

## **Ogólne Warunki Ubezpieczenia**

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

**kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie  
turystycznej lub wcześniejszego powrotu do RP,  
kosztów anulowania biletu lub kosztów anulowania  
noclegu**

**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. Vienna Insurance Group do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	§ 3, § 4, § 15 ust. 1 oraz 3-7, z uwzględnieniem pojęć zdefiniowanych w § 2
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 3 ust. 7, 8, 10 i 13, § 4, § 5, § 7 ust. 3, § 10 ust. 1-3, § 14 ust. 2-5, § 16, § 20 ust. 3, § 23 ust. 3, z uwzględnieniem pojęć zdefiniowanych w § 2

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

## 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, kosztów anulowania biletu lub kosztów anulowania noclegu (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.

### § 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 przewozowej. Przez bilet rozumie się również bilet łączony uprawniający do przelotu lub przewozu z przynajmniej jedną przesiadką, w trakcie której pasażerowie zmieniają maszynę lub przewoźnika, a przerwa między zmianą środka transportu nie jest dłuższa niż 6 godzin;
- 3) **biuro podróży** – podmiot prowadzący działalność na terytorium RP, uprawniony, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, do prowadzenia działalności organizatora turystyki, przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych, 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 działanie w ramach obrony koniecznej;

- 5) **Centrum Alarmowe Wiener TU S.A.** – podmiot działający na zlecenie Wiener TU S.A., posiadający przedstawicielstwa za granicą Rzeczypospolitej Polskiej (zwanej dalej RP), działający w zakresie obsługi szkód, którego numery telefonów podane są w dokumencie ubezpieczenia;
- 6) **choroba nowotworowa** – choroba objawiająca się obecnością złośliwego guza (tzn. takiego, który nie jest otoczką torebką i charakteryzuje się zdolnością do naciekania tkanek i do tworzenia odległych przerzutów). Pod pojęciem nowotworu złośliwego określa się również białaczkę oraz złośliwe schorzenia układu limfatycznego. Rozpoznanie nowotworu złośliwego musi być zweryfikowane badaniem histopatologicznym;
- 7) **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. Za chorobę przewlekłą nie uważa się choroby psychicznej;
- 8) **impreza turystyczna (zagraniczna lub krajowa)** – co najmniej dwie usługi turystyczne w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, zorganizowane przez biuro podróży prowadzące działalność na terytorium RP, tworzące jednolity program i objęte jedną, łączną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu;
- 9) **kradzież z włamaniem** – usiłowanie 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 kradzieży lub roboju;
- 10) **nagle zachorowanie** – powstały w sposób nagły i niespodziewany, w okresie odpowiedzialności Wiener TU S.A., stan chorobowy zagrażający życiu lub zdrowiu Ubezpieczonego, wymagający udzielenia natychmiastowej pomocy medycznej, w związku z którym nastąpiła konieczność poddania się leczeniu przed zakończeniem podróży;
- 11) **nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w wyniku którego Ubezpieczony lub osoba towarzysząca, niezależnie od swojej woli, doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, powodujących trwałe uszkodzenie na zdrowiu, albo zmarł;
- 12) **nocleg** – umowa rezerwacyjna potwierdzająca miejsce noclegu za pośrednictwem systemu

internetowej rezerwacji lub za pośrednictwem biura podróży w hotelu, apartamencie, domu wakacyjnym, jak również miejscu campingowym, najmu, czarteru jachtu, jak również umowa szkolenia, konferencje, uczestnictwo w warsztatach, z zastrzeżeniem iż umowa ta zawiera co najmniej numer rezerwacji, datę pobytu, cenę rezerwacji oraz warunki rezerwacji;

- 13) **osoba bliska** – współmałżonek, konkubent, konkubina, rodzeństwo, wstępni (rodzice, dziadkowie, pradiadkowie), zstępni (dzieci, wnuki, prawnuki), ojczym, macocha, teściowie, zięćciowie, synowie, dzieci przysposobione i przyjęte na wychowanie, rodzice przysposabiający;
- 14) **osoba towarzysząca (współuczestnik)** – osoba biorąca wraz z Ubezpieczonym udział w imprezie turystycznej i zakwaterowana w tym samym obiekcie hotelarskim i zakwaterowana w tym samym pokoju, co Ubezpieczony; jak również widnieje na tej samej umowie uczestnictwa w imprezie turystycznej, rezerwacji lub jest objęta tą samą rezerwacją noclegu lub objęta tym samym biletem co Ubezpieczony lub tą samą rezerwacją na przelot/przewóz;
- 15) **pożar** – działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozszerzył się o własnej sile;
- 16) **rozbój** – usiłowanie lub dokonanie zaboru w celu przywłaszczenia ubezpieczonego mienia przez sprawcę, który zastosował wobec Ubezpieczonego:
  - a) przemoc fizyczną lub groźbę jej natychmiastowego użycia albo doprowadził Ubezpieczonego do stanu nieprzytomności lub bezbronności; za rozbój uważa się również sytuację, kiedy sprawca postępuje jak wyżej opisano bezpośrednio po dokonaniu kradzieży w celu utrzymania stanu posiadania zabranej rzeczy;
  - b) oszustwo, za które uznaje się wprowadzenie w błąd lub wykorzystanie błędu osoby, która ze względu na stan zdrowia lub wiek nie mogła przeciwstawić się zaborowi;
- 17) **suma ubezpieczenia** – określona w umowie ubezpieczenia kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności Wiener TU S.A. w ramach grupy ubezpieczeń lub danego rodzaju ubezpieczenia, przeliczona wg średniego kursu euro w NBP z dnia zawarcia umowy ubezpieczenia;
- 18) **szpital** – zakład opieki zdrowotnej świadczący całodobową opiekę w warunkach zamkniętych nad chorymi w zakresie diagnostyki i leczenia, przy wykorzystaniu wykwalifikowanego zespołu lekarskiego i pielęgniarskiego. W rozumieniu OWU, za szpital nie uważa się domów opieki, hospicjów, ośrodków leczenia uzależnień, szpitali i ośrodków sanatoryjnych oraz rehabilitacyjnych;
- 19) **trwały uszczerbek** – uszkodzenie ciała spowodowane nieszczęśliwym wypadkiem, powodujące upośledzenie czynności organizmu na

okres przynajmniej 3 miesięcy. Upośledzenie to ustalane jest na podstawie obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia Tabeli norm procentowego uszczerbku na zdrowiu;

- 20) **„Tabela norm procentowego uszczerbku na zdrowiu”** – wykaz uszkodzeń oraz odpowiadający im procentowy przedział uszczerbku na zdrowiu. Tabela jest dostępna na stronie internetowej [www.wiener.pl](http://www.wiener.pl) oraz, na życzenie, w formie pisemnej;
- 21) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zawierająca umowę ubezpieczenia na własny albo cudzy rachunek i zobowiązana do zapłacenia składki ubezpieczeniowej;
- 22) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, na rachunek której Ubezpieczający zawarł umowę ubezpieczenia;
- 23) **wybuch** – eksplozja lub implozja;
- 24) **zalanie** – działanie płynów lub pary powodujące szkodę w mieniu w następstwie:
  - 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: deszczu, śniegu (w tym zalegającego i topniejącego) lub gradu;
  - e) awarii sprzętu AGD;
  - f) uszkodzenia akwarium, w tym jego osprzętu;
  - g) działania osób trzecich;
  - h) cofnięcia się płynu lub pary z urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych;
  - i) awarii lub uszkodzenia łózka wodnego;
- 25) **zapadanie się ziemi** – obniżenie się terenu z powodu zawałania się podziemnych naturalnych pustych przestrzeni w gruncie, niespowodowane działalnością ludzką;
- 26) **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. Przedmiotem ubezpieczenia jest pokrycie przez Wiener TU S.A.:

- a) kosztów rezygnacji Ubezpieczonego z uczestnictwa w imprezie turystycznej, lub
  - b) kosztów anulowania biletu, lub
  - c) kosztów anulowania noclegu.
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, Wiener TU S.A. zapewnia zwrot udokumentowanych kosztów rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub kosztów wcześniejszego powrotu z zagranicznej imprezy turystycznej, kosztów anulowania biletu lub kosztów anulowania noclegu, jeśli zostały spowodowane chorobą przewlekłą lub zaostreniem się choroby przewlekłej Ubezpieczonego lub osoby towarzyszącej (współuczestnika) lub osoby bliskiej.
  4. Zakres terytorialny ubezpieczenia obejmuje kraje całego świata.
  5. 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 dokonania 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 dokonane przez biuro podróży na podstawie umowy dotyczącej imprezy turystycznej.
  6. 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.
  7. Za koszty związane z wcześniejszym powrotem Ubezpieczonego z zagranicznej imprezy turystycznej uważa się:
    - 1) koszty niewykorzystanych świadczeń w przypadku przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej;
    - 2) dodatkowe koszty transportu powrotnego do RP.
  8. Koszt wcześniejszego powrotu Ubezpieczonego z zagranicznej imprezy turystycznej zwracany jest tylko w przypadku, gdy koszt transportu określonym środkiem lokomocji w obie strony uwzględniony był w umowie uczestnictwa w imprezie turystycznej.
  9. Wysokość odszkodowania za niewykorzystane świadczenia, o których mowa w ust. 7 pkt. 1), wylicza 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. Wiener TU S.A., na wniosek Ubezpieczonego, organizuje i pokrywa koszt transportu wcześniejszego powrotu Ubezpieczonego z zagranicznej imprezy turystycznej 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.
  11. 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.
  12. Przedmiotem ubezpieczenia kosztów anulowania noclegu jest koszt jakim Ubezpieczony byłby obciążony przez podmiot z którym została zawarta umowa rezerwacyjna w związku z anulowaniem przez Ubezpieczonego noclegu przed planowaną podróżą. Wysokość odszkodowania w przypadku anulowania noclegu jest równa wysokości potrąceń dokonanych przez podmiot z którym została zawarta umowa rezerwacyjna na nocleg z tego tytułu.
  13. Koszty, o których mowa w ust. 5, 6, 11 lub 12 nie mogą przekroczyć wysokości sum ubezpieczenia o których mowa w § 10.

#### § 4. Kiedy powstaje odpowiedzialność Wiener TU S.A.?

1. Wiener TU S.A. zapewnia zwrot udokumentowanych kosztów określonych w § 3 ust. 5, 6, 11 lub 12, jeżeli koszty te powstały wyłącznie w następstwie następujących zdarzeń:
  - 1) nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczonego lub osoby towarzyszącej (współuczestnika), potwierdzonego dokumentacją lekarską, które nie rokują poprawy stanu zdrowia do dnia rozpoczęcia podróży co uniemożliwia uczestnictwo w imprezie turystycznej;

- 2) śmierci Ubezpieczonego, osoby towarzyszącej (współuczestnika) lub osoby bliskiej w terminie maksymalnie do 60 dni poprzedzającym termin wyjazdu;
  - 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 zamieszkująca we wspólnym gospodarstwie domowym z osobą bliską, nie może sprawować opieki;
  - 4) przestępstwa popełnionego przez osoby trzecie na szkodę Ubezpieczonego, osoby towarzyszącej (współuczestnika) lub osób bliskich, w następstwie którego powstała konieczność osobistego dokonania przez Ubezpieczonego lub osobę towarzyszącą (współuczestnika) czynności faktycznych bądź prawnych;
  - 5) zdarzeń, których skutki dotknęły bezpośrednio mienie Ubezpieczonego, osoby bliskiej lub osoby towarzyszącej (współuczestnika), 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) Ubezpieczonego lub osoby towarzyszącej (współuczestnika), 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) otrzymania przez Ubezpieczonego lub osobę towarzyszącą (współuczestnika) wezwania do obowiązkowego wstąpienia się przed sądem przypadającego na termin planowanej podróży;
  - 8) wyznaczenia przez pracodawcę terminu rozpoczęcia pracy przez Ubezpieczonego lub osobę towarzyszącą (współuczestnika), przypadającej na termin rozpoczęcia podróży, pod warunkiem, że w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia Ubezpieczony lub osoba towarzysząca (współuczestnik) byli zarejestrowani w urzędzie pracy jako bezrobotni i nie znali daty rozpoczęcia pracy, udokumentowanego dostarczeniem Wiener TU S.A zaświadczaniem od pracodawcy;
  - 9) zwolnienia z pracy Ubezpieczonego lub osobę towarzyszącą (współuczestnika), przez pracodawcę po dacie zawarcia umowy ubezpieczenia, udokumentowane zaświadczaniem od pracodawcy, pod warunkiem, że w chwili zawarcia Umowy ubezpieczenia Ubezpieczony był zatrudniony na podstawie umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony lub określony co najmniej 6 miesięcy (ochronie ubezpieczeniowej nie podlega przypadek kiedy wypowiedzenie umowy o pracę następuje z winy pracownika);
  - 10) otrzymania przez Ubezpieczonego lub osobę towarzyszącą (współuczestnika) zaświadczenia potwierdzającego termin pobytu w sanatorium lub innej placówce leczniczo - rehabilitacyjnej w ramach NFZ, w przypadku gdy Ubezpieczony lub osoba towarzysząca (współuczestnik) oczekiwał na wyznaczenie takiego terminu a otrzymał takie powiadomienie po zawarciu umowy ubezpieczenia w terminie trwania zaplanowanej podróży;
  - 11) wyznaczenia Ubezpieczonemu lub osobie towarzyszącej (współuczestnikowi) daty egzaminu poprawkowego w szkole lub w uczelni wyższej, a którego data przypada na termin podróży, pod warunkiem iż Ubezpieczony lub osoba towarzysząca (współuczestnik) nie znali daty egzaminu poprawkowego w chwili zawierania umowy ubezpieczenia;
  - 12) nagłego zachorowania na COVID-19 Ubezpieczonego lub osoby towarzyszącej (współuczestnika), potwierdzonego dokumentacją lekarską, które nie rokuje poprawy stanu zdrowia do dnia rozpoczęcia podróży i wymaga objęcia obowiązkową kwarantanną przez służby sanitarne, która zgodnie z zaświadczeniem, wydanym przez uprawniony do tego podmiot, nie zakończy się do daty rozpoczęcia imprezy turystycznej;
  - 13) nagłego zachorowania na COVID-19 Ubezpieczonego lub osoby towarzyszącej (współuczestnika) skutkującego leczeniem szpitalnym, które nie zakończy się do dnia rozpoczęcia podróży;
  - 14) śmierci w wyniku zachorowania na COVID-19 Ubezpieczonego lub osoby towarzyszącej (współuczestnika lub osoby bliskiej).
3. W przypadku zapłaty dodatkowej składki, o której mowa w § 3 ust. 3, Wiener TU S.A. zapewnia zwrot udokumentowanych kosztów określonych w § 3 ust. 5, 6, 11 lub 12, jeżeli zostały spowodowane chorobą przewlekłą lub zaostreniem się choroby przewlekłej Ubezpieczonego lub osoby towarzyszącej (współuczestnika) lub osoby bliskiej.
  4. Przyczyna rezygnacji z uczestnictwa w imprezie turystycznej, konieczność wcześniejszego z niej powrotu, anulowania biletu lub anulowania noclegu muszą być udokumentowane stosownymi dokumentami (np., dokumentacja lekarska, zaświadczenie z policji, wezwanie z sądu, itp.).

## § 5. Jakie są wyłączenia odpowiedzialności

1. Wiener TU S.A. nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy zdarzenie powodujące rezygnację z udziału w imprezie turystycznej lub wcześniejszy z niej powrót, anulowanie biletu lub anulowania noclegu zostało spowodowane przez Ubezpieczonego lub osobę towarzyszącą (współuczestnika) 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 wiecech, 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, anulowanie biletu lub anulowania noclegu nastąpiło wskutek:
- 1) działań wojennych i stanu wyjątkowego, aktu terroru;
  - 2) skażenia jądrowego, chemicznego bądź napromieniowania.
3. Wiener TU S.A. nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy w stosunku do Ubezpieczonego lub osoby towarzyszącej (współuczestnika) lub osoby bliskiej 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 ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy przyczyną rezygnacji Ubezpieczonego lub osoby towarzyszącej (współuczestnika) lub osoby bliskiej z udziału w imprezie turystycznej lub wcześniejszego powrotu z zagranicznej imprezy turystycznej, anulowanie biletu lub anulowania noclegu była choroba przewlekła Ubezpieczonego lub osoby towarzyszącej (współuczestnika) lub osoby bliskiej, chyba, że została uiszczona dodatkowa składka.
5. Wiener TU S.A. nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy rezygnacja z udziału w imprezie turystycznej lub wcześniejszy powrót z zagranicznej imprezy turystycznej, anulowanie biletu lub anulowanie noclegu zostały spowodowane w odniesieniu do Ubezpieczonego jak i osoby towarzyszącej (współuczestnika):
- 1) znanymi Ubezpieczonemu i osobie towarzyszącej (współuczestnikowi) przed datą zawarcia umowy ubezpieczenia chorobami przewlekłymi i ich skutkami, w zastrzeżeniu § 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.
6. 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.
7. Wiener TU S.A. nie zwraca kosztów wizy wjazdowej, opłat manipulacyjnych ustalonych przez biuro podróży ani opłat dodatkowych związanych z anulacją biletu lub anulacją noclegu.
8. 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.

### 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, wykupienia lub rezerwacji biletu lub noclegu, na okres wskazany w umowie ubezpieczenia, nie dłuższy jednak niż jeden rok.
2. Wiener TU S.A. potwierdza zawarcie umowy ubezpieczenia dokumentem ubezpieczenia, zawierającym co najmniej następujące informacje:
  - 1) dane Ubezpieczającego,
  - 2) dane Ubezpieczonego,
  - 3) okres ubezpieczenia,
  - 4) zakres ubezpieczenia,
  - 5) liczbę ubezpieczonych osób,
  - 6) sumy ubezpieczenia.
3. Wiener TU S.A. uzależnia zawarcie umowy ubezpieczenia od informacji, o które zapytało Ubezpieczającego, mających wpływ na ocenę ryzyka ubezpieczeniowego.
4. Ubezpieczający jest obowiązany udzielić Wiener TU S.A. odpowiedzi na wszystkie pytania zamieszczone we wniosku lub skierowane do niego w formie pisemnej.
5. Umowa ubezpieczenia może być zawarta najpóźniej do 7 dni od daty zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej, rezerwacji lub zakupu biletu lub noclegu albo w dniu wpłaty całości lub pierwszej raty środków finansowych z tytułu uczestnictwa w imprezie turystycznej, rezerwacji lub zakupu biletu lub noclegu, w zależności który z tych dni przypada wcześniej. W przypadku zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej,



rezerwacji lub zakupu biletu lub noclegu w formie last minute 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 rezerwacji lub zakupu biletu lub noclegu, z zastrzeżeniem iż w żadnym wypadku umowa ubezpieczenia nie może być zawarta później niż 7 dni przed datą zaplanowanej podróży.

## § 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;
  - 3) z dniem doręczenia Ubezpieczającemu oświadczenia Wiener TU S.A. o rozwiązaniu umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w sytuacjach, o których mowa w art. 814 § 2 i art. 816 Kodeksu cywilnego oraz ust. 3 niniejszego paragrafu;
  - 4) z upływem ostatniego dnia dodatkowego terminu na opłacenie kolejnej raty składki wyznaczonego w wezwaniu do zapłaty w sytuacji, o której mowa w art. 814 § 3 Kodeksu cywilnego;
  - 5) z dniem określonym w porozumieniu stron dotyczącym rozwiązania umowy;
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 od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.
3. 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:
  - 1) 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;
  - 2) popełnienie przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na rzecz innej osoby, przestępstwa pozostającego w związku z zawarciem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia.
4. Wygaśnięcie umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w którym Wiener TU S.A. udzielało ochrony ubezpieczeniowej.

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

1. Ubezpieczający może zawrzeć umowę ubezpieczenia na rachunek innej osoby, która musi być wskazana imiennie w umowie ubezpieczenia.
2. Roszczenie o zapłatę składki przysługuje Wiener TU S.A. wyłącznie względem Ubezpieczającego.
3. 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.
4. Ubezpieczony jest uprawniony do żądania należnego odszkodowania bezpośrednio od Wiener TU S.A.
5. Ubezpieczony może żądać, by Wiener TU S.A. udzieliło mu informacji o postanowieniach zawartej umowy oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczy jego praw i obowiązków.

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

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 odpowiedzialność Wiener TU S.A. rozpoczyna się z pierwszym dniem okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż dnia następującego po zawarciu umowy ubezpieczenia i zapłaceniu składki lub pierwszej jej raty i trwa:
  - 1) w zakresie ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej – do dnia rozpoczęcia imprezy turystycznej;
  - 2) w zakresie ubezpieczenia anulowania biletu – do momentu wejścia Ubezpieczonego na pokład środka transportu;
  - 3) w zakresie ubezpieczenia kosztów anulowania noclegu – do momentu zameldowania się przez Ubezpieczonego w obiekcie wskazanym w umowie rezerwacyjnej.
2. W zakresie ubezpieczenia kosztów wcześniejszego powrotu z zagranicznej imprezy turystycznej odpowiedzialność Wiener TU S.A. rozpoczyna się w chwili rozpoczęcia imprezy turystycznej i trwa do dnia planowanego powrotu z imprezy turystycznej.
3. Odpowiedzialność Wiener TU S.A. kończy się najpóźniej z chwilą wygaśnięcia umowy ubezpieczenia w sytuacjach wskazanych w § 7.

## IV. SUMA UBEZPIECZENIA

### § 10. Ile wynosi suma ubezpieczenia?

1. Suma ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej i wcześniejszego powrotu z zagranicznej imprezy turystycznej stanowi równowartość faktycznej ceny imprezy turystycznej, nie wyższą jednak niż wskazana w umowie ubezpieczenia i stanowi górną granicę odpowiedzialności Wiener TU S.A.
2. 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, chyba że umowa ubezpieczenia stanowi inaczej.

- Sumą ubezpieczenia kosztów anulowania noclegu jest koszt (cena) noclegu, z zastrzeżeniem, że górna granica odpowiedzialności Wiener TU S.A. z tego tytułu wynosi 5 000 zł, chyba że umowa ubezpieczenia stanowi inaczej.
- Do określenia wysokości sum ubezpieczenia w złotych przyjmuje się średni kurs 1 euro 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?

- Wysokość składki oblicza się za czas trwania odpowiedzialności Wiener TU S.A., na podstawie taryfy składek obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
- Składka za ubezpieczenie płatna jest jednorazowo w polskich złotych przy zawarciu umowy ubezpieczenia, chyba że strony umówiły się inaczej.
- Wysokość składki za ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej i wcześniejszego powrotu z zagranicznej imprezy turystycznej zależy od ceny imprezy turystycznej.
- Wysokość składki za ubezpieczenie kosztów anulowania biletu zależy od ceny biletu.
- Wysokość składki za ubezpieczenia kosztów anulowania noclegu zależy od ceny noclegu na umowie rezerwacyjnej.
- Ponadto wysokość składki zależy m.in. od:
  - zakresu ubezpieczenia,
  - sumy ubezpieczenia,
  - indywidualnej oceny ryzyka.
- 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.
- Jeżeli Ubezpieczający lub Ubezpieczony podał 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?

- Wiener TU S.A. ma obowiązek świadczyć ochronę ubezpieczeniową oraz wypłacić odszkodowanie na warunkach wskazanych w OWU.
- Wiener TU S.A. ma obowiązek udostępnić informacje i dokumenty na żądanie Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub osoby uprawnionej z umowy ubezpieczenia.
- Przed zawarciem umowy ubezpieczenia Wiener TU S.A. jest zobowiązane doręczyć Ubezpieczającemu tekst OWU i kartę produktu.

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

- 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 objętego ochroną ubezpieczeniową.
- Ubezpieczający oraz Ubezpieczony, jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na rachunek innej osoby, zobowiązani są podać do wiadomości Wiener TU S.A. wszystkie znane sobie okoliczności, o które Wiener TU S.A. zapytywało we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia albo w innych pismach przed zawarciem umowy.
- 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.
- Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązek, o którym mowa w ust. 2 i 3, ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane.
- Wiener TU S.A. nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 2-4 nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia obowiązków, o których mowa w ust. 2-4, doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że zdarzenie ubezpieczeniowe i jego następstwa są skutkiem tych okoliczności.

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

- W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczający, obowiązany jest:
  - 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, anulowania biletu lub noclegu nie później niż w terminie 2 dni od dnia powzięcia wiadomości o zda-

- zeniu, w wyniku którego nastąpiła rezygnacja z imprezy turystycznej, konieczność wcześniejszego powrotu, konieczność anulowania biletu lub noclegu;
- 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 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 ze zdarzeniem, w wyniku którego nastąpiła rezygnacja z imprezy turystycznej;
  - 3) dostarczyć 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 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. 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) 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;
    - e) 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.
5. W przypadku konieczności anulowania biletu, Ubezpieczający zobowiązany jest:
- 1) niezwłocznie poinformować pisemnie o tym fakcie przewoźnika;
  - 2) dostarczyć Wiener TU S.A. komplet dokumentów koniecznych do ustalenia zakresu odpowiedzialności i oceny stanu faktycznego, a w szczególności:
    - a) wypełniony formularz zgłoszenia szkody;
    - b) potwierdzenie opłacenia biletu;
    - c) dokument potwierdzający anulowanie biletu, potwierdzony przez przewoźnika;
    - d) 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. W przypadku konieczności anulowania noclegu, Ubezpieczający zobowiązany jest:
- 1) niezwłocznie poinformować pisemnie o tym fakcie podmiot za pośrednictwem którego została zawarta umowa rezerwacyjna o nocleg;
  - 2) dostarczyć Wiener TU S.A. komplet dokumentów koniecznych do ustalenia zakresu odpowiedzialności i oceny stanu faktycznego, a w szczególności:
    - a) wypełniony formularz zgłoszenia szkody;
    - b) potwierdzenie opłacenia noclegu;
    - c) dokument potwierdzający anulowanie noclegu, potwierdzony przez podmiot za pośrednictwem którego została zawarta umowa rezerwacyjna o nocleg;
    - d) dokumentację potwierdzającą konieczność anulowania noclegu, np. dokumentację lekarską, akt zgonu osoby bliskiej, zaświadczenie z policji potwierdzające wystąpienie szkody w mieniu, zaświadczenie miejscowych władz stwierdzających wystąpienie zdarzeń losowych.

- Ubezpieczony ma obowiązek umożliwić Wiener TU S.A. zasięgnięcie informacji o okolicznościach zdarzenia ubezpieczeniowego, w szczególności u lekarzy, którzy sprawowali lub sprawują opiekę nad Ubezpieczonym, zwalniając ich z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej poprzez własnoręczne podpisanie oświadczenia.
- Jeżeli ten sam przedmiot ubezpieczenia w tym samym czasie jest ubezpieczony od tego samego ryzyka u dwóch lub więcej ubezpieczycieli, Ubezpieczający ma obowiązek poinformować o tym Wiener TU S.A. w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego.
- W razie zawarcia umowy na cudzy rachunek, obowiązki dotyczące okresu po powstaniu szkody, o których mowa powyżej, spoczywają zarówno na Ubezpieczającym, jak i na Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.

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

- 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 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.
- 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 szkodę powstałą z tego powodu.

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

- Na wniosek Ubezpieczającego, Ubezpieczonego i uprawnionego z umowy ubezpieczenia Wiener TU S.A. udostępni (w tym, na żądanie, w postaci elektronicznej) dokumenty i informacje gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności Wiener TU S.A. lub wysokości odszkodowania, a także umożliwi sporządzenie kserokopii dokumentów na koszt wnioskodawcy oraz potwierdza ich zgodność z oryginałem.
- Zosy 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 ODSZKODOWANIA

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

- Wiener TU S.A. jest obowiązane wypłacić odszkodowanie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego.

- Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Wiener TU S.A. albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie winno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania Wiener TU S.A. jest obowiązane wypłacić w terminie przewidzianym w ust. 2.
- Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przyznano je w innej wysokości niż wniesione roszczenia, 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 oraz zawiadamiając o możliwości odwołania się lub o dochodzeniu roszczeń na drodze postępowania sądowego.
- Wiener TU S.A. wypłaca odszkodowanie w złotych, bez względu na miejsce powstania szkody oraz rodzaj poniesionych kosztów.
- Koszty poniesione w walutach obcych przelicza się na złote według kursu średniego NBP z dnia ustalenia odszkodowania.
- Wiener TU S.A. zastrzega sobie prawo weryfikacji przedłożonych dokumentów oraz zasięgania opinii specjalistów.
- Ustalenie zasadności i wysokości odszkodowania następuje na podstawie pełnej dokumentacji, o której mowa w § 15.
- 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.
- 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.
- Zwrot kosztów realizowany jest w kolejności wpływu do Wiener TU S.A. dokumentów potwierdzających ich poniesienie.

## VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 19. Jak należy złożyć reklamację?

- Reklamację w związku z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia może zgłosić Ubezpieczający, Ubezpieczony lub uprawniony z tej umowy.
- Reklamację można złożyć:
  - w formie pisemnej – na adres wybranej jednostki Wiener TU S.A. lub osobiście;

- 2) w formie elektronicznej – poprzez formularz reklamacyjny na stronie internetowej [www.wiener.pl](http://www.wiener.pl);
  - 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 w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, prowadzonego przez Rzecznika Finansowego (adres strony internetowej: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)), albo postępowania przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego (adres strony internetowej: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)).
8. Zgłaszającemu reklamację przysługuje prawo dochodzenia swoich roszczeń przed sądem. Powództwo o roszczenie 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 ograniczenie 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, 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. Od kiedy obowiązują ogólne warunki ubezpieczenia?

1. OWU zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu Wiener TU S.A. nr 132/21 z dnia 07.10.2021 r.
2. OWU wchodzi w życie z dniem 07.10.2021 r. i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych począwszy od tej daty.

## § 23. Postanowienia dodatkowe

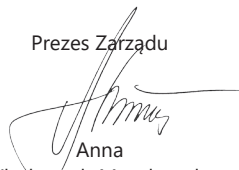
1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy z 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Umowa ubezpieczenia podlega przepisom prawa polskiego.
3. Wiener TU S.A. nie świadczy ochrony ani nie wypłaci świadczenia w zakresie w jakim ochrona lub wypłata świadczenia naraziłyby Wiener TU S.A. na konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem rezolucji ONZ lub regulacji sankcyjnych, embarga handlowego lub sankcji ekonomicznych wprowadzonych na podstawie prawa Unii Europejskiej lub Stanów Zjednoczonych Ameryki lub prawa innych krajów i regulacji wydanych przez organizację międzynarodową, jeśli mają zastosowanie do przedmiotu umowy.

Członek Zarządu



Adam Dwulecki

Prezes Zarządu



Anna  
Włodarczyk-Moczowska

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