



## Karta produktu ubezpieczenia turystycznego Bezpieczna Wyprawa

Karta Produktu zawiera podstawowe informacje o ubezpieczeniu turystycznym „Bezpieczna Wyprawa”. Została sporządzona na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Turystycznego Bezpieczna Wyprawa (dalej: OWU). Dokument nie jest elementem Umowy ubezpieczenia ani materiałem marketingowym oraz nie stanowi wzorca umownego.

FORMA UBEZPIECZENIA	CHARAKTER UBEZPIECZENIA	TOWARZYSTWO UBEZPIECZEN	UBEZPIECZAJĄCY	UBEZPIECZONY	ROLA VELOBANK S.A.
Indywidualne	Ubezpieczenie podróże	TU Europa S.A.	Osoba fizyczna posiadająca zdolność do czynności prawnych	Osoba fizyczna, na rachunek której zawarta została umowa ubezpieczenia	Agent ubezpieczeniowy

ZAKRES UBEZPIECZENIA I SUMY UBEZPIECZENIA				
ZAKRES UBEZPIECZENIA	SUMA UBEZPIECZENIA			
	WARIANT PODSTAWOWY	WARIANT WYGODNY	WARIANT KOMFORTOWY	WARIANT DOPASOWANY
Ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu (symbol KL)	do 100 000 zł	do 200 000 zł	do 700 000 zł	do 100 000 zł lub do 200 000 zł lub do 700 000 zł
Pomoc w podróży – assistance	Assistance Srebrny	Assistance Złoty	Assistance Platynowy	Assistance Srebrny lub Assistance Złoty lub Assistance Platynowy
Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków	do 10 000 zł	do 30 000 zł	do 50 000 zł	do 10 000 zł lub do 30 000 zł lub do 50 000 zł
Ubezpieczenie bagażu podróжного	×	do 1000 zł	do 3000 zł	do 1000 zł lub do 2000 zł lub do 3000 zł
Ubezpieczenie podróży samolotem: zwrot kosztów związanych z opóźnieniem bagażu lub opóźnieniem lotu	×	do 500 zł	do 1000 zł	do 500 zł lub do 700 zł lub do 1000 zł
Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej	×	do 50 000 zł	do 400 000 zł	do 50 000 zł lub do 100 000 zł lub do 400 000 zł
Następstwa chorób przewlekłych	✓	✓	✓	✓
Ochrona w zakresie epidemii Covid- 19 w ubezpieczeniu kosztów leczenia, ratownictwa i transportu oraz pomocy w podróży	✓ do 100 000 zł	✓ do 200 000 zł	✓ do 200 000 zł	✓ do sumy ubezpieczenia KL nie więcej jednak niż do 200 000 PLN
Amatorskie uprawianie sportów	✓	✓	✓	✓
Ubezpieczenie sprzętu sportowego	×	×	×	do 1000 zł lub do 2000 zł lub do 3000 zł
Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży	Koszt podróży – maksymalnie 35 000 zł Po zapłaceniu dodatkowej składki Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży może stanowić odrębny przedmiot ubezpieczenia.			

Ubezpieczenie w wariantcie Dopasowanym pozwala na samodzielne kształtowanie zakresu ubezpieczenia i sum ubezpieczenia, z zastrzeżeniem, że minimalny zakres zawiera ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu.

ŚWIADCZENIE UBEZPIECZENIOWE
Ubezpieczonemu przysługują świadczenia ubezpieczeniowe w wysokości wynikającej z zawartej umowy ubezpieczenia. Świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu śmierci ubezpieczonego wypłacane jest uprawionemu.
Suma ubezpieczenia jest stała i nie podlega zmianie w trakcie trwania okresu ubezpieczenia. Za każdym razem, gdy wypłacane jest świadczenie ubezpieczeniowe suma ubezpieczenia ulega zmniejszeniu o kwotę wypłaconego świadczenia.

## SKŁADKA I TERMIN PŁATNOŚCI

### Składka:

Do zapłaty składki zobowiązany jest Ubezpieczający. Składka płatna jest jednorazowo za okres ubezpieczenia wskazany w polisie. Zapłata składki następuje równocześnie z zawarciem umowy ubezpieczenia. Wysokość składki ubezpieczeniowej wskazywana jest w momencie przekazania następujących informacji: wariantu ubezpieczenia, zakresu terytorialnego, długości okresu ubezpieczenia, liczby i wieku osób ubezpieczonych, a w ubezpieczeniu kosztów rezygnacji z podróży dodatkowo koszt podróży oraz daty zawarcia umowy podróży.

## OKRES, W JAKIM UBEZPIECZYCIEL UDZIELA OCHRONY

1. Okres ubezpieczenia wskazujemy w polisie. Okres ochrony, z zastrzeżeniem ust. 2-5, rozpoczyna się od dnia wskazanego w polisie jako data początkowa okresu ubezpieczenia, lecz nie wcześniej niż od momentu opłacenia składki.
2. Okres ochrony dotyczący:
  - 1) ubezpieczenia kosztów leczenia, ratownictwa i transportu,
  - 2) ubezpieczenia pomocy w podróży,
  - 3) ubezpieczenia podróży samolotem,
  - 4) ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnejrozpoczyna się po przekroczeniu granicy Polski i/lub kraju rezydencji przy wyjeździe, a kończy się w momencie przekroczenia granicy Polski i/lub kraju rezydencji przy wjeździe, nie później jednak niż o godzinie 24:00 ostatniego dnia okresu ubezpieczenia wskazanego w umowie jako data końcowa okresu ubezpieczenia.
3. Okres ochrony dotyczący:
  - 1) ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków,
  - 2) ubezpieczenia bagażu podróжного,
  - 3) ubezpieczenia utraty sprzętu sportowegorozpoczyna się nie wcześniej niż z chwilą rozpoczęcia podróży (opuszczenia domu), a kończy w momencie zakończenia podróży, nie później jednak niż o godzinie 24:00 ostatniego dnia okresu ubezpieczenia wskazanego w umowie jako data końcowa okresu ubezpieczenia.
4. Okres ochrony dotyczący ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży rozpoczyna się od dnia następnego po dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, a kończy się z datą i godziną określoną jako koniec podróży w umowie podróży.
5. Jeśli kupisz ubezpieczenie podczas pobytu osób ubezpieczonych poza granicami Polski lub ich kraju rezydencji, wówczas okres ochrony rozpoczyna się po upływie 2 dni (karencja), licząc od dnia następnego po zawarciu umowy ubezpieczenia i opłaceniu składki. Składka kalkulowana jest wyłącznie za okres świadczonej ochrony ubezpieczeniowej.
6. W każdym przypadku okres ochrony wygasa:
  - 1) z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia,
  - 2) z dniem, w którym odstąpisz od umowy ubezpieczenia lub wypowiedz umowę ubezpieczenia,
  - 3) z chwilą śmierci ubezpieczonego – nie dotyczy ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży,
  - 4) odpowiednio zgodnie z Klauzulą nieoczekiwanej wojny lub aktu terroryzmu, określoną w § 7 ust. 3 OWU, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi pierwsze.

## WARUNKI OBJĘCIA OCHRONĄ

Ochroną ubezpieczeniową może zostać objęta każda osoba, która wyjeżdża w podróż zagraniczną, z wyjątkiem osób podróżujących na Białoruś lub do kraju rezydencji.

## W JAKICH SYTUACJACH UBEZPIECZYCIEL NIE UDZIELA OCHRONY? (wyłączenia odpowiedzialności)

Pełna lista wyłączeń odpowiedzialności w odniesieniu do konkretnych elementów ochrony ubezpieczeniowej znajduje się w § 1 OWU, § 6 OWU, § 7 OWU, § 18 OWU, § 22 OWU, § 26 OWU, § 29 OWU, § 30 OWU, § 33 OWU, § 37 OWU, § 41 OWU.

### Wyłączenia generalne:

1. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe nastąpiło na skutek lub w związku z tym, że:
  - 1) ubezpieczony był w stanie po użyciu środków odurzających lub substancji psychotropowych albo środków zastępczych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, lub pozostawał w stanie po użyciu lekarstw lub innych środków wyłączających świadomość; wyjątkiem jest przypadek, gdy spożycie tych środków nastąpiło w celach medycznych i po zaleceniu lekarza,
  - 2) miały miejsce działania wojenne, rozruchy, zamieszki, stan wojenny, akty terroryzmu lub sabotażu, lub ubezpieczony brał udział w nielegalnych strajkach, z zastrzeżeniem ust. 3,
  - 3) wystąpiła eksplozja atomowa lub napromieniowanie radioaktywne,
  - 4) ubezpieczony nie przestrzegał zaleceń lekarza lub poddał się zabiegom o charakterze medycznym poza kontrolą lekarską lub uprawnionych do tego osób, za wyjątkiem udzielania ubezpieczonemu pierwszej pomocy w związku z nieszczęśliwym wypadkiem,
  - 5) ubezpieczony usiłował lub dokonał przestępstwa,
  - 6) ubezpieczony dokonał próby samobójczej, popełnił samobójstwo, umyślnie dokonał samookaleczenia lub jego ciało zostało uszkodzone na jego prośbę,
  - 7) ubezpieczony prowadził pojazd mechaniczny bez wymaganych uprawnień lub w stanie nietrzeźwości,
  - 8) ubezpieczony uczestniczył w locie w charakterze pilota, członka załogi lub pasażera samolotu poza koncesjonowanymi liniami lotniczymi,
  - 9) ubezpieczony chorował na chorobę psychiczną,
  - 10) ubezpieczony uprawiał wyczynowo sporty lub uprawiał sporty ekstremalne,
  - 11) ubezpieczony wykonywał niebezpieczną pracę fizyczną,chyba że opisane wyżej przypadki nie miały wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego.
2. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe powstało w następstwie innego niż choroba przewlekła zdarzenia, zaistniałego w okresie 6 miesięcy poprzedzających dzień zawarcia umowy ubezpieczenia i pomiędzy tym zdarzeniem a zdarzeniem ubezpieczeniowym zachodzi bezpośredni i adekwatny związek przyczynowy.
3. Klauzula nieoczekiwanej wojny lub aktu terroryzmu: TU Europa S.A. ponosi odpowiedzialność, jeżeli podczas podróży zagranicznej ubezpieczony zostaje niespodziewanie dotknięty zdarzeniami wojennymi, aktami terroryzmu lub wojny domowej, jednakże jeżeli ubezpieczony podczas podróży zagranicznej zostaje niespodziewanie dotknięty zdarzeniami wojennymi zobowiązany jest opuścić strefę działań wojennych. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy podróż zagraniczna odbywa się do kraju, na którego terytorium działania wojenne już trwają, a także gdy ubezpieczony bierze aktywny udział w wojnie, aktach terroryzmu lub wojnie domowej lub jeśli w trakcie tych zdarzeń wykonuje pracę korespondenta wojennego.

4. Odpowiedzialność TU Europa S.A. nie obejmuje zadośćuczynienia za doznany ból, cierpienia fizyczne i moralne.

**Wyłączenia dotyczące ubezpieczenia kosztów leczenia, ratownictwa i transportu oraz pomocy w podróży (assistance):**

1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte koszty leczenia, ratownictwa i transportu oraz pomocy w podróży, w przypadku gdy ubezpieczony postąpił wbrew decyzji Centrum Pomocy uzgodnionej z lekarzem prowadzącym leczenie za granicą. Nie dotyczy sytuacji, w których ubezpieczony ze względu na stan zdrowia nie mógł skontaktować się z Centrum Pomocy.
2. TU Europa S.A. nie zwraca kosztów leczenia, ratownictwa i transportu, pomocy w podróży, jeżeli w stosunku do ubezpieczonego istniały przeciwwskazania lekarskie do odbycia podróży zagranicznej lub przed podróżą zagraniczną istniały wskazania do odbycia zabiegu operacyjnego bądź pobytu w szpitalu, pod warunkiem, że miały one wpływ na powstanie zdarzenia z ubezpieczenia kosztów leczenia, ratownictwa i transportu lub ubezpieczenia pomocy w podróży.
3. TU Europa S.A. nie odpowiada za koszty:
  - 1) szczepień ochronnych, za wyjątkiem profilaktyki nagłego przypadku tęcza i wścieklizny,
  - 2) leczenia stomatologicznego zachowawczego, za wyjątkiem przypadków wymagających natychmiastowej niezbędnej pomocy medycznej,
  - 3) kontynuacji leczenia zachorowań, które nastąpiły przed zawarciem umowy ubezpieczenia, o ile nie są one związane z zaostrzeniem chorób przewlekłych,
  - 4) leczenia przekraczającego zakres usług medycznych niezbędnych do przywrócenia stanu zdrowia umożliwiającego transport lub powrót ubezpieczonego do Polski; o zasadności organizacji transportu decyduje lekarz Centrum Pomocy wraz z lekarzem prowadzącym leczenie ubezpieczonego,
  - 5) ciąży, porodu, który nastąpił po 32 tygodniu ciąży,
  - 6) zakupu środków antykoncepcyjnych, zabiegu usuwania ciąży, jeżeli nie został on wykonany w celu ratowania życia lub zdrowia,
  - 7) operacji plastycznych i zabiegów kosmetycznych,
  - 8) leczenia chorób przenoszonych drogą płciową, chorób wenerycznych, AIDS, HIV,
  - 9) leczenia, ratownictwa, transportu, pomocy w podróży, które są związane z epidemią lub pandemią choroby zakaźnej innej niż Covid-19,
  - 10) naprawy i zakupu protez, w tym dentystycznych, okularów, aparatów słuchowych i innego sprzętu rehabilitacyjnego, za wyjątkiem zakupu kul,
  - 11) specjalnego odżywiania ubezpieczonego, zakupu środków wzmacniających oraz środków, z których ubezpieczony korzysta zwyczajowo, szczepień, masaży, kąpeli, inhalacji, gimnastyki leczniczej, naświetlania, nawet jeśli którykolwiek z tych środków był zalecony przez lekarza,
  - 12) korzystania podczas pobytu w szpitalu z usług innych niż standardowe np. używania odbiorników telewizyjnych,
  - 13) leczenia, hospitalizacji lub zakwaterowania w przypadku, gdy według opinii lekarza Centrum Pomocy moment rozpoczęcia leczenia może być odłożony do momentu powrotu ubezpieczonego do Polski,
  - 14) przeprowadzenia badań zbędnych do rozpoznania leczenia choroby, badań kontrolnych oraz uzyskania zaświadczeń lekarskich,
  - 15) leczenia sanatoryjnego, terapii, profilaktyki, fizjoterapii,
  - 16) leków wydanych bez pisemnego zalecenia lekarza,
  - 17) leczenia przez lekarza będącego członkiem rodziny ubezpieczonego, chyba że jest to lekarz wskazany przez Centrum Pomocy do prowadzenia leczenia za granicą,
  - 18) leczenia i leków nieuznawanych przez medycynę konwencjonalną,
  - 19) leczenia oraz pobytu w domach opieki, hospicjach, ośrodkach leczenia uzależnień, ośrodkach sanatoryjnych i uzdrowiskowych, prewentoriach, centrach i ośrodkach rehabilitacyjnych oraz szpitalnych oddziałach rehabilitacyjnych,
  - 20) leczenia, ratownictwa i transportu, powstałe na skutek niepoddania się przez ubezpieczonego szczepieniom lub innym zabiegom prewencyjnym wymaganym przez administrację krajów, będących celem podróży zagranicznej ubezpieczonego.

**Wyłączenia dotyczące ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków:**

1. Za nieszczęśliwy wypadek TU Europa S.A. nie uważa zdarzeń wywołanych procesami zachodzącymi wewnątrz organizmu ludzkiego: zawału, krwotoku, udaru mózgu, nagłego zatrzymania krążenia, wylewu krwi do mózgu.
2. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następstwa nieszczęśliwych wypadków powstałych wskutek:
  - 1) niewłaściwego leczenia albo niewłaściwie wykonanych zabiegów na ubezpieczonym,
  - 2) infekcji, chyba że w wyniku ran odniesionych w wypadku ubezpieczony został zakażony wirusem i/lub bakterią chorobotwórczą; ograniczeniu temu nie podlegają wścieklizna oraz tężec,
  - 3) zatrucia przewodu pokarmowego w wyniku spożycia płynnych albo stałych substancji,
  - 4) przepuklin brzusznych lub przepuklin pachwinowych, chyba że powstały one w następstwie nieszczęśliwego wypadku,
  - 5) uszkodzenia dysków międzykręgowych, krwawienia z organów wewnętrznych, chyba że przyczyną powstania ww. uszkodzeń był nieszczęśliwy wypadek,
  - 6) ataków epilepsji, utraty przytomności, spowodowanych przyczyną chorobową.
3. Za następstwa nieszczęśliwego wypadku nie uznaje się trwałego uszczerbku na zdrowiu lub śmierci, jeśli nastąpiły one po upływie 24 miesięcy od nieszczęśliwego wypadku.

**Wyłączenia dotyczące ubezpieczenia bagażu podróжного:**

1. Ochroną ubezpieczenia bagażu podróжного nie są objęte:
  - 1) futra,
  - 2) przedmioty służące działalności handlowej, usługowej lub produkcyjnej,
  - 3) przedmioty niewymienione w § 25 ust. 2 OWU.
2. TU Europa S.A. nie odpowiada za szkody:
  - 1) polegające na uszkodzeniu bądź kradzieży wyposażenia samochodu,
  - 2) powstałe wskutek kradzieży bez włamania lub przy użyciu dorabianych kluczy,
  - 3) polegające na uszkodzeniu, zniszczeniu bądź utracie rzeczy w związku z ich używaniem, samozapaleniem, samozepsuciem lub wyciekami, a przypadku rzeczy tłukących się lub w opakowaniu szklanym – potłuczeniem,
  - 4) powstałe w aparatach, urządzeniach elektrycznych i elektronicznych wskutek ich wad lub działania prądu elektrycznego podczas eksploatacji, chyba że działanie prądu elektrycznego wywołało pożar,
  - 5) powstałe wskutek konfiskaty, zatrzymania lub zniszczenia przez organy celne lub inne władze,
  - 6) wyrządzone przez zwierzęta, robactwo,
  - 7) niezgłoszone policji lub przewoźnikowi niezwłocznie po stwierdzeniu zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem,
  - 8) z tytułu których ubezpieczony otrzymał rekompensatę od przewoźnika,
  - 9) z tytułu których ubezpieczony otrzymał rekompensatę z przechowalni bagażu.
3. Wypłata należnego świadczenia ubezpieczeniowego każdorazowo pomniejszona zostanie o 80 zł.

**Wyłączenia dotyczące ubezpieczenia podróży samolotem:**

1. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe nastąpiło na skutek lub w związku z:
  - 1) opóźnieniami spowodowanymi przez katastrofy naturalne,
  - 2) opóźnieniem trwającym krócej niż 5 godzin,
  - 3) bankructwem przewoźnika,
  - 4) opóźnieniami wynikającymi ze strajku, o którym ubezpieczony wiedział lub mógł się dowiedzieć przed lotem.
2. TU Europa S.A. nie odpowiada za koszty poniesione na napoje alkoholowe, wyroby tytoniowe, perfumy.
3. Świadczenie z tytułu ubezpieczenia podróży samolotem nie przysługuje, gdy opóźnienie dostarczenia bagażu podróжного/lotu wystąpiło po powrocie ubezpieczonego do Polski lub kraju rezydencji.

4. Świadczenie z tytułu ubezpieczenia podróży samolotem nie przysługuje za opóźnienie lub odwołanie lotów charterowych.

**Wyłączenia dotyczące ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej:**

1. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) roszczenia wykraczające poza zakres ustawowej odpowiedzialności cywilnej ubezpieczonego, będące wynikiem zawartej przez niego umowy lub szczególnych przyrzeczeń,
  - 2) szkody wyrządzone przez ubezpieczonego osobie bliskiej lub osobie, za którą ponosi odpowiedzialność,
  - 3) szkody wynikające z posiadania, kierowania, używania, uruchamiania pojazdów mechanicznych, statków powietrznych i wodnych,
  - 4) roszczenia powstałe w wyniku naruszenia przepisów prawnych, roszczenia o charakterze karnym, za straty moralne, zadośćuczynienie i o odszkodowanie zawiązką,
  - 5) utratę lub uszkodzenie mienia należącego do ubezpieczonego albo mienia innej osoby, powierzonego, wynajętego, pożyczonego lub będącego pod pieczę bądź kontrolą ubezpieczonego lub osób, za które ponosi odpowiedzialność,
  - 6) szkody wynikające z wykonywania swojego zawodu, pracy za granicą lub prowadzenia działalności mającej na celu wypracowanie zysku,
  - 7) szkody powstałe podczas polowań,
  - 8) roszczenia wynikłe z przeniesienia choroby na inną osobę,
  - 9) szkody wyrządzone w środowisku naturalnym,
  - 10) szkody wyrządzone przez zwierzęta, których ubezpieczony jest właścicielem,
  - 11) szkody wynikłe z posiadania i użycia broni wszelkiego rodzaju,
  - 12) szkody, za które ubezpieczony jest odpowiedzialny wskutek umownego przejęcia odpowiedzialności cywilnej osoby trzeciej albo wskutek rozszerzenia zakresu własnej odpowiedzialności cywilnej wynikającej z obowiązujących przepisów prawa,
  - 13) szkody w mieniu ruchomym, z którego ubezpieczony korzystał na podstawie umowy najmu, dzierżawy, leasingu, użyczenia lub innej odpłatnej umowy cywilnoprawnej zdarzenia, które nastąpiły na skutek lub w związku z pozostawianiem ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości,
  - 14) szkody powstałe w związku z wykonywaniem niebezpiecznej pracy fizycznej,
  - 15) szkody powstałe z winy umyślnej lub w wyniku rażącego niedbalstwa (z zastrzeżeniem względów słuszności w przypadku rażącego niedbalstwa),
2. W przypadku szkód rzeczowych świadczenie ubezpieczeniowe zostanie pomniejszone o 700 zł.

**Wyłączenia dotyczące ubezpieczenia utraty sprzętu sportowego:**

1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody polegające wyłącznie na utracie pokrowców na sprzęt sportowy.
2. TU Europa S.A. nie odpowiada za szkody powstałe wskutek kradzieży z włamaniem do namiotu.
3. Wypłata należnego świadczenia ubezpieczeniowego każdorazowo pomniejszona zostanie o 120 zł.

**Wyłączenia dotyczące ubezpieczenia kosztów rezygnacji:**

1. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe nastąpiło na skutek lub w związku z tym, że:
  - 1) ubezpieczony, osoba bliska ubezpieczonemu, współuczestnik podróży, osoba bliska współuczestnikowi podróży była w stanie nietrzeźwości w rozumieniu przepisów o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi, lub w stanie po użyciu środków odurzających lub substancji psychotropowych albo środków zastępczych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, lub w stanie po użyciu leków lub innych środków wyłączających świadomość; wyjątkiem jest przypadek, gdy spożycie tych środków nastąpiło w celach medycznych i po zaleceniu lekarza,
  - 2) ubezpieczony, osoba bliska ubezpieczonemu, współuczestnik podróży, osoba bliska współuczestnikowi podróży nie przestrzegала zaleceń lekarza lub poddała się zabiegom o charakterze medycznym poza kontrolą lekarską lub uprawnionych do tego osób, za wyjątkiem udzielania pierwszej pomocy w związku z nieszczęśliwym wypadkiem,
  - 3) ubezpieczony, osoba bliska ubezpieczonemu, współuczestnik podróży, osoba bliska współuczestnikowi podróży, usiłowała lub dokonała przestępstwa przez ubezpieczonego, osobę bliską, z wyłączeniem nieumyślnego spowodowania wypadku komunikacyjnego,
  - 4) ubezpieczony, osoba bliska ubezpieczonemu, współuczestnik podróży, osoba bliska współuczestnikowi podróży prowadziła pojazd mechaniczny bez wymaganych uprawnień,
  - 5) ubezpieczony, osoba bliska ubezpieczonemu, współuczestnik podróży, osoba bliska współuczestnikowi podróży uczestniczyła w locie w charakterze pilota, członka załogi lub pasażera samolotu poza koncesjonowanymi liniami lotniczymi,
  - 6) ubezpieczony, osoba bliska ubezpieczonemu, współuczestnik podróży, osoba bliska współuczestnikowi podróży cierpiała na alkoholizm lub zaburzenia psychiczne (choroba zakwalifikowana w Międzynarodowej Statystycznej Kwalifikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych jako zaburzenia psychiczne lub zaburzenia zachowania, w tym nerwice),
  - 7) w miejscu, które zostanie wybrane na cel podróży wystąpił akt terrorystyczny, nastąpiły działania wojenne, zamieszki, rozruchy, stan wojenny, akty sabotażu,
  - 8) ubezpieczony, osoba bliska ubezpieczonego, współuczestnik podróży, osoba bliska współuczestnikowi podróży brały udział w nielegalnych strajkach,
  - 9) ubezpieczony, osoba bliska ubezpieczonemu, współuczestnik podróży lub osoba bliska współuczestnikowi podróży dokonała próby samobójczej, samobójstwa, umyślnego samookaleczenia lub Wasze ciało zostanie uszkodzone na Waszą prośbę, z wyłączeniem sytuacji, gdy nastąpi śmierć ubezpieczonego lub współuczestnika podróży,
  - 10) nastąpiły okoliczności siły wyższej, które spowodowały odwołanie, zmianę terminu lub przerwanie imprezy turystycznej. Okoliczności siły wyższej to zdarzenia o charakterze przypadkowym lub naturalnym (żywiolowym), nie do uniknięcia, nad którymi człowiek nie panuje, do których należą zdarzenia o charakterze katastrofalnych działań przyrody lub zdarzenia nadzwyczajne w postaci zaburzeń życia zbiorowego, jak wojna, zamieszki krajowe, a także epidemie choroby zakaźnej, pandemii,
  - 11) nastąpiło odwołanie, zmiana terminu lub przerwanie imprezy turystycznej przez organizatora,
  - 12) został odwołany lot, wyjazd, wypłynięcie przez przewoźnika lub zmiana jego terminu,
  - 13) organizator imprezy turystycznej, podmiot pośredniczący w sprzedaży imprezy turystycznej, przewoźnik, podmiot oferujący miejsce noclegowe, organizator konferencji/szkolenia/kursu/warsztatów, podmiot świadczący usługi najmu pojazdu ogłosił upadłość lub nie dotrzymał zobowiązań, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego.
2. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności w sytuacji, gdy przyczyną rezygnacji z podróży lub przerwania podróży jest epidemia choroby zakaźnej, kwarantanna, izolacja osób chorych z powodu zachorowania na Covid-19 lub inne choroby wirusowe z grupy koronawirusów.
3. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z:
  - 1) istnieniem przeciwwskazań lekarskich do odbycia podróży, o których ubezpieczony lub współuczestnik podróży wiedział przed zakupem ubezpieczenia,
  - 2) wskazaniami u ubezpieczonego lub współuczestnika podróży do przeprowadzenia zabiegu operacyjnego lub poddania się leczeniu w warunkach szpitalnych w momencie zakupu ubezpieczenia,
  - 3) ciążą ubezpieczonego, osoby bliskiej ubezpieczonemu, współuczestnika podróży, osoby bliskiej współuczestnikowi podróży, ze wszystkimi komplikacjami w okresie po 32 tygodniu ciąży,
  - 4) porodem ubezpieczonego, osoby bliskiej ubezpieczonemu, współuczestnika podróży, osoby bliskiej współuczestnikowi podróży, który nastąpił po 32 tygodniu ciąży,
  - 5) niepoddaniem się przez ubezpieczonego lub współuczestnika podróży szczepieniom lub innym zabiegom prewencyjnym wymaganych przez przepisy administracyjne krajów, będących celem podróży.
4. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy wypowiedzenie stosunku pracy nastąpiło z winy pracownika w rozumieniu przepisów prawa pracy.
5. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte dodatkowe koszty poniesione przez ubezpieczonego, np. koszty wiz, telefonów, szczepień związanych z podróżą.

6. TU Europa S.A. nie zwraca kosztów niewykorzystanego biletu na imprezę masową, w przypadku gdy ubezpieczony nie został wpuszczony przez organizatora imprezy masowej na teren imprezy masowej, w szczególności jeżeli ubezpieczony był pod wpływem alkoholu lub środków odurzających albo substancji psychotropowych.

#### DOKUMENTY UBEZPIECZENIOWE

OWU oraz formularze dotyczące ubezpieczenia  
Bezpieczna Wyprawa znajdują się na stronie internetowej  
[www.velobank.pl](http://www.velobank.pl)

#### ODSTĄPIENIE/WYPOWIEDZENIE UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Ubezpieczający może odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia, w którym został poinformowany o zawarciu umowy ubezpieczenia.
2. Ubezpieczający może też w każdym czasie wypowiedzieć umowę ubezpieczenia.
3. Umowa ulega rozwiązaniu w dniu, w którym zostało złożone stosowne oświadczenie.
4. Odstąpienie i wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie zwalnia z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym ubezpieczyciel świadczył ochronę.
5. Za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej przysługuje zwrot składki.

#### JAK ZGŁOSIĆ ROSZCZENIE

Ubezpieczony powinien niezwłocznie zgłosić zajście zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową do Centrum Pomocy telefonicznie + 48 22 568 98 28 lub faxem + 48 22 568 98 29, podając informacje niezbędne do udzielenia pomocy.

W przypadku ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków oraz ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży zgłoszenie roszczenia należy dokonać drogą elektroniczną przez stronę internetową ubezpieczyciela [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl), telefonicznie **801 500 300\*** lub **+48 71 36 92 887** albo pisemnie na adres: ul. Gwiaździsta 62, 53-413 Wrocław.\*Opłata wg stawek operatora.

#### SKARGI I REKLAMACJE

Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uprawniony ma prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela do:

- 1) **TU Europa S.A.**
  - a) **w formie pisemnej** osobiście w centrali Ubezpieczyciela lub w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów albo drogą pocztową na adres centrali Ubezpieczyciela,
  - b) **ustnej** – telefonicznie pod numerami infolinii Ubezpieczyciela 801 500 300 albo osobiście z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji dostępnego w centrali Ubezpieczyciela lub każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej Klientów,
  - c) **elektronicznej** z wykorzystaniem aplikacji zamieszczonej na stronie internetowej [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl) w zakładce Centrum Obsługi Klienta,
- 2) **Agenta VeloBank S.A.:**
  - a) **w formie pisemnej** – przez pozostawienie pisma w jednostce Agenta albo przesłanie drogą pocztową na adres siedziby VeloBank S.A. lub jednostki Agenta,
  - b) **ustnej** – telefonicznie poprzez kontakt z Infolinią Agenta pod numerami: +48 664 919 797 lub +48 32 604 30 01 oraz +48 22 203 03 03 (Infolinia dostępna 7 dni w tygodniu) albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Agenta,
  - c) **elektronicznej** – za pośrednictwem bankowości Internetowej i mobilnej, zakładka Kontakt „napisz wiadomość” (poziom profilu Klienta) lub poprzez stronę internetową Agenta [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl), zakładka kontakt, formularz „złóż reklamację” z wybranym tematem reklamacji.
- 3) Aktualny Proces obsługi skarg i reklamacji oraz dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej agenta ([www.velobank.pl](http://www.velobank.pl)).
- 4) Aktualne dane teleadresowe Ubezpieczyciela znajdują się na stronie internetowej pod adresem [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl).
- 5) Osoba, o której mowa w ust. 1, w przypadku nieuwzględnienia jej roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji lub niewykonania czynności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji we wskazanym terminie, może zwrócić się do Rzecznika Finansowego:
  - o rozpatrzenie sprawy lub
  - o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu między Klientem a podmiotem rynku finansowego.
- 6) Aktualne dane o podmiocie uprawnionym do przeprowadzenia ww. postępowania dostępne są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.rf.gov.pl>.
- 7) W przypadku umów zawartych drogą elektroniczną (on-line) osoba wskazana w ust. 1, będąca konsumentem i mieszkająca w kraju Unii Europejskiej (także: Norwegia, Islandia, Liechtenstein), ma możliwość złożenia skargi do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pośrednictwem europejskiej platformy rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 8) Osoba wskazana w ust. 1, będąca konsumentem, może także korzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
- 9) Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- 10) Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
- 11) W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia dla rozpatrzenia sprawy oraz o spodziewanej dacie rozpatrzenia reklamacji i uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu.
- 12) Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić na wniosek składającego reklamację.

#### PODATEK OD ŚWIADCZEŃ UBEZPIECZENIOWYCH

Na dzień przedstawienia oferty ubezpieczeniowej świadczenia wypłacane z Umowy ubezpieczeniowej nie podlegają opodatkowaniu.

**VeloBank S.A.** stosuje zasady określone w Rekomendacji U z dnia 24 czerwca 2014 r. dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz w „Rekomendacji dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi” wydanej przez Związek Banków Polskich.

1. **VeloBank S.A.** jest wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem **1125447/A** i wykonuje czynności agencyjne na rzecz wielu zakładów ubezpieczeń, w tym TU Europa S.A.
2. Powyższych informacji nie należy odczytywać jako oferty w rozumieniu art. 66 kodeksu cywilnego ani rekomendacji do złożenia Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia.
3. Decyzja o zawarciu umowy ubezpieczenia powinna zostać podjęta po zapoznaniu się z dokumentacją ubezpieczeniową, zwłaszcza z OWU, gdzie znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu.