

# Ubezpieczenie Podróż bez obaw



## Informacje dodatkowe

Niniejszy dokument jest wyłącznie materiałem informacyjnym i nie stanowi integralnej części umowy ubezpieczenia i Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Podróż bez obaw. Pełne informacje o ubezpieczeniu znajdziesz w polisie, informacji o produkcie ubezpieczeniowym i w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Podróż bez obaw o sygnaturze PBO/IND/21/09/2024.



### Ubezpieczyciel/Przedsiębiorstwo:

Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (dalej: Santander Allianz), z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4b, 00-189 Warszawa, Polska, NIP 2090001167, KRS 0000310719; Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Kapitał zakładowy i wptacony: 27 000 000 zł.



### Ubezpieczający:

- Właściciel polisy – osoba fizyczna, która zawarła z Santander Allianz umowę ubezpieczenia i ma obowiązek opłacić składkę.

### Ubezpieczony:

- Właściciel polisy lub każda ze wskazanych w polisie osób fizycznych, na rachunek której jest zawarta umowa ubezpieczenia Podróż bez obaw i której Santander Allianz świadczy ochronę ubezpieczeniową.



### Agent:

Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie. Numer w Rejestrze Agentów Ubezpieczeniowych: 11135943/A



### Wysokość składki ubezpieczeniowej

Wysokość składki za okres obowiązywania umowy ubezpieczenia, potwierdzony na polisie, Santander Allianz określa na podstawie taryfy, która obowiązuje w dniu zawarcia umowy.

Składkę płaci właściciel polisy jednorazowo, przed zawarciem umowy. Santander Allianz uznaje składkę za zapłaconą w dniu, w którym wpłynię ona na jego konto w pełnej wymaganej kwocie.



### Opis świadczeń i zasady ustalania wysokości świadczenia ubezpieczeniowego

**Ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu oraz świadczeń Wsparcie w podróży** – wysokość świadczenia zależy od wybranej przez właściciela polisy i potwierdzonej w polisie sumy ubezpieczenia.

Santander Allianz realizuje świadczenia za pomocą Centrum alarmowego. Centrum to pokrywa koszty leczenia wykonawcom usług po otrzymaniu zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego, zebraniu i przeanalizowaniu dokumentacji niezbędnej do ustalenia zasadności i wysokości świadczenia, tj. m.in. diagnozy lekarskiej oraz dokumentów stwierdzających przyczynę i zakres udzielonej pomocy lekarskiej.

W przypadku organizacji usług ratownictwa i transportu oraz świadczeń Wsparcie w podróży, objętych zakresem ubezpieczenia, Centrum alarmowe pokryje koszty organizacji tej usługi bezpośrednio wykonawcom.

**Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej** – wysokość odszkodowania zależy od wybranej przez właściciela polisy i potwierdzonej w polisie sumy ubezpieczenia.

Santander Allianz wypłaci odszkodowanie poszkodowanej osobie trzeciej za powstałe szkody osobowe lub rzeczowe. Santander Allianz ustala rozmiar szkody na podstawie informacji, które otrzyma od osoby ubezpieczonej lub poszkodowanej osoby trzeciej. Santander Allianz pokryje do wysokości sumy ubezpieczenia odszkodowania, które osoba ubezpieczona ma obowiązek zapłacić poszkodowanym osobom trzecim na podstawie przepisów prawa, które obowiązują w miejscu pobytu w podróży osoby ubezpieczonej.

#### Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków:

W razie wystąpienia nieszczęśliwego wypadku osoby ubezpieczonej Santander Allianz wypłaci:

- osobie ubezpieczonej świadczenie za doznany uszczerbek na zdrowiu
  - rodzaj i wysokość uszczerbków na zdrowiu Santander Allianz określa w Tabeli 2 Ogólnych Warunków Ubezpieczenia;
  - jeden procent uszczerbku na zdrowiu odpowiada 1% sumy ubezpieczenia dla następstw nieszczęśliwych wypadków;
- uposażonym, w przypadku śmierci osoby ubezpieczonej
  - Santander Allianz wypłaci świadczenie w wysokości 100% sumy ubezpieczenia dla następstw nieszczęśliwych wypadków.

#### Ubezpieczenie bagażu podróżnego:

Wysokość odszkodowania zależy od wybranej przez właściciela polisy i potwierdzonej w polisie sumy ubezpieczenia.

Santander Allianz zwróci osobie ubezpieczonej koszty uszkodzenia, zniszczenia, utraty, kradzieży oraz opóźnienia bagażu. Bagaż to w szczególności: plecaki, torby, walizki, futerały, wraz z ich zawartością.

Santander Allianz ustala rozmiar szkody:

- w przypadku uszkodzenia bagażu na podstawie dowodów poniesienia kosztów naprawy. W przypadku braku dowodów naprawy Santander Allianz ustala szkodę według średnich cen napraw zakładów usługowych w Polsce świadczących usługi naprawy rzeczy tego samego rodzaju i gatunku co uszkodzony bagaż, stosownie do zakresu szkody;
- w przypadku zniszczenia, utraty lub kradzieży bagażu – na podstawie dowodów poniesienia kosztów zakupu bagażu. W przypadku braku dowodów – według średniej wartości rzeczy tego samego lub podobnego rodzaju i gatunku, o tych samych właściwościach użytkowych, co bagaż podróżny, ustalonej na podstawie rynkowych cen detalicznych występujących w Polsce w dniu powstania szkody.

#### Ubezpieczenie opóźnienia dostarczenia bagażu:

Santander Allianz zwróci koszty zakupu przedmiotów pierwszej potrzeby w podróży, które osoba ubezpieczona kupi do czasu dostarczenia bagażu przez przewoźnika. Santander Allianz pokryje te koszty na podstawie dowodów ich poniesienia do wysokości sumy ubezpieczenia dla tego ryzyka: 500 zł lub 800 zł, w zależności na jaką sumę ubezpieczenia właściciel polisy ubezpieczył bagaż.

**Ubezpieczenie sprzętu sportowego** – wysokość świadczenia zależy od wybranej przez właściciela polisy i potwierdzonej w polisie sumy ubezpieczenia.

Santander Allianz zwróci osobie ubezpieczonej koszty:

1. naprawy lub wymiany sprzętu w przypadku jego zgubienia lub uszkodzenia, lub kradzieży;
2. wypożyczenia zastępczego sprzętu sportowego w podróży (takiego samego rodzaju i ilości) w przypadku utraty, uszkodzenia, zniszczenia lub kradzieży sprzętu sportowego do kwoty 1000 zł.

#### Ubezpieczenie wkładu własnego w wynajmowanym aucie

Santander Allianz pokryje osobie ubezpieczonej, w granicach sumy ubezpieczenia (10 000 zł), równowartość udziału własnego, który osoba ta jest zobowiązana zapłacić w związku ze szkodą w wynajmowanym samochodzie. Osoba ubezpieczana wynajęła ten samochód na podstawie umowy najmu zawartej pisemnie lub potwierdzonej innymi dokumentami z podmiotem świadczącym usługi wypożyczania samochodów.

Santander Allianz ustala wysokość odszkodowania według udokumentowanej kwoty udziału własnego, gdy samochód wynajmowany przez osobę ubezpieczoną zostanie skradziony lub uszkodzony w wyniku wypadku lub kolizji.



#### Podmioty uprawnione do otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego/odszkodowania

Santander Allianz wypłaca świadczenie ubezpieczeniowe lub odszkodowanie:

1. osobie ubezpieczonej – jeśli jest to świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu:
  - następstw nieszczęśliwych wypadków,
  - bagażu podróжного,
  - sprzętu sportowego,
  - ubezpieczenia wkładu własnego w wynajmowanym samochodzie;
2. uposażonym / innym uprawnionym – jeśli jest to świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu śmierci osoby ubezpieczonej w następstwie nieszczęśliwego wypadku;
3. poszkodowanej osobie trzeciej – jeśli jest to odszkodowanie z tytułu:
  - ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej;
4. wykonawcy usług – jeśli jest to świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu:
  - ubezpieczenia od kosztów leczenia, ratownictwa i transportu oraz świadczeń Wsparcie w podróży.

W szczególnych przypadkach, po uprzedniej zgodzie Centrum alarmowego, możliwa jest refundacja kosztów poniesionych bezpośrednio przez osobę ubezpieczoną.

Świadczenie lub odszkodowanie ubezpieczeniowe z tytułu umowy ubezpieczenia nie jest opodatkowane.



#### Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności Santander Allianz

Najważniejsze wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności Santander Allianz wskazał w Dokumencie zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym.

Pełen katalog wyłączeń i ograniczeń znajdziesz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Podróż bez obaw.



#### Zgłoszenie szkody

Właściciel polisy, osoba ubezpieczony, osoba poszkodowana lub uprawniona z umowy może zgłosić zdarzenie do Santander Allianz:

1. telefonicznie pod numerem: +48 22 522 27 06 (opłata zgodna z taryfą operatora), infolinia jest czynna przez całą dobę, 7 dni w tygodniu;
2. e-mailem pod adresem: pmu.szkiody@mondial-assistance.pl

Informacje o dokumentach, jakie należy złożyć wraz ze zgłoszeniem roszczenia znajdziesz na stronie internetowej: [www.santander.allianz.pl](http://www.santander.allianz.pl) w zakładce „Szkody i roszczenia”.



#### Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące umowy ubezpieczenia powinny być kierowane do ubezpieczyciela. Reklamacje można:
  - a) złożyć na piśmie – osobiście u nas lub ubezpieczyciela,
  - b) wysłać listem na adres ubezpieczyciela zgodnie z art. 3 pkt 21 ustawy Prawo pocztowe (czyli list ma oznaczenie adresata i adres oraz przyjąć go operator pocztowy, aby doręczyć adresatowi),
  - c) wysłać e-mailem na adres: [obsługa.klienta@santander.allianz.pl](mailto:obsługa.klienta@santander.allianz.pl)
  - d) zgłosić ustnie – przez telefon lub osobiście do protokołu podczas wizyty u ubezpieczyciela lub u nas.

Ubezpieczyciel rozpatruje reklamacje niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania.

Jeśli, w szczególnie złożonych przypadkach, ubezpieczyciel nie będzie mógł odpowiedzieć na reklamację w terminie 30 dni, poinformuje:

- a) dlaczego odpowiedź się opóźnia,
  - b) jakie okoliczności musi jeszcze poznać, aby rozpatrzyć sprawę,
  - c) jaki jest nowy termin odpowiedzi. Termin ten nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia, w którym ubezpieczyciel otrzymało reklamację.
2. Reklamacje, skargi niezwiązane z ochroną ubezpieczeniową można złożyć do banku.

Reklamację można złożyć:

- a) elektronicznie – napisz do nas w **bankowości internetowej i mobilnej**, jeśli korzystasz z tych usług,
- b) telefonicznie – zadzwoń pod numer 1 9999 lub do naszej placówki (koszt połączenia będzie zgodny z taryfą Twojego operatora),
- c) osobiście – przyjdź do naszej dowolnej placówki,
- d) pisemnie – napisz do nas:
  - na adres naszej siedziby lub do naszej placówki,
  - na nasz adres doręczeń elektronicznych: AE:PL-10627-95023-GADAI-17.

Adresy oraz numery telefonów znajdziesz na naszej stronie i w naszych placówkach.

Gdy składasz reklamację niezwiązaną z ochroną ubezpieczeniową, możesz wybrać sposób, w jaki na nią odpowiemy:

- wiadomością w naszej aplikacji mobilnej lub bankowości internetowej,
- listem.

Na Twoją reklamację odpowiemy najpóźniej do 30 dni od dnia, w którym ją otrzymaliśmy. W szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy do 60 dni. Uprzedzimy Cię o tym. Podamy uzasadnienie opóźnienia, okoliczności wymagające dodatkowego ustalenia oraz przybliżony termin odpowiedzi.

Gdy nie uwzględnimy Twojej reklamacji możesz:

- a) ponownie napisać do nas,
- b) zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu w trybie pozasądowym do:
  - Arbitra Bankowego – możesz to zrobić tylko wtedy, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł,
  - Rzecznika Finansowego,
- c) wystąpić z powództwem przeciwko bankowi do sądu powszechnego właściwego dla siedziby banku lub siedziby oddziału banku (jeżeli zgłoszenie dotyczy jego działalności), lub miejsca wykonania umowy. Powództwo o roszczenie, które wynika z czynności bankowej przeciwko bankowi możesz wytoczyć również przed sąd właściwy dla Twojego miejsca zamieszkania lub siedziby.

Arbiter Bankowy działa przy Związku Banków Polskich. Więcej informacji znajdziesz na stronie [www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy](http://www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy).

Rzecznik Finansowy działa na podstawie Ustawy z 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Więcej informacji znajdziesz na stronie [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

#### **Dodatkowo:**

- a) możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta,
- b) możesz wnieść skargę na działania nasze lub naszych placówek partnerskich do Komisji Nadzoru Finansowego.



### **Obowiązki banku wobec klienta**

Bank powinien:

1. udostępnić klientowi pełnomocnictwo przy pierwszej czynności, która należy do zakresu działalności agencyjnej,
2. przed zawarciem umowy ubezpieczenia uzyskać od klienta wszelkie informacje, które umożliwią agentowi określenie jego wymagań i potrzeb,
3. proponować klientowi produkt ubezpieczeniowy zgodny jego wymaganiami i potrzebami,
4. ustalać ryzyka, które klient chce objąć ochroną ubezpieczeniową oraz zwracać klientowi szczególną uwagę na ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności ubezpieczyciela,
5. poinformować klienta przed zawarciem umowy:
  - czy występuje w roli pośrednika ubezpieczeniowego, czy ubezpieczającego,
  - na rzecz ilu i jakich zakładów działa,
  - o firmie, pod którą wykonuje działalność agencyjną, adresie jej siedziby oraz o tym, że jest agentem ubezpieczeniowym,
  - o numerze wpisu do rejestru agentów, adresie strony internetowej, na której rejestr jest dostępny, oraz o sposobie sprawdzenia wpisu do rejestru,
  - o charakterze wynagrodzenia jakie otrzymuje,
  - o możliwości złożenia przez klienta reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązywania sporów,
  - o posiadanych akcjach lub udziałach zakładu ubezpieczeń uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu, oraz w przypadku agenta ubezpieczeniowego będącego osobą prawną, o akcjach lub udziałach agenta ubezpieczeniowego posiadanych przez zakład ubezpieczeń, uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników,
  - że nie może zawrzeć umowy ubezpieczenia, w sytuacji gdy nie spełnia on warunków niezbędnych do objęcia go ochroną ubezpieczeniową,
  - o możliwości rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej;
6. doręczyć klientowi przed złożeniem wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia ogólne warunki ubezpieczenia, informacje o produkcie ubezpieczeniowym, informacje dodatkowe, które to dokumenty zawierają informacje o:
  - a) jego prawach i obowiązkach związanych z udzielaniem ochrony ubezpieczeniowej,
  - b) obowiązkach agenta i ubezpieczyciela.
7. umożliwić klientowi samodzielne dochodzenie roszczenia.