. Bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy. Podanie numeru telefonu jest dobrowolne, tak samo jak adresu e-mail, chyba że jest on konieczny do dostarczenia dokumentacji ubezpieczeniowej. Niemniej prowadzenie marketingu bezpośredniego e-mailowo lub telefonicznie nie będzie możliwe bez uprzedniej zgody. Zgoda może być w każdym czasie cofnięta w sposób wskazany poniżej i bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

Administrator może stosować proces zautomatyzowanego podejmowania decyzji, a w jego ramach korzystać z profilowania klientów (np. ubezpieczonych, poszkodowanych) na podstawie danych przekazanych przez te osoby. W naszych algorytmach uwzględniamy szereg czynników, takich jak cechy demograficzne (np. wiek), dominujące na rynku trendy związane z poszczególnymi rodzajami ryzyk ubezpieczeniowych, historię szkodowości i inne. Szczególne sytuacje, w których korzystamy ze zautomatyzowanego podejmowania decyzji i profilowania, obejmują: ocenę ryzyka ubezpieczeniowego, która może wpływać na zakres oferowanych produktów, wartość składki lub decyzję o odmowie zawarcia ubezpieczenia; decyzję o przyznaniu i wartości odszkodowania do wypłacenia w przypadku niektórych rodzajów szkód; zapewnienie zgodności z sankcjami międzynarodowymi, które może wpływać na możliwość zawarcia ubezpieczenia lub wypłaty odszkodowania. Klientom przysługuje prawo m.in. do kontaktu z Administratorem w celu uzyskania uzasadnienia zautomatyzowanej decyzji i jej zakwestionowania.

Z Administratorem można się kontaktować, pisząc na adres oddziału Colonnade, dzwoniąc pod numer +48 22 276 26 00 oraz wysyłając e-mail: info@colonnade.pl. We wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych, w szczególności w sprawie skorzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych, sprzeciwu, przekazywania danych poza obszar EOG, można kontaktować się z inspektorem ochrony danych osobowych w Colonnade (dpo@colonnade.pl) lub wysłać pismo na adres oddziału Colonnade.

