



**SZCZEGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA PODRÓŻY**  
do kart debetowych Mastercard Debit Elite wydanych przez VeloBank S.A.  
do Konta VeloKonta Private Wealth i Konta Private Wealth

RODZAJ INFORMACJI	POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA PODRÓŻY
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	Art. 3 ust. 14 i 27; Art. 4 ust. 2 i 6; Art. 8; Art. 9; Art. 10 i 11; Art. 13 i 14; Art. 16 i 17; Art. 19 i 20; Art. 22 i 23; Art. 25 i 26; Art. 28 i 29; Art. 30 i 31; Art. 34 i 35.
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	Art. 2; Art. 6; Art. 7; Art. 12; Art. 15; Art. 18; Art. 21; Art. 24; Art. 27; Art. 32 i 33; Art. 36; Tabela świadczeń

<b>TABELA ŚWIADCZEŃ</b>	
W przypadku braku innej informacji kwoty wszystkich świadczeń są podane w przeliczeniu na jednego <b>Beneficjenta</b> i jedną <b>Podróż</b>	
<b>Część A – Poradnictwo w zakresie podróży</b>	
Poradnictwo w zakresie podróży	Wliczone
<b>Część B – Pomoc podczas podróży</b>	
Assistance medyczny	Wliczone
Assistance w przypadku utraty lub kradzieży dokumentów	Wliczone
Przekazywanie wiadomości	Wliczone
Assistance w przypadku utraty bagażu	Wliczone
<b>Część C – Opłaty za odwołanie lub przerwanie podróży</b>	
Maksymalna kwota łączna dla wszystkich <b>Beneficjentów</b> podróżujących razem	do 5 000 euro
<b>Część D – Opóźnienie odjazdu/odlotu</b>	
Po 4 godzinach, maksymalna łączna kwota dla wszystkich <b>Beneficjentów</b> podróżujących razem	do 250 euro
<b>Część E – Overbooking</b>	
Po 4 godzinach, maksymalna łączna kwota dla wszystkich <b>Beneficjentów</b> podróżujących razem	do 250 euro
<b>Część F – Opóźnienie bagażu</b>	
Po 4 godzinach, maksymalna łączna kwota dla wszystkich <b>Beneficjentów</b> podróżujących razem	do 250 euro
<b>Część G – Koszty leczenia i assistance medyczny</b>	
Koszty opieki medycznej i repatriacji	do 100 000 euro
Leczenie stomatologiczne w przypadkach nagłych	do 250 euro
Podróż bliskiego krewnego w przypadku hospitalizacji	nocleg do 75 euro dziennie przez nie więcej niż 10 dni + przelot w klasie ekonomicznej
Przedłużony pobyt <b>Beneficjenta</b> /towarzysza podróży	nocleg do 75 euro dziennie przez nie więcej niż 10 dni + przelot w klasie ekonomicznej
Powrót dzieci do domu	nocleg do 75 euro dziennie przez nie więcej niż 3 dni + przelot w klasie ekonomicznej
Koszty pogrzebu i repatriacja szczątków	do 4 500 euro
Udział własny na roszczenie na <b>Beneficjenta</b>	100 euro
<b>Część H – Świadczenie z tytułu hospitalizacji za granicą</b>	
Świadczenie z tytułu hospitalizacji – kwota maksymalna	do 1 500 euro
– za każdy dzień, nie więcej niż 30 dni	do 50 euro
<b>Część I – Następstwa Nieszczęśliwych wypadków</b>	
NNW – kwota maksymalna	do 125 000 euro
– Całkowita trwała niepełnosprawność, utrata kończyn, utrata wzroku (wiek < 71)	125 000 euro
– Utrata życia (wiek od 18 do 70 lat)	125 000 euro
– Utrata życia (poniżej 18 lub powyżej 70 lat)	10 000 euro
– Wszystkie świadczenia części I (powyżej 70 lat)	10 000 euro
<b>Część J – Napad na tle rabunkowym za granicą</b>	
Napad na tle rabunkowym – kwota maksymalna na zdarzenie na rok	do 700 euro
– Klucze i dokumenty – kwota maksymalna	do 250 euro
– Torebka/portfel – kwota maksymalna	do 250 euro
– Zawartość torebki – kwota maksymalna	do 100 euro
– Przenośne urządzenia elektroniczne – kwota maksymalna	do 100 euro
<b>Część K – Odszkodowanie za kolizję Wynajętego pojazdu</b>	
Odszkodowanie za kolizję Wynajętego pojazdu przez Posiadacza Karty na okres nieprzekraczający 30 dni	do 2 000 euro
– Minimalna wartość roszczenia	100 euro















9. Jeżeli **Ubezpieczyciel** nie wypłaci świadczenia w terminach określonych w powyższych ustępach zobowiązany jest do pisemnego zawiadomienia **Ubezpieczonego** lub osoby występującej w jego imieniu lub **Uposażonego** o przyczynach odmowy zaspokojenia roszczeń.
10. Świadczenie jest wypłacane na terytorium Polski w złotych polskich, z wyjątkiem bezpośrednich płatności na rzecz zagranicznych placówek służby zdrowia, zagranicznych poszkodowanych lub innych zagranicznych podmiotów, jeżeli **SWU** nie zawierają odmiennych postanowień. Przeliczenia na złote polskie wydatków poniesionych w innych walutach odbywa się na podstawie średniego kursu NBP z dnia Zdarzenia ubezpieczeniowego.

#### Artykuł 38. PROCEDURA REKLAMACYJNA I SPORY SĄDOWE

1. **Reklamacje** składa się:
- 1) pisemnie:
    - a) osobiście w siedzibie **Ubezpieczyciela**;
    - b) przesyłką pocztową na adres **Ubezpieczyciela**:  
Dział Jakości Inter Partner Assistance Oddział w Polsce,  
ul. Giełdowa 1, 01-211 Warszawa.
    - c) na adres doręczeń elektronicznych **Ubezpieczyciela**: AE:PL-30648-15425-EVJG-16;
  - 2) ustnie dzwoniąc do Centrum Pomocy Assistance za pośrednictwem VeloBank S.A. pod numerem telefonu +48 690 19 19;
  - 3) elektronicznie na adres e-mail: quality@axa-assistance.pl.
2. **Reklamacje** powinny zawierać następujące dane:
- 1) imię i nazwisko **Klienta**;
  - 2) pełen adres korespondencyjny, lub
  - 3) adres e-mail lub adres doręczeń elektronicznych, na który należy skierować odpowiedź;
  - 4) numer karty objętej ubezpieczeniem;
  - 5) opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności **Reklamacji**;
  - 6) oczekiwane działania.
3. Jeżeli w procesie rozpatrywania **Reklamacji** konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, **Ubezpieczyciel** wystąpi do **Klienta** o ich dostarczenie.
4. **Ubezpieczyciel** udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania **Reklamacji**. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie **Reklamacji** i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, **Ubezpieczyciel**:
- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia **Reklamacji** i udzielenia odpowiedzi.
6. **Ubezpieczyciel** udzieli **Klientowi** odpowiedzi na piśmie:
- 1) w postaci elektronicznej - w przypadku, **Klienta** złożył reklamację na piśmie w postaci elektronicznej:
    - a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego **Klient** złożył **Reklamację**, albo innego wskazanego przez **Klienta** środka komunikacji elektronicznej - w przypadku, gdy **Reklamacja** została złożona przez **Klienta** z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej,
    - b) na adres **Klienta** do doręczeń elektronicznych - w przypadku, gdy **Reklamacja** została wysłana przez **Klienta** na adres do doręczeń elektronicznych  
- chyba że **Klient** wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
  - 1) w postaci papierowej - w przypadku, gdy **Reklamacja** została złożona przez **Klienta** na piśmie w postaci papierowej, chyba że **Klient** wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
  - 2) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem **Klienta** - w przypadku, gdy **Reklamacja** została złożona przez **Klienta** ustnie.
7. **Klient** może wystąpić na drogę sądową. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby **Ubezpieczającego** bądź miejsca zamieszkania **Ubezpieczonego**, **Uposażonego** lub ich spadkobierców.
8. **Klient** będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
9. **Klientowi** przysługuje prawo złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego związanego z umową ubezpieczenia. Więcej informacji na ten temat dostępnych jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem <https://rf.gov.pl/>.
10. **Reklamację** może złożyć również Klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej. **Ubezpieczyciel** udzieli odpowiedzi na **Reklamację** takiego **Klienta** w terminie 30 dni od dnia jej
- otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
11. Niezależnie od postanowień SWU **Klient** może złożyć odwołania od stanowiska **Ubezpieczyciela**. Odwołania takie składa się w następujący sposób:
- 1) w formie elektronicznej na adres e-mail: quality@axa-assistance.pl;
  - 2) w formie pisemnej;
  - 3) osobiście w siedzibie **Ubezpieczyciela**;
  - 4) przesyłką pocztową na adres **Ubezpieczyciela**:  
Dział Jakości Inter Partner Assistance Oddział w Polsce  
ul. Giełdowa 1, 01-211 Warszawa.
12. **Reklamacje** mogą być złożone również do **Ubezpieczającego**:
- 1) elektronicznie za pośrednictwem bankowości internetowej, zakładka – „napiś wiadomość” (poziom profilu **Klienta**) lub poprzez stronę internetową [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl), formularz „kontakt” z wybranym tematem „reklamacja”; lub
  - 2) ustnie (do protokołu) lub pracownik przyjmujący reklamację jest zobowiązany do sporządzenia notatki służbowej bezpośrednio w Rejestrze Reklamacji:
    - poprzez kontakt z infolinią **Ubezpieczającego** pod numerem: +48 690 19 19 (infolinia dostępna 7 dni w tygodniu);
    - osobiście w placówce **Ubezpieczającego**;
  - 3) pisemnie przez pozostawienie pisma w placówce **Ubezpieczającego** albo przesłanie drogą pocztową na adres siedziby VeloBank S.A. lub placówki **Ubezpieczającego**, albo na adres do doręczeń elektronicznych AE: PL-17448-25698-DWDCL-24.
13. Odpowiedź na **Reklamację Ubezpieczającego** przekazuje **Klientowi** na piśmie lub – na wniosek osoby, która złożyła reklamację, e-mailem.
14. **Ubezpieczający** udzieli odpowiedzi na **Reklamację** jak najszybciej - nie później niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania **Reklamacji**. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwią **Ubezpieczającemu** rzetelne rozpatrzenie **Reklamacji**, czas odpowiedzi nie może przekroczyć 60 dni od jej otrzymania. W takim przypadku **Ubezpieczający** poinformuje o tym osobę, która złożyła **Reklamację**, o wydłużonym terminie, poda przyczynę opóźnienia i wyznaczy nowy termin odpowiedzi.
15. Jeśli osoba, która złożyła **Reklamację**, jest osobą fizyczną, ma prawo:
- 1) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie reklamacji lub
  - 2) przekazać reklamację do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów.
16. Informacje o zasadach złożenia reklamacji do **Ubezpieczającego** znajdują się na stronie: [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl)