



ERSTE | Allianz 

Zmiana planu podróży

Ogólne warunki ubezpieczenia

Sygnatura: ZPP/IND/25/04/2026

Krótki przewodnik po ubezpieczeniu i ogólne warunki ubezpieczenia Zmiana planu podróży

Spis treści

Krótki przewodnik po ubezpieczeniu	3
Informacje według artykułu 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 roku – o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej	4
Umowa ubezpieczenia	5
Kiedy rozpoczyna się i kończy nasza ochrona	6
Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży.....	8
Kiedy pokryjemy koszty rezygnacji z podróży.....	8
Ubezpieczenie kosztów przerwania podróży	12
Kiedy pokryjemy koszty przerwania podróży	13
W jakich sytuacjach nie pokryjemy kosztów rezygnacji i przerwania podróży	16
Na jakie sumy ubezpieczamy	17
Postępowanie w przypadku szkody.....	17
Reklamacje.....	19
Jak chronimy dane osobowe	21
Pozostałe postanowienia	25
Słowniczek.....	26

Krótki przewodnik po ubezpieczeniu

Na początku chcemy Ci wyjaśnić pojęcia, które dotyczą Twojego ubezpieczenia

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

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

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

Dla kogo jest nasze ubezpieczenie?

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

Dlaczego warto wybrać nasze ubezpieczenie?

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

Jak kupić ubezpieczenie?

Ubezpieczenie możesz kupić online w bankowości internetowej Erste lub aplikacji Erste.

Po wypełnieniu formularza i opłaceniu składki, wyślemy polisę na wskazany adres mejlowy, który właściciel polisy wskaże podczas zakupu ubezpieczenia.

Jak zgłosić szkodę?

Możesz zgłosić szkodę:

1. telefonicznie pod numerem: + 48 22 522 27 06 (opłata zgodna z taryfą operatora)
2. mejlem pod adres: pmu.szklady@mondial-assistance.pl

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

W informacji znajdziesz postanowienia Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, które dotyczą zagadnień:

Rodzaj informacji: Przesłanki wypłaty odszkodowania / świadczenia:

Dotyczy: Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży

Numer jednostki z wzorca umowy: W rozdziale Co chronimy punkty od 1 do 6; w rozdziale Kiedy pokryjemy koszty rezygnacji z podróży punkt 1; w rozdziale Na jakie sumy ubezpieczamy punkty od 1 do 3; w rozdziale W jaki sposób i w jakim terminie wypłacimy odszkodowanie punkty od 1 do 9; w rozdziale Jakie przepisy prawa stosujemy w umowie punkty od 1 do 2, z uwzględnieniem pojęć w rozdziale Słowniczek;

Dotyczy: Ubezpieczenie kosztów przerwania podróży

Numer jednostki z wzorca umowy: W rozdziale Co chronimy punkty od 1 do 7; w rozdziale Kiedy pokryjemy koszty przerwania podróży punkt 1; w rozdziale Na jakie sumy ubezpieczamy punkty od 1 do 3; w rozdziale W jaki sposób i w jakim terminie wypłacimy odszkodowanie punkty od 1 do 9; W rozdziale Jakie przepisy prawa stosujemy w umowie punkty od 1 do 2, z uwzględnieniem pojęć w rozdziale Słowniczek;

Rodzaj informacji: Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności ubezpieczyciela uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia:

Dotyczy: Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży

Numer jednostki z wzorca umowy: W rozdziale Co chronimy punkt 5; w rozdziale W jakich sytuacjach nie pokryjemy kosztów rezygnacji i przerwania podróży punkty od 1 do 4, z uwzględnieniem pojęć w rozdziale Słowniczek;

Dotyczy: Ubezpieczenie kosztów przerwania podróży

Numer jednostki z wzorca umowy: W rozdziale Co chronimy punkt 5; w rozdziale W jakich sytuacjach nie pokryjemy kosztów rezygnacji i przerwania podróży punkty od 1 do 4, z uwzględnieniem pojęć w rozdziale Słowniczek;

Ogólne Warunki Ubezpieczenia

Ten dokument to Ogólne Warunki Ubezpieczenia Zmiana planu podróży (OWU), zgodnie z którymi świadczymy Tobie **ochronę**. Obowiązują one od 14 czerwca 2025 roku.

Sygnatura OWU ZPP/IND/14/06/2025

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

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

Aby ten dokument był dla Ciebie prostszy dodaliśmy przydatne komentarze. Te treści nie zastępują pełnego tekstu ogólnych warunków ubezpieczenia. Są to dodatkowe wyjaśnienia dla Ciebie. Oznaczyliśmy je wyrazem – komentarz.

Pojęcia, które wyjaśniamy w Słowniczku na końcu OWU, zaznaczamy w tekście pogrubieniem.

Umowa ubezpieczenia

Kto może zawrzeć z nami umowę i kiedy



Komentarz

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

1. **Umowę** zawieramy z **właścicielem polisy** na jego wniosek. **Umowę** możemy też zawrzeć, gdy **właściciel polisy** przyjmie złożoną przez nas ofertę. Zawarcie **umowy** potwierdzamy polisą.
2. **Właściciel polisy** musi:
 - a. być osobą fizyczną i
 - b. w dniu zawarcia **umowy** mieć pełną zdolność do czynności prawnych (m.in. ukończone 18 lat).
3. **Właściciel polisy** może zawrzeć z nami **umowę** dla Ciebie. Wówczas wskaże Cię jako **ubezpieczonego**. **Ubezpieczonym** musi być osobą fizyczną.
4. Nie musisz, ale możesz być jednocześnie **właścicielem polisy** i **ubezpieczonym**.
5. **Umowę** możemy zawrzeć na jedną **podróż**, na okres od 1 dnia do 1 roku.
6. **Umowę** możemy zawrzeć maksymalnie 12 miesięcy przed dniem rozpoczęcia **podróży**, w terminie:

- a. w dowolnym momencie, ale nie później niż 60 dni przed rozpoczęciem **podróży**,
- b. do 7 dni od daty rezerwacji i opłacenia **usługi turystycznej** (lub wpłacenia zaliczki), jeżeli do rozpoczęcia **podróży** pozostało od 31 do 59 dni,
- c. w dniu rezerwacji i opłacenia **usługi turystycznej** (lub wpłacenia zaliczki), oraz przez kolejne 2 dni, jeżeli do rozpoczęcia **podróży** pozostało od 8 do 30 dni,
- d. w dniu rezerwacji i opłacenia **usługi turystycznej** (lub wpłacenia zaliczki), jeżeli do rozpoczęcia **podróży** pozostało od 1 do 7 dni.

Jaka jest wysokość składki i kiedy ją opłacić

1. Wysokość składki ustalamy w zależności od zakresu ubezpieczenia oraz wartości **usług turystycznych** wskazanych na polisie i zgodnie z taryfą składek, która obowiązuje w dniu zawarcia **umowy**.
2. Do zapłaty składki zobowiązany jest **właściciel polisy**. Składkę musi opłacić jednorazowo przed zawarciem **umowy**.



Komentarz

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

3. Składkę uznajemy za zapłaconą w dniu, w którym wpłynie ona na nasze konto w pełnej wymaganej kwocie.

Kiedy rozpoczyna się i kończy nasza ochrona

1. **Ochrona** w ubezpieczeniu rezygnacji z podróży rozpoczyna się następnego dnia po zawarciu umowy, ale nie wcześniej niż po opłaceniu składki. Datę rozpoczęcia ochrony znajdziesz w polisie.



Komentarz

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

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

4. **Ochrona** w ubezpieczeniu przerwania podróży kończy się w jednym z terminów, który wystąpi pierwszy:
 - a. z dniem, w którym zakończysz **podróż**, jednak nie później niż z upływem dnia wskazanego w polisie jako data zakończenia **ochrony**,
 - b. z dniem, w którym **właściciel polisy** złożył oświadczenie o odstąpieniu od **umowy**,
 - c. z dniem, w którym **właściciel polisy** złożył oświadczenie o wypowiedzeniu **umowy**.
5. Jeśli **umowa** zawarta jest na **okres** dłuższy niż 6 miesięcy, **właściciel polisy** może odstąpić od niej:
 - a. w ciągu 30 dni od dnia jej zawarcia,
 - b. w ciągu 7 dni od jej zawarcia, jeśli **właściciel polisy** jest przedsiębiorcą.
6. **Właściciel polisy** nie musi podawać przyczyny odstąpienia. Odstąpienie od **umowy** nie zwalnia go z obowiązku opłacenia składki za **okres**, w którym świadczyliśmy **ochronę ubezpieczeniową**.
7. Jeśli **właściciel polisy** jest konsumentem, a my najpóźniej w dniu zawarcia **umowy** nie poinformowaliśmy go o prawie do odstąpienia od **umowy**, termin 30 dni na odstąpienie od umowy liczymy od dnia, w którym dowiedział się o tym prawie.
8. Jeśli **właściciel polisy** jest konsumentem i zawrze **umowę** przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, może odstąpić od niej w ciągu 30 dni:
 - a. od dnia, w którym poinformowaliśmy go o zawarciu **umowy** lub
 - b. od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta (liczy się termin późniejszy).
9. Termin odstąpienia uważa się za zachowany, jeżeli **właściciel polisy** wyśle oświadczenie na piśmie najpóźniej w ostatnim dniu terminu, w którym ma prawo do odstąpienia.
10. Prawo do odstąpienia nie przysługuje **właścicielowi polisy** jeśli jest konsumentem i:
 - a. **umowa** została całkowicie wykonana na jego żądanie przed upływem terminu, o którym mowa w punkcie 8 tego rozdziału lub
 - b. w przypadku, gdy zawrze umowę na **okres** krótszy niż 30 dni.
11. **Właściciel polisy** ma prawo wypowiedzieć **umowę** w każdym czasie. Wypowiedzenie **umowy** nie zwalnia go z obowiązku opłacenia składki za **okres**, w którym udzielaliśmy **ochrony ubezpieczeniowej**. Nie musi podawać przyczyn wypowiedzenia.
12. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub odstąpieniu **właściciel polisy** musi złożyć nam na piśmie na przykład mejlem pod adres: turystyka.polisa@allianz.com Wypowiedzenie **właściciel polisy** może złożyć również za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży

Co chronimy



Komentarz

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

1. Obejmujemy **ochroną** koszty:
 - a. **usług turystycznych**, z których musisz zrezygnować przed rozpoczęciem **podróży** lub
 - b. zmiany rezerwacji tych **usług turystycznych**, których nie zrealizujesz w planowanym terminie **podróży**, bo zrezygnujesz z niej.
2. Pokryjemy te koszty, gdy zrezygnujesz z **podróży** z powodów, które wymieniamy w punkcie 1 rozdziału Kiedy pokryjemy koszty rezygnacji z podróży.
3. Jeśli zrezygnujesz z **podróży**, zwrócimy Ci koszty **usług turystycznych**, które poniesiesz do dnia zawarcia **umowy ubezpieczenia** lub, które zobowiązesz się ponieść zgodnie z umową z dostawcą **usługi turystycznej**. Pokryjemy tylko te koszty, które **właściciel polisy** podał przy zawieraniu **umowy ubezpieczenia**. Zwrócimy je w granicach **sumy ubezpieczenia**, którą potwierdzimy na polisie.
4. Poniesione koszty **usług turystycznych** zwrócimy na podstawie przedstawionych dowodów ich poniesienia.



Komentarz

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

5. Nie zapłacimy za tą część kosztów, którą zwrócił Ci:
 - a. organizator wycieczki,
 - b. **przewoźnik** (za bilet),
 - c. wynajmujący (za zakwaterowanie),
 - d. inny dostawca **usługi turystycznej**.
6. Odpowiadamy za **zdarzenia ubezpieczeniowe**, które wystąpią w czasie trwania naszej **ochrony**.

Kiedy pokryjemy koszty rezygnacji z podróży



Komentarz

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

1. Pokryjemy koszty rezygnacji z podróży z następujących przyczyn, które powstały przed rozpoczęciem **podróży**:

- a. Ty lub **współuczestnik podróży nagle zachorujecie** lub będziecie mieć **nieszczęśliwy wypadek** i lekarz, który prowadzi leczenie stwierdzi, że stan zdrowia uniemożliwia rozpoczęcie **podróży** któremukolwiek z was.



Komentarz

O tym, czy Twój stan zdrowia nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia **podróży**, decyduje lekarz, który prowadzi Twoje leczenie. Dokumentem, który potwierdza Twoją niezdolność do **podróży** może być na przykład zwolnienie lekarskie.

- b. członek Twojej rodziny lub rodziny **współuczestnika podróży**, który nie podróżuje z Tobą, **nagle zachoruje** lub ulegnie **nieszczęśliwemu wypadkowi** i jego stan będzie uznany przez lekarza prowadzącego leczenie za zagrażający życiu lub wymagający hospitalizacji i nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia **podróży**,
- c. nastąpi śmierć: **współuczestnika podróży**, członka Waszych rodzin, lub zwierzęcia asystującego Tobie lub **współuczestnikowi podróży**,
- d. lekarz potwierdzi ciążę u Ciebie lub Twojej żony,
- e. pojawią się komplikacje z ciążą: Twoją, współuczestniczki podróży, Twojej żony lub partnerki, żony lub partnerki **współuczestnika podróży**,
- f. **Ty** lub **współuczestnik podróży** mieliście wypadek drogowy, kolizję lub awarię **pojazdu**, którym mieliście podróżować. W wyniku tego zdarzenia **pojazd** jest unieruchomiony i uniemożliwia to rozpoczęcie **podróży** w planowanym terminie podanym przy zawarciu **umowy**,
- g. skradziono **pojazd**, który należy do Ciebie lub **współuczestnika podróży** i który miał służyć jako główny środek transportu w **podróży**,
- h. w ciągu 30 dni przed rozpoczęciem **podróży** Ty lub **współuczestnik podróży** zgubicie lub dojdzie do kradzieży waszych dokumentów, które są niezbędne w **podróży**. Dokumentami tymi są:
- dowód osobisty,
 - paszport (jeśli jest wymagany do przekroczenia granicy kraju **podróży** i nie może być zastąpiony przez dowód osobisty),
 - wiza turystyczna (jeśli jest wymagana do przekroczenia granicy kraju **podróży**) lub
 - dokument, który potwierdza uprawnienia do kierowania **pojazdem**, który służy jako środek transportu w **podróży**.
- i. **przewoźnik** ma opóźnienie o co najmniej 24 godziny od zaplanowanego czasu rozpoczęcia **podróży** pierwszym środkiem transportu, które jest skutkiem:
- klęski żywiołowej,
 - warunków pogodowych,

- strajków,
 - zamknięcia ruchu lotniczego lub kolejowego, którego miał dotyczyć transport,
- j. w miejscu, do którego planujesz **podróż** uprawnione organy wydały nakaz obowiązkowej ewakuacji. Nakaz został wydany nie wcześniej niż w okresie 60 dni przed terminem rozpoczęcia **podróży**, który podasz przy zawarciu **umowy**,
- k. nie masz możliwości zakwaterowania w zarezerwowanym miejscu pobytu w **podróży** z powodu:
- pożaru,
 - zalania,
 - powodzi,
 - eksplozji,
 - obsunięcia się ziemi,
 - tąpnięcia,
 - lawiny,
 - huraganu,
 - zagrożenia katastrofą budowlaną.
- l. nie możesz zatrzymać się w **podróży** u **członka** Twojej **rodziny**, jeżeli jego miejsce zamieszkania miało być Twoim miejscem pobytu w **podróży**, z powodu:
- pożaru,
 - powodzi,
 - eksplozji,
 - obsunięcia się ziemi,
 - tąpnięcia,
 - lawiny,
 - huraganu,
 - zalania,
 - zagrożenia katastrofą budowlaną lub
 - **nagłego zachorowania**, wypadku lub śmierci osób, które zamieszkują pod tym samym adresem co ten **członek** Twojej **rodziny**,
- m. **Ty** lub **współuczestnik podróży** nie możecie się zaszczepić z powodów medycznych, a szczepienia te są wymagane, aby wjechać do miejsca **podróży**.
- n. odmówiono wydania Tobie lub **współuczestnikowi podróży** wizy turystycznej wymaganej przy wjeździe do kraju **podróży**,

- o. w okresie nie więcej niż 30 dni przez rozpoczęciem **podróży** w promieniu 100 kilometrów od miejsca, do którego podróżujesz zgodnie z pierwotnym planem **podróży** dojdzie do **aktów terroru** lub **zamieszek**. Z zastrzeżeniem, że **akty terroru** lub **zamieszki** nie mogły mieć miejsca w odległości 40 kilometrów od miejsca **podróży**, w ciągu 30 dni przed datą rozpoczęcia **ochrony**.
- p. w miejscu Twojego zamieszkania lub **współuczestnika podróży** dojdzie do:
- pożaru,
 - kradzieży z włamaniem,
 - powodzi,
 - eksplozji,
 - obsunięcia się ziemi,
 - tąpnięcia,
 - lawiny,
 - huraganu,
 - zalań,
 - zagrożenia katastrofą budowlaną,
- q. **Ty** lub **współuczestnik podróży** musicie osobiście stawić się w sądzie w sprawie cywilnej lub karnej, o ile nie wiedzieliście o tym obowiązku przed zawarciem **umowy ubezpieczenia**.
- r. **Ty** lub **współuczestnik podróży** otrzymacie informację z sądu o wniesieniu pozwu o rozwód lub separację, o ile nie mieliście wiedzy o tym przed zawarciem **umowy ubezpieczenia**,
- s. **Ty** lub **współuczestnik podróży** otrzymaliście informację o dacie zakończenia procedury adopcji dziecka w ośrodku adopcyjnym, która przypada na okres **podróży**, jeżeli procedura ta rozpoczęła się przez zawarciem **umowy ubezpieczenia**,
- t. **Ty** lub **współuczestnik podróży** zostaliście zwolnieni z pracy z przyczyn niezależnych od Was i niewynikających z waszych decyzji, w przypadku zatrudnienia na umowę o pracę na czas nieokreślony,
- u. **Ty** lub **współuczestnik podróży** otrzymaliście ofertę odpłatnego zatrudnienia potwierdzonego zawarciem umowy o pracę, które wymaga obecności w tej pracy w czasie pierwotnie zaplanowanego terminu **podróży**,
- v. **Ty** lub **współuczestnik podróży** lub któreś z waszych małżonków musieliście przeprowadzić się o co najmniej 150 kilometrów z powodu przeniesienia przez pracodawcę do innego miejsca pracy,
- w. **Ty** lub **współuczestnik podróży** jako członek służb ratunkowych zostaliście wezwani do pracy, aby pomóc w związku z katastrofą lub klęską żywiołową w czasie, który przypada na okres **podróży**.

- x. **Ty, współuczestnik podróży** lub **członek** Waszych **rodzin**, który nie jest żołnierzem sił zbrojnych, zostaliście powołani do czynnej służby wojskowej w okresie **podróży**.
- y. **Ty** lub współuczestnik podróży, wasze dzieci lub dzieci waszych małżonków, partnerów zostaliście skierowani do odbycia **kwarantanny**, która obowiązuje w dniu rozpoczęcia **podróży**.

Ubezpieczenie kosztów przerwania podróży

Co chronimy



Komentarz

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

1. Obejmujemy **ochroną** koszty:
 - a. **usług turystycznych**, których nie zrealizujesz, bo musisz przerwać **podróż** w trakcie jej trwania lub



Komentarz

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

- b. zmiany rezerwacji tych **usług turystycznych**, których nie zrealizujesz, bo przerwiesz **podróż**.
2. Pokryjemy te koszty niewykorzystanych **usług turystycznych**, gdy przerwiesz **podróż** z powodów, które wymieniamy w punkcie 1 rozdziału Kiedy pokryjemy koszty przerwania podróży.
3. Jeśli przerwiesz podróż, zwrócimy Ci koszty **usług turystycznych**, które poniesiesz do dnia zawarcia **umowy ubezpieczenia** lub, które zobowiązesz się ponieść zgodnie z umową z dostawcą **usługi turystycznej**, a z których nie skorzystasz w **podróży**. Pokryjemy tylko te koszty, które **właściciel polisy** podał przy zawieraniu **umowy ubezpieczenia**. Zwrócimy je w granicach **sumy ubezpieczenia**, którą potwierdzimy na polisie.
4. Poniesione koszty **usług turystycznych** zwrócimy na podstawie przedstawionych dowodów ich poniesienia.



Komentarz

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

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

Kiedy pokryjemy koszty przerwania podróży

1. Pokryjemy koszty przerwania podróży z następujących przyczyn, które powstały w trakcie **podróży**:
 - a. Ty lub **współuczestnik podróży nagle zachorujecie** lub będziecie mieć **nieszczęśliwy wypadek** i lekarz, który prowadzi leczenie stwierdzi, że stan zdrowia uniemożliwia kontynuowanie **podróży** któremukolwiek z was,



Komentarz

O tym, czy zachorowanie albo wypadek uniemożliwia kontynuowanie **podróży** decyduje lekarz, który prowadzi Twoje leczenie. Dokumentem, który potwierdza Twoją niezdolność do **podróży** może być na przykład zwolnienie lekarskie.

- b. członek Twojej rodziny lub rodziny **współuczestnika podróży**, który nie podróżuje z Tobą, **nagle zachoruje** lub ulegnie **nieszczęśliwemu wypadkowi** i jego stan będzie uznany przez lekarza prowadzącego leczenie za zagrażający życiu,
- c. nastąpi śmierć: **współuczestnika podróży**, **członka** Waszych **rodzin** lub zwierzęcia asystującego Tobie lub **współuczestnikowi podróży**,
- d. pojawią się komplikacje z ciążą: Twoją, **współuczestniczki podróży**, ciążą Twojej żony lub partnerki, żony lub partnerki **współuczestnika podróży**,
- e. **Ty** lub **współuczestnik podróży** mieliście wypadek drogowy, kolizję lub awarię **pojazdu**, którym podróżujecie. W wyniku tego zdarzenia **pojazd** jest unieruchomiony i nie możecie kontynuować **podróży** w planowanym terminie podanym przy zawarciu **umowy**,
- f. skradziono **pojazd**, który należy do Ciebie lub **współuczestnika podróży** i który służy jako główny środek transportu w **podróży**,
- g. **Ty** lub **współuczestnik podróży** zgubicie lub dojdzie do kradzieży waszych dokumentów, które są niezbędne w trakcie **podróży**. Dokumentami tymi są:
 - dowód osobisty,
 - paszport (jeśli jest wymagany do przekroczenia granicy kraju **podróży** i nie może być zastąpiony przez dowód osobisty),
 - wiza turystyczna (jeśli jest wymagana do przekroczenia granicy kraju **podróży**) lub
 - dokument, który potwierdza uprawnienia do kierowania **pojazdem**, który służy jako środek transportu w **podróży**,
- h. nie ma zgody przewoźnika na wejście Twoje lub współuczestnika **podróży** do środka transportu, ze względu na podejrzenie choroby zakaźnej, w tym Covid-19,
- i. **przewoźnik** ma opóźnienie o co najmniej 24 godziny od zaplanowanego czasu rozpoczęcia lub zakończenia Twojego transportu w **podróży**, które jest skutkiem:
 - klęski żywiołowej,
 - warunków pogodowych,
 - strajków,
 - zamknięcia ruchu lotniczego lub kolejowego, którego miał dotyczyć transport,
- j. nie masz możliwości zakwaterowania w miejscu pobytu w **podróży** z powodu:
 - pożaru,
 - zalań,
 - powodzi,
 - eksplozji,
 - obsunięcia się ziemi,
 - tąpnięcia,

- lawiny,
 - huraganu,
 - zagrożenia katastrofą budowlaną,
- k. w trakcie **podróży**, w promieniu 100 kilometrów od miejsca Twojego pobytu w **podróży**, dojdzie do **aktów terroru** lub **zamieszek**. Z zastrzeżeniem, że **akty terroru** lub **zamieszki** nie mogły mieć miejsca w odległości 40 kilometrów od miejsca **podróży**, w ciągu 30 dni przed datą rozpoczęcia **ochrony**.
- l. w miejscu Twojego zamieszkania lub **współuczestnika podróży** dojdzie do zdarzeń takich jak:
- pożar,
 - kradzież z włamaniem,
 - powódź,
 - eksplozja,
 - obsunięcie się ziemi,
 - tąpnięcie,
 - lawina,
 - huragan,
 - zalanie,
 - zagrożenie katastrofą budowlaną,
- m. **Ty** lub **współuczestnik podróży** musicie osobiście stawić się w sądzie w sprawie cywilnej lub karnej, o ile nie wiedzieliście o tym obowiązku przed zawarciem **umowy ubezpieczenia**,
- n. **Ty** lub **współuczestnik podróży** otrzymaliście informację o dacie zakończenia procedury adopcji dziecka w ośrodku adopcyjnym, która przypada w czasie **podróży**, jeżeli procedura ta rozpoczęła się przed zawarciem **umowy ubezpieczenia**,
- o. **Ty** lub **współuczestnik podróży** jako członek służb ratunkowych zostaliście wezwani do pracy, aby pomóc w związku z katastrofą lub klęską żywiołową w czasie, który przypada w okresie **podróży**,
- p. **Ty**, **współuczestnik podróży** lub **członek** Waszych **rodzin**, który nie jest żołnierzem sił **zbrojnych**, zostaliście powołani do czynnej służby wojskowej w okresie **podróży**.
- q. **Ty**, **współuczestnik podróży**, wasze dzieci lub partnera, zostaliście skierowani do odbycia **kwarantanny**, która obowiązuje w trakcie waszej **podróży**.

W jakich sytuacjach nie pokryjemy kosztów rezygnacji i przerwania podróży



Komentarz

Nie obejmujemy ochroną wszystkich przyczyn rezygnacji lub przerwania podróży, jakie mogą Ci się przydarzyć przed jej rozpoczęciem lub w jej trakcie.

1. Nie obejmujemy ochroną kosztów rezygnacji z podróży, które wystąpią, bo wykupisz lub zarezerwujesz usługi turystyczne do miejsca **podróży** wbrew ostrzeżeniom dla osób podróżujących. Ostrzeżenia te muszą być aktualne w dniu zakupu ubezpieczenia. Polskie Ministerstwo Spraw Zagranicznych ogłasza te komunikaty na swojej stronie internetowej i opisuje je jako:
 - a. „MSZ odradza podróże, które nie są konieczne” oraz
 - b. „MSZ odradza wszelkie podróże”.
2. Nie obejmujemy ochroną kosztów przerwania podróży, które wystąpią, bo wyruszysz w **podróż** wbrew ostrzeżeniom dla osób podróżujących. Ostrzeżenia te muszą być aktualne w dniu, w którym rozpoczynasz **podróż**. Polskie Ministerstwo Spraw Zagranicznych ogłasza te komunikaty na swojej stronie internetowej i opisuje je jako:
 - a. „MSZ odradza podróże, które nie są konieczne” oraz
 - b. „MSZ odradza wszelkie podróże”.
3. Nie ponosimy odpowiedzialności w przypadku kosztów rezygnacji lub przerwania podróży, gdy:
 - a. dotyczą one Twojej **podróży** na terytorium Polski lub kraju Twojego zamieszkania,
 - b. **Ty** lub **współuczestnik podróży** dostaniecie od lekarza przeciwwskazania do rozpoczęcia **podróży**, o których wiedzieliście, zanim zawarliście **umowę ubezpieczenia**.
 - c. nie będą one wliczone w cenę **usług turystycznych**; nie dotyczy dodatkowych kosztów, które wymieniamy w punkcie 1 rozdziału Kiedy pokryjemy koszty przerwania podróży.
4. Nie ponosimy odpowiedzialności w przypadku rezygnacji lub przerwania podróży oraz kosztów, które powstały na skutek:
 - a. tego, że **Ty**, **współuczestnik podróży** lub **członek** waszej **rodziny**, będziecie w stanie po użyciu środka odurzającego, substancji psychotropowej lub psychoaktywnej, pokryjemy jednak te koszty, jeśli lekarz zalecił zażycie tych substancji,
 - b. użycia przez Ciebie, **współuczestnika podróży** lub **członka** waszej **rodziny** leków na receptę, które nie zostały przepisane lub których użycie niezgodnie z zaleceniem lekarza, lub wskazaniem ich użycia,

- c. tego, że **Ty, współuczestnik podróży, członek** waszej **rodziny** będziecie działać w **stanie pod wpływem alkoholu**,
- d. tego, że **Ty, współuczestnik podróży, członek** waszych **rodziny** będziecie usiłować lub popełnicie samobójstwo lub dojdzie do samookaleczenia lub okaleczenia na własną prośbę,
- e. popełnienia przez Ciebie, **współuczestnika podróży** lub **członka** waszych **rodzin** umyślnie przestępstwa stwierdzonego prawomocnym wyrokiem sądu,
- f. Twojego umyślnego działania,
- g. **działań wojennych**, stanu wojennego, wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego substancjami chemicznymi, bronią jądrową lub promieniotwórczością,
- h. użycia biologicznych lub chemicznych materiałów, substancji lub składników, aby spowodować zagrożenie życia lub zdrowia ludzkiego.

Na jakie sumy ubezpieczamy

1. **Suma ubezpieczenia** jest równa kosztowi **usług turystycznych**, które **właściciel polisy** wskazał przy zawieraniu **umowy ubezpieczenia**, z zastrzeżeniem, że nie może przekroczyć 30 000 zł na jednego **ubezpieczonego**.



Komentarz

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

2. **Suma ubezpieczenia** jest górną granicą naszej odpowiedzialności, czyli maksymalną kwotą jaką możemy wypłacić. Wysokość **sumy ubezpieczenia** znajdziesz w polisie.
3. Za każdym razem, gdy wypłacimy pieniądze z ubezpieczenia, zmniejszymy **sumę ubezpieczenia** o kwotę, którą wypłacimy. **Suma** ta odnosi się do wszystkich **zdarzeń**, które miały miejsce w **okresie ubezpieczenia**.

Postępowanie w przypadku szkody

Jak zgłosić szkodę

1. Ty, **właściciel polisy** lub uprawniony z **umowy** możecie zgłosić nam **zdarzenie** na przykład:
 - a. telefonicznie pod numerem: +48 22 522 27 06 (opłata zgodna z taryfą operatora),
 - b. mejlem pod adresem: pmu.szukody@mondial-assistance.pl
2. Gdy dojdzie do zdarzenia z ubezpieczenia rezygnacji z podróży lub przerwania podróży musisz:
 - a. powiadomić nas o tym w ciągu 3 dni od **zdarzenia ubezpieczeniowego**,

- b. powiadomić wszystkich dostawców **usług turystycznych** swojej **podróży** o swojej rezygnacji lub przerwaniu podróży w ciągu 24 godzin od podjęcia decyzji.
- 3. Przy przyjęciu zgłoszenia **szkody** przekażemy Ci lub innej osobie, która zgłasza roszczenie, jakie dokumenty potrzebujemy, aby ustalić naszą odpowiedzialność lub kwotę wypłaty.
- 4. Aby ustalić prawo do odszkodowania, możemy poprosić Cię o udzielenie nam zgody, abyśmy mogli wystąpić do Narodowego Funduszu Zdrowia o udostępnienie danych o nazwach i adresach świadczeniodawców, którzy udzielili Tobie świadczeń medycznych.
- 5. **Właściciel polisy** lub Ty, o ile wiesz o zawarciu umowy na Twoją rzecz, macie obowiązek (z uwzględnieniem rodzaju tego zdarzenia) użyć dostępnych środków, aby:
 - a. ratować przedmiot ubezpieczenia,
 - b. zapobiec **szkodzie**,
 - c. zmniejszyć jej rozmiary.
- 6. Jeśli umyślnie lub przez rażące niedbalstwo nie dopełnisz tego obowiązku, nie odpowiemy za **szkody** powstałe z tego powodu.
- 7. Pokryjemy koszty, które poniesiesz, aby ratować przedmiot ubezpieczenia, zapobiec **szkodzie** lub zmniejszyć jej rozmiary o ile środki te były celowe, nawet jeśli okazały się bezskuteczne. Koszty te pokryjemy w ramach **sumy ubezpieczenia** danego ubezpieczenia.



Komentarz

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

- 8. **Właściciel polisy** lub Ty, o ile wiesz o zawarciu **umowy** na Twoją rzecz, macie obowiązek (z uwzględnieniem rodzaju tego **zdarzenia**) zawiadomić nas o **zdarzeniu**. Jeśli umyślnie lub przez rażące niedbalstwo **właściciel polisy** lub **Ty** nie poinformujecie nas o **zdarzeniu**, możemy odpowiednio zmniejszyć wypłacane odszkodowanie, gdy miało to wpływ na zwiększenie **szkody** lub nie pozwoliło nam ustalić okoliczności i skutków **zdarzenia**; skutki braku zawiadomienia nas nie następują, jeżeli w terminie wyznaczonym do zawiadomienia otrzymaliśmy wiadomość o okolicznościach, które należało nam podać.

W jaki sposób i w jakim terminie wypłacimy odszkodowanie

- 1. Jeśli jesteś osobą uprawnioną do odszkodowania, wypłacimy je Tobie w złotych (PLN) na Twój rachunek bankowy.

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

Reklamacje

Jak możesz złożyć reklamację



Komentarz

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

1. Reklamacją jest zgłoszenie nam zastrzeżeń (w tym skargi i zażalenia), które dotyczą naszych usług.
2. Reklamację możemy otrzymać od: Ciebie, **właściciela polisy**, innego uprawnionego z umowy lub od spadkobiercy, który posiada interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy.
3. Reklamację możesz złożyć na piśmie:
 - a. w postaci papierowej:
 - osobiście u nas lub w banku,
 - wysłać listem na nasz adres zgodnie z art. 3 pkt 21 ustawy Prawo pocztowe (list ma oznaczenie adresata i adres oraz przyjął go operator pocztowy, aby doręczyć adresatowi),
 - nadać w placówce podmiotu, który zajmuje się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej,
 - b. w postaci elektronicznej:
 - mejlem na adres: obsługa.klienta@erste.allianz.pl
 - na nasz adres do doręczeń elektronicznych, który jest wpisany do bazy adresów elektronicznych AE:PL-89539-75687-CUEGT-24
4. Reklamację możesz też zgłosić ustnie - przez telefon lub osobiście u nas lub w banku.

Jak rozpatrujemy reklamację

1. Reklamację rozpatrujemy najszybciej jak to możliwe i nie później niż w ciągu 30 dni od kiedy ją otrzymamy, za wyjątkiem szczególnie skomplikowanych reklamacji.
2. Jeśli – w szczególnie skomplikowanych przypadkach - nie będziemy mogli odpowiedzieć na reklamację do 30 dni od jej otrzymania, poinformujemy:
 - a. dlaczego odpowiedź się opóźnia,
 - b. jakie okoliczności musimy jeszcze poznać, aby rozpatrzyć sprawę,
 - c. jaki jest nowy termin naszej odpowiedzi. Termin ten nie może być dłuższy niż 60 dni od otrzymania reklamacji.
3. Jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, odpowiemy na nią w ten sam sposób, chyba że zawnioskujesz, abyśmy udzielili Ci odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej.
4. Jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci papierowej, odpowiemy na nią w ten sam sposób, chyba że zawnioskujesz, abyśmy udzielili Ci odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej.
5. Jeśli reklamację złożysz ustnie, odpowiemy na nią na piśmie w postaci papierowej albo na piśmie w postaci elektronicznej, zgodnie z Twoim wnioskiem.
6. Odpowiedź, której udzielimy na piśmie w postaci elektronicznej wyślemy:

- a. mejlem, jeśli reklamacja była wysłana mejlem albo
 - b. na adres do doręczeń elektronicznych, jeśli reklamacja była wysyłana na nasz adres do doręczeń elektronicznych albo
 - c. na inny wskazany przez Ciebie środek komunikacji elektronicznej.
7. Masz prawo odwołać się od naszej decyzji, jeśli się z nią nie zgadzasz. Postępujesz wówczas tak, jak przy zgłaszaniu reklamacji.

Jakie przysługują Ci prawa związane z reklamacją

1. Osoba fizyczna może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie sprawy.
2. Rzecznik Finansowy może prowadzić postępowania, aby pozasądowo rozwiązać spory konsumenckie pomiędzy:
 - a. nami a Tobą,
 - b. nami a **właścicielem polisy** lub
 - c. nami a osobą, która jest uprawniona z **umowy ubezpieczenia**.
3. Rzecznik Finansowy prowadzi takie postępowania na wniosek Twój, **właściciela polisy** lub osoby uprawnionej z umowy. Szczegółowe informacje znajdziesz na stronie www.rf.gov.pl
4. Nadzoruje nas Komisja Nadzoru Finansowego. Przy Komisji Nadzoru Finansowego działa sąd polubowny. Jest on uprawniony do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy nami a osobami, które są odbiorcami naszych usług (nasz udział w tym postępowaniu wymaga naszej zgody). Szczegółowe informacje znajdziesz na stronie www.knf.gov.pl
5. Ty lub **właściciel polisy**, lub osoba uprawniona z **umowy** możecie dochodzić swoich roszczeń przed sądem powszechnym. Pozew możecie złożyć do sądu:
 - a. właściwego dla miejsca naszej siedziby lub
 - b. właściwego dla miejsca Twojego zamieszkania albo Twojej siedziby lub
 - c. właściwego dla miejsca zamieszkania albo siedziby **właściciela polisy**, lub
 - d. właściwego dla miejsca zamieszkania albo siedziby osoby uprawnionej z **umowy ubezpieczenia**, lub
 - e. właściwego dla miejsca zamieszkania Twojego spadkobiercy lub spadkobiercy uprawnionego z **umowy ubezpieczenia**, lub
 - f. według przepisów o właściwości ogólnej zgodnie z kodeksem postępowania cywilnego.

Jak chronimy dane osobowe

1. Jesteśmy administratorem danych osobowych Twoich i **właściciela polisy**. Jeżeli zawierasz z nami umowę, jesteś jednocześnie **właścicielem polisy**.

2. Możemy przetwarzać Twoje i **właściciela polisy** dane osobowe:
 - a. jeżeli są dla nas niezbędne, byśmy mogli zawrzeć i wykonywać **umowę ubezpieczenia**;
 - b. by przekazywać Tobie lub **właścicielowi polisy** informacje marketingowe mejlem i telefonicznie; możemy to robić, jeżeli Ty lub **właściciel polisy** wyrażicie na to zgodę;
 - c. by przekazywać Tobie lub **właścicielowi polisy** informacje marketingowe o naszych produktach i usługach; jednocześnie będziemy profilować Ciebie lub **właściciela polisy**, czyli badać Wasze preferencje i wybory. Robimy to po to, byśmy mogli lepiej dopasować nasze produkty i usługi do Waszych potrzeb. Możemy to robić, jeżeli takie przetwarzanie danych osobowych jest w naszym interesie prawnym;
 - d. by wysyłać Tobie lub **właścicielowi polisy** drogą elektroniczną informacje, oświadczenia i korespondencje, które dotyczą zawartej z nami **umowy ubezpieczenia**. Będziemy to robić, jeżeli Ty lub **właściciel polisy** wyrażicie nam na to zgodę lub gdy przepis prawa nie wymaga przekazania danych na trwałym nośniku;
 - e. by przeprowadzać analizy, które są niezbędne dla nas w naszej działalności. Możemy przeprowadzać tylko takie analizy, które są w naszym interesie prawnym;
 - f. jeżeli będziemy musieli dochodzić roszczeń w związku z zawartą **umową ubezpieczenia**. Możemy przetwarzać tylko takie dane, których przetwarzanie jest w naszym interesie prawnym;
 - g. by podejmować czynności, które mają przeciwdziałać przestępstwom ubezpieczeniowym. Możemy przetwarzać tylko takie dane, których przetwarzanie jest w naszym interesie prawnym;
 - h. byśmy mogli wykonywać nasze inne obowiązki, które wynikają z przepisów prawa, w szczególności z ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Możemy to robić, jeżeli przepis prawa nas do tego zobowiązuje.
3. Gdy będziemy zawierać z **właścicielem polisy umowę ubezpieczenia**, oceniać ryzyko ubezpieczeniowe, które dotyczy Ciebie lub **właściciela polisy** lub rozpatrywać roszczenie z **umowy ubezpieczenia**, to możemy pozyskiwać dane osobowe, które są niezbędne do wyżej wymienionych celów od:
 - a. innych ubezpieczycieli,
 - b. organów administracji publicznej,
 - c. **banku**,
 - d. innych podmiotów, które są upoważnione do przetwarzania danych. Możemy to robić na podstawie zgody **właściciela polisy** lub Twojej, lub przepisu prawa.
4. Ty lub **właściciel polisy** podajecie nam dane dobrowolnie, ale musicie je podać, jeżeli mamy zawrzeć **umowę**.
5. Możemy udostępniać dane osobowe:

- a. innym ubezpieczycielom i reasekuratorom, w takim zakresie i w takim celu, jaki wynika z zawartej między nami **umowy**,
- b. podmiotom, które przetwarzają dane osobowe na nasze zlecenie, m.in.:
 - dostawcom usług IT,
 - podmiotom, które przetwarzają dane, by windykować należności.
6. Powyższe podmioty przetwarzają dane Twoje lub **właściciela polisy**:
 - a. na podstawie umowy o przetwarzanie danych, którą zawarły z nami,
 - b. wyłącznie zgodnie z naszymi poleceniami.
7. Kategorie podmiotów, którym powierzamy przetwarzanie danych osobowych Twoich lub **właściciela polisy** oraz więcej informacji o przetwarzaniu danych osobowych wskazaliśmy w polityce prywatności. Znajdziesz ją na naszej stronie internetowej www.erste.allianz.pl
8. Możemy udostępniać dane osobowe innym podmiotom i organom, które są upoważnione do dostępu do danych Twoich lub **właściciela polisy** na podstawie przepisów prawa.
9. Dane osobowe Twoje lub **właściciela polisy** możemy, w uzasadnionych przypadkach, przekazać do podmiotów, które mają siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG). Jeśli te kraje nie zostały uznane przez Komisję Europejską za takie, które zapewniają odpowiedni stopień ochrony danych osobowych, wdramy odpowiednie zabezpieczenia, aby zapewnić właściwy stopień ochrony Twoich danych. Takim zabezpieczeniem są w szczególności:
 - a. standardowe klauzule umowne, które zatwierdziła Komisja Europejska oraz
 - b. wiążące reguły korporacyjne, które zatwierdził właściwy organ nadzoru.
10. Powyższe środki te służą, abyśmy realizowali Twoje prawa, które dotyczą Twoich danych osobowych oraz zapewnili Ci skuteczną ochronę prawną. Na Twój wniosek udostępnimy Ci kopię tych zabezpieczeń.
11. **Ty** lub **właściciel polisy** macie prawo żądać od nas, abyśmy Wasze dane osobowe:
 - a. udostępnili,
 - b. poprawili,
 - c. sprostowali,
 - d. usunęli,
 - e. ograniczyli przetwarzanie
12. **Ty** lub **właściciel polisy** macie prawo wnieść sprzeciw wobec przetwarzania swoich danych osobowych, jeżeli przetwarzamy je:
 - a. na podstawie naszego prawnie uzasadnionego interesu,
 - b. na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania.

13. Masz prawo do przenoszenia swoich danych osobowych. Otrzymasz od nas swoje dane osobowe, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie, który nadaje się do odczytu maszynowego.
14. Jeżeli przetwarzamy dane osobowe, to w dowolnym momencie osoba, która wyraziła zgodę, może ją wycofać:
 - a. na podstawie zgody Twojej lub **właściciela polisy** i
 - b. przetwarzanie to nie jest niezbędne do wykonywania **umowy**,
15. Przetwarzanie danych, które dokonywaliśmy na podstawie zgody przed jej wycofaniem, jest dalej zgodne z prawem.
16. Oceniamy nasze ryzyko ubezpieczeniowe, związane z tym, że zawieramy **umowę z właścicielem polisy** dla Ciebie, w sposób zautomatyzowany (oparty także na profilowaniu).
17. W sposób zautomatyzowany możemy podejmować również inne decyzje, ale wyłącznie:
 - a. na podstawie zgody **właściciela polisy** lub Twojej lub
 - b. gdy jest to niezbędne do zawarcia i wykonania **umowy ubezpieczenia**, lub
 - c. gdy przepis prawa zezwala na taką formę przetwarzania danych osobowych.
18. **Ty** lub **właściciel polisy** możecie dostać od nas wyjaśnienia dotyczące podstaw podjętej zautomatyzowanej decyzji, zakwestionować tę decyzję lub wyrazić własne stanowisko. Może również uzyskać interwencję osób w tę automatyczną decyzję lub w proces jej podejmowania.
19. Będziemy przechowywać dane osobowe do momentu:
 - a. przedawnienia roszczeń z tytułu **umowy ubezpieczenia**,
 - b. aż wygaśnie nasz obowiązek przechowywania danych, który wynika z przepisów prawa – w szczególności obowiązek przechowywania dokumentów księgowych, które dotyczą **umowy ubezpieczenia**.
20. Wyznaczyliśmy inspektora ochrony danych, z którym możesz się skontaktować:
 - a. mejlem: inspektordanych@erste.allianz.pl
 - b. pisemnie na nasz adres.
21. Z inspektorem ochrony danych możesz się kontaktować we wszystkich sprawach, które dotyczą:
 - a. przetwarzania danych osobowych,
 - b. korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
22. Masz prawo wnieść skargę do organu nadzorczego, który zajmuje się ochroną danych osobowych.

Pozostałe postanowienia

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

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

Czy wypłacone odszkodowanie podlega opodatkowaniu

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

Jakie przepisy prawa stosujemy w umowie

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

W jaki sposób możesz się z nami skontaktować

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

Postanowienia końcowe

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

Słowniczek

Tu wyjaśniamy pojęcia, które stosujemy w tych OWU



Komentarz

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

Pojęcie	wyjaśnienie
akt terroru	każde działanie pojedynczych osób lub grup, które bezprawnie używają siły lub przemocy, lub groźby ich użycia wobec osób lub mienia, aby wprowadzić: 1. chaos, 2. dezorganizację życia publicznego, 3. zastraszyć lub wyrzucić przymus na władzy publicznej, przedsiębiorstwie lub społeczności, 4. i osiągnąć określone cele polityczne, ideologiczne, społeczne, religijne, ekonomiczne lub finansowe.
bank	Erste Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, która jest naszym agentem.
członek rodziny	rodzice, dziadkowie, przysposabiający, ojczym, macocha, rodzeństwo, współmałżonek, dzieci, pasierbowie, wnuki, teściowie, zięciowie, synowie, osoba z którą pozostajesz w konkubinacie.
działania wojenne	działania sił zbrojnych, które są wynikiem konfliktu zbrojnego między państwami, narodami albo grupami społecznymi.

Pojęcie	wyjaśnienie
kraj zamieszkania	terytorium kraju, w którym przebywasz z zamiarem stałego pobytu.
kwarantanna	indywidualne odosobnienie zdrowej osoby, która była narażona na zakażenie, aby zapobiec szerzeniu się choroby.
my (ubezpieczyciel)	Erste Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, która prowadzi działalność na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 6 czerwca 2008 r. Nr DNS/602/112/30/08/EMK; posiadamy status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
nagłe zachorowanie	nagłe pogorszenie stanu zdrowia, które wymaga natychmiastowej pomocy medycznej; rozumiane również jako zaostrenie objawów choroby przewlekłej czy nagłe zachorowanie powstałe wskutek choroby, w związku z wystąpieniem której ogłoszono epidemię lub pandemię (w szczególności COVID-19).
nieszczęśliwy wypadek	zdarzenie, które: 1. wystąpiło nagle i 2. nie zależy od Twojej woli i 3. wystąpiło z powodu przyczyny zewnętrznej i 4. nie jest związane z żadną chorobą. Nieszczęśliwy wypadek musi wydarzyć się w czasie naszej ochrony .
ochrona (ochrona ubezpieczeniowa)	nasze zobowiązanie, że wypłacimy odszkodowanie lub zrealizujemy świadczenie, jeżeli wystąpi zdarzenie , które opisaliśmy w OWU i potwierdziliśmy w polisie.
okres ubezpieczenia (okres)	ustalony w umowie czas trwania świadczonej przez nas ochrony ubezpieczeniowej .
podróż	przemieszczanie się lub Twój pobyt w celach turystycznych lub związanych z wykonywaną zawodowo pracą poza terenem Polski lub kraju zamieszkania .

Pojęcie	wyjaśnienie
pojazd	pojazd silnikowy, którego konstrukcja umożliwia jazdę z prędkością przekraczającą 25 km / h; pojazdem nie jest: 1. ciągnik rolniczy, 2. motorower, rower, hulajnoga elektryczna, urządzenie transportu osobistego, 3. pojazd szynowy, 4. wózek rowerowy, 5. wózek inwalidzki.
przewoźnik	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej i jest uprawniona, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w miejscu udzielania świadczeń, do wykonywania usług odpłatnego przewozu osób lub mienia środkami transportu lądowego, wodnego i lotniczego.
stan pod wpływem alkoholu	stan, w którym: 1. stężenie alkoholu we krwi wynosi więcej niż 0,2‰ lub 2. obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi więcej niż 0,1 mg w 1 dm³.
suma ubezpieczenia	kwota, która jest górną granicą naszej odpowiedzialności; właściciel polisy wnioskuje o tę kwotę, a my potwierdzamy ją na polisie.
szkoda	objęty zakresem ubezpieczenia uszczerbek w Twoim majątku, który powstał na skutek zdarzenia , które obejmujemy ochroną .
Ty (ubezpieczony)	osoba, dla której właściciel polisy (ubezpieczający) zawarł umowę ubezpieczenia ; właściciel polisy może zawrzeć umowę ubezpieczenia dla siebie; wtedy jest jednocześnie ubezpieczającym i ubezpieczonym .
umowa (umowa ubezpieczenia)	umowa ubezpieczenia Podróż bez obaw, którą zgodnie z OWU, zawieramy z właścicielem polisy(ubezpieczającym) .

Pojęcie	wyjaśnienie
usługa turystyczna	jedna lub więcej aktywności, która została przez Ciebie zaplanowana lub zrealizowana w podróży na podstawie udokumentowanej umowy (np. mailowe potwierdzenie rezerwacji) o świadczenie takiej usługi lub usług zawartej z dostawcą tej usługi. Usługi te obejmuje: 1. przewóz pasażerów, 2. zakwaterowanie inne niż pobyt stały, 3. wynajem samochodów lub innych pojazdów silnikowych, 4. przechowywanie bagażu, 5. zwiedzanie muzeów, galerii, zamków, pałaców, skansenów, obiektów religijnych lub 6. sakralnych, kopalni, hut, parków rozrywki, zoo, parków krajobrazowych lub narodowych, 7. rezerwatów przyrody (dokumentem, który to potwierdza jest bilet wstępu do tych miejsc), 8. udział w wydarzeniu sportowym lub kulturalnym (dokumentem, który to potwierdza jest bilet na to wydarzenie), 9. udział w kursach lub szkoleniach, 10. udział w imprezie turystycznej (w rozumieniu ustawy o imprezach turystycznych).
właściciel polisy (ubezpieczający)	osoba fizyczna, która zawarła z nami umowę ubezpieczenia i musi opłacić składkę.
współuczestnik podróży	osoba, która wraz z Tobą wybierała się w podróż lub w niej uczestniczyła. Potwierdzenie tego faktu znajduje się w dokumentach dotyczących podróży lub na polisie.
zamieszki	gwałtowne demonstracje, zakłócenia porządku publicznego, wrogie akcje grupy osób, które: 1. są wymierzone przeciwko władzy lub innej grupie osób lub 2. mają na celu zmianę istniejącego porządku, lub 3. mają na celu osiągnięcie oznaczonych celów.

Ogólne warunki ubezpieczenia Zmiana planu podróży

Pojęcie	wyjaśnienie
zaostwienie objawów choroby przewlekłej	nagłe nasilenie objawów chorobowych, które wymaga udzielenia natychmiastowej pomocy medycznej i są związane z Twoją chorobą przewlekłą lub jej powikłaniami; chorobą przewlekłą jest choroba, która: 1. jest trwała i nieodwracalna, 2. wymaga specjalnej rehabilitacji lub 3. wymaga długiego okresu nadzoru, obserwacji lub opieki.
zdarzenie ubezpieczeniowe (zdarzenie)	zdarzenie, które powoduje szkodę określone postanowieniami tych OWU.

Erste Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. przyjął te Ogólne Warunki Ubezpieczenia Zmiana planu podróży uchwałą Zarządu nr 8/2026.
Obowiązują one od 25 kwietnia 2026 roku.