

Ogólne Warunki Ubezpieczenia Kosztów Rezygnacji „RezerwujBezTroski” Nr 10.41.001

ERGO Reiseversicherung AG
z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce

Informacja dotycząca umów ubezpieczenia zawartych na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Kosztów Rezygnacji „RezerwujBezTroski” Nr 10.41.001 zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2015 r. w sprawie informacji zamieszczanych we wzorcach umów stosowanych przez zakład ubezpieczeń (Dz.U. poz. 2189).

Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania, świadczenia lub ich obniżenia
§ 1 ust. 2, § 3, § 7 ust. 2-6, § 8 ust. 6, §§ 11-15, §§ 17-19, § 20 ust. 3	§ 3 ust. 3, § 7 ust. 3-4, § 8 ust. 4-7, § 16, § 17 ust. 5, § 20 ust. 2 i 4

Ogólne Warunki Ubezpieczenia Kosztów Rezygnacji „RezerwujBezTroski” Nr 10.41.001

ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce

§ 1 Umowa ubezpieczenia i zakres ubezpieczenia	3
§ 2 Definicje	3
§ 3 Zawarcie umowy ubezpieczenia	4
§ 4 Zawarcie umowy na cudzy rachunek	4
§ 5 Zakres terytorialny	5
§ 6 Składka ubezpieczeniowa	5
§ 7 Okres ubezpieczenia i okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela	5
§ 8 Odstąpienie i wypowiedzenie umowy ubezpieczenia	6
§ 9 Forma zawiadomienia i język komunikacji	6
§ 10 Reklamacje (skargi, zażalenia)	6
§ 11 Przedmiot ubezpieczenia	6
§ 12 Koszty rezygnacji	6
§ 13 Koszty zmiany rezerwacji biletu	7
§ 14 Rozszerzenie zakresu ubezpieczenia	7
§ 15 Suma ubezpieczenia	7
§ 16 Wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela	7
§ 17 Postępowanie w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego	8
§ 18 Zasady ustalania oraz wypłaty odszkodowania	8
§ 19 Postępowanie w razie braku akceptacji stanowiska Ubezpieczyciela	9
§ 20 Regres ubezpieczeniowy	9
§ 21 Sąd właściwy i prawo właściwe	9
Załącznik do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Kosztów Rezygnacji „RezerwujBezTroski” Nr 10.41.001	10

§ 1 Umowa ubezpieczenia i zakres ubezpieczenia

1. Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (zwanych dalej OWU) ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działająca przez Oddział w Polsce (zwana dalej Ubezpieczycielem) w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa, zawiera umowy ubezpieczenia z osobami fizycznymi, osobami prawnymi oraz jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej (zwanymi dalej Ubezpieczającymi).
2. Umowa ubezpieczenia obejmuje swoim zakresem ubezpieczenie kosztów rezygnacji z umowy z oferentem usługi.
3. Ubezpieczający ma do wyboru jeden z poniższych rodzajów ubezpieczenia:
 - 1) indywidualne – w przypadku, gdy ubezpieczoną jest jedna osoba,
 - 2) rodzinne – w przypadku, gdy zakresem ubezpieczenia objęte są maksymalnie dwie osoby pełnoletnie, podróżujące z nie więcej niż czwórką dzieci do 18 roku życia.

§ 2 Definicje

W rozumieniu niniejszych OWU za:

- 1) akty terroryzmu – uważa się nielegalne akcje organizowane z pobudek ideologicznych, religijnych lub politycznych, indywidualne lub grupowe, skierowane przeciwko osobom i/lub obiektom w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności i dezorganizacji życia publicznego przy użyciu przemocy, a także groźby skierowane przeciw społeczeństwu z zamiarem jego zastraszenia dla osiągnięcia celów politycznych, religijnych lub społecznych,
- 2) bilet – uważa się dokument podróży wydany przez przewoźnika lub w jego imieniu, zawierający warunki umowy oraz potwierdzenie statusu podróży, który musi zawierać numer i cenę oraz jednoznacznie określoną datę i godzinę wyjazdu/wylotu/wypłynięcia oraz zakończenia podróży; za bilet uznaje się: bilet lotniczy na połączenia krajowe lub międzynarodowe, a także w komunikacji międzynarodowej, promowy, autokarowy, kolejowy,
- 3) chorobę przewlekłą – uważa się stan chorobowy zdiagnozowany przed zawarciem umowy ubezpieczenia, który posiada co najmniej jedną z następujących cech: charakteryzuje się powolnym rozwojem, długookresowym przebiegiem, wymaga leczenia w sposób stały lub okresowy, w jego przebiegu mogą następować okresy ustąpienia dolegliwości lub ich zaostrzenie (nasilenie); za chorobę przewlekłą uważa się również zaostrzenia na tle infekcji (w tym zaostrzenia przewlekłych chorób układu oddechowego) oraz zaostrzenia na tle urazów (w tym choroby zwyrodnieniowej stawów) stanów chorobowych zdiagnozowanych przed zawarciem umowy i leczonych w okresie 12 miesięcy przed datą zawarcia umowy ubezpieczenia,
- 4) członek rodziny – uważa się rodziców, przysposabiających, ojczyma, macochę, rodzeństwo, współmałżonka, konkubinę lub konkubenta, dzieci (w tym przysposobione), pasierbów, dziadków, wnuki, teściów, zięcia, synową, szwagierkę, szwagra, dzieci rodzeństwa, rodzeństwo rodzica,
- 5) dokument ubezpieczenia – uważa się polisę, certyfikat ubezpieczeniowy lub inny dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia,

- 6) epidemię choroby zakaźnej – uważa się wystąpienie na danym obszarze zakażeń lub zachorowań na chorobę zakaźną w liczbie wyraźnie większej niż we wcześniejszym okresie albo wystąpienie zakażeń lub chorób zakaźnych dotychczas niewystępujących,
- 7) imprezę turystyczną – uważa się imprezę w rozumieniu ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r.,
- 8) kradzież – uważa się kradzież (określoną w art. 278 Kodeksu Karnego), kradzież z włamaniem, rozbój oraz zabór w celu krótkotrwałego użycia (określony w art. 289 Kodeksu Karnego),
- 9) kradzież z włamaniem – uważa się dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru mienia z zamkniętego pomieszczenia lub bagażnika samochodowego, po uprzednim usunięciu zabezpieczenia z użyciem siły lub otwarciu wejścia (pokrywy bagażnika) przy użyciu narzędzi albo podobionego lub dopasowanego klucza, bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku rozbój,
- 10) kraj zamieszkania – uważa się Rzeczpospolitą Polską,
- 11) leczenie szpitalne (hospitalizacja) – uważa się pobyt w placówce medycznej, trwający nieprzerwanie co najmniej 24 godziny,
- 12) miejsce zamieszkania – uważa się miejsce stałego zameldowania oraz miejsce, w którym dana osoba zamieszkuje lub przebywa z zamiarem stałego pobytu,
- 13) nagle zachorowanie – uważa się stan chorobowy powstały w sposób nagły, wymagający udzielenia natychmiastowej pomocy medycznej; za nagle zachorowanie uważa się również ostre zespoły wieńcowe, zaburzenia rytmu serca, udary mózgu i przemijające niedokrwienie mózgu (TIA), o ile przed zawarciem umowy ubezpieczenia nie występowała choroba układu sercowo-naczyniowego (w tym choroba niedokrwienia serca, nadciśnienie tętnicze) lub cukrzyca,
- 14) najbliższego krewnego – uważa się:
 - a) członka rodziny,
 - b) osobę, która w trakcie podróży Ubezpieczonego opiekowała się jego niepełnoletnimi dziećmi lub potrzebującymi opieki pozostałymi członkami rodziny,
- 15) następstwa chorób przewlekłych – uważa się nagle i nieprzewidywalne zaostrzenia (nasilenie dolegliwości) lub powikłania chorób przewlekłych,
- 16) nieszcześliwy wypadek – uważa się niezależne od woli poszkodowanego zdarzenie nagłe, wywołane przyczyną zewnętrzną,
- 17) obiekt noclegowy – uważa się dom, apartament, domek letniskowy (w tym mobile home i namiot), parcelę na kempingu i polu namiotowym oraz inne miejsce noclegowe oferowane odpłatnie, w którym cena noclegu nie jest uzależniona od liczby zakwaterowanych w nim osób, lecz obejmuje wykorzystanie całego obiektu,
- 18) oferenta usługi – uważa się agenta turystycznego, organizatora turystyki, przedsiębiorcę ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych lub dostawcę usług turystycznych a także przewoźnika, organizatora konferencji, warsztatów, szkoleń, kursów, podmiot gospodarczy zajmujący się wynajmem pojazdów, czarterowaniem jachtów,
- 19) okres odpowiedzialności – uważa się okres, w którym Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność za powstałe w czasie jego trwania wypadki ubezpieczeniowe,

- 20) okres ubezpieczenia – uważa się wskazany w dokumencie ubezpieczenia okres, na który strony zawarły umowę ubezpieczenia, w którym Ubezpieczyciel udziela ochrony ubezpieczeniowej,
- 21) organizatora turystyki – uważa się organizatora w rozumieniu ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r.,
- 22) osobę trzecią – uważa się osobę pozostającą poza stosunkiem ubezpieczeniowym,
- 23) osobę uprawnioną – uważa się osobę lub osoby, na które przechodzi roszczenie uprawnionego po jego śmierci, jako prawo majątkowe należące do spadku po uprawnionym,
- 24) pandemię – uważa się epidemię choroby zakaźnej obejmującą swoim obszarem znaczną część kontynentu lub kilka kontynentów,
- 25) podróż – uważa się wszelkiego rodzaju przemieszczanie się i/lub pobyt poza miejscem zamieszkania w ramach realizacji umowy z oferentem usługi,
- 26) pojazd – uważa się wyposażony w silnik pojazd przeznaczony do poruszania się po drogach publicznych, zaopatrzony w polskie znaki rejestracyjne, posiadający ważne badania techniczne, dopuszczony do ruchu na drogach publicznych stosownie do przepisów ustawy „Prawo o ruchu drogowym”,
- 27) przewoźnika – uważa się przedsiębiorstwo posiadające wszystkie niezbędne zezwolenia i koncesje, umożliwiające odpłatny przewóz osób i mienia, środkami transportu lądowego, lotniczego lub morskiego,
- 28) rezydenta – uważa się osobę fizyczną, zamieszkujejącą na terenie Rzeczypospolitej Polskiej z zamiarem stałego pobytu,
- 29) rozbój – uważa się zabór mienia ruchomego w celu przywłaszczenia przy użyciu przemocy lub groźby użycia takiej przemocy, a także doprowadzenie Ubezpieczonego do stanu nieprzytomności lub bezbronności,
- 30) rozpoczęcie podróży – uważa się moment opuszczenia miejsca zamieszkania, w celu odbycia podróży,
- 31) ryzyka elementarne – uważa się następujące zdarzenia losowe:
 - a) deszcz nawalny – opad deszczu o współczynniku wydajności co najmniej 4, potwierdzony przez właściwy instytut meteorologiczny; pojedyncze szkody uważa się za spowodowane przez deszcz nawalny, jeżeli w najbliższym sąsiedztwie stwierdzono działanie deszczu nawalnego,
 - b) erupcję wulkaniczną – zjawisko wydostawania się na powierzchnię ziemi lub do atmosfery jakiegokolwiek materiału wulkanicznego, tj. magmy, materiałów piroklastycznych, gazów, par,
 - c) grad – opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu, wyrządzający masowe szkody; pojedyncze szkody uważa się za spowodowane przez grad, jeżeli w najbliższym sąsiedztwie stwierdzono działanie gradu,
 - d) huragan – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 24 m/s, wyrządzające masowe szkody; pojedyncze szkody uważa się za spowodowane przez huragan, jeżeli w najbliższym sąsiedztwie stwierdzono działanie huraganu,
 - e) lawinę – gwałtowne zsuwanie lub staczanie się mas śniegu, lodu, błota lub kamieni ze zboczy i stoków na terenach górskich lub falistych,
 - f) osunięcie się ziemi – niespodowodowane działalnością ludzką gwałtowne przemieszczanie się mas ziemi,
 - g) powódź – zatopienie terenów w następstwie podniesienia się poziomu wody w korytach wód płynących lub stojących, albo wskutek spływu wód po zboczach i stokach na terenach górskich lub falistych,
 - h) pożar – działanie ognia, który przedostał się poza palenisko, lub powstał bez paleniska i mógł rozprzestrzenić się o własnej sile,
 - i) trzęsienie ziemi – uważa się naturalny, krótki i gwałtowny wstrząs (lub ich serię) gruntu, powstały pod powierzchnią ziemi i rozchodzący się w postaci fal sejsmicznych od ośrodka (epicentrum), znajdującego się na powierzchni, gdzie drgania są najsilniejsze; przy określaniu siły trzęsienia ziemi używa się skali magnitud (skala Richtera),
 - j) uderzenie pioruna – bezpośrednie odprowadzenie ładunku elektrycznego z atmosfery do ziemi przez mienie,
 - k) upadek statku powietrznego – katastrofa bądź przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego, a także upadek ich części lub przewożonego ładunku, z wyłączeniem zrzuconego paliwa,
 - l) zalanie – uważa się następstwa działania wody powstałe wskutek:
 - (i) wydostania się wody, pary lub płynów na skutek uszkodzenia urządzeń sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej,
 - (ii) cofnięcia się wody lub ścieków z urządzeń publicznej sieci kanalizacyjnej,
 - (iii) pozostawienie otwartych kranów lub innych zaworów w urządzeniach sieci określonych w pkt (i),
 - m) zapadnięcie się ziemi – obniżenie poziomu terenu z powodu zawalenia się naturalnych, pustych przestrzeni w gruncie, z wyjątkiem szkód związanych z ruchem zakładu górniczego,
- 32) strajk – uważa się zbiorowe, dobrowolne wstrzymanie pracy przez pracowników na jakiś czas w jednym lub kilku zakładach, instytucjach, będące wyrazem protestu, np. politycznego, ekonomicznego oraz żądaniem zmian,
- 33) strefę wojenną – uważa się tereny, na których prowadzone są działania wojenne, mają miejsce: rewolucja, rebelia, rozruchy lub zamieszki z użyciem broni. Nie ma znaczenia czy wojna została wypowiedziana, czy nie, jeśli dany obszar został uznany za strefę wojenną przez Ministerstwo Spraw Zagranicznych. Do obszarów tych, zalicza się także tereny, gdzie prowadzone są zbrojne działania takie jak: powstania, bunt, wojna domowa, stan wojenny, działania partyzanckie, oblężenie,
- 34) sumę ubezpieczenia (SU) – uważa się górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela, określoną w złotych polskich lub w walucie zagranicznej przeliczonej na walutę polską według średniego kursu Narodowego Banku Polskiego z dnia poprzedzającego zawarcie umowy ubezpieczenia,
- 35) szkodę w mieniu – uważa się utratę, uszkodzenie lub zniszczenie, przedmiotów materialnych, w tym nieruchomości i mienia ruchomego,
- 36) Ubezpieczającego – uważa się osobę fizyczną, prawną, lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, z którą Ubezpieczyciel zawiera umowę ubezpieczenia i która jest jedynym podmiotem zobowiązany do zapłaty składki ubezpieczeniowej,
- 37) Ubezpieczonego – uważa się osobę fizyczną objętą ochroną ubezpieczeniową, wskazaną w dokumencie ubezpieczenia,
- 38) umowę z oferentem usługi – uważa się umowę uczestnictwa w imprezie turystycznej, umowę przewozu, umowę rezerwacji noclegu, umowę (formularz) zgłoszenia uczestnictwa w konferencji, warsztatach, szkoleniu lub kursie, umowę wynajmu pojazdu, umowę czarteru jachtu, umowę uczestnictwa w rejsie,
- 39) uprawnionego – uważa się Ubezpieczonego,
- 40) wypadek komunikacyjny – uważa się zdarzenie w ruchu drogowym, w którym uczestniczy co najmniej jeden pojazd, któremu uległ Ubezpieczony,
- 41) wypadek ubezpieczeniowy – uważa się zajście zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową, które stanowi podstawę do wystąpienia z roszczeniem o wypłatę odszkodowania,
- 42) zakończenie podróży – uważa się moment przybycia do miejsca zamieszkania po odbyciu podróży,
- 43) zdarzenie losowe – uważa się niezależne od woli Ubezpieczonego zdarzenie przyszłe i niepewne, które miało miejsce w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela.

§ 3 Zawarcie umowy ubezpieczenia

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na wniosek Ubezpieczającego.
2. Umowę ubezpieczenia zawiera się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Ubezpieczenie może być zawarte jedynie przez Ubezpieczającego będącego rezydentem lub osoby prawne i jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, mające siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Zawarcie umowy ubezpieczenia potwierdza się dokumentem ubezpieczenia.
5. Dokument ubezpieczenia musi zawierać, co najmniej: imię i nazwisko, bądź nazwę/firmę Ubezpieczającego, imię i nazwisko Ubezpieczonego, okres ubezpieczenia, zakres ubezpieczenia, sumę ubezpieczenia oraz wysokość składki.
6. Integralną część umowy ubezpieczenia stanowią niniejsze OWU.
7. Strony mogą wprowadzić do umowy ubezpieczenia postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych OWU w formie klauzul umownych, z zastrzeżeniem, że muszą być one sporządzone na piśmie i w pełnym brzmieniu dołączone do umowy pod rygorem ich nieważności.

§ 4 Zawarcie umowy na cudzy rachunek

1. Ubezpieczający może zawrzeć umowę ubezpieczenia na cudzy rachunek.
2. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek Ubezpieczający zobowiązuje się do przekazania niniejszych OWU Ubezpieczonemu przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
3. Roszczenie o zapłatę składki przysługuje Ubezpieczycielowi wyłącznie przeciwko Ubezpieczającemu. Ubezpieczyciel może podnieść zarzut mający wpływ na swoją odpowiedzialność również przeciwko Ubezpieczonemu.
4. Ubezpieczony jest uprawniony do żądania należnego odszkodowania bezpośrednio od Ubezpieczyciela.

§ 5 Zakres terytorialny

Ochrona ubezpieczeniowa udzielana jest na terytorium wszystkich państw świata (strefa geograficzna Świat).

§ 6 Składka ubezpieczeniowa

1. Składkę ubezpieczeniową ustala się na podstawie taryf obowiązujących w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia. Wysokość składki ubezpieczeniowej uzależniona jest od zakresu ubezpieczenia, sumy ubezpieczenia, rodzaju zawartej umowy.
2. Składka jest płatna jednorazowo, w całości, najpóźniej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, chyba, że strony umówiły się inaczej.
3. Jeżeli zapłata składki dokonywana jest w formie przekazu pocztowego, za dzień zapłaty składki uważa się datę stempla pocztowego. W przypadku dokonywania płatności przelewem bankowym, za dzień zapłaty składki uważa się datę obciążenia rachunku bankowego uiszczającego wpłatę.

§ 7 Okres ubezpieczenia i okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela

1. Okres ubezpieczenia określa się w dokumencie ubezpieczenia.
2. Okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela trwa jeden rok i obejmuje dowolną liczbę umów z oferentem usługi, zawartych i rozpoczętych w okresie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej.

3. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność w przypadku, gdy zdarzenie będące przyczyną rezygnacji z umowy z oferentem usługi, czy też zmiany rezerwacji umowy przewozu (biletu), wystąpiło w okresie objętym ochroną ubezpieczeniową, również w przypadku przedłużenia okresu obowiązywania umowy ubezpieczenia (wznowienia ochrony ubezpieczeniowej), pod warunkiem, że przedłużenie to nastąpi przed upływem okresu obowiązywania wznawianej umowy, z zachowaniem ciągłości okresu ochrony.
4. Okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela rozpoczyna się od dnia wskazanego w dokumencie ubezpieczenia jako data początku okresu ubezpieczenia, ale nie wcześniej niż z momentem zawarcia umowy z oferentem usługi i pod warunkiem opłacenia składki za ubezpieczenie, z zastrzeżeniem postanowień ust. 6 niniejszego paragrafu.
5. Okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela kończy się z dniem wskazanym w dokumencie ubezpieczenia jako data końca okresu ubezpieczenia, nie później jednak niż z momentem realizacji umowy z oferentem usługi, chyba że stosunek ubezpieczeniowy wygaśnie przed tym terminem lub wyczerpana została suma ubezpieczenia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 6 poniżej.
6. Okres odpowiedzialności dla poszczególnych rodzajów umów z oferentem usługi prezentuje tabela nr 1.

Tabela nr 1

Okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela		
Przedmiot ubezpieczenia	Początek	Koniec
umowa uczestnictwa w imprezie turystycznej	z momentem (chwilkę) rezerwacji imprezy turystycznej w dniu wskazanym w dokumencie podróży, jako moment zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej, jednak nie wcześniej niż z datą wskazaną w dokumencie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia	z godziną wyjazdu w dniu wskazanym na dokumencie podróży, jako moment rozpoczęcia imprezy turystycznej, jednak nie później niż z datą wskazaną w dokumencie ubezpieczenia jako koniec okresu ubezpieczenia
umowa przewozu (biletu)	1) z momentem (chwilkę) rezerwacji biletu w dniu wskazanym w umowie o wyjazd, jako moment zawarcia umowy przewozu - dotyczy kosztów rezygnacji, 2) z momentem (chwilkę) rozpoczęcia podróży w celu dotarcia do miejsca rozpoczęcia przewozu - dotyczy zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu, jednak nie wcześniej niż z datą wskazaną w dokumencie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia	1) z godziną wyjazdu w dniu wskazanym w umowie o wyjazd (umowie przewozu) - dotyczy kosztów rezygnacji, 2) z momentem (chwilkę) rozpoczęcia podróży powrotnej w celu dotarcia do miejsca rozpoczęcia przewozu do miejsca zamieszkania - dotyczy zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu, jednak nie później niż z datą wskazaną w dokumencie ubezpieczenia jako koniec okresu ubezpieczenia
umowa rezerwacji noclegu	z momentem (chwilkę) rezerwacji hotelu lub obiektu noclegowego w dniu wskazanym w umowie o wyjazd, jako moment zawarcia umowy rezerwacji noclegu, jednak nie wcześniej niż z datą wskazaną w dokumencie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia	z momentem (z chwilkę) zameldowania w hotelu lub obiekcie noclegowym w pierwszym dniu pobytu zgodnie z umową o wyjazd (umową o pobyt w hotelu), jednak nie później niż z datą wskazaną w dokumencie ubezpieczenia jako koniec okresu ubezpieczenia
umowa (formularz) zgłoszenia uczestnictwa w konferencji, warsztatach, szkoleniu lub kursie	z momentem (chwilkę) zgłoszenia uczestnictwa w konferencji, warsztatach, szkoleniu lub kursie w formularzu, jako moment zawarcia umowy zgłoszenia uczestnictwa w konferencji, warsztatach, szkoleniu lub kursie, jednak nie wcześniej niż z datą wskazaną w dokumencie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia	z godziną rozpoczęcia konferencji, warsztatów, szkolenia lub kursu, w dniu wskazanym w umowie zgłoszenia jako dzień rozpoczęcia konferencji, warsztatów, szkolenia lub kursu, jednak nie później niż z datą wskazaną w dokumencie ubezpieczenia jako koniec okresu ubezpieczenia
umowa wynajmu pojazdu	z momentem (z chwilkę) zawarcia umowy wynajmu pojazdu z wypożyczalni, w dniu wskazanym w umowie jako moment zawarcia umowy wynajmu pojazdu, jednak nie wcześniej niż z datą wskazaną w dokumencie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia	z momentem (z chwilkę) odebrania pojazdu z wypożyczalni, w dniu wskazanym w umowie wynajmu jako dzień odbioru pojazdu, jednak nie później niż z datą wskazaną w dokumencie ubezpieczenia jako koniec okresu ubezpieczenia
umowa czarteru jachtu	z momentem (z chwilkę) zawarcia umowy czarteru jachtu, w dniu wskazanym w umowie jako dzień zawarcia umowy czarteru jachtu, jednak nie wcześniej niż z datą wskazaną w dokumencie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia	z momentem (z chwilkę) odebrania jachtu z wypożyczalni, w dniu wskazanym w umowie czarteru jachtu jako dzień odbioru jachtu, jednak nie później niż z datą wskazaną w dokumencie ubezpieczenia jako koniec okresu ubezpieczenia
umowa uczestnictwa w rejsie	z momentem (z chwilkę) zgłoszenia uczestnictwa w rejsie, w dniu wskazanym w formularzu zgłoszeniowym jako dzień zawarcia umowy uczestnictwa w rejsie, jednak nie wcześniej niż z datą wskazaną w dokumencie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia	z godziną wypłynięcia w rejs w dniu wskazanym w umowie uczestnictwa w rejsie, jako dzień rozpoczęcia rejsu, jednak nie później niż z datą wskazaną w dokumencie ubezpieczenia jako koniec okresu ubezpieczenia

§ 8 Odstąpienie i wypowiedzenie umowy ubezpieczenia

1. Jeżeli umowa ubezpieczenia została zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy w terminie 30 dni, a w przypadku, gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą, w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 i 8.
2. Jeżeli umowa ubezpieczenia została zawarta na okres dłuższy niż 30 dni, Ubezpieczający może wypowiedzieć umowę w każdym czasie, z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec tygodnia, następującego po tygodniu, w którym złożono wypowiedzenie. Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
3. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość z konsumentem termin, w ciągu którego może on odstąpić od umowy ubezpieczenia wynosi 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia. Prawo do odstąpienia od umowy ubezpieczenia nie przysługuje Ubezpieczającemu będącemu konsumentem, jeżeli umowa ubezpieczenia zawarta została na okres krótszy niż 30 dni.
4. W przypadku odstąpienia lub wypowiedzenia umowy ubezpieczenia oraz wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu ubezpieczenia, na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5.
5. Zwrot składki nie przysługuje jeśli umowa ubezpieczenia wygaśnie, na skutek wyczerpania sumy ubezpieczenia.
6. Za dzień odstąpienia lub wypowiedzenia uważa się dzień nadania listem poleconym pisemnego oświadczenia Ubezpieczającego o odstąpieniu lub wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia.
7. Wysokość zwrotu składki ustalana jest proporcjonalnie do niewykorzystanego okresu ubezpieczenia.
8. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy Ubezpieczyciel nie poinformował Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym konsument dowiedział się o tym prawie.

§ 9 Forma zawiadomienia i język komunikacji

1. Z zastrzeżeniem postanowień § 10, wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do Ubezpieczyciela, powinny być składane na piśmie za pokwitowaniem lub przesłane listem poleconym. Dopuszcza się komunikację w formie elektronicznej (mailowej), o ile wskazany zostanie Ubezpieczycielowi adres poczty elektronicznej (e-mail).
2. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach jest język polski.
3. Strony zobowiązują się informować wzajemnie o zmianie adresu siedziby lub miejsca zamieszkania.
4. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, postanowienia ust. 3 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio do Ubezpieczonego.

§ 10 Reklamacje (skargi, zażalenia)

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony lub uprawniony, będący osobami fizycznymi, mogą wnieść reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.
2. Reklamacja może być złożona w formie pisemnej, ustnej lub w formie elektronicznej.
3. Reklamację należy przestać na adres Ubezpieczyciela lub pocztą elektroniczną na adres reklamacje@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl, z podaniem imienia, nazwiska i adresu wnoszącego reklamację, lub wnieść telefonicznie na nr tel. +48 58 324 88 50 albo osobiście w jednostce Ubezpieczyciela.
4. Odpowiedź na złożoną do Ubezpieczyciela reklamację udzielana jest w formie pisemnej w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych w terminie 60 dni, o czym Ubezpieczyciel poinformuje wraz z wyjaśnieniem przyczyny opóźnienia i wskazaniem okoliczności niezbędnych do ustalenia dla rozpatrzenia sprawy oraz wskazaniem terminu udzielenia odpowiedzi.
5. Odpowiedź może zostać udzielona w formie elektronicznej (mailowej) na wniosek składającego reklamację.
6. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, roszczący może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, do właściwego powiatowego rzecznika konsumenta lub wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.

§ 11 Przedmiot ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia są koszty poniesione przez Ubezpieczonego w związku z rezygnacją z umowy z oferentem usługi przed datą rozpoczęcia realizacji umowy, przewidziane w umowie z oferentem usługi tj.:
 - 1) umowie uczestnictwa w imprezie turystycznej,
 - 2) umowie przewozu (bilecie),
 - 3) umowie rezerwacji noclegu,
 - 4) umowie (formularzu) zgłoszenia uczestnictwa w konferencji, warsztatach, szkoleniu lub kursie,
 - 5) umowie wynajmu pojazdu,
 - 6) umowie czarteru jachtu,
 - 7) umowie uczestnictwa w rejsie,oraz niezbędne i udokumentowane koszty zmiany rezerwacji biletu lub zakupu nowego biletu w celu kontynuacji podróży, z zastrzeżeniem ust. 2-3 poniżej i § 13 ust. 2.
2. W przypadku anulowania noclegów, ubezpieczeniu podlegają koszty rezygnacji naliczone zgodnie z umową rezerwacji noclegu, zawartą pomiędzy Ubezpieczonym a oferentem usługi, z zastrzeżeniem, że jeśli umowa rezerwacji noclegu dotyczyła obiektu noclegowego, ochroną ubezpieczeniową objęte są wyłącznie koszty całkowitego anulowania rezerwacji obiektu noclegowego.
3. W przypadku rezygnacji z wynajmu pojazdu lub czarteru jachtu, ochroną ubezpieczeniową objęte są wyłącznie koszty całkowitego anulowania rezerwacji pojazdu lub czarteru jachtu, naliczone zgodnie z umową wynajmu pojazdu lub umową czarteru jachtu, zawartą pomiędzy Ubezpieczonym a oferentem usługi.
4. Przedmiotem ubezpieczenia są również poniesione przez Ubezpieczonego koszty opłaty (pobieranej przez oferenta usługi za zmianę umowy z oferentem usługi), gdy Ubezpieczony zdecyduje się zmienić termin realizacji umowy zamiast zrezygnować z tej umowy, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.
5. W przypadku, gdy Ubezpieczony zdecyduje się na zmianę terminu realizacji umowy z oferentem usługi, ubezpieczeniu podlegają udokumentowane, poniesione przez Ubezpieczonego koszty opłaty za zmianę terminu, z zastrzeżeniem, że opłata za zmianę terminu jest nie wyższa niż koszt rezygnacji, który Ubezpieczony poniósłby, gdyby z realizacji umowy zrezygnował.

§ 12 Koszty rezygnacji

1. Ubezpieczyciel zwraca poniesione koszty rezygnacji z umowy z oferentem usługi, jeśli Ubezpieczony nie może zrealizować umowy zgodnie z planem wskutek zachwiania któregokolwiek z następujących wypadków ubezpieczeniowych:
 - 1) śmierć Ubezpieczonego, w tym także w wyniku choroby przewlekłej i choroby Covid-19,
 - 2) śmierć najbliższego krewnego Ubezpieczonego, która nastąpiła w ciągu 45 dni bezpośrednio poprzedzających datę rozpoczęcia realizacji umowy z oferentem usługi, w tym w wyniku choroby przewlekłej i choroby Covid-19,
 - 3) nieszczęśliwy wypadek lub nagłe zachorowanie, także w wyniku następstw choroby przewlekłej Ubezpieczonego, w tym także nagłe zachorowanie na Covid-19 Ubezpieczonego, pod warunkiem, że istnieją przeciwwskazania medyczne do odbycia podróży, potwierdzone dokumentacją medyczną,
 - 4) nieszczęśliwy wypadek lub nagłe zachorowanie, także w wyniku następstw choroby przewlekłej najbliższego krewnego Ubezpieczonego, skutkujące leczeniem szpitalnym lub powodujące konieczność sprawowania nad nim opieki, potwierdzone zaświadczeniem lekarskim i nie rokujące poprawy stanu zdrowia do dnia rozpoczęcia realizacji umowy z oferentem usługi, w tym także skutkujące hospitalizacją nagłe zachorowanie na Covid-19 najbliższego krewnego Ubezpieczonego, która nie zakończy się do dnia rozpoczęcia realizacji umowy z oferentem usług,
 - 5) szkoda w mieniu Ubezpieczonego, powstała wskutek ryzyka elementarnego lub przestępstwa (np. kradzież z włamaniem), która nastąpiła w okresie 30 dni bezpośrednio poprzedzających datę rozpoczęcia realizacji umowy z oferentem usługi i powodowała konieczność dokonania czynności prawnych i administracyjnych oraz obecności Ubezpieczonego w miejscu powstania szkody lub w miejscu zamieszkania w czasie planowanej realizacji umowy z oferentem usługi, o ile wyznaczony termin (data) uniemożliwił Ubezpieczonemu zrealizowanie umowy z oferentem usługi,
 - 6) szkoda w mieniu pracodawcy Ubezpieczonego powstała wskutek ryzyka elementarnego lub będąca przestępstwem (np. kradzież z włamaniem), która nastąpiła w okresie 7 dni bezpośrednio poprzedzających datę rozpoczęcia realizacji umowy z oferentem usługi i powodowała konieczność dokonania czynności prawnych

i administracyjnych oraz obecności Ubezpieczonego w miejscu powstania szkody lub w miejscu zamieszkania w czasie planowanej realizacji umowy z oferentem usługi, o ile Ubezpieczony wchodzi w skład kadry zarządzającej pracodawcy, a wyznaczony termin (data) uniemożliwił Ubezpieczonemu zrealizowanie umowy z oferentem usługi,

- 7) ciąża zagrożona lub powikłania ciąży, powodujące konieczność pozostania Ubezpieczonej w miejscu zamieszkania, o ile w momencie zawarcia umowy z oferentem usługi Ubezpieczona była najpóźniej w 10 tygodniu ciąży,
- 8) wyznaczenie Ubezpieczonej daty porodu przez lekarza, pod warunkiem, że data porodu przypadnie na czas realizacji umowy z oferentem usługi i nie była znana w momencie zawarcia umowy z oferentem usługi,
- 9) wyznaczenie Ubezpieczonemu daty egzaminu poprawkowego w szkole lub na uczelni wyższej, którego zaliczenie/zdanie jest niezbędne do kontynuowania nauki, pod warunkiem, że data egzaminu poprawkowego przypadnie na czas realizacji umowy z oferentem usługi i nie była znana w momencie zawarcia umowy z oferentem usługi,
- 10) otrzymanie przez Ubezpieczonego wezwania na policję lub do sądu lub prokuratury w sytuacji, gdy stawiennictwo Ubezpieczonego jest obowiązkowe i przypada na czas realizacji umowy z oferentem usługi,
- 11) otrzymanie przez Ubezpieczonego dokumentu potwierdzającego zakwalifikowanie do leczenia uzdrowskiego lub rehabilitację uzdrowskową z NFZ, którego data rozpoczęcia lub zakończenia, przypada w czasie planowanej realizacji umowy z oferentem usługi,
- 12) wyznaczenie daty transplantacji tkanki żywej bądź narządów Ubezpieczonemu, najbliższemu krewnemu Ubezpieczonego, w czasie planowanej podróży lub w okresie 30 dni bezpośrednio poprzedzających datę rozpoczęcia realizacji umowy z oferentem usługi, pod warunkiem, że termin transplantacji nie był znany w momencie zawarcia umowy z oferentem usługi,
- 13) wyznaczenie przez pracodawcę daty rozpoczęcia pracy przez Ubezpieczonego w czasie planowanej podróży lub w okresie 60 dni bezpośrednio poprzedzających datę rozpoczęcia realizacji umowy z oferentem usługi, pod warunkiem, że w dniu zawarcia umowy z oferentem usługi Ubezpieczony był zarejestrowany w Urzędzie Pracy, zgodnie z obowiązującymi przepisami, jako osoba bezrobotna,
- 14) zwolnienie Ubezpieczonego z pracy przez pracodawcę, pod warunkiem, że w dniu zawarcia umowy z oferentem usługi Ubezpieczony był zatrudniony na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony albo pracował przez okres co najmniej 6 miesięcy na podstawie umowy o pracę na czas określony; Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w przypadku dyscyplinarnego zwolnienia z pracy (bez zastosowania okresu wypowiedzenia) lub rozwiązania umowy za porozumieniem stron,
- 15) zakończenie procedury adopcji dziecka, która została wyznaczona przez ośrodek adopcyjny przed datą rozpoczęcia realizacji umowy z oferentem usługi lub w trakcie realizacji tej umowy, pod warunkiem, że termin ten nie był znany w momencie zawarcia umowy z oferentem usługi,

§ 13 Koszty zmiany rezerwacji biletu

1. Ubezpieczyciel pokryje niezbędne i udokumentowane koszty poniesione przez Ubezpieczonego w zakresie zmiany rezerwacji umowy przewozu (biletu) lub zakupu nowego biletu w celu kontynuowania podróży, o ile Ubezpieczony spóźni się na planowany środek transportu, ze względu na:
 - 1) opóźnienie odjazdu środka transportu komunikacji publicznej, którym Ubezpieczony zamierzał dotrzeć do miejsca rozpoczęcia przewozu,
 - 2) wypadek komunikacyjny, któremu uległ Ubezpieczony.
2. Ubezpieczyciel obejmuje ochroną ubezpieczeniową wyłącznie jedną z dokonanych zmian rezerwacji danej umowy przewozu w trakcie trwania umowy ubezpieczenia.

§ 14 Rozszerzenie zakresu ubezpieczenia

Pod warunkiem opłacenia dodatkowej składki, zakres ochrony może zostać rozszerzony o obowiązkową kwarantannę nałożoną indywidualnie na Ubezpieczonego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej przez lokalne służby sanitarne, w wyniku bezpośredniego kontaktu z osobą chorą na COVID-19, o ile kwarantanna uniemożliwia Ubezpieczonemu rozpoczęcie podróży z Polski i nie zakończy się do dnia planowanej realizacji umowy z oferentem usługi. Fakt objęcia kwarantanną musi zostać potwierdzony dokumentem wydanym przez uprawnione służby sanitarne, który zawiera jednoznacznie określone daty trwania kwarantanny.

§ 15 Suma ubezpieczenia

1. Suma ubezpieczenia to górna granica odpowiedzialności Ubezpieczyciela w okresie ubezpieczenia.
2. Suma ubezpieczenia zmniejsza się o kwotę wypłaconego odszkodowania, aż do jej całkowitego wyczerpania.
3. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia wskazanej w dokumencie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 2 powyżej.

§ 16 Wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela

1. Ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności, jeżeli Ubezpieczony wyrządził szkodę umyślnie. W razie rażącego niedbalstwa odszkodowanie nie należy się, chyba, że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeśli umowa z oferentem usługi nie mogła zostać zrealizowana przez Ubezpieczonego wskutek:
 - 1) działań w strefie wojennej,
 - 2) aktów terroryzmu,
 - 3) zamieszek, strajków oraz innych form akcji protestacyjnych,
 - 4) działania energii atomowej lub innego promieniowania jonizującego, skażeń promieniotwórczych i chemicznych,
 - 5) konfiskaty, zatrzymania lub zniszczenia mienia przez organa celne lub inne władze państwowe, odmowy wjazdu na terytorium danego państwa lub zakazu opuszczania kraju zamieszkania,
 - 6) usiłowania popełnienia bądź popełnienia przez Ubezpieczonego samobójstwa, samookaleczenia lub przestępstwa, niezależnie od stanu poczytalności,
 - 7) zaburzeń psychicznych i zaburzeń zachowania Ubezpieczonego,
 - 8) chorób przenoszonych wyłącznie drogą płciową, AIDS i zakażenia wirusem HIV,
 - 9) spożycia przez Ubezpieczonego narkotyków lub innych środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, a także zatrucia się Ubezpieczonego spowodowane spożyciem tych substancji,
 - 10) prowadzenia przez Ubezpieczonego pojazdu bez wymaganych uprawnień albo po spożyciu alkoholu, użyciu narkotyków lub innych środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii,
 - 11) pilotowania przez Ubezpieczonego statków powietrznych z napędem silnikowym oraz podróżowania statkami powietrznymi, z wyjątkiem przelotów w charakterze pasażera linii lotniczych, o ile lot wykonywany był zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
 - 12) udziału Ubezpieczonego w charakterze uczestnika w wyścigach oraz innych formach rywalizacji, pokazach, jazdach próbnych i testowych oraz próbach prędkościowych, a także związanych z nimi treningach, wszelkiego rodzaju lądowych i wodnych pojazdów silnikowych oraz off-road motocyklowy,
 - 13) pandemii,
 - 14) wydania ostrzeżenia dla podróżujących najwyższego stopnia przez Ministerstwo Spraw Zagranicznych Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Ochrona ubezpieczeniowa jest wyłączona, jeśli Ubezpieczony bierze aktywny udział w: działaniach wojennych, rewolucji, rebelii, rozruchach, zamieszkach z użyciem broni, powstaniu, buntach, wojnie domowej, działaniach partyzanckich, stanie oblężenia oraz w stosunku do zdarzeń powstałych na skutek działania broni jądrowej, biologicznej lub chemicznej.
4. Postanowienia zawarte w ustępach poprzedzających niniejszy paragraf mają zastosowanie również w stosunku do najbliższego krewnego Ubezpieczonego.
5. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za koszty rezygnacji, gdy przyczyna rezygnacji powstała przed datą zawarcia umowy z oferentem usługi.
6. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, gdy przyczyna zmiany rezerwacji biletu powstała przed datą zawarcia umowy z oferentem usługi.
7. Ubezpieczyciel nie zwraca dodatkowych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego w związku ze zgłoszeniem rezygnacji nie wliczonych w cenę umowy z oferentem usługi (np. wizy, koszt połączeń telefonicznych, koszty szczepień itp.), z zastrzeżeniem postanowień § 13.
8. Jeśli udzielenie ochrony ubezpieczeniowej bądź wypłata odszkodowania pozostawałaby w sprzeczności z obowiązującymi przepisami prawa, w takich sytuacjach Ubezpieczyciel zwolniony jest z odpowiedzialności i nie wypłaca odszkodowania zabronionego prawem.

§ 17 Postępowanie w razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego

1. W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego, o którym mowa w §§ 12-13, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) powiadomić oferenta usługi: imprezy turystycznej, biletu, noclegu, rejsu, czarteru jachtu, konferencji, szkolenia, kursu, warsztatów, wynajmu pojazdu o rezygnacji z umowy z oferentem usługi, zmianie terminu realizacji umowy z oferentem usługi, lub zmianie rezerwacji umowy przewozu (biletu) – niezwłocznie, nie później niż w ciągu 3 dni, w celu zmniejszenia wysokości potrącenia z tytułu rezygnacji, zmiany terminu realizacji umowy z oferentem usługi, lub zmiany rezerwacji umowy przewozu (biletu) i uzyskać pisemne potwierdzenie tego zgłoszenia. W razie naruszenia tego obowiązku z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku ubezpieczeniowego.
 - 2) zgłosić roszczenie Ubezpieczycielowi – poprzez stronę Ubezpieczyciela lub pocztą tradycyjną. Zgłoszenie roszczenia następuje poprzez dostarczenie Ubezpieczycielowi dokumentów potwierdzających zasadność i wysokość zgłoszonego roszczenia, w tym:
 - a) wyliczenie kosztów rezygnacji, zmiany terminu realizacji umowy z oferentem usługi, lub zmiany rezerwacji lotu, wystawione przez oferenta usługi,
 - b) wypełniony formularz zgłoszenia roszczenia,
 - c) dokument ubezpieczenia,
 - d) umowę z oferentem usługi,
 - e) potwierdzenie opłaty za zawarcie umowy z oferentem usługi,
 - f) w przypadku, gdy powodem rezygnacji jest śmierć, przedłożyć kopię aktu zgonu i karty zgonu,
 - g) w przypadku, gdy powodem rezygnacji jest nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie, ciężka zagrożona lub jej powikłania, przedłożyć dokumentację medyczną potwierdzającą zajście wypadku ubezpieczeniowego, wystawioną przez lekarza niebędącego członkiem rodziny Ubezpieczonego, jego najbliższego krewnego, potwierdzającą przeciwwskazania medyczne do udziału w podróży przez Ubezpieczonego lub najbliższego krewnego Ubezpieczonego, albo zaświadczenie, o konieczności leczenia szpitalnego lub sprawowania opieki nad najbliższym krewnym Ubezpieczonego. Na żądanie Ubezpieczyciela należy przedłożyć także zaświadczenie o niezdolności do pracy. Ubezpieczyciel zastrzega sobie możliwość przeprowadzenia weryfikacji powodu niezdolności Ubezpieczonego do wzięcia udziału w podróży,
 - h) w przypadku, gdy powodem rezygnacji jest szkoda w mieniu, przedłożyć dokumenty potwierdzające zajście ryzyka elementarnego lub raport policji potwierdzający zajście przestępstwa; w obu przypadkach należy przedłożyć także dokumenty potwierdzające konieczność obecności Ubezpieczonego w miejscu powstania szkody lub w miejscu zamieszkania w czasie planowanego terminu realizacji umowy z oferentem usługi,
 - i) w przypadku gdy powodem rezygnacji jest utrata miejsca pracy, przedłożyć umowę o pracę wiążącą obie strony oraz wypowiedzenie umowy o pracę przez pracodawcę,
 - j) w przypadku gdy powodem rezygnacji jest podjęcie stosunku pracy, przedłożyć potwierdzenie podjęcia pracy wystawione przez pracodawcę wraz z zaświadczeniem z Urzędu Pracy o posiadaniu w momencie zawarcia umowy z oferentem usługi statusu osoby bezrobotnej,
 - k) w przypadku gdy powodem rezygnacji jest egzamin poprawkowy, przedłożyć zaświadczenie z dziekanatu uczelni lub sekretariatu szkoły potwierdzające udział Ubezpieczonego w egzaminie poprawkowym oraz moment (datę) wyznaczenia daty tego egzaminu,
 - l) w przypadku, gdy powodem rezygnacji jest data porodu, transplantacja, przedłożyć dokumenty medyczne potwierdzające zajście wypadku ubezpieczeniowego, w tym zaświadczenie lekarskie wystawione przez lekarza niebędącego członkiem rodziny Ubezpieczonej, Ubezpieczonego, potwierdzające wyznaczenie daty porodu lub transplantacji oraz moment (datę) wyznaczenia tego porodu, transplantacji,
 - m) w przypadku, gdy powodem rezygnacji jest nagłe zachorowanie w wyniku choroby Covid-19, przedłożyć pozytywny (tj. jednoznacznie potwierdzony) wynik testu diagnostycznego wraz z potwierdzeniem objęcia Ubezpieczonego lub najbliższego krewnego Ubezpieczonego izolacją przez organy inspekcji sanitarnej,
 - n) w przypadku, gdy powodem rezygnacji jest kwarantanna nałożona indywidualnie na Ubezpieczonego w wyniku bezpośredniego kontaktu z osobą chorą na Covid-19, przedłożyć dokument wydany przez uprawnione służby sanitarne, który zawiera jednoznacznie określone daty trwania kwarantanny,
 - o) w przypadku, gdy powodem rezygnacji jest wezwanie Ubezpieczonego na policję, do sądu, lub prokuratury, przedłożyć potwierdzenie wezwania Ubezpieczonego oraz moment (datę) wyznaczenia tego terminu,
 - p) w przypadku, gdy powodem rezygnacji jest zakwalifikowanie Ubezpieczonego do leczenia uzdrowiskowego lub rehabilitacji, przedłożyć dokument z NFZ potwierdzający zakwalifikowanie Ubezpieczonego do leczenia uzdrowiskowego lub rehabilitacji oraz moment (datę) wyznaczenia tego terminu,
 - q) w przypadku gdy powodem rezygnacji jest zakończenie procedury adopcji dziecka, przedłożyć zaświadczenie wydane przez ośrodek adopcyjny potwierdzające zakończenie procedury adopcji dziecka oraz moment (datę) wyznaczenia tego terminu,
 - r) w przypadku zmiany rezerwacji podróży (lotu), lub zakupu nowego biletu, przedłożyć Ubezpieczycielowi wyliczenie przez przewoźnika kosztów wynikających ze zmiany rezerwacji lub zakupu nowego biletu, w tym dokument potwierdzający zajście wypadku ubezpieczeniowego przez przewoźnika, policję,
 - s) w przypadku zmiany terminu realizacji umowy z oferentem usługi, przedłożyć Ubezpieczycielowi wyliczenie przez oferenta usług kosztów wynikających ze zmiany terminu realizacji tej umowy, w tym dokumenty potwierdzające zajście wypadku ubezpieczeniowego.
 - 3) zastosować się do zaleceń Ubezpieczyciela, udzielić wszelkich niezbędnych informacji oraz pełnomocnictw,
 - 4) umożliwić Ubezpieczycielowi dokonanie czynności zmierzających do ustalenia okoliczności powstania wypadku ubezpieczeniowego, zasadności roszczenia i wysokości odszkodowania, dostarczyć niezbędną dokumentację, udzielić pomocy i wyjaśnień, a gdy zachodzi taka konieczność, zwolnić lekarzy z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej,
 - 5) powiadomić Ubezpieczyciela o zawarciu umowy ubezpieczenia z innym ubezpieczycielem, obejmującej ryzyko ubezpieczone w ramach umowy ubezpieczenia zawartej z Ubezpieczycielem z podaniem firmy tego ubezpieczyciela oraz sumy ubezpieczenia.
2. Ubezpieczony zobowiązany jest użyć dostępnych środków w celu zmniejszenia szkody oraz niedopuszczenia do jej zwiększenia. W razie naruszenia tego obowiązku umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa, Ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
3. Ubezpieczyciel zobowiązany jest, w granicach sumy ubezpieczenia, zwrócić koszty wynikłe z zastosowaniem środków, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne.
4. Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do żądania dokumentów niezbędnych do ustalenia przyczyny wypadku ubezpieczeniowego, odpowiedzialności za szkodę bądź wysokości odszkodowania, a także prawo do weryfikacji dokumentów przedłożonych w toku postępowania likwidacyjnego oraz zasięgnięcia opinii specjalistów.
5. Niedopełnienie któregokolwiek z obowiązków określonych w ustępach poprzedzających niniejszy paragraf, stanowi podstawę do odmowy wypłaty odszkodowania odpowiednio w całości lub części, w zależności od tego, w jakim stopniu niedopełnienie obowiązków wpłynęło na ustalenie przyczyny wypadku ubezpieczeniowego, odpowiedzialności za szkodę bądź wysokości odszkodowania.

§ 18 Zasady ustalania oraz wypłaty odszkodowania

1. Ubezpieczyciel wypłaca odszkodowanie na podstawie uznania roszczenia uprawnionego z umowy ubezpieczenia lub osoby uprawnionej, w wyniku ustaleń dokonanych w postępowaniu likwidacyjnym szkody, zawartej ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.
2. Ubezpieczyciel dokonuje wypłaty odszkodowania w terminie 30 dni od daty zgłoszenia roszczenia, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej.
3. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie zostanie spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym, przy zachowaniu należytej staranności, wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania Ubezpieczyciel wypłaca w terminie przewidzianym w ust. 2 powyżej.
4. Odszkodowanie wypłaca się w walucie polskiej.

- Jeżeli wysokość roszczenia została określona na podstawie rachunków lub dokumentów wystawionych w walucie zagranicznej, a odszkodowanie ma zostać wypłacone w walucie polskiej, przelicza się je na walutę polską według średniego kursu walut Narodowego Banku Polskiego z dnia poprzedzającego dzień ustalenia odszkodowania (wydania decyzji).
- Zwrot poniesionych kosztów, stanowiących przedmiot roszczenia, następuje wyłącznie na podstawie dokumentacji potwierdzającej poniesione koszty przez Ubezpieczonego.
- Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określonej w zgłoszonym roszczeniu, Ubezpieczyciel informuje o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania.
- Ubezpieczający zobowiązany jest zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę, w szczególności zaś dostarczyć Ubezpieczycielowi wszelkie konieczne do dochodzenia roszczeń informacje i dokumenty.
- W razie zrzeczenia się bez zgody Ubezpieczyciela przez Ubezpieczającego praw przysługujących mu od osób trzecich z tytułu wyrządzonych szkód, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub części, lub zażądać zwrotu wypłaconego odszkodowania.

§ 19 Postępowanie w razie braku akceptacji stanowiska Ubezpieczyciela

Jeżeli uprawniony nie zgadza się ze stanowiskiem Ubezpieczyciela, w przedmiocie odmowy zaspokojenia roszczenia albo wysokości odszkodowania, może w ciągu 30 dni od daty otrzymania decyzji Ubezpieczyciela zgłosić na adres Ubezpieczyciela wniosek o ponowne rozpatrzenie roszczenia.

§ 20 Regres ubezpieczeniowy

- Z dniem wypłaty odszkodowania przechodzi na Ubezpieczyciela przysługujące Ubezpieczającemu roszczenie przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za powstanie szkody, do wysokości wypłaconego odszkodowania (roszczenie regresowe).
- Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia, o którym mowa w ust. 1, przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, lub za które ponosi odpowiedzialność, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.

§ 21 Sąd właściwy i prawo właściwe

- Spory wynikające z niniejszej umowy ubezpieczenia mogą być rozpatrywane przez sądy według właściwości ogólnej albo sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego uprawnionego lub osoby uprawnionej.
- Strony umowy ubezpieczenia mogą poddać wynikające z niej spory pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.
- Podmiotem uprawnionym właściwym do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami dla ERGO Reiseversicherung AG z siedzibą w Monachium działającej przez Oddział w Polsce jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87,02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl).
- W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia stosuje się przepisy prawa polskiego.

Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia zostały zatwierdzone na mocy Uchwały Zarządu nr 02/GIC/2022 z dnia 16.05.2022 roku i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od 1 czerwca 2022 roku.

Prezes Zarządu



Richard Bader

Członek Zarządu



Torsten Haase



MASZ PYTANIA?

W przypadku pytań odnośnie zakresu ubezpieczenia prosimy kontaktować się z ERGO Ubezpieczenia Podróży telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej

📞 telefon kontaktowy: +48 58 324 88 50 (pon.-pt. godz. 8:30-16:30)

✉ e-mail: poczta@ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl

🌐 internet: www.ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl



CHCESZ ZGŁOSIĆ SZKODĘ?

🗨 Niezwłocznie (tj. w ciągu 3 dni od zdarzenia) powiadom oferenta usługi o rezygnacji lub zmianie terminu usługi i poproś o wyliczenie kwoty potrącenia z tego tytułu.

Następnie zgłoś roszczenie ubezpieczycielowi:

💻 online na www.ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl lub

📍 listem poleconym na adres: ERGO Reiseversicherung AG Oddział w Polsce al. Grunwaldzka 413, 80-309 Gdańsk



KOŃCZY CI SIĘ POLISA?

Kup kolejną dzień przed końcem obowiązywania obecnej na

www.ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl

Załącznik do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Kosztów Rezygnacji „RezerwujBezTroski” Nr 10.41.001 (dalej: OWU), znajdujący zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych z osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, oraz osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą we własnym imieniu i na własny rachunek.

Poszczególne zapisy OWU przyjmują następującą treść:

W § 2 pkt: 25), 30), 36), 37), 38), 42) treść definicji przyjmuje brzmienie:

§ 2 Definicje

- 25) podróż – uważa się wszelkiego rodzaju przemieszczanie się i/lub pobyt Ubezpieczonego poza miejscem zamieszkania, w celu wykonania przez Ubezpieczonego zobowiązań wynikających z umowy zawartej pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczonym,
- 30) rozpoczęcie podróży – uważa się moment opuszczenia miejsca zamieszkania lub stanowiska pracy, w zależności od tego, co nastąpi później, w celu odbycia podróży,
- 36) Ubezpieczającego – uważa się osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą we własnym imieniu i na własny rachunek, osobę prawną, lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, którego siedziba lub miejsce prowadzenia działalności znajduje się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Ubezpieczyciel zawiera umowę ubezpieczenia i który jest jedynym podmiotem zobowiązanym do zapłaty składki ubezpieczeniowej,
- 37) Ubezpieczonego – uważa się osobę fizyczną wskazaną przez Ubezpieczającego do odbycia podróży, objętą ochroną ubezpieczeniową na podstawie niniejszych OWU, wskazaną w dokumencie ubezpieczenia,
- 38) umowę z oferentem usługi – uważa się umowę uczestnictwa w imprezie turystycznej, umowę przewozu, umowę rezerwacji noclegu, umowę (formularz) zgłoszenia uczestnictwa w konferencji, warsztatach, szkoleniu lub kursie, umowę wynajmu pojazdu, umowę czarteru jachtu, umowę uczestnictwa w rejsie,
- 42) zakończenie podróży – uważa się moment przybycia do miejsca zamieszkania lub stanowiska pracy, w zależności od tego, które wydarzenie nastąpi wcześniej, po odbyciu podróży,

W § 11 treść ust. 1-5 przyjmują brzmienie:

§ 11 Przedmiot ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia są koszty poniesione przez Ubezpieczającego w związku z rezygnacją Ubezpieczonego z umowy z oferentem usługi przed datą rozpoczęcia realizacji umowy z oferentem usługi, tj.:
 - a. umowie uczestnictwa w imprezie turystycznej,
 - b. umowie przewozu (bilecie),
 - c. umowie rezerwacji noclegu,
 - d. umowie (formularzu) zgłoszenia uczestnictwa w konferencji, warsztatach, szkoleniu lub kursie,
 - e. umowie wynajmu pojazdu,
 - f. umowie czarteru jachtu,
 - g. umowie uczestnictwa w rejsie,oraz niezbędne i udokumentowane koszty zmiany rezerwacji biletu lub zakupu nowego biletu przed rozpoczęciem podróży w celu kontynuacji podróży, z zastrzeżeniem ust. 2-3 poniżej i § 13 ust. 2.
2. W przypadku anulowania noclegów, ubezpieczeniu podlegają koszty rezygnacji naliczone zgodnie z umową rezerwacji noclegu, zawartą pomiędzy Ubezpieczającym a oferentem usługi, z zastrzeżeniem, że jeśli umowa rezerwacji noclegu dotyczyła obiektu noclegowego,

ochroną ubezpieczeniową objęte są wyłącznie koszty całkowitego anulowania rezerwacji obiektu noclegowego.

3. W przypadku rezygnacji z wynajmu pojazdu lub czarteru jachtu, ochroną ubezpieczeniową objęte są wyłącznie koszty całkowitego anulowania rezerwacji pojazdu lub czarteru jachtu, naliczone zgodnie z umową wynajmu pojazdu lub umową czarteru jachtu, zawartą pomiędzy Ubezpieczającym a oferentem usługi.
4. Przedmiotem ubezpieczenia są również poniesione przez Ubezpieczającego koszty opłaty (pobieranej przez oferenta usługi za zmianę umowy z oferentem usługi), gdy Ubezpieczony zdecyduje się zmienić termin realizacji umowy zamiast zrezygnować z tej umowy, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.
5. W przypadku, gdy Ubezpieczony zdecyduje się na zmianę terminu realizacji umowy z oferentem usługi, ubezpieczeniu podlegają udokumentowane, poniesione przez Ubezpieczającego koszty opłaty za zmianę terminu, z zastrzeżeniem, że opłata za zmianę terminu jest nie wyższa niż koszt rezygnacji, który Ubezpieczający poniósłby, gdyby Ubezpieczony z realizacji umowy zrezygnował.

W § 13 treść ust. 1 przyjmuje brzmienie:

§ 13 Koszty zmiany rezerwacji biletu

1. Ubezpieczyciel pokryje niezbędne i udokumentowane koszty poniesione przez Ubezpieczającego w zakresie zmiany rezerwacji umowy przewozu (biletu) lub zakupu nowego biletu w celu kontynuowania podróży, o ile Ubezpieczony spóźni się na planowany środek transportu, ze względu na:
 - 1) opóźnienie odjazdu środka transportu komunikacji publicznej, którym Ubezpieczony zamierzał dotrzeć do miejsca rozpoczęcia przewozu,
 - 2) wypadek komunikacyjny, któremu uległ Ubezpieczony.

W § 16 po ustępie ust. 2 pkt 14) dodaje się pkt 15) o treści:

§ 16 Wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela

- 15) prac wykonywanych pod wodą lub pod ziemią, związanych z używaniem broni, amunicji lub materiałów wybuchowych, usuwaniem skażeń chemicznych i odpadów promieniotwórczych, przy budowie mostów lub statków morskich oraz wszelkich prac na jednostkach pływających i latających oraz na platformach wiertniczych.

W § 18 treść ust. 6 przyjmuje brzmienie:

§ 18 Zasady ustalania oraz wypłaty odszkodowania

6. Zwrot poniesionych kosztów, stanowiących przedmiot roszczenia, następuje wyłącznie na podstawie dokumentacji potwierdzającej poniesione koszty przez Ubezpieczającego.