

# Ogólne Warunki Ubezpieczenia rezygnacji lub przerwania podróży

OWU/NRP28/1/2024



## Kontakt do Nationale-Nederlanden

Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

Serwis internetowy  
[www.nn.pl](http://www.nn.pl)

Infolinia  
801 20 30 40 lub +48 22 522 71 24

Adres e-mail  
[info@nn.pl](mailto:info@nn.pl)

## Coś się stało? Jesteśmy tu dla Ciebie

1

### Przygotuj numer polisy

Numer znajdziesz na pierwszej stronie dokumentu polisy w lewym górnym rogu.

2

### Centrum Alarmowe

Zadzwoń do naszego Centrum Alarmowego 22 563 12 10.

# Ubezpieczenie rezygnacji lub przerwania podróży w Nationale-Nederlanden

Kiedy przygotowujesz się do wakacji, dbasz o to, aby w Twojej walizce nie zabrakło kremu z filtrem, apteczki, wygodnych butów czy ubezpieczenia podróży. Czasem jednak może się zdarzyć, że sytuacje losowe skutecznie pokrzyżują Twoje plany – np. przed wyjazdem skręcisz kostkę, zachorujesz albo w trakcie podróży dowiesz się, że sąsiad załatwił Twoje mieszkanie i pilnie musisz wrócić do domu. Nikt nie lubi rezygnować z podróży lub przerywać ją w trakcie. Dlatego w Nationale-Nederlanden możesz ubezpieczyć się na wypadek takich sytuacji. Dzięki temu otrzymasz zwrot poniesionych kosztów i możesz zaplanować nowy wyjazd w innym momencie.

Możesz ubezpieczyć się na wypadek:

- rezygnacji z podróży,
- przerwania podróży,
- rezygnacji i przerwania podróży.

Pamiętaj, że możesz kupić ubezpieczenie na wyjazd w Polsce lub do dowolnego kraju na świecie. Nie ubezpieczamy podróży i usług kupionych pośrednio lub bezpośrednio u dostawców z krajów UHRC.

## Co warto wiedzieć o ubezpieczeniu



### Jakie podróże mogę ubezpieczyć?

Możesz kupić ubezpieczenie na podróż w Polsce lub podróż zagraniczną. Może to być zorganizowana wycieczka z biura podróży, samodzielnie kupiony nocleg czy bilety lotnicze. Możesz nawet ubezpieczyć wycieczki kupione na zagranicznych stronach organizatorów lub przewoźników czy bilet na koncert lub wydarzenie sportowe.



### Co wchodzi w zakres ubezpieczenia?

Ty decydujesz, jakie elementy podróży będą objęte ubezpieczeniem. Każdy element ubezpieczenia to tzw. Umowa Podróży (osobną Umową Podróży będą więc bilety lotnicze, nocleg i np. bilety na festiwal muzyczny). Możesz ubezpieczyć wszystkie Umowy Podróży w jednej Umowie ubezpieczenia pod warunkiem, że zostały kupione tego samego dnia. Jeśli poszczególne elementy podróży zostały kupione w różnych dniach, to każda z nich będzie objęta osobnym ubezpieczeniem.



### W poniedziałek kupiłem bilety lotnicze, a dwa tygodnie później – zakwaterowanie. Czy to oznacza, że muszę ubezpieczyć oba elementy podróży oddzielnie?

Tak, w ramach jednej Umowy ubezpieczenia możesz ubezpieczyć te elementy, które zostały kupione jednego dnia. W tym przypadku należy osobno ubezpieczyć bilety lotnicze, a osobno – noclegi. Na wysokość składki za polisę wpływa wartość ubezpieczanych elementów podróży. To oznacza, że niezależnie od tego, czy będziesz mieć jedną lub więcej polis, wysokość składki będzie taka sama. Na przykład, gdy osobno ubezpieczysz bilety i noclegi, to suma składek za te dwie polisy będzie taka sama, jaka byłaby, gdyby ubezpieczyć te koszty łącznie na jednej polisie.



### Ile wynosi suma ubezpieczenia?

Suma ubezpieczenia wynosi tyle, ile kosztowały Cię poszczególne Umowy Podróży. Jej wysokość określasz, kiedy wypełniasz wniosek – osobno dla każdej osoby, którą chcesz ubezpieczyć. Maksymalna wysokość sumy ubezpieczenia dla jednej osoby wynosi 30 000 zł.

Przykładowo, jeśli w jednym dniu kupisz bilety lotnicze i noclegi na łączną kwotę 4 000 zł (i taką kwotę zadeklarujesz podczas wypełniania wniosku ubezpieczeniowego), to tyle wyniesie Suma ubezpieczenia Twojej podróży.



### Czy mogę zadeklarować sumę ubezpieczenia w innej walucie niż PLN?

Nie, sumę ubezpieczenia wskazujesz w złotych. Jeśli któryś z elementów twojej podróży (noclegi, bilety, wejściówki) został opłacony w innej walucie, przelicz ten koszt na złote na podstawie średniego kursu NBP z dnia zawarcia z nami Umowy ubezpieczenia.



### Czy można to ubezpieczenie kupić na raty?

Nie, w przypadku ubezpieczenia rezygnacji lub przerwania podróży poprosimy Cię o płatność jednorazową za cały okres ubezpieczenia.



### Moja wycieczka kosztuje 50 tysięcy złotych. Czy mogę ją ubezpieczyć?

Zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia możemy ubezpieczyć podróż maksymalnie do 30 tysięcy złotych za jedną osobę.



### Gdzie mogę kupić ubezpieczenie?

Ubezpieczenie rezygnacji lub przerwania podróży kupisz za pomocą formularza internetowego na stronie [www.nn.pl](http://www.nn.pl).



### Kiedy, najpóźniej, mogę kupić ubezpieczenie przed wyjazdem?

To zależy od tego, ile jeszcze czasu zostało do Twojej podróży. Umowę możesz zawrzeć w terminach, które opisujemy w tabeli. Nie ubezpieczymy Cię, jeśli chcesz kupić ubezpieczenie w dniu, w którym rozpoczynasz podróż.

Liczba dni, które pozostały do rozpoczęcia podróży	Termin zawarcia umowy rezygnacji z podróży	Termin zawarcia umowy przerwania podróży
60 dni i więcej	nie później niż 60 dni przed Rozpoczęciem Podróży	
od 59 do 30 dni	w dniu zawarcia Umowy Podróży oraz przez kolejne 10 dni	w dniu zawarcia Umowy Podróży oraz w dowolnym momencie, ale nie później niż 1 dzień przed datą Rozpoczęcia Podróży
od 29 do 8 dni	w dniu zawarcia Umowy Podróży oraz przez kolejne 2 dni	
od 7 dni do 1 dnia	w dniu zawarcia Umowy Podróży	

Przykład – zakup ubezpieczenia rezygnacji z podróży:

Ubezpieczenie możesz kupić najpóźniej 1 dzień przed planowaną podróżą. W zależności od tego, kiedy odbędzie się Twoja podróż, masz określony czas na zakup ubezpieczenia:

- Jeśli kupujesz bilety lotnicze z rocznym wyprzedzeniem, możesz kupić ubezpieczenie rezygnacji z podróży najpóźniej 60 dni przed datą lotu.
- Jeśli planujesz wyjazd za 30-59 dni, możesz kupić ubezpieczenie rezygnacji z podróży w ciągu 10 dni od zakupu Umowy Podróży (np. biletów lotniczych, kolejowych czy zorganizowanej wycieczki).
- Kiedy kupujesz podróż typu last minute, która rozpocznie się w ciągu 1-7 dni, ubezpieczenie rezygnacji z podróży możesz kupić tylko tego samego dnia, kiedy kupisz wycieczkę.



### Jak działa to ubezpieczenie, jeśli jest nim objętych kilka osób?

Jeśli w umowie ubezpieczenia wskazanych jest kilka osób, a jednej z nich coś się stanie przed wyjazdem (np. skręci kostkę lub się rozchoruje), grupa może:

- zrezygnować z wyjazdu lub,
- udać się w podróż bez chorej osoby.

Osobie, która zrezygnowała z wyjazdu, zwrócimy koszty do sumy ubezpieczenia. Tak samo postąpimy, jeśli z wyjazdu zrezygnuje cała grupa – zwrócimy koszty wszystkim Ubezpieczonym osobom.



### **Czy mogę ubezpieczyć wejściówki na koncert/imprezę masową, która odbywa się w Polsce lub innym kraju?**

Tak, możesz ubezpieczyć wejściówki na koncert lub inną imprezę masową w Polsce i za granicą. W przypadku zdarzeń losowych wskazanych w Umowie ubezpieczenia zwrócimy ich koszt. Nie zwracamy kosztu, jeśli organizator odwołał imprezę albo odmówił Twojego uczestnictwa np. nie wpuszczono Cię.



### **W jaki sposób udokumentować zgłoszenie do organizatora, że nie mogę wziąć udziału w imprezie masowej? Czy wystarczy zgłoszenie e-mailem?**

Takie informacje znajdziesz w umowie zawartej z biurem podróży, przewoźnikiem czy regulaminie imprezy masowej. Jeśli organizator nie wskazał w regulaminie, w jaki sposób możesz zrezygnować z usługi, poprosimy Cię o przesłanie regulaminu oferty. Warto też zgłosić organizatorowi mailem to, że chcesz zrezygnować z usługi. To potwierdzi, że z niej nie skorzystasz.



### **Czy ubezpieczenie obejmuje zwrot kosztów za odwołany lot?**

Tak, jeśli nastąpi klęska żywiołowa lub trudne warunki pogodowe, które uniemożliwią Przewoźnikowi dowieszenie Cię do planowanego miejsca Podróży w ciągu 24 godzin od planowanego czasu przyjazdu, zwrócimy Ci koszty biletów.

Jeśli jednak uda Ci się dotrzeć do miejsca Podróży w inny sposób, to zwrócimy Ci koszty niewykorzystanego noclegu czy koszty zastępczego środka transportu, który wykorzystasz w Podróży.



### **Co zrobić, jeśli muszę zrezygnować z wyjazdu lub przerwać podróż?**

Jeśli musisz zrezygnować z podróży lub ją przerwać, poinformuj o tym fakcie organizatora, przewoźnika, wypożyczalnię lub dystrybutora w ciągu 3 dni. Jeśli zrobisz to później, możemy odpowiednio pomniejszyć kwotę, którą Ci wypłacimy.

Pamiętaj też, aby w ciągu 7 dni poinformować nas o sytuacji. Możesz to zrobić:

- mailowo: [szkody.podrozne@nn.pl](mailto:szkody.podrozne@nn.pl),
- telefonicznie: (+48) 22 563 12 10.



### **Jakich dokumentów potrzebuję, aby otrzymać wypłatę świadczenia?**

Osoba zgłaszająca szkodę powinna podać nam dane kontaktowe do siebie i informacje, których będziemy potrzebować, by ustalić okoliczności zdarzenia. Dlatego razem ze zgłoszeniem szkody wyślij nam:

- a) umowę podróży wraz z dowodem zapłaty za nią,
- b) zgłoszenie, które złożysz do organizatora, przewoźnika, dystrybutora lub wypożyczalni, o zwrot pieniędzy z powodu rezygnacji lub przerwania Umowy Podróży oraz potwierdzenie zwrotu, jeśli je otrzymasz,
- c) opis powodu, dla którego rezygnujesz lub przerywasz podróż.

W zależności od przyczyny, dla której przerywasz lub rezygnujesz z podróży, poprosimy o dodatkowe dokumenty, które uzupełnią wniosek. Może być to:

- dokumentacja medyczna, która potwierdza chorobę,
- odpis aktu zgonu,
- raport z policji,
- potwierdzenie od służb ratowniczych,
- dokumenty od instytucji lub władz administracji publicznej, które potwierdzą przyczynę.

Jeśli dokumenty od Ciebie będą w innym języku niż: angielski, francuski, hiszpański, niemiecki, rosyjski, włoski, możemy poprosić Cię o przetłumaczenie ich na język polski.



### **W jakich sytuacjach nie otrzymam wypłaty ubezpieczenia?**

Sytuacje, w których nie ponosimy odpowiedzialności i nie wypłacimy pieniędzy, opisaliśmy szczegółowo w punkcie 1.4 „Wyłączenia – czyli kiedy nie będziemy mogli wypłacić pieniędzy?” w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia. Na przykład wtedy, gdy biuro podróży, w którym kupiłeś wycieczkę, ogłosi upadłość.

## Spis treści

<b>Rozdział 1.</b>	
<b>Postanowienia wspólne, które dotyczą całej Umowy .....</b>	<b>7</b>
1.1. Słownik – jakich pojęć używamy najczęściej? .....	7
1.2. Kto może być ubezpieczony? .....	9
1.3. Jaki jest zakres Umowy? .....	9
1.4. Wyłączenia – czyli kiedy nie będziemy mogli wypłacić pieniędzy? .....	9
1.5. Jak i kiedy zawrzeć Umowę? .....	11
1.6. Okres ubezpieczenia – kiedy się rozpoczyna i jak długo trwa? .....	12
1.7. Suma ubezpieczenia – jak działa? .....	12
1.8. Składka – jak ustalamy jej wysokość? .....	12
1.9. Jak możesz zmienić dane na Polisie? .....	13
1.10. Jak możesz odstąpić od Umowy? .....	13
1.11. Czy możesz wypowiedzieć Umowę? .....	13
1.12. Co zrobić po szkodzie? .....	13
1.13. Jak wypłacamy pieniądze? .....	14
1.14. Jakie koszty zwracamy? .....	15
<b>Rozdział 2.</b>	
<b>Ubezpieczenie rezygnacji z Podróży .....</b>	<b>15</b>
2.1. Z jakich Przyczyn możesz zrezygnować z Podróży? .....	15
<b>Rozdział 3.</b>	
<b>Ubezpieczenie przerwania Podróży .....</b>	<b>19</b>
3.1. Z jakich Przyczyn możesz przerwać Podróż? .....	19
<b>Rozdział 4.</b>	
<b>Informacja o przetwarzaniu danych osobowych .....</b>	<b>22</b>
4.1. Kto jest administratorem Twoich danych i jak możesz się z nim skontaktować? .....	22
4.2. W jakim celu i w jaki sposób przetwarzane są Twoje dane? .....	22
4.3. Jak długo przetwarzamy Twoje dane? .....	23
4.4. Czy przekazujemy Twoje dane do innych firm? .....	23
4.5. Jakie masz prawa? .....	23
<b>Rozdział 5.</b>	
<b>Postanowienia końcowe – Informacje prawne .....</b>	<b>23</b>
5.1. Jakie masz obowiązki? .....	23
5.2. Ubezpieczyciel – na jakiej podstawie działa Nationale-Nederlanden? .....	24
5.3. Prawo właściwe i rozstrzyganie sporów – co zrobić w przypadku wystąpienia sporu? .....	24
5.4. Reklamacja – jak ją zgłosić? .....	24
5.5. Od kiedy obowiązują OWU? .....	25

**Informacje dotyczące:**

Ogólnych Warunków Ubezpieczenia rezygnacji lub przerwania podróży, oznaczonych kodem OWU/NRP28/1/2024 (dalej OWU).

**Informacje zawarte w OWU**

**Nr zapisów OWU**

Informacje zawarte w OWU	Nr zapisów OWU
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	Rozdział: 1. punkty: 1.12, 1.13., 1.14. oraz Rozdziały: 2. 3.
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	Rozdział 1. punkt 1.4.
3. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych	Rozdział 4.

## Rozdział 1. Postanowienia wspólne, które dotyczą całej Umowy

### 1.1. Słownik – jakich pojęć używamy najczęściej?

Wszystkie zdefiniowane pojęcia oznaczyliśmy w tekście wielką literą. Tu znajdziesz te, które występują najczęściej.

#### Strony Umowy

1. **Nationale-Nederlanden** – Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Topiel 12 (inaczej Ubezpieczyciel), czyli My;
2. **Właściciel polisy** – to osoba, która ukończyła 18 lat i mieszka w Polsce. Ma pełną zdolność do czynności prawnych, zawiera Umowę i opłaca składkę, czyli Ty. W OWU zwracamy się bezpośrednio do Ciebie. Jeśli zwracamy się w ten sposób do osoby Ubezpieczonej, to informujemy o tym w ramce, na początku każdego punktu lub rozdziału;
3. **Ubezpieczona lub Ubezpieczony** – to osoba, która mieszka w Polsce i korzysta z ochrony ubezpieczeniowej przed Rozpoczęciem Podróży lub w trakcie Podróży. Jeśli jednocześnie zawierasz z nami Umowę, to jesteś również Właścicielem polisy. W tekście OWU zwracamy się bezpośrednio do Właściciela Polisy. Jeśli zwracamy się w ten sam sposób również do osoby Ubezpieczonej, to napisaliśmy o tym w ramce, na początku punktu lub rozdziału;

Na jednej Umowie możesz ubezpieczyć maksymalnie 10 osób. Pamiętaj, że jeśli z podanych przez nas Przyczyn zrezygnować z Podróży musi nawet 1 osoba, to pozostałe 9 osób może zrezygnować z Podróży i wnioskować o wypłatę pieniędzy.

#### ... oraz inne pojęcia, których często używamy:

4. **Choroba** – stan chorobowy, który:
  - a) wystąpił nagle;
  - b) jest niezależny od woli osoby Ubezpieczonej, Współuczestnika Podróży, ich Osób bliskich i zagraża ich zdrowiu lub życiu;
  - c) wymaga natychmiastowej pomocy medycznej i rozpoczęcia leczenia;
  - d) powoduje konieczność rezygnacji z Podróży lub jej przerwania w celu leczenia.W tym również choroba pandemiczna lub epidemiczna (np. COVID-19), uznana za taką przez Światową Organizację Zdrowia (WHO) lub organ państwowy;
5. **Choroba przewlekła** – to choroba, która była rozpoznana, leczona lub dawała objawy w okresie ostatnich 2 lat przed zawarciem z nami Umowy i która:
  - a) jest długotrwała;
  - b) ma stałe lub nawracające objawy albo odchylenia w badaniach oraz;
  - c) powoduje konieczność rezygnacji z Podróży lub jej przerwania w celu leczenia z powodu zaostrzenia objawów.

Chorobą przewlekłą jest np. alergia, astma, cukrzyca, choroby serca, nadciśnienie oraz inne choroby, które wymagają stałego przyjmowania leków.

6. **Istniejący problem zdrowotny** – to rozstrój zdrowia lub uszkodzenie ciała, które w okresie 120 dni przed zawarciem z nami Umowy:
  - a) spowodowały konieczność wykonania badania medycznego, postawienia diagnozy, opieki lub leczenia prowadzonego przez lekarza;
  - b) dały objawy lub;
  - c) sprawiły konieczność przyjmowania leków (chyba że stan lub objawy są kontrolowane za pomocą takiego leku i cały czas stosowany jest ten sam lek).Istniejący problem zdrowotny musi być formalnie zdiagnozowany;
7. **Osoba bliska** – mąż, żona, partner, partnerka, rodzic, teść, teściowa, macocha, ojczym, opiekun prawny, syn, córka, pasierb, pasierbica, zięć, synowa, rodzeństwo, szwagier, szwagierka, dziadek, babcia, wnuk, wnuczka, ciotka, wujek, siostrzenice i bratankowie;
8. **Podróż** – to sytuacja, kiedy osoba Ubezpieczona przemieszcza się i przebywa w celach turystycznych poza miejscem swojego zamieszkania;
9. **Polisa** – dokument, który potwierdza zawarcie z nami Umowy;

- 10. Propozycja** – dokument, który przedstawiamy Ci przed zawarciem z nami Umowy. Zawiera on informacje o warunkach proponowanej Umowy;
- 11. Przyczyna** – to zdarzenie, które powstało w okresie naszej ochrony, jest wskazane w Tabeli Nr 2 i Tabeli Nr 3 i z powodu którego osoba Ubezpieczona ponosi stratę finansową i rezygnuje z Umowy Podróży lub ją przerywa:
- Rezygnacja z Podróży – awaria pojazdu, Choroba, w tym choroba pandemiczna lub epidemiczna oraz Choroba przewlekła, ciąża, kradzież dokumentów albo pojazdu, kwarantanna, praca, rozwód lub separacja, śmierć osoby Ubezpieczonej, Współuczestnika Podróży, Osoby bliskiej osobie Ubezpieczonej lub Współuczestnikowi Podróży albo psa asystującego w trakcie Podróży, wezwanie do sądu, Wypadek, Wypadek drogowy, Zdarzenia losowe, Inne wymienione w Tabeli Nr 2;
  - Przerwanie Podróży – awaria pojazdu, Choroba, w tym choroba pandemiczna lub epidemiczna oraz Choroba przewlekła, kradzież pojazdu, kwarantanna, postępowanie sądowe, praca, śmierć osoby Ubezpieczonej, Współuczestnika Podróży, Osoby bliskiej osobie Ubezpieczonej lub Współuczestnikowi Podróży albo psa asystującego w trakcie Podróży, Wypadek, Wypadek drogowy, Zdarzenia losowe, Inne wymienione w Tabeli Nr 3.
- 12. Rozpoczęcie Podróży:**
- w Polsce – ma miejsce, gdy osoba Ubezpieczona opuszcza swoje miejsce zamieszkania;
  - poza Polskę – ma miejsce, gdy osoba Ubezpieczona przekroczy granicę Polski lub wsiądzie do samolotu; w celu udania się w Podróż;
- 13. Suma ubezpieczenia** – wskazana w Polisie maksymalna kwota, jaką możemy wypłacić z Umowy;
- 14. Umowa Podróży** – dokument wydany przez organizatora, przewoźnika, dystrybutora lub wypożyczalnię, na rzecz osoby Ubezpieczonej. W Umowie Podróży muszą być podane niezbędne warunki umowy. W zależności od jej rodzaju może to być: miejsce pobytu, numer umowy, cena, data, godzina rozpoczęcia, godzina zakończenia. Umową Podróży jest:
- umowa uczestnictwa w imprezie turystycznej;
  - umowa uczestnictwa w rejsie;
  - umowa rezerwacji noclegu;
  - umowa czarteru jachtu;
  - umowa wynajmu auta osobowego lub kampera;
  - umowa uczestnictwa w konferencji, szkoleniu, kursie, warsztatach;
  - bilet lotniczy, promowy, autokarowy, kolejowy;
  - bilet na wydarzenie kulturalne o charakterze sportowym, artystycznym lub rozrywkowym.

Wydarzeniem kulturalnym jest dla nas np. koncert, festiwal muzyczny, spektakl teatralny, wystawa, mecz.

- 15. Umowa** – umowa ubezpieczenia, którą zawierasz z nami i której przedmiotem są koszty rezygnacji lub koszty przerwania Umowy Podróży przez osobę Ubezpieczoną;
- 16. Współuczestnik Podróży** – to osoba, która razem z osobą Ubezpieczoną zarezerwowała Podróż i której dane znajdują się:
- w tej samej Umowie Podróży;
  - w innej Umowie Podróży, ale w tej samej Polisie.
- 17. Wypadek** – to zdarzenie, które:
- wystąpiło nagle;
  - jest niezależne od woli osoby Ubezpieczonej, Współuczestnika Podróży, ich Osób bliskich i jest wywołane przyczyną zewnętrzną;
  - nastąpiło przed Rozpoczęciem Podróży lub w jej trakcie;
  - powoduje konieczność rezygnacji z Podróży lub jej przerwania w celu leczenia.
- 18. Wypadek drogowy** – to zdarzenie, które:
- wystąpiło nagle;
  - jest niezależne od woli osoby Ubezpieczonej, Współuczestnika Podróży, ich Osób bliskich i powstało w ruchu drogowym;
  - nastąpiło przed Rozpoczęciem Podróży lub w jej trakcie;
  - powoduje konieczność rezygnacji z Podróży lub jej przerwania;
- Za Wypadek drogowy nie uznajemy awarii mechanicznej;
- 19. Zdarzenie losowe** – grad, huragan, klęska żywiołowa, lawina, mgła, osunięcie się ziemi, powódź, pożar, przepięcie, śnieg, trzęsienie ziemi, uderzenie pioruna, uderzenie pojazdu, ulewa, upadek drzewa lub innych przedmiotów, upadek statku powietrznego, wybuch, zalanie, zapadanie się ziemi.



## 1.2. Kto może być ubezpieczony?

1. Ochroną ubezpieczeniową obejmujemy osoby fizyczne, które na stałe mieszkają w Polsce, bez ograniczeń wiekowych.

## 1.3. Jaki jest zakres Umowy?

1. Umowa może zawierać:
  - a) Ubezpieczenie rezygnacji z Podróży lub;
  - b) Ubezpieczenie przerwania Podróży lub;
  - c) Ubezpieczenie rezygnacji i przerwania Podróży.
2. Ochroną obejmujemy Podróż:
  - a) Na terenie Polski;
  - b) Poza Polskę.

Pamiętaj, że możesz zawrzeć z nami Umowę, która obejmuje ochroną Podróż po Polsce lub Podróż zagraniczną do dowolnego kraju na świecie.

Umową Podróży może być zarówno zorganizowana wycieczka z biura podróży, jak również samodzielnie kupiony nocleg czy bilety lotnicze.

Ubezpieczyć możesz również Umowy Podróży kupione na zagranicznych stronach organizatorów lub przewoźników.

## 1.4. Wyłączenia – czyli kiedy nie będziemy mogli wypłacić pieniędzy?

W całym Punkcie 1.4 zwracamy się bezpośrednio do osoby Ubezpieczonej (będziemy pisać do Ciebie „na Ty”), ponieważ to Ty będziesz korzystać z ochrony ubezpieczeniowej w ramach Ubezpieczenia rezygnacji lub przerwania podróży i Ciebie dotyczą te wyłączenia.

1. Wyłączenia ochrony, które opisaliśmy w tym punkcie 1.4 „Wyłączenia – czyli kiedy nie będziemy mogli wypłacić pieniędzy?” obowiązują Ciebie, Twojego Współuczestnika Podróży oraz wasze Osoby bliskie.
2. Nie wypłacimy pieniędzy za Przyczyny rezygnacji lub przerwania podróży, które powstały wskutek:
  - a) Istniejącego problemu zdrowotnego;

### Jak to działa?

2 miesiące przed zawarciem z nami Umowy przydarzył Ci się wypadek – skręcone kolano, które wymagało leczenia. Nie możesz odbyć Podróży, bo Twój powrót do zdrowia trwa dłużej niż zakładano lub wymaga dodatkowego leczenia. W takiej sytuacji nie wypłacimy pieniędzy za rezygnację z Podróży lub jej przerwanie.

Jeśli masz zdiagnozowaną chorobę przewlekłą, np. nadciśnienie czy cukrzycę i na stałe przyjmujesz leki, które pozwalają na kontrolowanie Twojej choroby, a przed Podróżą nastąpi nagłe pogorszenie Twojego zdrowia z powodu choroby przewlekłej, wypłacimy pieniądze za rezygnację z Podróży lub jej przerwanie.

- b) próby samobójczej samobójstwa, samookaleczenia się;
- c) zaburzeń psychicznych lub innych zaburzeń, zachowań, w tym nerwic zakwalifikowanych w Międzynarodowej Statystycznej Kwalifikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych;
- d) przebywania w stanie po użyciu alkoholu, działania narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub psychoaktywnych, leków których nie zalecił lekarz;
- e) winy umyślnej, rażącego zaniedbania, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- f) usiłowania popełnienia lub popełnienia czynu zabronionego z winy umyślnej;
- g) eksplozji atomowej, promieniowania radioaktywnego;
- h) działań wojennych, konfliktów zbrojnych, aktywnego lub dobrowolnego udziału w aktach przemocy lub w aktach terroru, czy strajkach;
- i) rozruchów, zamieszek ogłoszonych przed zawarciem z nami Umowy;

- j) ogłoszenia upadłości lub zakończenia działalności przez organizatora, przewoźnika, dystrybutora lub wypożyczalnię z powodu sytuacji finansowej;
  - k) korzystania z samolotu nielicencjonowanych linii lotniczych jako pilot, członek załogi lub pasażer;
  - l) niewykonania szczepień z powodów innych niż medyczne;
  - m) działań wbrew miejscowemu prawu, zakazom i nakazom władz lokalnych;
  - n) nie przestrzegania zaleceń lekarza lub poddania się zabiegom o charakterze medycznym poza kontrolą lekarską lub uprawnionych do tego osób;
  - o) prowadzenia pojazdu mechanicznego bez wymaganych uprawnień;
  - p) odwołania, zmiany terminu lub przerwy w imprezie turystycznej, rejsie, konferencji, szkoleniu, kursie, warsztatach, wydarzeniu kulturalnym przez organizatora, przewoźnika, dystrybutora lub wypożyczalnię.
3. Ponadto nie wypłacimy Ci pieniędzy, jeśli Ty lub Twój Współuczestnik Podróży:
- a) posiadacie przeciwskazania lekarskie do Podróży, o których wiedzieliście przed zawarciem z nami Umowy;
  - b) macie skierowanie na operację lub leczenie w szpitalu, o których wiedzieliście przed zawarciem z nami Umowy;
  - c) planujecie leczenie lub macie zamiar skorzystać z opieki zdrowotnej w czasie Podróży;
  - d) zostaliście skierowani na kwarantannę:
    - z powodu przebywania w docelowym miejscu Podróży lub miejscu, przez które przejeżdżacie lub;

#### **Jak to działa?**

Planujesz wyjazd do Tajlandii i masz zawartą z nami Umowę. Przed wyjazdem władze Tajlandii ogłaszają, że wymagają od turystów odbycia 7-dniowej kwarantanny. Jeśli z tego powodu zrezygnujesz z zaplanowanej Podróży, to nie będziemy mogli wypłacić Ci pieniędzy.

- z powodu przebywania na określonym obszarze geograficznym (danego kraju, regionu, województwa, gminy, miasta lub ich części) lub;

#### **Jak to działa?**

Planujesz podróż i przed jej rozpoczęciem władze Twojego miasta nałożyły na wszystkich mieszkańców obowiązkową kwarantannę. Jeśli z tego powodu nie będzie możliwe Rozpoczęcie Podróży, to nie będziemy mogli wypłacić Ci pieniędzy.

- z powodu przebywania na statku lub jachcie objętym kwarantanną lub;
  - podczas Podróży poza Polską przez Sanepid lub inne służby medyczne lub;
  - która nie jest potwierdzona imiennym dokumentem z datami jej trwania, wydanym przez służby medyczne.
- e) na biletach przewoźnika nie ma dat;
  - f) daty w Umowach Podróży nie zawierają się w datach Podróży określonych na Polisie;
  - g) koszty, które poniesiesz nie będą wskazane w Umowie Podróży;
  - h) organizator nie wpuścił Ciebie lub Współuczestnika Podróży na teren wydarzenia kulturalnego, konferencji, szkolenia, kursu lub warsztatów i nie wykorzystasz biletu.
4. Nie wypłacimy pieniędzy z ubezpieczenia jeśli dokumentację medyczną, potwierdzającą konieczność rezygnacji lub przerwania Podróży wystawisz Ty, Współuczestnik Podróży, Twoja Osoba bliska lub Osoba bliska Współuczestnika Podróży.
5. Nie wypłacimy pieniędzy z ubezpieczenia, jeśli miałyby być przeznaczone na rzecz (lub w celu):
- a) osoby, która występuje na liście sankcyjnej;
  - b) osoby, która mieszka w krajach o nieakceptowalnym poziomie ryzyka (kraje UHRC), a także na rzecz podmiotów, które prowadzą swoją działalność lub posiadają swoją siedzibę w jednym z krajów UHRC;
  - c) organów rządowych, władz publicznych lub też ich agend (w tym także ambasad) krajów UHRC (niezależnie od miejsca ich lokalizacji lub siedziby);
  - d) osób lub podmiotów, które działają w imieniu i na rzecz organów rządowych krajów UHRC (niezależnie od miejsca ich lokalizacji lub siedziby);
  - e) podmiotu, niezależnie od miejsca lokalizacji lub siedziby, który należy lub kontroluje pośrednio lub bezpośrednio jedna z osób lub podmiotów, które wymieniliśmy w ppkt. a) – d);
  - f) finansowania towarów lub usług które pochodzą, są sprowadzane, przekazywane, transportowane, przeładowywane do/z lub za pośrednictwem krajów UHRC;

Przez kraje UHRC rozumiemy kraje o nieakceptowalnym poziomie ryzyka, identyfikowane na podstawie wiarygodnych źródeł o charakterze publicznym. Szczególnie na podstawie: raportów, które zawierają wyniki ewaluacji krajowych systemów przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu przeprowadzanych przez Komisję Unii Europejskiej oraz Grupę Specjalną do spraw Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy (FATF), rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych w zakresie embarg handlowych nakładanych na kraje, które łamią prawa człowieka. Lista krajów UHRC może zmieniać się w związku ze zmianą kwalifikacji dokonaną przez wskazane wyżej organizacje.

Aktualna lista krajów UHRC dostępna jest na stronie [www.nn.pl/uhrc](http://www.nn.pl/uhrc).

### 1.5. Jak i kiedy zawrzeć Umowę?

1. Jeśli złożysz wniosek o zawarcie z nami Umowy za pomocą formularza na stronie internetowej lub telefonicznie – Propozycja jest ważna w dniu jej otrzymania. Aby otrzymać Polisę, musisz dokończyć zakup i zapłacić składkę.
2. Jeśli nie dokończysz zakupu w jednej sesji, Propozycja przestaje nas wiązać. Aby zawrzeć Umowę, musisz dokonać zakupu ponownie.
3. Jeśli otrzymasz Propozycję w rozmowie bezpośredniej lub telefonicznej z agentem ubezpieczeniowym lub naszym pracownikiem – Propozycja jest ważna na warunkach, które obowiązują w dniu jej otrzymania. Aby zawrzeć Umowę musisz zapłacić składkę przed dniem rozpoczęcia ochrony.
4. Umowę z wybranym zakresem ochrony zawieramy z Tobą, jeśli przyjmiesz Propozycję i zapłacisz składkę. Jeśli nie zapłacisz składki Umowa nie zostaje zawarta.
5. Umowę zawieramy pod warunkiem, że ani Ty, ani osoba Ubezpieczona ani pełnomocnik, nie znajdujecie się na jakiegokolwiek liście osób objętych sankcjami finansowymi lub podejrzanych o terroryzm, terrorystów lub członków organizacji terrorystycznych (listy sankcyjne). Jeśli dowiemy się, że Ty, osoba Ubezpieczona lub pełnomocnik znajdujecie się na liście sankcyjnej, poinformujemy Właściciela Cię w ciągu 10 dni od wystawienia Polisy o tym, że nie zawarliśmy Umowy a wystawiona Polisa jest nieważna. Jeżeli w czasie trwania Umowy okaże się, że Ty, osoba Ubezpieczona lub pełnomocnik zostaliście wpisani na listę sankcyjną, podejmiemy działania, które wynikają z przepisów prawa.
6. Polisę doręczymy w sposób zaakceptowany przez Ciebie przy składaniu wniosku.
7. Umowę możesz zawrzeć w terminach, które wskazujemy w Tabeli Nr 1. Dni liczymy od dnia wpłaty zaliczki lub pełnej kwoty za Umowę Podróży w zależności od tego, co zostało zapłacone jako pierwsze.

Tabela Nr 1

Liczba dni, które pozostały do Rozpoczęcia Podróży od dnia zawarcia Umowy Podróży	Termin zawarcia Umowy rezygnacji z Podróży	Termin zawarcia Umowy przerwania Podróży
60 dni i więcej	najwcześniej w dniu zawarcia Umowy Podróży ale nie później niż 60 dni przed Rozpoczęciem Podróży	w dniu zawarcia Umowy Podróży oraz w dowolnym momencie ale nie później niż 1 dzień przed datą Rozpoczęcia Podróży
od 59 do 30 dni	w dniu zawarcia Umowy Podróży oraz przez kolejne 10 dni	
od 29 do 8 dni	w dniu zawarcia Umowy Podróży oraz przez kolejne 2 dni	
od 7 dni do 1 dnia	w dniu zawarcia Umowy Podróży	

Umowy nie możesz zawrzeć, jeśli dzień zakupu Umowy Podróży jest jednocześnie dniem Rozpoczęcia Podróży.

8. Jeśli chcesz ubezpieczyć więcej niż jedną Umowę Podróży, jako Sumę ubezpieczenia wskaż ich łączny koszt, pod warunkiem, że Umowy Podróży zostały zawarte tego samego dnia.

#### **Jak to działa?**

Udało Ci się kupić nocleg we Włoszech za 2500 zł oraz bilety lotnicze w obie strony za 1200 zł. Oprócz tego planujesz wziąć udział w festiwalu muzycznym, na który bilet kosztuje 500 zł.

Możesz ubezpieczyć wszystkie te Umowy Podróży na jednej Umowie, pod warunkiem, że zostały kupione tego samego dnia. Łączna kwota umów, czyli 4200 zł jest Twoją Sumą Ubezpieczenia.

9. Jeśli Umowy Podróży zostały zawarte w różnych dniach, to każda z tych umów wymaga odrębnej Umowy ubezpieczenia.

### **1.6. Okres ubezpieczenia – kiedy się rozpoczyna i jak długo trwa?**

1. Okres ubezpieczenia wskazujemy w Polisie – od daty rozpoczęcia ochrony do daty końca ochrony ubezpieczeniowej.
2. Umowę możesz zawrzeć na maksymalny okres 365 dni.
3. Ochrona ubezpieczeniowa zaczyna się dla ubezpieczenia:
  - a) rezygnacji z Podróży – dzień po zawarciu z nami Umowy;
  - b) przerwania Podróży – w chwili Rozpoczęcia Podróży; pod warunkiem opłacenia składki.
4. Nasza ochrona kończy się:
  - a) z upływem okresu ubezpieczenia lub;
  - b) z dniem odstąpienia przez Ciebie od Umowy lub;
  - c) z dniem wyczerpania Sumy ubezpieczenia (kiedy wypłacimy jej równowartość) lub;
  - d) w chwili Rozpoczęcia Podróży przez osobę Ubezpieczoną dla ubezpieczenia rezygnacji z Podróży lub;
  - e) w chwili przerwania Podróży przez osobę Ubezpieczoną dla ubezpieczenia przerwania Podróży;w zależności od tego, co nastąpi pierwsze.

### **1.7. Suma ubezpieczenia – jak działa?**

1. Sumę ubezpieczenia w złotych określasz podczas wypełnianiu wniosku.
2. Sumę ubezpieczenia wskazujemy w Polisie.
3. Suma ubezpieczenia jest osobna dla każdej z osób Ubezpieczonych.
4. Maksymalna wysokość Sumy ubezpieczenia to 30 000 zł.
5. Za każdym razem, gdy wypłacimy pieniądze Suma ubezpieczenia pomniejsza się.

Pamiętaj, że jeśli chcesz ubezpieczyć więcej niż jedną Umowę Podróży, Sumą ubezpieczenia będzie ich łączny koszt (tylko jeśli zostały zawarte tego samego dnia- jeśli zostały zawarte w różnych dniach, każda z tych umów wymaga odrębnej Umowy).

6. Jeśli cena w Umowie Podróży jest podana w innej walucie niż złoty, przelicz ją na złote na podstawie średniego kursu NBP z dnia zawarcia z nami Umowy. Tak ustalisz wysokość Sumy ubezpieczenia w złotych.

Pamiętaj, że na jednej Polisie możesz ubezpieczyć kilka Umów Podróży, jeśli ich łączny koszt nie przekracza 30 000 zł i jeśli zostały zawarte tego samego dnia.

Jeśli Twoja Umowa Podróży (np. wycieczka do Dubaju z biurem podróży) kosztowała np. 50 000 zł to maksymalnie możesz ją ubezpieczyć do 30 000 zł.

### **1.8. Składka – jak ustalamy jej wysokość?**

1. Wysokość składki za Umowę ustalamy zgodnie z obowiązującą u nas taryfą składek na podstawie wybranego przez Ciebie zakresu i Sumy ubezpieczenia, zastosowanych zniżek i zwyżek.
2. Składkę płacisz w złotych, jednorazowo za cały okres ubezpieczenia.
3. Za dzień zapłacenia składki przyjmujemy dzień, w którym składka wpłynie na nasz rachunek bankowy.
4. Składkę zapłacisz przez bramkę płatności online.

### 1.9. Jak możesz zmienić dane na Polisie?

1. Możesz zmienić swoje dane osobowe lub dane osób Ubezpieczonych.
2. Wymaga to naszej zgody. Zmiany te potwierdzamy osobnym dokumentem.
3. Informacje o zmianach, jakich chcesz dokonać, możesz przekazać do nas mailem na: info@nn.pl.

### 1.10. Jak możesz odstąpić od Umowy?

1. Możesz odstąpić od Umowy, jeśli okres ubezpieczenia jest dłuższy niż 30 dni.
2. Odstąpienie od Umowy wymaga Twojego pisemnego oświadczenia. Oświadczenie możesz złożyć do nas w terminie 30 dni, od dnia zawarcia Umowy. Forma pisemna to dla nas również wysłanie maila na: info@nn.pl.
3. Jeśli zawrzesz z nami Umowę za pomocą środków porozumiewania się na odległość, możesz odstąpić od niej do 30 dni od chwili:
  - a) gdy poinformujemy Cię, że zawarliśmy Umowę lub;
  - b) od dnia potwierdzenia informacji o Umowie wymaganych przepisami prawa jeżeli, jest to termin późniejszy.
4. Składkę zwrócimy pomniejszoną o kwotę za wykorzystany okres ochrony. Składkę zwrócimy Ci w ciągu 30 dni od dnia, otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.
5. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje, jeśli wypłaciliśmy Ci pełną sumę ubezpieczenia, przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy.

### 1.11. Czy możesz wypowiedzieć Umowę?

1. Jeśli Umowa została zawarta na okres krótszy niż 6 miesięcy to nie ma możliwości jej wypowiedzenia.
2. Jeśli Umowa została zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy to możesz ją wypowiedzieć w każdym momencie – wystarczy wysłać do nas pisemny wniosek lub mail. Nasz adres to: info@nn.pl.
3. Umowę rozwiążemy z końcem miesiąca kalendarzowego, w którym złożysz wniosek.
4. My możemy wypowiedzieć Umowę jedynie w przypadkach opisanych w kodeksie cywilnym, z zachowaniem 7-dniowego terminu wypowiedzenia.
5. Jeśli Umowa zostanie wypowiedziana (przez nas lub przez Ciebie), składkę zwrócimy na wskazany przez Ciebie rachunek bankowy w ciągu 30 dni od dnia złożenia wypowiedzenia. Pomniejszymy ją o kwotę za wykorzystany okres ochrony.

### 1.12. Co zrobić po szkodzie?

1. Szkodę możesz zgłosić Ty, osoba Ubezpieczona lub inna osoba.
2. Osoba Ubezpieczona ma obowiązek poinformować organizatora, przewoźnika, dystrybutora lub wypożyczalnię, z którymi zawarła Umowę Podróży najlepiej w ciągu 3 dni o tym, że musi zrezygnować z Umowy Podróży lub ją przerwać. Jeśli zrobi to później i przez to otrzyma mniejszy zwrot lub go nie otrzyma – możemy odpowiednio pomniejszyć wypłatę pieniędzy.
3. Jeśli Choroba, Wypadek, Wypadek drogowy lub Istniejący problem zdrowotny nie pozwala osobie Ubezpieczonej powiadomić organizatora, przewoźnika, dystrybutora lub wypożyczalni w ciągu 3 dni, należy powiadomić ich najszybciej jak będzie to możliwe. W takiej sytuacji zwrócimy pełną kwotę.
4. Osoba zgłaszająca szkodę powinna też poinformować nas, najlepiej w ciągu 7 dni, że osoba Ubezpieczona:
  - a) musi zrezygnować z Podróży lub;
  - b) ją przerwać.
5. Może to zrobić:
  - a) mailowo: szkody.podrozne@nn.pl lub;
  - b) telefonicznie: (+48) 22 563 12 10.
6. Osoba zgłaszająca powinna podać nam dane kontaktowe do siebie i informacje, które są niezbędne do ustalenia okoliczności zdarzenia, abyśmy mogli wypłacić pieniądze z ubezpieczenia. Wraz ze zgłoszeniem szkody należy przesłać:
  - a) Umowę Podróży wraz z dowodem jej zapłaty;
  - b) zgłoszenie złożone przez osobę Ubezpieczoną do organizatora, przewoźnika, dystrybutora lub wypożyczalni o zwrot pieniędzy z powodu rezygnacji lub przerwania Umowy Podróży oraz potwierdzenie zwrotu jeśli je otrzyma;
  - c) opis Przyczyny, która spowodowała rezygnację lub przerwanie Podróży.
7. Dodatkowo możemy wymagać:
  - a) do zgłoszeń z Przyczyn zdrowotnych:

- dokumentacji medycznej potwierdzającą Chorobę, Chorobę przewlekłą lub Wypadek oraz zaświadczenie lekarskie o niezdolności do podróży (ZLA);
  - w przypadku śmierci osoby Ubezpieczonej, Współuczestnika Podróży, Osoby bliskiej osobie Ubezpieczonej lub Współuczestnikowi Podróży – odpis aktu zgonu;
  - dowodu pokrewieństwa (akt urodzenia, akt małżeństwa) w przypadku Przyczyny z udziałem członków rodziny;
- b) do zgłoszeń z Przyczyny kwarantanny:
- zawiadomienia od uprawnionego organu administracji publicznej zawierającego szczegóły dotyczące okresu kwarantanny, wydane imiennie dla osoby Ubezpieczonej lub Współuczestnika Podróży;
- c) do zgłoszeń z Przyczyny Wypadku drogowego:
- raportu z policji, który opisuje i potwierdza Wypadek drogowy;
- d) do zgłoszeń z Przyczyny Zdarzeń losowych:
- potwierdzenia od właściwych służb ratowniczych/ władz administracyjnych;
- e) do zgłoszeń z Przyczyny pracy:
- umowy o pracę;
  - pisma od pracodawcy, które zawiera wypowiedzenie umowy o pracę z podaniem przyczyny jej wypowiedzenia;
- f) do zgłoszeń z pozostałych Przyczyn, niewymienionych tutaj:
- dokumentów wydanych przez instytucje lub upoważnione władze administracji publicznej, które potwierdzą Przyczynę.

W większości przypadków wystarczą nam skany lub kopie dokumentów. Jeśli jednak będziemy potrzebowali oryginałów poprosimy o ich przesłanie.

8. Możemy poprosić o przetłumaczenie na język polski przesłanych nam dokumentów, napisanych w języku innym niż: angielski, francuski, hiszpański, niemiecki, rosyjski, włoski.
9. Jeśli to możliwe osoba Ubezpieczona powinna postarać się zmniejszyć rozmiar szkody.
10. Jeśli podczas zgłaszania szkody osoba zgłaszająca szkodę poda nam nieprawdziwe informacje lub celowo poda je niepełne, a będzie to miało wpływ na powstanie, rozmiar szkody lub ustalenie zakresu naszej odpowiedzialności, możemy:
  - a) zmniejszyć kwotę zwrotu pieniędzy;
  - b) odmówić zwrotu pieniędzy.

### 1.13. Jak wypłacamy pieniądze?

1. Po przyjęciu zgłoszenia sprawdzimy co dokładnie zaszło. Sprawdzimy czy zgłoszenie obejmuje Przyczynę i czy wypłacimy pieniądze z Umowy. Dodatkowo poinformujemy osobę zgłaszającą szkodę, jakich potrzebujemy dokumentów. Zrobimy to pisemnie lub w inny sposób na który otrzymamy zgodę.
2. Wypłacimy pieniądze z ubezpieczenia do 30 dni od dnia, kiedy otrzymamy zgłoszenie o szkodzie. Jeśli będziemy wiedzieć, że nie wypłacimy pieniędzy w tym terminie, wcześniej poinformujemy osobę zgłaszającą dlaczego.
3. Jeśli będziemy mieć wątpliwości co do słuszności całości wypłaty bądź jej części, to wypłacimy bezsporną część pieniędzy do czasu, gdy wyjaśnimy wszystkie okoliczności. Zrobimy to do 30 dni od daty otrzymania zgłoszenia. Pozostałą część pieniędzy wypłacimy w ciągu 14 dni od dnia wyjaśnienia okoliczności szkody.
4. Jeśli uznamy, że osobie Ubezpieczonej przysługuje w danej sytuacji mniejsza wypłata, poinformujemy ją o tym. Wskażemy też okoliczności oraz podstawę prawną, która uzasadnia nasze stanowisko.
5. Wypłacamy pieniądze z ubezpieczenia w złotych. Jest to równowartość kwot w innych walutach, którą obliczamy na podstawie średniego kursu NBP z dnia, kiedy zostały poniesione.
6. Wypłatę pieniędzy z ubezpieczenia ustalamy na podstawie:
  - a) niezbędnych dokumentów, które otrzymamy lub o które dodatkowo poprosimy;
  - b) dokumentu potwierdzającego prawo do otrzymania świadczenia. W przypadku śmierci osoby Ubezpieczonej i braku wskazania osób Uposażonych pieniądze wypłacamy osobom bliskim osobie Ubezpieczonej w kolejności: małżonkowi, dzieciom (w częściach równych), rodzicom (w częściach równych), innym ustawowym spadkobiercom.

#### 1.14. Jakie koszty zwracamy?

1. Zwrócimy do 100 % udokumentowanych kosztów określonych w Umowie Podróży, które osoba Ubezpieczona poniesie w związku z rezygnacją z Podróży lub przerwaniem Podróży, do wysokości Sumy ubezpieczenia.
2. Jeśli Podróż obejmuje wyłącznie bilety, to zwrócimy pieniądze za niewykorzystany bilet. Jeśli bilet obejmuje Podróż tam i z powrotem, a nie jest określona cena biletu powrotnego, zwrócimy pieniądze za połowę ceny biletu.
3. Zwrócimy tylko te koszty, które nie zostały zwrócone osobie Ubezpieczonej przez organizatora, przewoźnika, dystrybutora lub wypożyczalnię.

W razie przerwania Podróży, jeżeli zarezerwujesz pobyt w hotelu na 10 dni, a po 3 dniach musisz wrócić z powodu np. zalania Twojego mieszkania, to zapłacimy Ci za niewykorzystany pobyt, czyli za 7 dni.

Jeśli Twoja Podróż obejmuje kilka różnych noclegów, które objęliśmy ochroną w Umowie to zwrócimy Ci pieniądze za każdy niewykorzystany nocleg.

4. Jeśli Współuczestnik Podróży zrezygnuje ze wspólnej umowy rezerwacji noclegu z osobą Ubezpieczoną z Przyczyn wskazanych w Tabeli Nr 2 i nie będzie możliwości odwołania rezerwacji to zwrócimy koszty zakwaterowania Współuczestnika Podróży.

Masz zawartą z nami Umowę oraz zarezerwowany pokój w hotelu dla 2 osób i dowiadujesz się, że Twój Współuczestnik Podróży nie może z Tobą jechać (zachorował i lekarz sprzeciwił się jego Podróż), a Ty chcesz rozpocząć Podróż, to zwrócimy Ci pieniądze za koszt noclegu Współuczestnika Podróży.

## Rozdział 2. Ubezpieczenie rezygnacji z Podróży

W całym Rozdziale 2 zwracamy się bezpośrednio do osoby Ubezpieczonej (będziemy pisać do Ciebie „na Ty”), ponieważ to Ty będziesz korzystać z ochrony ubezpieczeniowej w ramach Ubezpieczenia rezygnacji z Podróży i Ciebie dotyczą te Przyczyny.

### 2.1 Z jakich Przyczyn możesz zrezygnować z Podróży?

1. Zwrócimy Ci koszty jakie poniesiesz, jeśli zrezygnujesz ze swojej Podróży z powodu Przyczyny lub Przyczyn, które wskazaliśmy w Tabeli Nr 2.

**Tabela Nr 2 – Przyczyny rezygnacji z Podróży**

Przyczyna	Opis
Awaria pojazdu	1. Awaria pojazdu (Twojego lub Współuczestnika Podróży) w dniu Rozpoczęcia Podróży, jeśli uniemożliwia dalszą jazdę w sposób bezpieczny i zgodny z przepisami.
Choroba, w tym Choroba pandemiczna lub epidemiczna oraz Choroba Przewlekła	2. Choroba lub Choroba Przewlekła (Twoja lub Współuczestnika Podróży), która nie pozwala Wam Rozpocząć Podróży.  Pamiętaj, że przeciwskazania do Podróży musi potwierdzić pisemnie lekarz.  3. Choroba lub Choroba Przewlekła Osoby bliskiej (Twojej lub Współuczestnika Podróży), która nie bierze udziału w Podróż, a która wymaga natychmiastowej hospitalizacji i która nie zakończy się przed Rozpoczęciem Podróży.

Przyczyna	Opis
Ciąża	<p>4. Ciąża, Twoja lub Współuczestniczki Podróży, którą potwierdzasz po zawarciu z nami Umowy.</p> <p>Powodem Twojej rezygnacji z Podróży mogą być również komplikacje związane z ciążą.</p>
Kradzież dokumentów albo pojazdu	<p>5. Kradzież dokumentów (Twoich lub Współuczestnika Podróży) niezbędnych do rozpoczęcia Podróży:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) paszportu;</li> <li>b) dowodu osobistego;</li> <li>c) wizy.</li> </ul> <p>Pamiętaj, że będziemy wymagać dowodów, które potwierdzą próbę wyrobienia lub ponownego uzyskania tych dokumentów.</p> <p>6. Kradzież pojazdu (Twojego lub Współuczestnika Podróży), którym mieliście jechać w Podróż lub do miejsca wyjazdu np. na lotnisko.</p> <p>Pamiętaj, że kradzież pojazdu musisz zgłosić na Policję.</p>
Kwarantanna	<p>7. Kwarantanna nałożona na Ciebie lub Współuczestnika Podróży przez służby medyczne, z powodu zakażenia chorobą zakaźną, chorobą epidemiczną lub chorobą pandemiczną, która nie zakończy się do dnia Rozpoczęcia Podróży.</p> <p>Nie każda kwarantanna jest objęta ochroną – sprawdź wyłączenia – czyli kiedy nie będziemy mogli wypłacić Ci pieniędzy punkt 1.4.</p> <p>8. Pamiętaj, że Ty lub Współuczestnik Podróży będziecie musieli przedstawić imienny dokument, który potwierdzi fakt przebywania na kwarantannie w danym terminie np. z Internetowego Konta Pacjenta (IKP).</p>
Praca	<p>9. Wypowiedzenie umowy o pracę, jeśli wypowie ją pracodawca (Tobie lub Współuczestnikowi Podróży) przed Rozpoczęciem Podróży:</p> <p>Pamiętaj że:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) zwolnienie z pracy nie może być zawinione przez Ciebie ani Twojego Współuczestnika Podróży;</li> <li>b) zatrudnienie musi mieć charakter umowy o pracę (na czas nieokreślony lub określony i nie może to być umowa cywilnoprawna);</li> <li>c) okres zatrudnienia musi trwać nieprzerwanie przez 6 miesięcy u tego pracodawcy.</li> </ul> <p>10. Rozpoczęcie pracy, jeśli pracodawca wyznaczy Tobie lub Współuczestnikowi Podróży, datę rozpoczęcia pracy w czasie zaplanowanej Podróży, o ile jest to stałe, odpłatne zatrudnienie (z wyjątkiem umów cywilnoprawnych).</p> <p>11. Oddelegowanie lub odwołanie z urlopu, jeśli (Ty lub Współuczestnik Podróży lub Osoba bliska) służycie w siłach zbrojnych.</p> <p>Pamiętaj, że ochroną nie obejmujemy sytuacji spowodowanych wojną lub postępowaniem dyscyplinarnym.</p>



Przyczyna	Opis
	<p>12. Zmiana miejsca wykonywania pracy, jeśli pracodawca (Twój lub Współuczestnika Podróży) zmienił Wam na stałe, miejsce wykonywania pracy o co najmniej 150 kilometrów od obecnego miejsca zamieszkania.</p> <p>Ochroną obejmujemy również sytuację, kiedy taka zmiana dotyczy współmałżonka (Twojego lub Współuczestnika Podróży).</p>
	<p>13. Klęska żywiołowa lub wypadek, jeśli pracodawca wezwał do stawienia się w pracy (Ciebie lub Współuczestnika Podróży) jako pracownika służb ratunkowych, w związku z wypadkiem lub klęską żywiołową w zaplanowanym czasie Podróży.</p>
Rozwód lub separacja	<p>14. Rozwód lub separacja sądowa (Twoja lub Współuczestnika Podróży), która nastąpiła przed Rozpoczęciem Podróży.</p> <p>Pamiętaj, że współmałżonek Twój lub Współuczestnika Podróży musi być wymieniony w Umowie Podróży.</p>
Śmierć	<p>15. Zgon Twój lub Współuczestnika Podróży.</p> <p>16. Zgon Osoby bliskiej (Twojej lub Współuczestnika Podróży) lub psa asystującego przed Rozpoczęciem Podróży.</p>
Wezwanie do sądu	<p>17. Wezwanie do sądu, jeśli otrzymasz je (Ty lub Współuczestnik Podróży) i obecność Twoja lub Współuczestnika Podróży jest obowiązkowa, a termin wezwania przypada zaplanowanym czasie Podróży.</p> <p>Pamiętaj, że dotyczy to sytuacji, kiedy nie znacie terminu rozprawy w chwili zawarcia z nami Umowy.</p> <p>18. Wezwanie na rozprawę rozwodową, jeśli otrzymasz je (Ty lub Współuczestnik Podróży) i obecność Twoja lub Współuczestnika Podróży jest obowiązkowa, a data rozprawy przypada w zaplanowanym czasie Podróży.</p> <p>Pamiętaj, że dotyczy to sytuacji, kiedy nie znacie terminu rozprawy w chwili zawarcia z nami Umowy.</p>
Wypadek	<p>19. Wypadek (Twój lub Współuczestnika Podróży), jeśli spowoduje ograniczenie samodzielności ruchowej, której nie Ty lub Współuczestnik Podróży nie odzyska do daty Rozpoczęcia Podróży.</p> <p>Ograniczenie samodzielności ruchowej to dla Nas sytuacja kiedy:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>nie możesz samodzielnie poruszać się lub;</li> <li>zadbać o siebie bez pomocy innych osób.</li> </ol> <p>Pamiętaj, że przeciwskazania do Podróży musi potwierdzić pisemnie lekarz.</p> <p>20. Wypadek Osoby bliskiej (Twojej lub Współuczestnika Podróży), która nie bierze udziału w Podróży, jeśli Osoba bliska wymaga natychmiastowej hospitalizacji przed Rozpoczęciem Podróży.</p> <p>Pamiętaj, że konieczność hospitalizacji musi potwierdzić pisemnie lekarz.</p>
Wypadek drogowy	<p>21. Wypadek drogowy (Twój lub Współuczestnika Podróży) w dniu Rozpoczęcia Podróży, który spowoduje konieczność skorzystania z pomocy medycznej.</p> <p>Pamiętaj, że przeciwskazania do Podróży musi potwierdzić pisemnie lekarz.</p> <p>22. Wypadek drogowy (Twój lub Współuczestnika Podróży) w dniu Rozpoczęcia Podróży, jeśli uszkodzenie pojazdu uniemożliwia jazdę w sposób bezpieczny i zgodny z przepisami.</p> <p>Pamiętaj, że Wypadek drogowy musi zostać udokumentowany przez Policję.</p>

Przyczyna	Opis
Zdarzenia losowe	<p>23. Szkoda w miejscu zamieszkania (Twoim lub Współuczestnika Podróży), która powstała wskutek Zdarzenia losowego lub przestępstwa i która powoduje konieczność osobistego podjęcia w tej sprawie czynności prawnych lub administracyjnych.</p>
	<p>24. Klęska żywiołowa lub trudne warunki pogodowe, przez które Przewoźnik nie jest w stanie dowieźć Cię do planowanego miejsca Podróży w ciągu 24 godzin od planowanego czasu przyjazdu.</p> <p>Jeśli jednak uda Ci się dotrzeć do miejsca Podróży w inny sposób, to zwrócimy Ci koszty:</p> <p>a) zastępczego środka transportu, wykorzystanego przez Ciebie w Podróży;</p> <p>b) niewykorzystanego noclegu.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Jeśli Twój lot zostanie anulowany, ponieważ na Islandii wybuchł wulkan – zwrócimy Ci koszty związane z rezygnacją z Podróży lub jeśli dotrzesz na miejsce w inny sposób – koszty zastępczego transportu i niewykorzystanego noclegu.</p> </div> <p>Pamiętaj, że wypłatę pomniejszymy o zwrócone Ci pieniądze (np. przez Przewoźnika), a zastępczy środek transportu musi być tej samej lub niższej klasy.</p>
	<p>25. Szkoda w miejscu pobytu w Podróży, która powstała wskutek Zdarzenia losowego lub przestępstwa i spowodowała brak możliwości noclegu lub pobytu.</p>
Inne	<p>26. Klęska żywiołowa lub trudne warunki pogodowe, wskutek których organizator turystyki lub organizator imprezy odwołał wycieczkę wielodniową lub imprezę wielodniową, która jest głównym celem Twojej Podróży.</p> <p>Pamiętaj, że zwracamy tylko z góry opłacone koszty noclegu oraz transportu tam i z powrotem. Jeśli chcesz uzyskać zwrot kosztów za imprezę lub wycieczkę, to musi być ona również ubezpieczona.</p>
	<p>27. Obowiązkowa ewakuacja w miejscu Twojego pobytu w Podróży, którą wprowadziły władze kraju, dzień przed Rozpoczęciem Podróży.</p> <p>Pamiętaj, że dotyczy to sytuacji, kiedy informacja o ewakuacji nie jest znana w chwili zawarcia z nami Umowy.</p>
	<p>28. Strajk, wskutek którego Przewoźnik nie jest w stanie dowieźć Cię do planowanego miejsca Podróży w ciągu 24 godzin od planowanego czasu przyjazdu.</p> <p>Jeśli jednak uda Ci się dotrzeć do miejsca Podróży w inny sposób, to zwrócimy Ci koszty:</p> <p>a) zastępczego środka transportu, wykorzystanego przez Ciebie w Podróży;</p> <p>b) niewykorzystanego noclegu.</p> <p>Strajk musi być ogłoszony po zawarciu z nami Umowy. Pamiętaj, że wypłatę pomniejszymy o zwrócone Ci pieniądze (np. przez Przewoźnika), a zastępczy środek transportu musi być tej samej lub niższej klasy.</p>
	<p>29. Zamknięcie linii lotniczych lub kolejowych z nakazu władz państwowych, wskutek którego Przewoźnik nie jest w stanie Cię dowieźć do planowanego miejsca Podróży w ciągu 24 godzin od planowanego czasu przyjazdu.</p> <p>Jeśli jednak uda Ci się dotrzeć do miejsca Podróży w inny sposób, to zwrócimy Ci koszty:</p> <p>a) zastępczego środka transportu, wykorzystanego przez Ciebie w Podróży;</p> <p>b) niewykorzystanego noclegu.</p> <p>Pamiętaj, że wypłatę pomniejszymy o zwrócone Ci pieniądze (np. przez Przewoźnika), a zastępczy środek transportu musi być tej samej lub niższej klasy.</p>

Przyczyna	Opis
	30. Brak szczepienia, jeśli (Ty lub Współuczestnik Podróży) nie możecie ze względów medycznych poddać się szczepieniom wymaganym przy wjeździe do miejsca Podróży.
	31. Adopcja dziecka – procedura adopcji dziecka, jeśli (Ty lub Współuczestnik Podróży) bierzesz udział w tej procedurze lub otrzymasz wezwanie dotyczące postępowania adopcyjnego i obecność Twoja lub Współuczestnika Podróży jest obowiązkowa, a termin wezwania przypada w zaplanowanym czasie Podróży.  Pamiętaj, że dotyczy to sytuacji kiedy nie znasz tych terminów w chwili zawarcia z nami Umowy.
	32. Trudna sytuacja losowa tj. poważna choroba, wypadek, poważny problem zdrowotny lub śmierć Osoby bliskiej (lub członka jej gospodarstwa domowego), przez które Osoba bliska nie może udzielić Ci zaplanowanego wcześniej noclegu podczas Podróży.  Pamiętaj, że możemy wymagać dokumentacji medycznej, która potwierdzi trudną sytuację losową Osoby bliskiej.
	33. Wiza turystyczna – jeśli władze kraju, który jest celem Twojej Podróży lub jest krajem tranzytowym odmówiły jej wydania (Tobie lub Współuczestnikowi Podróży).
	34. Egzamin wstępny lub poprawkowy w szkole lub na uczelni wyższej, którego zaliczenie (przez Ciebie lub Współuczestnika Podróży) jest konieczne, aby rozpocząć lub kontynuować naukę, a termin egzaminu przypadnie w zaplanowanym czasie Podróży.  Dotyczy to sytuacji, kiedy nie znasz daty egzaminu wstępnego lub poprawkowego w chwili zawarcia z nami Umowy.

## Rozdział 3. Ubezpieczenie przerwania Podróży

W całym Rozdziale 3 zwracamy się bezpośrednio do osoby Ubezpieczonej (będziemy pisać do Ciebie „na Ty”), ponieważ to Ty będziesz korzystać z ochrony ubezpieczeniowej w ramach Ubezpieczenia przerwania Podróży i Ciebie dotyczą te Przyczyny.

### 3.1. Z jakich Przyczyn możesz przerwać Podróż?

1. Zwrócimy Ci koszty jakie poniesiesz, jeśli przerwiesz swoją Podróż z powodu Przyczyny lub Przyczyn, którą wskazaliśmy w Tabeli Nr 3.

**Tabela Nr 3 – Przyczyny przerwania Podróży**

Przyczyna	Opis
Awaria pojazdu	1. Awaria pojazdu (Twojego lub Współuczestnika Podróży) podczas Podróży, jeśli awaria uniemożliwia dalszą jazdę w sposób bezpieczny i zgodny z przepisami.
Choroba, w tym Choroba pandemiczna lub epidemiczna oraz Choroba Przewlekła	2. Choroba lub Choroba Przewlekła (Twoja lub Współuczestnika Podróży), która powoduje konieczność przerwania Podróży.  Pamiętaj, że konieczność przerwania Podróży musi potwierdzić pisemnie lekarz.  3. Choroba lub Choroba Przewlekła Osoby bliskiej (Twojej lub Współuczestnika Podróży), która nie bierze udziału w Podróży i która wymaga natychmiastowej hospitalizacji w czasie Podróży.

Przyczyna	Opis
Kradzież pojazdu	<p>4. Kradzież pojazdu (Twojego lub Współuczestnika Podróży), który jest podstawowym środkiem Waszego transportu podczas Podróży.</p> <p>Pamiętaj, że kradzież pojazdu musisz zgłosić na Policję.</p>
Kwarantanna	<p>5. Kwarantanna nałożona na Ciebie lub Współuczestnika Podróży przez służby medyczne, z powodu zakażenia chorobą zakaźną, chorobą epidemiczną lub chorobą pandemiczną.</p> <p>Pamiętaj, że będziemy wymagać imiennego dokumentu, który potwierdzi skierowanie na kwarantannę w czasie Podróży np. z Internetowego Konta Pacjenta (IKP).</p>
Postępowanie sądowe	<p>6. Postępowanie sądowe, na którym Twoja obecność jest obowiązkowa, a termin postępowania przypada w czasie trwania Podróży.</p> <p>Pamiętaj, że dotyczy to sytuacji, kiedy nie znasz terminu postępowania sądowego w chwili zawarcia z nami Umowy.</p>
Praca	<p>7. Oddelegowanie lub odwołanie z urlopu, jeśli (Ty lub Współuczestnik Podróży lub Osoba bliska) służycie w siłach zbrojnych.</p> <p>Pamiętaj, że ochroną nie obejmujemy sytuacji spowodowanych wojną lub postępowaniem dyscyplinarnym.</p> <p>8. Klęska żywiołowa lub wypadek, jeśli pracodawca wezwał do stawienia się w pracy Ciebie lub Współuczestnika Podróży jako pracowników służb ratunkowych, w związku z wypadkiem lub klęską żywiołową w czasie Podróży.</p>
Śmierć	<p>9. Zgon Twój lub Współuczestnika Podróży.</p> <p>10. Zgon Osoby bliskiej (Twojej lub Współuczestnika Podróży) lub psa asystującego w trakcie Podróży.</p>
Wypadek	<p>11. Wypadek (Twój lub Współuczestnika Podróży), jeśli spowoduje ograniczenie samodzielności ruchowej, która nie pozwoli Ci dalej kontynuować Podróży.</p> <p>Ograniczenie samodzielności ruchowej to dla Nas sytuacja kiedy:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>nie możesz samodzielnie poruszać się lub;</li> <li>zadbać o siebie bez pomocy innych osób.</li> </ol> <p>Pamiętaj, że przeciwskazania do kontynuowania Podróży musi potwierdzić pisemnie lekarz.</p> <p>12. Wypadek Osoby bliskiej (Twojej lub Współuczestnika Podróży), która nie bierze udziału w Podróży, jeśli wymaga natychmiastowej hospitalizacji w czasie Podróży.</p>
Wypadek drogowy	<p>13. Wypadek drogowy (Twój lub Współuczestnika Podróży) w trakcie Podróży, który powoduje konieczność skorzystania z pomocy medycznej.</p> <p>Pamiętaj, że przeciwskazania do kontynuowania Podróży musi potwierdzić pisemnie lekarz.</p> <p>14. Wypadek drogowy (Twój lub Współuczestnika Podróży), jeśli uszkodzenie pojazdu nie pozwala na dalszą jazdę w sposób bezpieczny i zgodny z przepisami.</p> <p>Pamiętaj, że Wypadek drogowy musi zostać udokumentowany przez Policję.</p>

Przyczyna	Opis
Zdarzenia losowe	<p>15. Szkoda w miejscu zamieszkania (Twoim lub Współuczestnika Podróży), która powstała wskutek Zdarzenia losowego lub przestępstwa i powoduje to konieczność osobistego podjęcia w tej sprawie czynności prawnych lub administracyjnych.</p>
	<p>16. Klęska żywiołowa lub trudne warunki pogodowe, przez które Przewoźnik nie jest w stanie dowieźć Cię do planowanego miejsca Podróży w ciągu 24 godzin od planowanego czasu przyjazdu.</p> <p>Jeśli jednak uda Ci się dotrzeć do miejsca Podróży w inny sposób, to zwrócimy Ci koszty:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) zastępczego środka transportu, wykorzystanego przez Ciebie w Podróży;</li> <li>b) niewykorzystanego noclegu.</li> </ul> <p>Pamiętaj, że wypłatę pomniejszymy o zwrócone Ci pieniądze (np. przez Przewoźnika), a zastępczy środek transportu musi być tej samej lub niższej klasy.</p>
Inne	<p>17. Szkoda w miejscu pobytu w Podróży, która powstała wskutek Zdarzenia losowego lub przestępstwa i spowodowała konieczność skrócenia pobytu lub brak możliwości noclegu.</p>
	<p>18. Jeśli Twoja Podróż skróciła się o co najmniej 50% z powodu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) opóźnień ze strony przewoźnika (nie obejmuje to odwołania transportu przez przewoźnika przed datą Rozpoczęcia Podróży);</li> <li>b) strajku, kiedy informacja o nim nie jest znana w chwili zawarcia z nami Umowy;</li> <li>c) klęski żywiołowej;</li> <li>d) zamkniętych lub nieprzejezdnych dróg z powodu trudnych warunków pogodowych;</li> <li>e) zgubienia lub kradzieży dokumentów, które są wymagane w Podróży i nie mogą być wymienione w terminie umożliwiającym kontynuację Twojej Podróży (Pamiętaj, że będziemy wymagać dowodów, które potwierdzą próbę starania się o uzyskanie dokumentów zastępczych);</li> <li>f) zamieszek, rozruchów, kiedy informacja o nich nie jest znana w chwili zawarcia z nami Umowy.</li> </ul>
	<p>19. Trudna sytuacja losowa tj. poważna choroba, wypadek, poważny problem zdrowotny lub śmierć Osoby bliskiej lub członka jej gospodarstwa domowego), przez które Osoba bliska nie może udzielić Ci zaplanowanego wcześniej noclegu podczas Podróży.</p> <p>Pamiętaj, że możemy wymagać dokumentacji medycznej, która potwierdzi Przyczynę.</p>
	<p>20. Obowiązkowa ewakuacja w miejscu Twojego pobytu w Podróży, którą wprowadziły władze kraju Podróży podczas Twojej Podróży.</p> <p>Pamiętaj, że dotyczy to sytuacji, kiedy informacja o ewakuacji nie jest znana w chwili zawarcia z nami Umowy.</p>
	<p>21. Strajk, wskutek którego Przewoźnik nie jest w stanie dowieźć Cię do planowanego miejsca Podróży w ciągu 24 godzin od planowanego czasu przyjazdu.</p> <p>Jeśli jednak uda Ci się dotrzeć do miejsca Podróży w inny sposób, to zwrócimy Ci koszty:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) zastępczego środka transportu, wykorzystanego przez Ciebie w Podróży;</li> <li>b) niewykorzystanego noclegu.</li> </ul> <p>Strajk musi być ogłoszony po zawarciu z nami Umowy. Pamiętaj, że wypłatę pomniejszymy o zwrócone Ci pieniądze (np. przez Przewoźnika), a zastępczy środek transportu musi być tej samej lub niższej klasy.</p>

Przyczyna	Opis
	<p>22. Zamknięcie linii lotniczych lub kolejowych z nakazu władz państwowych, wskutek którego Przewoźnik nie jest w stanie dowieźć Cię do planowanego miejsca Podróży w ciągu 24 godzin od planowanego czasu przyjazdu.</p> <p>Jeśli jednak uda Ci się dotrzeć do miejsca Podróży w inny sposób, to zwrócimy Ci koszty:</p> <p>a) zastępczego środka transportu, wykorzystanego przez Ciebie w Podróży;</p> <p>b) niewykorzystanego noclegu.</p> <p>Zamknięcie linii lotniczych lub kolejowych musi być ogłoszone po zawarciu z nami Umowy. Pamiętaj, że wypłatę pomniejszy o zwrócone Ci pieniądze (np. przez Przewoźnika), a zastępczy środek transportu musi być tej samej lub niższej klasy.</p>
	<p>23. Odmowa wpuszczenia na pokład samolotu tj. jeśli przewoźnik odmówi wpuszczenia (Ciebie lub Współuczestnika Podróży) na pokład ze względu na podejrzenie choroby zakaźnej (w tym choroby epidemicznej lub pandemicznej, takiej jak COVID-19).</p> <p>Pamiętaj, że ubezpieczenie nie obejmuje sytuacji, kiedy odmówisz przestrzegania zasad bądź wymogów dotyczących Podróży lub wjazdu do kraju Podróży.</p> <p>Zwrócimy Ci pieniądze również wtedy, kiedy przez procedury medyczne w danym kraju (np. konieczność wykonania badania lub testu) nie zdążysz na wykupiony wcześniej samolot.</p>

## Rozdział 4. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

### 4.1. Kto jest administratorem Twoich danych i jak możesz się z nim skontaktować?

- Administratorem Twoich danych oraz wskazanych przez Ciebie osób, które są objęte ochroną ubezpieczeniową w związku z zawartą umową ubezpieczenia jest Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Topiel 12.
- Jeżeli udzielisz nam zgody na przetwarzanie swoich danych w celu otrzymywania treści marketingowych, współadministratorami Twojego adresu e-mail oraz numeru telefonu są podmioty z Grupy Nationale-Nederlanden:
  - Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.;
  - Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny, reprezentowany przez Nationale-Nederlanden Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A.;
  - Nationale-Nederlanden Usługi Finansowe Sp. z .o.o.;
  - Notus Finanse S.A.
- Wyzaczyliśmy inspektora ochrony danych – możesz się z nim skontaktować mailowo pod adresem: [iod@nn.pl](mailto:iod@nn.pl).

### 4.2. W jakim celu i w jaki sposób przetwarzane są Twoje dane?

- Przetwarzamy Twoje dane oraz dane wskazanej przez Ciebie osoby objętej ochroną ubezpieczeniową, w zakresie który umożliwia nam Waszą identyfikację i realizację celów:
  - zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia, w tym przeprowadzenia procesu likwidacji szkody, co wiąże się z przetwarzaniem danych, które są zawarte w dostarczonej nam dokumentacji szkodowej, w tym dokumentacji medycznej oraz realizacji procesu reklamacyjnego;
  - przepisy prawa nakazują nam ocenić ryzyko ubezpieczeniowe przed zawarciem umowy – przetwarzamy więc dane w tym celu (w tym dane o stanie zdrowia) i robimy to w sposób zautomatyzowany, w ramach profilowania;
  - przeciwdziałamy praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu – przepisy nakazują nam sprawdzić, czy nie zachodzą okoliczności, które uniemożliwiłyby nam zawarcie umowy z Tobą lub wskazaną przez Ciebie osobą;
  - zapobiegamy przestępstwom ubezpieczeniowym na naszą szkodę – przeciwdziałamy i ścigamy takie przestępstwa, co jest naszym prawnie uzasadnionym interesem;
  - posiadamy prawnie uzasadniony interes w zmniejszaniu ryzyka ubezpieczeniowego, który wynika z zawieranych przez nas umów ubezpieczenia, poprzez reasekurację;
  - w naszym prawnie uzasadnionym interesie leży również dochodzenie roszczeń z zawieranych przez nas umów oraz obrona przed kierowanymi przeciwko nam roszczeniami;

- g) jako administrator danych możemy przetwarzać Twoje dane w celach marketingowych – prowadzimy działania analityczne z wykorzystaniem danych oraz dokonujemy profilowania; pozwala nam to lepiej poznać Twoje oczekiwania, oceniać efektywność naszych działań oraz ich jakość.
- Możesz wyrazić zgodę na otrzymywanie od nas treści marketingowych, które dotyczą działalności Grupy Nationale-Nederlanden w Polsce. W zależności od Twojego wyboru, będziemy przysyłać Ci maile, smsy, mmsy lub kierować do Ciebie przychodzące połączenia głosowe. Twoja zgoda jest dobrowolna i nie ma wpływu na realizację zawartej z nami umowy. Zgodę możesz wycofać w każdym czasie.
  - Podanie przez Ciebie danych na etapie zawierania umowy jest obowiązkowe. Jeśli ich nie podasz, nie będzie możliwe zawarcie z nami umowy. W pozostałych przypadkach podanie danych jest dobrowolne. Jeśli ich nie podasz, osiągnięcie celów o których pisaliśmy wyżej może być niemożliwe.
  - Aby przygotować dla Ciebie odpowiednią Propozycję i ocenić ryzyko ubezpieczeniowe, część decyzji, które podejmujemy w Twojej sprawie odbywa się w sposób zautomatyzowany – bez interwencji człowieka. Wykorzystujemy w tym celu wszystkie dane, jakie podajesz nam we wniosku o zawarcie umowy.
  - Na podstawie informacji, których nam udzieliś ocenimy ryzyko ubezpieczeniowe i przygotowujemy dla Ciebie Propozycję. Nasze metody oceny ryzyka podlegają regularnym testom, aby zapewnić ich uczciwość, skuteczność oraz bezstronność.
  - W przypadku otrzymania od nas decyzji podjętej w taki sposób przysługuje Ci prawo do wyjaśnienia jej podstaw, wyrażenia swojego stanowiska, zakwestionowania tej decyzji i uzyskania interwencji ludzkiej.

#### 4.3. Jak długo przetwarzamy Twoje dane?

- Przetwarzamy Twoje dane przez okres trwania umowy, a po jej zakończeniu przez 6 lat.
- Jeśli udzieliś nam zgody, a potem ją wycofasz – przestaniemy przetwarzać Twoje dane w celu objętym zgodą z chwilą jej wycofania. Wycofanie zgody nie ma jednak wpływu na legalność naszych działań, które zrealizowaliśmy na podstawie Twojej zgody przed jej wycofaniem.

#### 4.4. Czy przekazujemy Twoje dane do innych firm?

- Możemy przekazywać Twoje dane innym podmiotom (tzw. odbiorcom), aby w sposób prawidłowy realizować umowę i zapewnić odpowiednią organizację naszego przedsiębiorstwa. Odbiorcami tymi są głównie dostawcy rozwiązań informatycznych, firmy które wspierają nas w procesie likwidacji szkód oraz windykacji należności, agenci ubezpieczeniowi, zakłady reasekuracji, call center, agencje i firmy marketingowe. Z każdą z tych firm mamy umowę, w której nakładamy na nie szczegółowe obowiązki związane z przetwarzaniem Twoich danych – tak, aby były one bezpieczne.
- Część z tych firm może mieć siedzibę w kraju położonym poza Europejskim Obszarem Gospodarczym. Przekazujemy wtedy dane na podstawie decyzji Komisji Europejskiej, która stwierdza odpowiedni poziom ochrony w tych krajach, a w przypadku jej braku – zawieramy tzw. standardowe klauzule umowne, również zaakceptowane przez Komisję Europejską. Masz prawo do otrzymania kopii zawartych klauzul – możesz je uzyskać mailowo pisząc pod adres: [iod@nn.pl](mailto:iod@nn.pl).

#### 4.5. Jakie masz prawa?

- Każdej osobie, której dane przetwarzamy, zapewniamy prawo dostępu do jej danych, żądania ich sprostowania, usunięcia oraz ograniczenia przetwarzania. W przypadkach, w których wskazaliśmy nasz prawnie uzasadniony interes jako podstawy dla przetwarzania Twoich danych, możesz wnieść tzw. sprzeciw wobec ich przetwarzania, w tym wobec przetwarzania w celach marketingowych.
- Zapewniamy Ci realizację prawa do otrzymania od nas Twoich danych osobowych, w postaci pliku o powszechnie odczytywanym formacie, który możemy przesłać do innego, wskazanego przez Ciebie administratora danych, albo które możesz przesłać mu samodzielnie. Masz także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, który zajmuje się ochroną danych osobowych. W Polsce jest to Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## Rozdział 5. Postanowienia końcowe – Informacje prawne

### 5.1 Jakie masz obowiązki?

- Jako Właściciel polisy masz obowiązek:
  - opłacenia składki;
  - informowania nas o każdej zmianie swoich danych oraz danych osób Ubezpieczonych;
  - przekazania osobom Ubezpieczonym OWU.

## 5.2 Ubezpieczyciel – na jakiej podstawie działa Nationale-Nederlanden?

1. Umowę zawierasz z Nationale-Nederlanden Towarzystwem Ubezpieczeń S.A.
2. Nasz adres to ulica Topiel 12, 00-342 Warszawa.
3. Możesz się z nami skontaktować:
  - a) przez stronę internetową [www.nn.pl](http://www.nn.pl),
  - b) telefonicznie: +48 22 522 00 00, fax +48 22 522 11 11;
4. Zezwolenie na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej otrzymaliśmy 4.10.2016 w grupach 1, 2, 8, 9, 13, 14, 16 i 18 działu II. Tego zezwolenia udzieliła nam Komisja Nadzoru Finansowego.

## 5.3 Prawo właściwe i rozstrzygnięcie sporów – co zrobić w przypadku wystąpienia sporu?

1. W przypadku wystąpienia sporu z nami – Ty, osoba Ubezpieczona, uposażony lub osoba uprawniona z Umowy ubezpieczenia, spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z Umowy ubezpieczenia możecie zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów lub Rzecznika Finansowego ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
2. Do pozasądowego rozpatrywania sporów ma prawo Rzecznik Finansowy, który prowadzi stronę internetową: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
3. Jeśli jesteś konsumentem i zawrzesz umowę przez Internet to możesz złożyć skargę do podmiotu, który ma prawo do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez europejską platformę rozstrzygnięcia sporów ODR (Online Dispute Resolution). Platformę znajdziesz pod adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.
4. Umowę zawieramy na podstawie OWU. Podlega ona przepisom prawa polskiego, które jest prawem właściwym dla zawarcia i realizacji umowy.
5. W przypadkach o których nie napisaliśmy w OWU zastosowanie mają przepisy polskiego prawa, zwłaszcza przepisy Kodeksu Cywilnego.
6. Pozew w sprawach, które wynikają z Umowy, możesz złożyć do sądu:
  - a) według właściwości ogólnej – zgodnie z Kodeksem postępowania cywilnego;
  - b) właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby: Twojej, osoby Ubezpieczonej, uposażonego albo;
  - c) właściwego dla miejsca zamieszkania spadkobiercy: Twojego, uposażonego.
7. W tej Umowie i innych kontaktach między nami stosujemy język polski.

## 5.4 Reklamacja – jak ją złożyć?

1. Reklamację, która dotyczy naszych usług możesz złożyć Ty, osoba Ubezpieczona, uposażony lub osoba uprawniona z Umowy ubezpieczenia, spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z Umowy ubezpieczenia.
2. Reklamację możesz złożyć:
  - a) elektronicznie – za pomocą formularza, który jest dostępny na naszej stronie internetowej [www.nn.pl](http://www.nn.pl);
  - b) pisemnie – osobiście w punkcie obsługi klienta w naszej siedzibie lub listownie na nasz adres ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa;
  - c) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu 801 20 30 40 lub 22 522 71 24 albo osobiście w punkcie obsługi klienta w naszej siedzibie.
3. Odpowiedzi na reklamację udzielamy najszybciej jak to możliwe. Najpóźniej do 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeśli nie będziemy mogli odpowiedzieć na reklamację do 30 dni, poinformujemy osobę, która ją złożyła:
  - a) jakie są przyczyny opóźnienia;
  - b) jakie okoliczności musimy jeszcze poznać, aby rozpatrzyć sprawę;
  - c) jaki jest nowy termin naszej odpowiedzi. Nie może on być dłuższy niż 60 dni od otrzymania reklamacji.
5. Odpowiemy na reklamację na piśmie. Odpowiedź prześlemy listownie na wskazany adres osoby, która ją składała.
6. Na wniosek osoby, która składała reklamację odpowiedź na nią wyślemy elektronicznie na podany przez tę osobę adres email.



#### 5.5 Od kiedy obowiązują OWU?

1. OWU zatwierdził Zarząd Nationale-Nederlanden Towarzystwa Ubezpieczeń S.A., uchwałą nr 74/2024 z dnia 19 grudnia 2024 roku. OWU obowiązują od 16 stycznia 2025 roku.



Edyta Fundowicz  
Członek Zarządu



Jacek Koronkiewicz  
Członek Zarządu