

## **Ogólne Warunki Ubezpieczenia**

**Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna**  
**Vienna Insurance Group**

**Kosztów rezygnacji z uczestnictwa  
w imprezie turystycznej lub wcześniejszego powrotu  
do RP oraz kosztów anulowania biletu**

**Informacja o istotnych postanowieniach ogólnych warunków ubezpieczenia,  
o których mowa w art. 17 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej**

<b>Rodzaj informacji</b>	<b>Numer jednostki redakcyjnej OWU</b>
Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje Wiener TU S.A. do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	§ 3, § 4, § 9, § 14 ust.1-3, § 15 ust. 1 oraz 3-6, z uwzględnieniem pojęć zdefiniowanych w § 2
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności Wiener TU S.A. uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 3 ust. 4, 7, 8 i 11, § 5, § 10 ust. 1 i 2, § 14 ust. 4, § 16, § 18 ust. 6, z uwzględnieniem pojęć zdefiniowanych w § 2

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE I DEFINICJE .....	4
§ 1 Postanowienia ogólne .....	4
§ 2 Jak należy rozumieć pojęcia użyte w OWU? .....	4
II. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA ORAZ WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI Wiener TU S.A. ....	5
§ 3 Jaki jest przedmiot i zakres ubezpieczenia? .....	5
§ 4 Jakie zdarzenia warunkują odpowiedzialność Wiener TU S.A.? .....	6
§ 5 Jakie są wyłączenia odpowiedzialności Wiener TU S.A.? .....	6
III. UMOWA UBEZPIECZENIA .....	7
§ 6 Jak zawrzeć umowę ubezpieczenia? .....	7
§ 7 Kiedy i z jakich powodów umowa ubezpieczenia wygasa? .....	7
§ 8 Czy można zawrzeć umowę ubezpieczenia na rachunek innej osoby? .....	8
§ 9 Kiedy rozpoczyna się i kończy odpowiedzialność Wiener TU S.A.? .....	8
IV. SUMA UBEZPIECZENIA .....	8
§ 10 Ile wynosi suma ubezpieczenia? .....	8
V. SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA .....	9
§ 11 Jakie są zasady opłacania składki i od czego zależy jej wysokość? .....	9
§ 12 Kiedy przysługuje zwrot składki? .....	9
VI. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON UMOWY .....	9
§ 13 Jakie są obowiązki Wiener TU S.A. wynikające z umowy ubezpieczenia? .....	9
§ 14 Jakie są ogólne obowiązki Ubezpieczającego i Ubezpieczonego wynikające z umowy ubezpieczenia? .....	9
§ 15 Jakie są ogólne obowiązki Ubezpieczonego po powstaniu szkody? .....	9
§ 16 Czym skutkuje naruszenie obowiązków przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego? .....	11
§ 17 Kiedy Wiener TU S.A. ma obowiązek udostępnić dokumenty? .....	11
VII. USTALENIE I WYPŁATA ŚWIADCZENIA LUB ODSZKODOWANIA .....	11
§ 18 Na jakiej podstawie i kiedy wypłacane jest świadczenie lub odszkodowanie? .....	11
VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE .....	11
§ 19 Jak należy złożyć reklamację? .....	11
§ 20 Kiedy Wiener TU S.A. przysługują roszczenia regresowe? .....	12
§ 21 Jak należy składać zawiadomienia i oświadczenia stron? .....	12
§ 22 Przetwarzanie danych osobowych .....	12
§ 23 Od kiedy obowiązują ogólne warunki ubezpieczenia? .....	12

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE I DEFINICJE

### § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub wcześniejszego powrotu do RP oraz kosztów anulowania biletu (zwane dalej OWU) mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną Vienna Insurance Group (zwane dalej Wiener TU S.A.) z Ubezpieczającymi.
2. W porozumieniu z Ubezpieczającym, do treści umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od postanowień OWU. Postanowienia takie oraz zmiany zawartej umowy ubezpieczenia wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Do spraw nieuregulowanych OWU mają zastosowanie przepisy polskiego prawa, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego oraz aktów prawnych regulujących działalność ubezpieczeniową.

### § 2. Jak należy rozumieć pojęcia użyte w OWU?

Przez pojęcia użyte w OWU rozumie się:

- 1) **akt terroru** – nielegalne działania lub akcja organizowana z pobudek ideologicznych, religijnych, politycznych lub społecznych, indywidualna lub grupowa, prowadzona przez osoby działające samodzielnie lub na rzecz bądź z ramienia jakiegokolwiek organizacji lub rządu, skierowana przeciwko osobom, obiektom lub społeczeństwu, mająca na celu wywarcie wpływu na rząd, wprowadzenie chaosu, zastraszenie ludności lub dezorganizację życia publicznego przy użyciu przemocy bądź groźby użycia przemocy;
- 2) **bilet (lotniczy, promowy, autokarowy, kolejowy)** – dokument wydany przez przewoźnika lub w jego imieniu, potwierdzający dokonanie rezerwacji albo zakupu biletu lotniczego, promowego, autokarowego lub kolejowego. Bilety muszą być wystawione na podróż zagraniczną rozpoczynającą się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (zwanej dalej RP). W przypadku transakcji dokonanej drogą elektroniczną, biletem jest potwierdzenie zawierające numer oraz cenę usługi;
- 3) **biuro podróży** – podmiot prowadzący działalność na terytorium RP, uprawniony, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, do prowadzenia działalności organizatora turystyki, pośrednika turystycznego lub agenta turystycznego;
- 4) **bójka** – wzajemne starcie połączone z naruszeniem nietykalności cielesnej jej uczestników, którzy wspólnie wymieniają uderzenia, występujących zarazem jako napastnicy oraz broniący się. Braniem udziału w bójce nie jest włączenie się do zajścia w celu przywrócenia porządku lub spokoju publicznego związane z wykonywaniem czynności służbowych oraz działania w ramach obrony koniecznej;

- 5) **Centrum Alarmowe Wiener TU S.A. (tzw. komisarz awaryjny)** – podmiot działający na zlecenie Wiener TU S.A., posiadający przedstawicielstwa za granicą RP, działający w zakresie obsługi szkód, którego numery telefonów podane są w dokumencie ubezpieczenia;
- 6) **choroba przewlekła** – zdiagnozowana przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej choroba mająca długotrwały przebieg, trwająca zwykle miesiącami lub latami (także z okresami zaostrzenia i remisji), leczona w sposób stały lub okresowy. Za chorobę przewlekłą uważana jest również choroba nowotworowa;
- 7) **impreza turystyczna** – co najmniej dwie usługi turystyczne zorganizowane przez biuro podróży prowadzące działalność na terytorium RP:
  - a) tworzące jednolity program;
  - b) z jedną, łączną ceną;
  - c) obejmujące nocleg lub trwające ponad 24 godziny albo obejmujące zmianę miejsca pobytu uwzględnioną w programie;
- 8) **kradzież z włamaniem** – użycowanie lub dokonanie zaboru przedmiotu ubezpieczenia z zamkniętych pomieszczeń po uprzednim usunięciu siłą i przy pomocy narzędzi istniejących zabezpieczeń z jednoczesnym ich zniszczeniem lub uszkodzeniem lub po otworzeniu tych zabezpieczeń oryginalnym kluczem, który sprawca zdobył w wyniku kradzieży z włamaniem do innego pomieszczenia lub w wyniku rozboju;
- 9) **nagłe zachorowanie** – stan chorobowy powstały w sposób nagły w okresie odpowiedzialności Wiener TU S.A., zagrażający życiu lub zdrowiu Ubezpieczonego, wymagający udzielenia natychmiastowej pomocy medycznej, w związku z którym nastąpiła konieczność poddania się leczeniu;
- 10) **następstwa chorób przewlekłych** – nasilenie objawów choroby przewlekłej o ostrym przebiegu, zaistniałe w sposób nagły w okresie odpowiedzialności Wiener TU S.A., wymagające natychmiastowej pomocy lekarskiej, w związku z którym nastąpiła konieczność poddania się leczeniu;
- 11) **nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w wyniku którego Ubezpieczony, osoba bliska lub osoba towarzysząca, niezależnie od swojej woli, doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, powodujących trwałe uszczerbek na zdrowiu, albo zmarł;
- 12) **osoby bliskie** – współmałżonek, konkubent, konkubina, rodzeństwo, wstępni (rodzice, dziadkowie, pradiadkowie), zstępni (dzieci, wnuki, prawnuki), ojczym, macocha, teściowie, zięciowie, synowie, dzieci przysposobione i przyjęte na wychowanie, rodzice przysposabiający;
- 13) **osoba towarzysząca (współuczestnik)** – osoba biorąca wraz z Ubezpieczonym udział w impre-

zie turystycznej i zakwaterowana w tym samym obiekcie hotelarskim, co Ubezpieczony;

- 14) **pożar** – działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozszerzył się o własnej sile;
- 15) **rozbój** – uśiłowanie lub dokonanie zaboru w celu przywłaszczenia ubezpieczonego mienia przez sprawcę, który zastosował wobec Ubezpieczonego przemoc fizyczną lub groźbę jej natychmiastowego użycia albo doprowadził Ubezpieczonego do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
- 16) **szpital** – zakład opieki zdrowotnej świadczący całonocną opiekę nad chorymi w zakresie diagnostyki i leczenia, przy wykorzystaniu wykwalifikowanego zespołu lekarskiego i pielęgniarstwa. W rozumieniu OWU, za szpital nie uważa się domów opieki, hospicjów, ośrodków leczenia uzależnień oraz szpitali i ośrodków sanatoryjnych oraz rehabilitacyjnych;
- 17) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zawierająca umowę ubezpieczenia na własny albo cudzy rachunek i zobowiązana do zapłacenia składki ubezpieczeniowej;
- 18) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, na rachunek której Ubezpieczający zawarł umowę ubezpieczenia;
- 19) **wybuch** – eksplozja lub implozja;
- 20) **zalanie** – działanie płynów lub pary powodujące szkodę w mieniu w następnym:
  - a) awarii instalacji lub urządzeń stanowiących ich elementy składowe, w tym pęknięcia rur;
  - b) nieumyślnego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów w urządzeniach instalacji;
  - c) samoczynnego uruchomienia się automatycznych instalacji gaśniczych (tryskaczowych lub zraszaczowych), z wyłączeniem przypadków będących następstwem pożaru, próbnego uruchomienia, prób naprawy, przebudowy lub modernizacji instalacji lub budynku;
  - d) opadów atmosferycznych, np. deszczu, topniejącego śniegu lub gradu;
  - e) awarii sprzętu AGD;
  - f) cofnięcia się płynu lub pary z urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych;
- 21) **zapadanie się ziemi** – obniżenie się terenu z powodu zaważenia się podziemnych naturalnych pustych przestrzeni w gruncie, niespowodowane działalnością ludzką;
- 22) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – zdarzenie zaistniałe w okresie ubezpieczenia, będące bezpośrednią przyczyną powstania szkody w mieniu, za które Wiener TU S.A. ponosi odpowiedzialność.

## II. PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA ORAZ WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI WIENER TU S.A.

### § 3. Jaki jest przedmiot i zakres ubezpieczenia?

1. Na podstawie OWU, ochroną ubezpieczeniową objęte są:
  - 1) koszty rezygnacji Ubezpieczonego z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub
  - 2) koszty anulowania biletu.
2. Na wniosek Ubezpieczającego i za zapłatą dodatkowej składki, zakres ubezpieczenia kosztów rezygnacji Ubezpieczonego z uczestnictwa w imprezie turystycznej może być rozszerzony o ubezpieczenie kosztów wcześniejszego powrotu Ubezpieczonego z zagranicznej imprezy turystycznej do RP.
3. Na wniosek Ubezpieczającego i za zapłatą dodatkowej składki, zakres ubezpieczenia może być także rozszerzony o ubezpieczenie kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub kosztów wcześniejszego powrotu z zagranicznej imprezy turystycznej lub kosztów anulowania biletu, jeśli zostały spowodowane chorobą przewlekłą lub zaostreżeniem się choroby przewlekłej.
4. **Przedmiotem ubezpieczenia kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej** jest wydatek faktycznie poniesiony przez Ubezpieczonego wskutek rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej przed jej rozpoczęciem, wynikający z dokonanej przez biuro podróży potrącenia części lub całości kwoty wpłaconej przez Ubezpieczonego na imprezę turystyczną. Wiener TU S.A. wypłaca odszkodowanie z tytułu rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej w wysokości nie wyższej niż 100% potrącenia dokonanej przez biuro podróży na podstawie umowy dotyczącej imprezy turystycznej.
5. **Przedmiotem ubezpieczenia kosztów wcześniejszego powrotu Ubezpieczonego z zagranicznej imprezy turystycznej do RP** są koszty poniesione przez Ubezpieczonego w związku z wcześniejszym powrotem do RP spowodowanym zdarzeniami losowymi niezależnymi od Ubezpieczonego.
6. Za koszty związane z wcześniejszym powrotem ubezpieczonego do RP uważa się:
  - 1) koszty niewykorzystanych świadczeń w przypadku przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej;
  - 2) dodatkowe koszty transportu powrotnego do RP.
7. Koszt wcześniejszego powrotu Ubezpieczonego z imprezy turystycznej zwracany jest tylko w przypadku, gdy koszt transportu określonym środkiem lokomocji w obie strony uwzględniony był w umowie uczestnictwa w imprezie turystycznej.
8. Wiener TU S.A., na wniosek Ubezpieczonego, organizuje i pokrywa koszt transportu powrotnego do RP.

- 1) pod warunkiem bezzwłocznego powiadomienia Centrum Alarmowego Wiener TU S.A. o konieczności i przyczynach wcześniejszego powrotu i uzyskania gwarancji pokrycia kosztu transportu
  - 2) do wysokości rzeczywistych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego, nie więcej jednak niż 50% kosztów transportu w obie strony, wliczonych w cenę imprezy turystycznej;
  - 3) na podstawie faktur, rachunków, biletów lub innych dowodów poniesienia przez Ubezpieczonego wydatków.
9. Wysokość odszkodowania za niewykorzystane świadczenia, o których mowa w ust. 6 pkt 1), wlicza się:
- 1) obliczając koszt jednego dnia imprezy turystycznej poprzez pomniejszenie całkowitej ceny imprezy turystycznej o koszty transportu i podzielenie otrzymanej wartości przez liczbę wszystkich dni imprezy turystycznej;
  - 2) wyliczając liczbę niewykorzystanych dni imprezy turystycznej poprzez odjęcie od liczby wszystkich dni imprezy turystycznej liczby dni wykorzystanych przez Ubezpieczonego;
  - 3) mnożąc kwotę kosztu jednego dnia imprezy turystycznej, o którym mowa w pkt. 1), przez liczbę niewykorzystanych dni imprezy turystycznej, o których mowa w pkt. 2).
10. **Przedmiotem ubezpieczenia kosztów anulowania biletu** jest koszt, jakim Ubezpieczony byłby obciążony przez przewoźnika w związku z anulowaniem przez Ubezpieczonego biletu przed planowaną podróżą. Wysokość odszkodowania w przypadku anulowania biletu jest równa wysokości potrąceń dokonanych przez przewoźnika z tego tytułu.
11. Koszty, o których mowa w ust. 4, 5 i 10, nie mogą przekroczyć wysokości sum ubezpieczenia o których mowa w § 10.

#### § 4. Jakie zdarzenia warunkują odpowiedzialność Wiener TU S.A.?

1. Wiener TU S.A. zapewnia zwrot udokumentowanych kosztów określonych w § 3 ust. 4, 5 i 10, jeżeli koszty te powstały wyłącznie w następstwie następujących zdarzeń:
  - 1) nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczonego lub osoby towarzyszącej, potwierdzonego przez lekarza i uniemożliwiającego uczestnictwo w imprezie turystycznej;
  - 2) śmierci Ubezpieczonego, osoby towarzyszącej lub osoby bliskiej;
  - 3) nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku osoby bliskiej, wymagającego obecności i stałej opieki sprawowanej przez Ubezpieczonego nad tą osobą, pod warunkiem, że żadna inna osoba dorosła zamieszkujejąca we wspólnym gospodarstwie domowym, nie może sprawować opieki;

- 4) przestępstwa popełnionego przez osoby trzecie na szkodę Ubezpieczonego lub osób bliskich, w następstwie którego powstała konieczność osobistego dokonania czynności faktycznych bądź prawnych;
  - 5) zdarzeń, których skutki dotknęły bezpośrednio Ubezpieczonego, tj. kradzież z włamaniem, pożar, uderzenie pioruna, wybuch, huragan, upadek statku powietrznego, powódź, grad, deszcz nawalny, zapadanie się ziemi, lawina, zalanie – powodując konieczność dokonania przez Ubezpieczonego osobiście odpowiednich czynności faktycznych i prawnych, mających na celu usunięcie skutków tych zdarzeń;
  - 6) udokumentowanej kradzieży lub utraty dokumentów niezbędnych w podróży (np. paszport, wiza wjazdowa), pod warunkiem, że kradzież lub utrata miały miejsce w okresie 45 dni poprzedzających wyjazd na imprezę turystyczną i zostały zgłoszone odpowiednim organom w ciągu 24 godzin od kradzieży, chyba że okoliczności uniemożliwiły dokonanie takiego zgłoszenia,
  - 7) choroby przewlekłej lub zaostrzenia się choroby przewlekłej Ubezpieczonego lub osoby towarzyszącej, pod warunkiem opłacenia dodatkowej składki, zgodnie z § 3 ust. 3.
2. Przyczyna rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub konieczność wcześniejszego z niej powrotu oraz anulowania biletu musi być udokumentowana stosownymi dokumentami (np. zaświadczenie lekarskie, zaświadczenie z policji).

#### § 5. Jakie są wyłączenia odpowiedzialności Wiener TU S.A.?

1. Wiener TU S.A. nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy zdarzenie powodujące rezygnację z udziału w imprezie turystycznej lub wcześniejszy z niej powrót lub anulowanie biletu zostało spowodowane przez Ubezpieczonego lub osobę towarzyszącą wskutek:
  - 1) umyślnego działania, w tym także działania polegającego na usiłowaniu lub popełnieniu przestępstwa, samobójstwa, samookaleczenia lub świadomego spowodowania rozstroju zdrowia;
  - 2) prowadzenia pojazdu mechanicznego lub innego pojazdu w stanie po użyciu alkoholu, w stanie nietrzeźwości, pod wpływem narkotyków lub innych środków odurzających lub bez wymaganych uprawnień do prowadzenia tego pojazdu;
  - 3) zatrucia alkoholem, narkotykami, lekami psychotropowymi lub innymi podobnie działającymi środkami;
  - 4) zaburzeń i chorób psychicznych;
  - 5) działania po użyciu alkoholu, w stanie nietrzeźwości, pod wpływem narkotyków lub innych środków odurzających;
  - 6) udziału w marszach protestacyjnych i wiecach, zamieszkach, bójkach, rozruchach, aktach terroru lub sabotażu.

2. Wiener TU S.A. nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy zdarzenie będące przyczyną rezygnacji Ubezpieczonego lub osoby towarzyszącej z udziału w imprezie turystycznej lub wcześniejszego powrotu z zagranicznej imprezy turystycznej lub anulowanie biletu nastąpiło wskutek:
    - 1) działań wojennych i stanu wyjątkowego, aktu terroru;
    - 2) skażenia jądrowego, chemicznego bądź napromieniowania.
  3. Wiener TU S.A. nie obejmuje ochroną ubezpieczeniową i nie zwraca kosztów określonych w § 3 ust. 4, 5 i 10, jeśli w stosunku do Ubezpieczonego lub osoby towarzyszącej istniały przeciwwskazania lekarskie do odbycia podróży lub wskazania do wykonania zabiegu operacyjnego bądź poddania się leczeniu w warunkach szpitalnych.
  4. Wiener TU S.A. nie obejmuje ochroną ubezpieczeniową i nie zwraca kosztów określonych w § 3 ust. 4, 5 i 10, jeżeli rezygnacja Ubezpieczonego lub osoby towarzyszącej z udziału w imprezie turystycznej lub wcześniejszy powrót z zagranicznej imprezy turystycznej lub anulowanie biletu zostały spowodowane:
    - 1) znanymi Ubezpieczonemu przed datą zawarcia umowy ubezpieczenia chorobami przewlekłymi i ich skutkami, z zastrzeżeniem § 3 ust. 3;
    - 2) konsekwencjami zdrowotnymi lub powikłaniami związanymi z ciążą, przerwaniem ciąży, porodem lub poronieniem;
    - 3) odwołaniem, zmianą terminu urlopu lub nieudzieleniem urlopu przez pracodawcę.
  5. Ochroną ubezpieczeniową nie objęte są koszty anulowania:
    - 1) biletów na loty czarterowe;
    - 2) biletów uprawniających do wielokrotnych przejazdów;
    - 3) biletów, w których nie jest jednoznacznie określona data wyjazdu lub zakończenia podróży.
  6. Wiener TU S.A. nie zwraca kosztów wizy wjazdowej, opłat manipulacyjnych ustalonych przez biuro podróży, ani opłat dodatkowych związanych z anulacją biletu.
  7. Wiener TU S.A. stosuje wyłączenie albo ograniczenie swojej odpowiedzialności, jeżeli pomiędzy zdarzeniem ubezpieczeniowym lub szkodą a okolicznością wskazaną w postanowieniach dotyczących danego wyłączenia albo ograniczenia odpowiedzialności istnieje adekwatny związek przyczynowo-skutkowy, tj. gdy zdarzenie ubezpieczeniowe lub szkoda są typowym, normalnym następstwem wspomnianej okoliczności.
- nia biletu, na okres wskazany w umowie ubezpieczenia, nie dłuższy jednak niż jeden rok.
  2. Wiener TU S.A. potwierdza zawarcie umowy ubezpieczenia dokumentem ubezpieczenia.
  3. Dokument ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 2, zawiera co najmniej następujące informacje:
    - 1) dane Ubezpieczającego,
    - 2) dane Ubezpieczonego,
    - 3) okres ubezpieczenia,
    - 4) zakres ubezpieczenia,
    - 5) liczbę ubezpieczonych osób,
    - 6) sumy ubezpieczenia.
  4. Wiener TU S.A. uzależnia zawarcie umowy ubezpieczenia od informacji, o które zapytało Ubezpieczającego, mających wpływ na ocenę ryzyka ubezpieczeniowego.
  5. Ubezpieczający jest obowiązany udzielić Wiener TU S.A. odpowiedzi na wszystkie pytania zamieszczone we wniosku lub skierowane do niego w formie pisemnej.
  6. Umowa ubezpieczenia może być zawarta najpóźniej do 7 dni od daty zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej, rezerwacji lub zakupu biletu. W przypadku zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej, rezerwacji lub zakupu biletu w formie lastminute lub gdy do rozpoczęcia imprezy turystycznej lub dnia rozpoczęcia podróży pozostało mniej niż 30 dni, umowę ubezpieczenia można zawrzeć jedynie w dniu zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej lub w dniu zakupu biletu.

## § 7. Kiedy i z jakich powodów umowa ubezpieczenia wygasa?

1. Umowa ubezpieczenia wygasa:
  - 1) z upływem okresu ubezpieczenia, na jaki została zawarta;
  - 2) z dniem odstąpienia przez Ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 2;
  - 3) z końcem okresu wypowiedzenia umowy, o którym mowa w ust. 8;
  - 4) z chwilą doręczenia oświadczenia o rozwiązaniu umowy ze skutkiem natychmiastowym w sytuacjach, o których mowa w ust. 3, 4 i 5;
  - 5) z dniem wystąpienia z umowy ubezpieczenia przez jedyną osobę, na której rachunek umowa jest zawarta w dniu wystąpienia z umowy ubezpieczenia przez tę osobę, o którym mowa w ust. 7.
2. Jeżeli umowa ubezpieczenia została zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a jeżeli Ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia Wiener TU S.A. nie poinformowało Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie

## III. UMOWA UBEZPIECZENIA

### § 6. Jak zawrzeć umowę ubezpieczenia?

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na wniosek Ubezpieczającego, na podstawie oryginału umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej lub oryginału potwierdzenia dokonania rezerwacji lub wykupie-

- od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.
- Umowa ubezpieczenia może być rozwiązana przez Wiener TU S.A. ze skutkiem natychmiastowym w sytuacjach wskazanych w przepisach prawa, a także z ważnych powodów, za które uważa się:
    - zatajenie lub podanie nieprawdziwych okoliczności, o które Wiener TU S.A. zapytywało przed zawarciem umowy, a które miały wpływ na ocenę ryzyka ubezpieczeniowego lub wysokość należnej składki;
    - popętnienie przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na rachunek innej osoby, przestępstwa pozostającego w związku z zawarciem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia.
  - Jeżeli Wiener TU S.A. ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zaplaceniem składki, a składka nie została zapłacona w ustalonym terminie, Wiener TU S.A. może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosiło odpowiedzialność. W razie niewypowiedzenia umowy, umowa wygasa z końcem okresu, za który niezapłacona składka była należna.
  - W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, każda ze stron umowy ubezpieczenia może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania, druga strona umowy ubezpieczenia może w terminie 14 dni od daty otrzymania żądania rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym.
  - W ygaśnięcie umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zaplaceniu składki za okres, w którym Wiener TU S.A. udzielało ochrony ubezpieczeniowej.
  - Jeżeli umowa ubezpieczenia została zawarta na rachunek innej osoby, osoba ta ma prawo wystąpić z umowy ubezpieczenia, składając pisemne oświadczenie. Wystąpienie ma skutek w dniu następnym po złożeniu oświadczenia, chyba że osoba występująca z umowy ubezpieczenia ustaliła z Wiener TU S.A. inaczej.
  - Ubezpieczający może rozwiązać umowę ubezpieczenia w każdym czasie, z zachowaniem trzydziestodniowego terminu wypowiedzenia.

### **§ 8. Czy można zawrzeć umowę ubezpieczenia na rachunek innej osoby?**

- Ubezpieczający może zawrzeć umowę ubezpieczenia na rachunek innej osoby (w tym Ubezpieczonego), która musi być wskazana imieniem w umowie ubezpieczenia.
- Roszczenie o zapłatę składki przysługuje Wiener TU S.A. wyłącznie względem Ubezpieczającego.

- Wiener TU S.A. może podnieść zarzut również przeciwko Ubezpieczonemu, jeżeli zarzut ten ma wpływ na odpowiedzialność Wiener TU S.A. z tytułu umowy ubezpieczenia.
- Ubezpieczony jest uprawniony do żądania należnego odszkodowania bezpośrednio od Wiener TU S.A.
- Ubezpieczony może żądać, by Wiener TU S.A. udzieliło mu informacji o postanowieniach zawartej umowy oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczą jego praw i obowiązków.
- W razie zawarcia umowy na cudzy rachunek, obowiązki umowne, o których mowa w § 14 ust. 1 i 2, oraz obowiązki dotyczące okresu po powstaniu szkody, o których mowa w § 15, spoczywają zarówno na Ubezpieczającym, jak i na Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.

### **§9. Kiedy rozpoczyna się i kończy odpowiedzialność Wiener TU S.A.?**

- Z zastrzeżeniem ust. 2, odpowiedzialność Wiener TU S.A. rozpoczyna się następnego dnia po zawarciu umowy ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż dnia następnego po zaplaceniu składki, i trwa:
  - w zakresie ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej - do dnia rozpoczęcia imprezy turystycznej;
  - w zakresie ubezpieczenia kosztów anulowania biletu - do momentu wejścia Ubezpieczonego na pokład środka transportu.
- W zakresie ubezpieczenia kosztów wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej odpowiedzialność Wiener TU S.A. rozpoczyna się w chwili rozpoczęcia imprezy turystycznej i trwa do dnia planowanego powrotu z imprezy turystycznej.
- Odpowiedzialność Wiener TU S.A. kończy się z chwilą wygaśnięcia umowy ubezpieczenia w sytuacjach wskazanych w § 7.

## **IV. SUMA UBEZPIECZENIA**

### **§ 10. Ile wynosi suma ubezpieczenia?**

- Suma ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej i wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej stanowi równowartość faktycznej ceny imprezy turystycznej i stanowi górną granicę odpowiedzialności Wiener TU S.A.
- Sumą ubezpieczenia kosztów anulowania biletu jest koszt (cena) biletu, z zastrzeżeniem, że górna granica odpowiedzialności Wiener TU S.A. z tego tytułu wynosi 5 000 zł.
- Do określania wysokości sum ubezpieczenia w złotych przyjmuje się średni kurs 1 EUR ustalony przez NBP i obowiązujący w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.



## V. SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 11. Jakie są zasady opłacania składki

#### i od czego zależy jej wysokość?

1. Wysokość składki oblicza się za czas trwania odpowiedzialności Wiener TU S.A., na podstawie taryfy składek obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość składki za ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej i wcześniejszego powrotu z zagranicznej imprezy turystycznej zależy od ceny imprezy turystycznej.
3. Wysokość składki za ubezpieczenie kosztów anulowania biletu zależy od ceny biletu.
4. Składka za ubezpieczenie płatna jest jednorazowo przy zawarciu umowy ubezpieczenia.
5. Wysokość składki zależy m.in. od:
  - 1) zakresu ubezpieczenia,
  - 2) sumy ubezpieczenia,
  - 3) indywidualnej oceny ryzyka,
6. Jeżeli zapłata składki dokonywana jest przelewem bankowym lub przekazem pocztowym, za dzień zapłaty uważa się dzień złożenia zlecenia zapłaty na rachunek Wiener TU S.A. w banku lub w urzędzie pocztowym, pod warunkiem, że na rachunku Ubezpieczającego znajdowały się wystarczające środki finansowe. W przeciwnym razie, za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku Wiener TU S.A. pełną kwotą wymaganej składki.
7. Jeżeli Ubezpieczający lub Ubezpieczony podało do wiadomości Wiener TU S.A. nieprawdziwe dane, które miały wpływ na wysokość naliczonej składki, zobowiązany jest, na wezwanie Wiener TU S.A., do dopłaty wynikającej z różnicy pomiędzy składką należną a składką uwzględnioną w umowie ubezpieczenia.

### § 12. Kiedy przysługuje zwrot składki?

W razie rozwiązania umowy ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za każdy dzień niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

## VI. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON UMOWY

### § 13. Jakie są obowiązki Wiener TU S.A. wynikające z umowy ubezpieczenia?

1. Wiener TU S.A. ma obowiązek udostępnić informacje i dokumenty na żądanie Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub osoby uprawnionej z umowy ubezpieczenia.
2. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia Wiener TU S.A. jest zobowiązane doręczyć Ubezpieczającemu tekst OWU.
3. Jeżeli w odpowiedzi na ofertę Wiener TU S.A. doręcza Ubezpieczającemu dokument ubezpieczenia zawierający postanowienia, które odbiegają na niekorzyść Ubezpieczającego od treści złożonej przez niego oferty, Wiener TU S.A. jest obowiązane zwrócić Ubezpieczającemu na to uwagę na piśmie przy doręczaniu tego dokumentu, wyznaczając

7-dniowy termin do zgłoszenia sprzeciwu. W razie niewykonania tego obowiązku, zmiany dokonane na niekorzyść Ubezpieczającego nie są skuteczne, a umowa ubezpieczenia jest zawarta zgodnie z warunkami oferty.

4. W razie braku sprzeciwu po stronie Ubezpieczającego, umowa dochodzi do skutku zgodnie z treścią dokumentu ubezpieczenia następnego dnia po upływie terminu wyznaczonego do złożenia sprzeciwu.
5. Wiener TU S.A. jest zobowiązane przedstawić różnicę pomiędzy treścią umowy a OWU w formie pisemnej przed zawarciem umowy ubezpieczenia. W razie niedopełnienia tego obowiązku, Wiener TU S.A. nie może powołać się na różnicę niekorzystną dla Ubezpieczającego. Postanowien niniejszego ustępu nie stosuje się do umów zawieranych w drodze negocjacji.

### § 14. Jakie są ogólne obowiązki Ubezpieczającego i Ubezpieczonego wynikające z umowy ubezpieczenia?

1. Ubezpieczający oraz Ubezpieczony, jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na rachunek innej osoby, zobowiązany jest podać do wiadomości Wiener TU S.A. wszystkie znane okoliczności, o które Wiener TU S.A. zapytywało we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia albo w innych pismach przed zawarciem umowy.
2. W czasie trwania umowy Ubezpieczający oraz Ubezpieczony, jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na rachunek innej osoby, jest zobowiązany zawiadomić Wiener TU S.A. o zmianach okoliczności, o które Wiener TU S.A. pytało we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia albo w innych pismach przed zawarciem umowy, niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
3. Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązek, o którym mowa w ust. 1 i 2, ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane.
4. Wiener TU S.A. nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 1-3 nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia obowiązków, o których mowa w ust. 1-3, doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że zdarzenie ubezpieczeniowe i jego następstwa są skutkiem tych okoliczności.
5. Ubezpieczający ma obowiązek poinformować Ubezpieczonego o zawarciu umowy na jego rachunek. Ubezpieczający jest ponadto zobowiązany udostępnić Ubezpieczonemu, w sposób przez nich ustalony, informacje o zawartej umowie ubezpieczenia, treści OWU oraz trybie postępowania w razie zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego.

### § 15. Jakie są ogólne obowiązki Ubezpieczonego po powstaniu szkody?

1. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczający lub Ubezpieczony obowiązany jest:

- 1) niezwłocznie powiadomić Wiener TU S.A. o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego - w przypadku rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej nie później niż w ciągu 7 dni od daty powiadomienia biura podróży, a w przypadku konieczności wcześniejszego powrotu z zagranicznej imprezy turystycznej lub anulowania biletu nie później niż w terminie 2 dni od dnia powzięcia wiadomości o zdarzeniu;
  - 2) użyć dostępnych mu środków w celu zmniejszenia rozmiarów szkody, a także zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę;
  - 3) zabezpieczyć dowody związane ze zdarzeniem ubezpieczeniowym w celu uzasadnienia roszczenia.
2. Wiener TU S.A. obowiązane jest, w granicach sumy ubezpieczenia, zwrócić Ubezpieczającemu lub Ubezpieczonemu koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 1 pkt 2), jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne.
3. W przypadku konieczności rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej, Ubezpieczający lub Ubezpieczony zobowiązany jest:
- 1) powiadomić biuro podróży o zaistniałym zdarzeniu powodującym rezygnację z udziału w imprezie turystycznej niezwłocznie po powzięciu wiadomości, nie później niż w terminie 2 dni od dnia powzięcia wiadomości o zdarzeniu;
  - 2) wskazać związek przyczynowo-skutkowy rezygnacji albo wcześniejszego powrotu z zagranicznej imprezy turystycznej ze zdarzeniem, w wyniku którego nastąpiła rezygnacja z imprezy turystycznej;
  - 3) niezwłocznie przedstawić Wiener TU S.A. komplet dokumentów koniecznych do ustalenia zakresu odpowiedzialności i oceny stanu faktycznego, a w szczególności:
    - a) wypełniony formularz zgłoszenia szkody oraz umowę uczestnictwa w imprezie turystycznej;
    - b) potwierdzone przez biuro podróży oświadczenie o rezygnacji z uczestnictwa;
    - c) zaświadczenie biura podróży o wysokości potrąceń z tytułu rezygnacji z uczestnictwa;
    - d) dowody wpłat dokonanych przez Ubezpieczającego na rzecz biura podróży;
    - e) dokumentację potwierdzającą konieczność rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej, np. dokumentację lekarską, akt zgonu osoby bliskiej, zaświadczenie z policji potwierdzające wystąpienie szkody w mieniu, zaświadczenie miejscowych władz stwierdzających wystąpienie zdarzeń losowych.
4. W przypadku konieczności wcześniejszego powrotu z zagranicznej imprezy turystycznej, Ubezpieczający lub Ubezpieczony zobowiązany jest:
- 1) wskazać związek przyczynowo-skutkowy wcześniejszego powrotu z zagranicznej imprezy turystycznej ze zdarzeniem, w wyniku którego nastąpił wcześniejszy powrót z zagranicznej imprezy turystycznej;
  - 2) dostarczyć Wiener TU S.A. wszelkie dokumenty niezbędne do oceny zasadności roszczenia, tj. w szczególności:
    - a) wypełniony formularz zgłoszenia szkody oraz umowę uczestnictwa w imprezie turystycznej;
    - b) dowody wpłat dokonanych przez Ubezpieczającego na rzecz biura podróży;
    - c) oryginalne rachunki lub inne dowody poniesienia kosztu transportu powrotnego;
    - d) zaświadczenie biura podróży o wysokości kosztu transportu powrotnego w ramach imprezy turystycznej;
  - 3) uzyskać dokumentację potwierdzającą konieczność wcześniejszego powrotu z zagranicznej imprezy turystycznej, np. dokumentację lekarską, akt zgonu osoby bliskiej, zaświadczenie z policji potwierdzające wystąpienie szkody w mieniu, zaświadczenie miejscowych władz stwierdzających wystąpienie zdarzeń losowych;
  - 4) zgłosić do Wiener TU S.A. roszczenie o zwrot kosztów, przedstawiając oryginały dokumentów, dowodów poniesionych wydatków związanych ze zdarzeniem ubezpieczeniowym.
5. W przypadku konieczności anulowania biletu, Ubezpieczający lub Ubezpieczony zobowiązany jest:
- 1) niezwłocznie poinformować pisemnie o tym fakcie przewoźnika;
  - 2) dostarczyć Wiener TU S.A. wszelkie dokumenty niezbędne do oceny zasadności roszczenia, tj. w szczególności:
    - a) wypełniony formularz zgłoszenia szkody;
    - b) potwierdzenie opłacenia biletu;
    - c) dokument potwierdzający anulowanie biletu, potwierdzony przez przewoźnika;
  - 3) uzyskać dokumentację potwierdzającą konieczność anulowania biletu, np. dokumentację lekarską, akt zgonu osoby bliskiej, zaświadczenie z policji potwierdzające wystąpienie szkody w mieniu, zaświadczenie miejscowych władz stwierdzających wystąpienie zdarzeń losowych.
6. Ubezpieczony ma obowiązek umożliwić Wiener TU S.A. zasięgnięcie informacji o okolicznościach zdarzenia ubezpieczeniowego, w szczególności lekarzy, którzy sprawowali lub sprawują opiekę nad Ubezpieczonym, zwalniając ich z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej poprzez własnoręczne podpisanie oświadczenia.
7. Jeżeli ten sam przedmiot ubezpieczenia w tym samym czasie jest ubezpieczony od tego samego ryzyka u dwóch lub więcej ubezpieczycieli, Ubezpieczony ma obowiązek poinformować o tym Wiener TU S.A. w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego.

## § 16. Czym skutkuje naruszenie obowiązków przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego?

1. W razie niewykonania przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa obowiązku, o których mowa w § 15 ust. 1 pkt 1), tj. obowiązku niezwłocznego powiadomienia Wiener TU S.A. o powstaniu szkody, Wiener TU S.A. może zmniejszyć wysokość świadczenia lub odszkodowania w takim stopniu, w jakim naruszenie to przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Wiener TU S.A. ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.
2. W razie niewykonania przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w § 15 ust. 1 pkt 2), tj. obowiązku zastosowania dostępnych środków w celu zmniejszenia rozmiarów szkody, Wiener TU S.A. jest wolne od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.

## § 17. Kiedy Wiener TU S.A. ma obowiązek udostępnić dokumenty?

1. Na wniosek Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uprawnionego lub Poszkodowanego, Wiener TU S.A. udostępnia (w tym, na żądanie, w postaci elektronicznej) dokumenty i informacje gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności Wiener TU S.A. lub wysokości odszkodowania lub świadczenia, a także umożliwia sporządzenie kserokopii dokumentów na koszt wnioskodawcy oraz potwierdza ich zgodność z oryginałem.
2. Koszty sporządzenia kserokopii oraz udostępnienia informacji i dokumentów w postaci elektronicznej obciążają wnioskodawcę, według aktualnego cennika obowiązującego w Wiener TU S.A.

## VII. USTALENIE I WYPŁATA ŚWIADCZENIA LUB ODSZKODOWANIA

### § 18. Na jakiej podstawie i kiedy wypłacane jest świadczenie lub odszkodowanie?

1. Wiener TU S.A. jest obowiązany spełnić świadczenie lub wypłacić odszkodowanie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego.
2. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Wiener TU S.A. albo wysokości świadczenia lub odszkodowania okazało się niemożliwe, świadczenie lub odszkodowanie winno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia lub odszkodowania Wiener TU S.A. jest obowiązany wypłacić w terminie przewidzianym w ust. 1.
3. Jeżeli odszkodowanie lub świadczenie nie przysługuje lub przyznano je w innej wysokości niż wniesione roszczenie, Wiener TU S.A. informuje o tym na piśmie osobę występującą z roszczeniem oraz Ubezpieczonego – jeżeli umowa zawarta jest na cudzy rachunek, a Ubezpieczony nie jest osobą

zgłaszającą roszczenie – wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania lub świadczenia oraz zawiadamiając o możliwości odwołania się lub o dochodzeniu roszczeń na drodze postępowania sądowego.

4. Wiener TU S.A. wypłaca odszkodowanie w złotych, bez względu na miejsce powstania szkody oraz rodzaj poniesionych kosztów.
5. Koszty poniesione w walutach obcych przelicza się na złote według kursu średniego NBP z dnia ustalenia odszkodowania.
6. Wiener TU S.A. zastrzega sobie prawo weryfikacji przedłożonych dokumentów oraz zasięgania opinii specjalistów.
7. Ustalenie zasadności i wysokości odszkodowania następuje na podstawie pełnej dokumentacji, o której mowa w § 15.
8. Wiener TU S.A. może wystąpić do Ubezpieczonego albo jego przedstawiciela ustawowego o wyrażenie pisemnej zgody na wystąpienie do podmiotów, które udzielały świadczeń zdrowotnych Ubezpieczonemu w celu uzyskania informacji związanych z weryfikacją podanych przez tę osobę danych o jej stanie zdrowia, w szczególności do lekarzy, którzy sprawowali lub nadal sprawują opiekę nad Ubezpieczonym, w celu stwierdzenia, czy dane zachorowanie jest wynikiem istniejących już schorzeń, czy też ma miejsce po raz pierwszy.
9. Jeżeli ustalenie stanu zdrowia Ubezpieczonego na podstawie zgromadzonych dokumentów, opinii i informacji medycznych nie jest możliwe, Wiener TU S.A. ustala stan zdrowia Ubezpieczonego na podstawie badań przeprowadzonych przez lekarza orzecznika wskazanego przez Wiener TU S.A.
10. Odszkodowanie należne z tytułu umowy ubezpieczenia przysługuje Ubezpieczonemu bezpośrednio od Wiener TU S.A.
11. Zwrot kosztów realizowany jest w kolejności wpływu do Wiener TU S.A. dokumentów potwierdzających ich poniesienie.

## VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 19. Jak należy złożyć reklamację?

1. Reklamację w związku z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia może zgłosić Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub uprawniony z tej umowy.
2. Reklamację można złożyć:
  - 1) w formie pisemnej – na adres wybranej jednostki Wiener TU S.A. lub osobiście;
  - 2) w formie elektronicznej (e-mail: reklamacja@wiener.pl, formularz na stronie internetowej Wiener TU S.A.);
  - 3) ustnie (osobiście do protokołu lub telefonicznie).
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię, nazwisko (nazwę), adres i numer telefonu kontaktowego zgłaszającego reklamację;

- 2) numer zgłoszenia szkody lub numer polisy;
  - 3) przedmiot reklamacji;
  - 4) uzasadnienie reklamacji, z podaniem ewentualnych dowodów.
4. Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli z uwagi na szczególne skomplikowanie sprawy nie jest możliwe udzielenie odpowiedzi we wskazanym wyżej terminie, termin ten zostaje wydłużony do nie więcej niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Zgłaszający reklamację zostaje poinformowany o:
- 1) przyczynie opóźnienia;
  - 2) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Wiener TU S.A. powiadamia zgłaszającego reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy czym udzielenie przez Wiener TU S.A. odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną jest możliwe wyłącznie na wniosek klienta.
6. Zgłaszający reklamację może wystąpić do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy.
7. Spór może zostać rozstrzygnięty przez Sąd Polubowny przy Rzeczniku Finansowym albo Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, w trybie wskazanym w regulaminach tych Sądów.
8. Zgłaszającemu reklamację przysługuje prawo dochodzenia swoich roszczeń przed sądem. Powództwo o roszcze nie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia bądź przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
9. Wiener TU S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## § 20. Kiedy Wiener TU S.A. przysługują roszczenia regresowe?

1. Z dniem zapłaty odszkodowania roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobie odpowiedzialnej za szkodę przechodzą z mocy prawa na Wiener TU S.A. do wysokości wypłaconego odszkodowania.
2. Jeżeli Wiener TU S.A. pokryło tylko część szkody, Ubezpieczonemu przysługuje, co do pozostałej części, pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń przed roszczeniami Wiener TU S.A.
3. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody Wiener TU S.A. zrzekł się roszczenia o odszkodowanie do sprawy szkody lub je ograniczył, Wiener TU S.A. może odmówić wypłaty odszkodowania lub odpowiednio je zmniejszyć. Jeżeli zrzeczenie się lub ograni-

czenie roszczenia zostanie ujawnione po wypłacie odszkodowania, wówczas Wiener TU S.A. przysługuje prawo dochodzenia od Ubezpieczonego całości lub części wypłaconego odszkodowania, wraz z niezbędnymi kosztami postępowania.

4. Nie przechodzą na Wiener TU S.A. roszczenia przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.

## § 21. Jak należy składać zawiadomienia i oświadczenia stron?

1. Z zastrzeżeniem § 19 OWU, wszelkie zawiadomienia i oświadczenia składane przez strony umowy winny być sporządzone na piśmie i doręczone za potwierdzeniem odbioru lub przesłane listem poleconym, o ile z postanowień umowy ubezpieczenia (w tym szczególnych regulacji OWU) nie wynika inaczej.
2. Strony umowy zobowiązane są przekazywać wzajemnie informacje o zmianie adresu zamieszkania bądź siedziby.

## § 22. Przetwarzanie danych osobowych

1. Wiener TU S.A., jako administrator danych osobowych zbieranych w związku z zawarciem i realizacją umowy ubezpieczenia, informuje, że zebrane dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:
  - 1) związanych z wykonywaniem zawartej umowy ubezpieczenia, w tym w szczególności w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego;
  - 2) archiwalnych;
  - 3) marketingu bezpośredniego usług Wiener TU S.A.
2. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia, dane osobowe są przetwarzane w celu jej wykonania, natomiast w razie odmowy udzielenia ochrony ubezpieczeniowej – w celach archiwalnych.
3. Zebrane dane osobowe będą udostępniane uprawnionym podmiotom w okolicznościach przewidzianych przepisami prawa oraz reasekuratorom współpracującym z Wiener TU S.A.
4. Każdej osobie przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych i ich poprawiania.
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do zawarcia umowy ubezpieczenia.

## § 23. Od kiedy obowiązują ogólne warunki ubezpieczenia?

1. OWU zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu Wiener TU S.A. nr 43/16 z dnia 5 kwietnia 2016 r.
2. OWU wchodzi w życie z dniem 15 kwietnia 2016 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych począwszy od tej daty.

Członek Zarządu



Adam Dwulecki

Prezes Zarządu



Anna

Włodarczyk-Moczkowska







**Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group**  
**ul. Wołoska 22A, 02-675 Warszawa**  
**tel.: 22 469 69 69,**  
**fax: 22 469 69 70**  
**e-mail: [kontakt@wiener.pl](mailto:kontakt@wiener.pl)**  
**[www.wiener.pl](http://www.wiener.pl)**