

# Warunki imprez turystycznych organizowanych przez Stena Line Polska Sp. z o.o.

## I. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych (zwane dalej „Warunkami Imprez SLP”) znajdują zastosowanie do imprez turystycznych, których organizatorem jest Stena Line Polska Sp. z o.o. z siedzibą pod adresem: ul. Polska 4, 81-341 Gdynia (zwana dalej „Stena Line”). W treści materiałów informacyjnych oraz ofert dotyczących imprez organizowanych przez Stena Line, zawartych w szczególności na stronie internetowej pod adresem: [www.stenaline.pl](http://www.stenaline.pl) w zakładce „Wycieczki” oraz w innych drukowanych broszurach lub folderach, niniejsze Warunki Imprez SLP mogą być także zwane jako „Warunki Wycieczek”.

2. Zawarcie ze Stena Line umowy o udział w imprezie turystycznej jest traktowane jako akceptacja niniejszych Warunków Imprez SLP, które stanowią integralną część takiej umowy. W związku z powyższym istotne jest uważnie i dokładnie zapoznanie się z treścią niniejszych Warunków Imprez SLP oraz załączonych do nich dokumentów.

3. Stena Line zastrzega sobie prawo stosowania odmiennych szczególnych warunków do niektórych organizowanych przez Stena Line imprez, oferowanych zwłaszcza w ramach ofert specjalnych lub ofert grupowych, co określać będą warunki stosowanych ofert lub umów dotyczących takiej imprezy.

4. Dla uniknięcia wątpliwości, niniejsze Warunki Imprez SLP nie mają zastosowania do usług przewozu pasażerów i ich bagażu drogą morską (obejmujących przewóz promem oraz dodatkowe usługi na promie) organizowanych i wykonywanych przez przewoźnika morskiego Stena Line Scandinavia AB z siedzibą w Göteborgu, Szwecja. Usługi te, oferowane na rynku polskim za pośrednictwem Stena Line oraz innych autoryzowanych agentów, podlegają odrębnym warunkom przewozu morskiego („Warunki Przewozu”) stosowanym przez wskazanego przewoźnika morskiego.

5. W przypadku jakichkolwiek pytań lub potrzeby uzyskania wyjaśnień na temat niniejszych Warunków Imprez SLP lub treści materiałów informacyjnych oraz ofert dotyczących imprez Stena Line, zapraszamy do kontaktu z naszymi konsultantami Call Center (tel.: +48 58 6609200), e-mail: [info.pl@stenaline.com](mailto:info.pl@stenaline.com) lub poprzez formularz kontaktowy pod adresem: [www.stenaline.pl/kontakt](http://www.stenaline.pl/kontakt).

## II. Rezerwacja imprezy i zawarcie Umowy

1. Klient dokonujący rezerwacji imprezy turystycznej organizowanej przez Stena Line (zwanej dalej także „imprezą”) składa Stena Line wiążącą propozycję zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej (zwanej dalej „Umową”). Rezerwacja imprezy może zostać założona: w internetowym systemie rezerwacyjnym Stena Line na stronie [www.stenaline.pl](http://www.stenaline.pl), e-mail pod adresem ([info.pl@stenaline.com](mailto:info.pl@stenaline.com)), telefonicznie – pod numerem +48 58 6609200, poprzez komunikator internetowy obsługiwany przez Stena Line, osobiście na terminalu promowym Stena Line w Gdyni lub w innych punktach sprzedaży Stena Line oraz za pośrednictwem uprawnionych biur podróży (autoryzowanych agentów Stena Line) na terenie całego kraju.

2. Po przyjęciu i akceptacji przez Stena Line zgłoszonej rezerwacji, klient dokonujący rezerwacji imprezy otrzymuje potwierdzenie rezerwacji imprezy wraz z indywidualnym numerem rezerwacji. Umowa zostaje zawarta z chwilą dokonania płatności wymaganej zaliczki lub pełnej ceny zarezerwowanej imprezy.

3. Umowa może zostać zawarta na rzecz osób trzecich. W takim przypadku klient dokonujący rezerwacji imprezy (wskazany w potwierdzeniu rezerwacji) bierze na siebie odpowiedzialność za dotrzymanie warunków Umowy przez wszystkich pozostałych uczestników wymienionych w potwierdzeniu rezerwacji, w tym w szczególności za dokonanie pełnej wpłaty ceny imprezy, jak również jest odpowiedzialny za zapoznanie tych uczestników z wszelkimi warunkami i szczegółami dotyczącymi zarezerwowanej imprezy.

4. Klient dokonujący rezerwacji imprezy musi być pełnoletni i posiadać pełną zdolność do czynności prawnych. Osoby małoletnie (dzieci i młodzież) mogą uczestniczyć w imprezie tylko pod opieką osoby dorosłej (pełnoletniej).

## III. Zakres świadczeń i cena imprezy

1. Zakres i rodzaje świadczeń objętych Umową określa potwierdzenie rezerwacji imprezy, a w zakresie tam nieuregulowanym, zastosowanie znajduje opis świadczeń zawarty w aktualnej ofercie Stena Line dotyczącej danej imprezy. Zawsze aktualne informacje na temat rodzaju i zakresu świadczeń oraz ceny dotyczącej danej imprezy zamieszczone są na stronie internetowej Stena Line pod adresem: [www.stenaline.pl](http://www.stenaline.pl), a w szczególności w zakładce „Wycieczki”. Przed zawarciem Umowy Stena Line zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie informacji oraz warunków imprez zamieszczonych na stronie internetowej Stena Line oraz w innych broszurach lub materiałach Stena Line.

2. W ramach dostępnych opcji świadczeń dodatkowych, klient dokonujący rezerwacji imprezy może kształtować zakres usług dodatkowych świadczonych w szczególności w związku z usługą przewozu promami (np. w zakresie podwyższenia standardu kabiny, dodatkowych posiłków i usług na promie) i pozostaje to bez uszczerbku dla opisu imprezy przedstawionego w ofercie Stena Line. Wykaz wybranych przez klienta świadczeń wraz z ich

ceną i wszystkimi należnymi opłatami zawiera potwierdzenie rezerwacji imprezy.

3. Cena imprezy obejmuje wyłącznie zapłatę za świadczenia objęte zakresem Umowy zgodnie z punktami 1 i 2 powyżej. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, cena nie obejmuje należności lub opłat za świadczenia nieobjęte zakresem imprezy, w tym za świadczenia fakultatywne indywidualnie zamawiane przez uczestnika w trakcie imprezy.

4. Wszystkie ceny oferowanych imprez, w tym usług dodatkowych objętych zakresem Umowy wyrażone są w złotych (PLN). Warunki korzystania ze zniżek w cenach danej imprezy, w tym zniżek dla dzieci i rabatów specjalnych lub promocyjnych określają informacje oraz oferty Stena Line (specjalne, promocyjne lub sezonowe) zamieszczone na stronie internetowej [www.stenaline.pl](http://www.stenaline.pl) oraz w innych broszurach lub materiałach Stena Line dotyczących danej imprezy.

5. Dokonanie rezerwacji imprezy przy pomocy konsultanta Stena Line (przez telefon, e-mail, komunikator internetowy lub w kasie na terminalu w Gdyni) podlega opłacie w wysokości 40 zł za jedną rezerwację. Opłata jest należna za samą pomoc konsultanta. Opłata jest jednorazowa, za pojedynczą rezerwację imprezy, bez względu na liczbę uczestników objętych daną rezerwacją. Wykonanie rezerwacji imprezy samodzielnie w internetowym systemie rezerwacyjnym Stena Line (na stronie [www.stenaline.pl](http://www.stenaline.pl)) nie podlega powyższej opłacie. Opłata nie jest należna, jeżeli nie dojdzie do zawarcia Umowy z klientem.

6. Wszelkie wymagania specjalne lub inne pozaumowne życzenia klienta, nie objęte zakresem oferty danej imprezy, o których klient poinformował Stena Line lub autoryzowanego agenta, nie są w żaden sposób wiążące dla Stena Line i nie mogą stanowić podstawy jakichkolwiek roszczeń wobec Stena Line, chyba że zostaną wyraźnie uzgodnione i zaakceptowane bezpośrednio przez Stena Line w formie pisemnej lub elektronicznej (e-mail) pod rygorem nieważności. Stena Line informuje, iż autoryzowani agenci Stena Line nie są uprawnieni do akceptacji w imieniu Stena Line takich wymagań specjalnych lub pozaumownych życzeń klientów, jak również czynienia jakichkolwiek odstępstw od warunków imprez określonych w ofertach Stena Line i potwierdzeniu rezerwacji dotyczącym danej imprezy.

7. O ile co innego nie zostanie wskazane przez klienta rezerwowującego imprezę, Stena Line wystawi fakturę(y) za usługi objęte umową o imprezę turystyczną na rzecz pierwszej osoby wskazanej w potwierdzeniu rezerwacji imprezy jako klient rezerwowujący daną imprezę (w oparciu o podane dane dla celów rezerwacji). Klient wyraża zgodę na przesłanie mu faktury pocztą elektroniczną na podany przez niego adres e-mail.

## IV. Warunki płatności

1. Warunki i terminy płatności ceny imprezy uzależnione są od rodzaju imprezy i podawane są w treści informacji dotyczących imprezy zamieszczonych na stronie internetowej Stena Line pod adresem: [www.stenaline.pl](http://www.stenaline.pl) oraz w indywidualnym potwierdzeniu rezerwacji imprezy przekazywanym klientowi rezerwowującemu daną imprezę. Wymaganą zaliczkę na poczet ceny imprezy lub pełną kwotę ceny imprezy, jeżeli cena jest płatna w całości jednorazowo, należy wpłacić do końca dnia (do godz. 23:59) w którym została założona rezerwacja i w którym wystawiono indywidualne potwierdzenie rezerwacji imprezy.

2. Płatności można dokonać przelewem elektronicznym lub kartą kredytową (Visa, Mastercard) w ramach internetowego systemu rezerwacyjnego Stena Line oraz gotówką lub kartą płatniczą w kasie na terminalu promowym w Gdyni. W przypadku dokonywania rezerwacji za pośrednictwem autoryzowanego agenta Stena Line, płatności mogą być dokonane gotówką albo kartą płatniczą lub przelewem bankowym, o ile agent przewiduje taką możliwość.

3. W przypadku braku wpłaty w terminie wymaganej kwoty zaliczki lub pełnej kwoty ceny imprezy (jeżeli cena jest płatna w całości jednorazowo), nie dochodzi do zawarcia Umowy, zaś Stena Line jest uprawniona do anulowania założonej rezerwacji. Jeżeli po dokonaniu terminowej wpłaty zaliczki na poczet ceny imprezy nie zostanie dochowany termin płatności pozostałej części ceny, Stena Line uprawniona jest do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym i anulowania rezerwacji imprezy. W takim przypadku Stena Line może obciążyć klienta rezerwowującego imprezę kosztami rezygnacji z uczestnictwa w imprezie, na warunkach określonych w punkcie VI.2 poniżej.

## V. Zmiana zakresu świadczeń i ceny imprezy

1. Stena Line przed rozpoczęciem imprezy turystycznej może dokonać jednostronnie zmiany warunków Umowy w przypadku, gdy zmiana jest nieznaczna oraz z zastrzeżeniem, że poinformuje klienta o takiej zmianie w sposób jasny, zrozumiały i widoczny, na trwałym nośniku.

2. Z wyłączeniem przypadku, gdy zmiana warunków Umowy jest nieznaczna, zgodnie z punktem 1 powyżej, jeżeli przed rozpoczęciem imprezy Stena Line zmuszona będzie zmienić główne właściwości usług turystycznych objętych zakresem imprezy lub okaże się, że nie może spełnić uzgodnionych wymagań specjalnych klienta, Stena Line niezwłocznie powiadamia o tym klienta na trwałym nośniku. Stena Line może jednocześnie zaoferować klientowi zastępczą imprezę

turystyczną, w miarę możliwości o tej samej lub wyższej jakości. W treści powiadomienia Stena Line poinformuje klienta o (1) zmianach warunków Umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na cenę, (2) rozsądnym terminie, w którym Stena Line oczekiwania będzie na odpowiedź klienta i jego decyzję, (3) odstąpieniu od Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat przez klienta i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie od Umowy w przypadku braku odpowiedzi klienta w terminie wyznaczonym przez Stena Line oraz (4) zastępczej imprezie turystycznej oraz jej cenie, o ile jest oferowana przez Stena Line.

3. Po otrzymaniu takiej informacji klient powinien w wyznaczonym terminie poinformować Stena Line czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy, czy też odstępuje od zawartej Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych wpłat i bez obowiązku wniesienia opłaty za odstąpienie, albo czy odstępuje od zawartej Umowy oraz jednocześnie przyjmuje zastępczą imprezę turystyczną (o ile została zaoferowana). Jeżeli klient skorzysta z uprawnienia do odstąpienia od Umowy lub też Umowa ulegnie rozwiązaniu wskutek braku odpowiedzi klienta, Stena Line nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy zwraca wszystkie wpłaty dokonane przez klienta lub w jego imieniu.

4. Cena imprezy ustalona w Umowie nie podlega podwyższeniu przez Stena Line nawet w przypadku wzrostu ceny przewozów pasażerskich wynikających ze zmiany kosztów paliwa, wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych, w tym opłat portowych, czy też zmiany kursów walut. Powyższe nie dotyczy podwyższenia ceny imprezy wskutek zmiany warunków Umowy, w tym zakresu świadczeń lub terminu imprezy na życzenie klienta.

## VI. Rezygnacja z imprezy, zmiana rezerwacji, zmiana uczestnika

1. W każdym czasie przed rozpoczęciem imprezy uczestnik ma możliwość zrezygnowania z imprezy, co równoznaczne jest z odstąpieniem od Umowy (anulowanie rezerwacji). Oświadczenie o rezygnacji z imprezy powinno zostać złożone przez klienta rezerwowującego imprezę wraz ze wskazaniem numeru rezerwacji w formie przewidzianej dla dokonywania rezerwacji imprezy, określonej w punkcie II.1 powyżej.

2. Z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów, jeżeli uczestnik zrezygnuje z imprezy (odstąpi od Umowy) lub nie weźmie w niej udziału z przyczyn niezależnych od Stena Line, klientowi rezerwowującemu imprezę przysługuje zwrot wpłaconej kwoty na poczet imprezy z zastrzeżeniem, iż Stena Line jest uprawniona do pobrania odpowiedzialnej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od Umowy w wysokości zależnej od tego, w jakim czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej doszło do odstąpienia od Umowy, od spodziewanych oszczędności kosztów oraz spodziewanego dochodu z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych, z tym że nie więcej niż:

A. Rezygnacja z imprezy turystycznej bez zakwaterowania na łodzi:

- do 30 dni przed datą wyjazdu - opłaty za obsługę przez konsultanta Stena Line (za rezerwację: 40 zł / zmianę rezerwacji: 10 zł), o ile są należne,
- od 29 do 15 dni przed datą wyjazdu - 15% ceny imprezy,
- od 14 dni do 1 dnia przed datą wyjazdu - 50% ceny imprezy,
- w dniu wyjazdu lub w przypadku nierozpoczęcia podróży - 85% ceny imprezy.

B. Rezygnacja z imprezy turystycznej obejmującej zakwaterowanie na łodzi (noclegi w hotelu, domu letniskowym lub w innej formie zakwaterowania na terenie Skandynawii):

- do 30 dni przed datą wyjazdu - opłaty za obsługę przez konsultanta Stena Line (za rezerwację: 40 zł / zmianę rezerwacji: 10 zł), o ile są należne,
- od 29 do 15 dni przed datą wyjazdu - 25% ceny imprezy,
- od 14 do 7 dni przed datą wyjazdu - 50% ceny imprezy,
- od 6 dni przed datą wyjazdu lub w przypadku nierozpoczęcia podróży - 85% ceny imprezy. Każdorazowo do opłaty za odstąpienie Stena Line dolicza również niepodlegającą zwrotowi składkę na Turystyczny Fundusz Pomocowy w wysokości 10 zł od osoby. Kwota obciążenia z powodu anulacji rezerwacji wyrażona procentowo odnosi się do całkowitej ceny imprezy pomniejszonej o wysokość składki na Turystyczny Fundusz Pomocowy.

3. Przed rozpoczęciem imprezy uczestnik ma także możliwość zrezygnowania z udziału w imprezie turystycznej w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej lub przewóz podróży do miejsca docelowego. W takim przypadku klient nie ponosi opłaty za odstąpienie od Umowy i otrzymuje wyłącznie zwrot wpłat dokonanych z tytułu imprezy, bez odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.

Klient nie ponosi także opłaty za odstąpienie od Umowy w przypadku, gdy obowiązujące przepisy, a w szczególności przepisy ustawy z dnia 24.11.2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych stanowią, iż odstąpienie od umowy bądź jej rozwiązanie następuje bez opłaty.

4. Wszelkie zwroty pieniężne dokonywane są na podstawie

dyzpozycji wydanej przez klienta, który dokonał rezerwacji imprezy, w formie przelewu bankowego na wskazany przez klienta numer rachunku bankowego lub w inny sposób uzgodniony z klientem.

5. Z uwzględnieniem treści punktu 6 poniżej, o ile będzie to możliwe, Stena Line uwzględni życzenia każdego uczestnika w zakresie zmiany rezerwacji imprezy (np. terminu imprezy bez zakwaterowania na łódzie, liczby uczestników, zakresu świadczeń dodatkowych w ramach usługi przewozu promem). Zamierzoną zmianę rezerwacji imprezy należy zgłosić do Stena Line w formie przewidzianej dla dokonywania rezerwacji imprezy, określonej w punkcie II.1 powyżej. Jeżeli zgłoszona zmiana rezerwacji wiązać się będzie ze zmianą ceny imprezy, klient rezerwujący imprezę otrzyma nową kalkulację ceny imprezy wraz ze zmienionym potwierdzeniem rezerwacji imprezy oraz oznaczeniem sposobu i terminu płatności różnicy w cenie imprezy, w przypadku konieczności dopłaty.

6. W braku możliwości uwzględnienia przez Stena Line życzenia klienta w zakresie zmiany rezerwacji imprezy oraz w każdym przypadku zmiany rodzaju lub terminu (daty i/lub godziny wypłynięcia promem) imprezy turystycznej obejmującej zakwaterowanie na łódzie, dokonanie zmiany zawartej Umowy jest możliwe jedynie po wcześniejszej rezygnacji klienta z zarezerwowanej imprezy, co równoznaczne jest z odstąpieniem od Umowy (anulowanie rezerwacji) na warunkach określonych w punktach 1-2 powyżej, przy jednoczesnym dokonaniu nowej rezerwacji imprezy oraz zawarciu nowej Umowy.

7. Dokonanie zmiany istniejącej rezerwacji imprezy przez konsultanta Stena Line (przez telefon, e-mail, komunikator internetowy lub w kasie na terminalu w Gdyni) podlega opłacie w wysokości 10 zł. Opłata jest pobierana jednorazowo za dokonanie wszystkich zmian podczas jednej rozmowy (kontakt) - bez względu na liczbę zmian, czy liczbę osób podróżujących wspólnie w ramach danej rezerwacji. Opłata jest pobierana za samą pomoc konsultanta. Z opłaty zwolnione są następujące zmiany w rezerwacji: zmiana nazwisk i imion pasażerów; zmiana danych teleadresowych, tj. adresu pocztowego, telefonu, adresu e-mail; wpisanie numeru rejestracyjnego pojazdu. Zmiany rezerwacji imprezy dokonane samodzielnie w internetowym systemie rezerwacyjnym Stena Line nie podlegają powyższej opłacie za pomoc konsultanta przy zmianie rezerwacji. W przypadku zmiany terminu imprezy bez zakwaterowania na łódzie (daty i/lub godziny wypłynięcia promem) pobierana jest dodatkowa opłata manipulacyjna w wysokości 5 zł za zmianę terminu podróży w jedną stronę (10 zł za zmianę terminu w obie strony).

8. Uczestnik imprezy może przenieść na osobę trzecią spełniającą warunki udziału w imprezie wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie obowiązki wynikające z tej Umowy. Taka zmiana uczestnika imprezy musi zostać zgłoszona do Stena Line co najmniej na 24 godziny przed rozpoczęciem imprezy (planowaną godziną wypłynięcia promu).

#### **VII. Odwołanie imprezy**

1. Stena Line może odwołać imprezę (co równoznaczne jest z rozwiązaniem Umowy) i dokonać pełnego zwrotu klientowi wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli: (1) Stena Line nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, z zastrzeżeniem obowiązku powiadomienia klienta o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy, lub (2) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie, jest mniejsza niż minimalna liczba osób wymagana dla zorganizowania danej imprezy, a Stena Line powiadomiła klienta o rozwiązaniu Umowy nie później niż na (a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni, (b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 2-6 dni, (c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż 2 dni.

2. O ile co innego nie wynika wyraźnie z treści Umowy, oferty lub opisu danej imprezy, minimalna liczba uczestników wymagana dla zorganizowania danej imprezy obejmującej usługę przewozu autokarem wynosi 30 osób.

3. Stena Line może także odwołać imprezę z innych przyczyn niedotyczących klienta. W każdym przypadku odwołania imprezy, Stena Line może zaoferować klientowi udział w imprezie zastępczej na warunkach uzgodnionych z klientem. W związku z odwołaniem imprezy Stena Line dokonuje pełnego zwrotu pobranych opłat i wpłat z tytułu imprezy turystycznej w terminie 14 dni od daty odwołania imprezy.

#### **VIII. Ubezpieczenie podróży**

1. Wszyscy uczestnicy imprez organizowanych przez Stena Line objęci są obowiązkowym, podstawowym ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia na podstawie Umowy Generalnej Nr 51794 zawartej przez Stena Line z UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Chłodnej 51.

2. Sumy ubezpieczeń w ramach podstawowego wariantu ubezpieczeń wynoszą odpowiednio: koszty leczenia wraz z assistance – 20.000 EUR; następstwa nieszczęśliwych wypadków – 2.000 EUR, bagaż podróży – 200 EUR. Szczegółowy opis zakresu i warunków ubezpieczenia podstawowego zawierają Ogólne Warunki Ubezpieczenia Podróży KONTYMENTY zatwierdzone uchwałą Zarządu UNIQA nr UTG/2021/01/12 z dnia 12.01.2021 r., stanowiące załącznik

do niniejszych Warunków Imprez SLP, a także dostępne na stronach internetowych pod adresami: [www.stenaline.pl](http://www.stenaline.pl), [www.uniqa.pl](http://www.uniqa.pl) oraz w biurach autoryzowanych agentów Stena Line i w kasach na terminalu promowym Stena Line w Gdyni.

3. Zakres ochrony ubezpieczeniowej uczestnika imprezy nie obejmuje ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy lub jej przerwania oraz ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej uczestnika. W celu uniknięcia lub zminimalizowania kosztów anulowania rezerwacji imprezy zalecamy wykupienie dobrowolnego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej w dowolnie wybranym przez Państwa towarzystwie ubezpieczeniowym.

4. Zasady składania i rozpatrywania reklamacji przez UNIQA w zakresie ubezpieczenia podróжного UNIQA znajdują się na stronie [www.uniqa.pl/reklamacje](http://www.uniqa.pl/reklamacje) oraz w § 49 OWU Podróży KONTYMENTY.

#### **IX. Gwarancja ubezpieczeniowa turystyczna**

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, Stena Line odprowadza wymagane składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy a także posiada zawsze aktualne zabezpieczenia finansowe w formie gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej wystawionej przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, tel. 801 200 200, [www.uniqa.pl](http://www.uniqa.pl)) dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń o zwrot pieniędzy wpłaconych Stena Line przez uczestników imprez. Potwierdzeniem posiadanego zabezpieczenia finansowego jest Certyfikat gwarancyjny zamieszczony na stronie [www.stenaline.pl](http://www.stenaline.pl). Szczegółowe warunki i tryb ubiegania się o wypłatę środków na wypadek niewypłacalności organizatorów turystyki określają przepisy art. 13-21 ustawy z dnia 24.11.2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

#### **X. Odpowiedzialność Stena Line**

1. Stena Line jest odpowiedzialna za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych Umową. Jeżeli którakolwiek z usług turystycznych objętych zakresem imprezy nie jest wykonywana zgodnie z Umową, Stena Line uszuwa niezgodność, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług turystycznych, których one dotyczą. W przypadku nieusunięcia niezgodności, klient ma prawo do obniżki ceny imprezy za każdy okres, w trakcie którego stwierdzono niezgodność.

2. Jeżeli w czasie trwania danej imprezy Stena Line nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących istotną część tej imprezy, wówczas jest obowiązana, bez obciążania uczestnika dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej imprezy odpowiednio świadczenia zastępcze.

3. Klientowi nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy, których doznał w wyniku niezgodności imprezy turystycznej z Umową w przypadku, gdy Stena Line udowodni, że: (a) winę za niezgodność ponosi uczestnik, (b) winę za niezgodność ponosi osoba trzecia, niezwiązana z wykonywaniem usług turystycznych objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć, albo (c) niezgodność została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami.

4. Z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów, Stena Line ogranicza swoją odpowiedzialność za szkody poniesione przez klienta do wysokości trzykrotności ceny imprezy. Ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

5. Jeżeli przepisy szczególne ograniczają zakres albo warunki, na jakich odszkodowanie lub zadośćuczynienie jest wypłacane przez dostawcę usług turystycznych, które są częścią imprezy turystycznej, takie same ograniczenia stosuje się do Stena Line.

6. Stena Line niezwłocznie udzieli odpowiedniej pomocy uczestnikowi imprezy, który znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc polega w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, wadź lokalnych oraz pomocy konsularnej, a także na pomocy uczestnikowi w skorzystaniu ze środków porozumiewania się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych. W celu uzyskania wskazanej pomocy, uczestnik winien skontaktować się z Call Center Stena Line lub jej lokalnym przedstawicielem (numery telefonów i inne dane kontaktowe wskazane są w punktach I.5 i XII.1). Stena Line może żądać opłaty z tytułu udzielenia pomocy, o której mowa wyżej, jeżeli trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej uczestnika lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa. Wysokość opłaty nie może przewyższać rzeczywistych kosztów poniesionych przez Stena Line.

#### **XI. Obowiązki uczestnika**

1. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania warunków odnoszących się do uczestnictwa w imprezie, w tym przepisów porządkowych i przepisów bezpieczeństwa dotyczących przewozu promami i/lub autokarami, a także pobytu w miejscach zakwaterowania uczestnika, przekazanych lub zakomunikowanych uczestnikowi przez przedstawicieli lub kooperantów Stena Line. W ramach należytego współdziałania, uczestnik powinien także stosować się do wszystkich wskazań i zaleceń wydawanych w związku z realizacją imprezy przez przedstawicieli lub kooperantów Stena Line. Uczestnik imprezy nie powinien zachowywać się uciążliwie w stosunku do współuczestników imprezy, natomiast

w trakcie pobytu w hotelu lub domku wczasowym obowiązany jest respektować zasadę dobrego sąsiedztwa.

2. Obowiązkiem uczestnika jest punktualne i terminowe stawienie się w miejscu rozpoczęcia imprezy oraz w innych miejscach wyznaczonych na punkty zbiórek uczestników imprez, tak aby realizacja programu imprezy mogła następować zgodnie z ustalonym harmonogramem czasowym.

3. Uczestnik odpowiada za dotrzymanie i przestrzeganie ze swojej strony wymogów obowiązujących przepisów prawa w zakresie niezbędnym do uczestnictwa w imprezie. Obowiązkiem uczestnika jest także upewnienie się, a w razie potrzeby zasięgnięcie stosownej konsultacji lekarskiej, że warunki zdrowotne uczestnika umożliwiają mu udział w imprezie bez narażania swojego zdrowia oraz innych uczestników.

4. Obowiązkiem uczestnika jest zapoznanie się z wymogami i limitami dotyczącymi bagażu oraz upewnienie się, że jego bagaż spełnia warunki obowiązujące dla podróży promem i/lub autokarem. Informacje na temat warunków i limitów bagażowych, a także inne ważne i praktyczne informacje dla uczestników imprezy zawarte są w załączonym dokumencie „Ważne Informacje dla Podróżnych”, dostępnym także na stronie [www.stenaline.pl](http://www.stenaline.pl) w zakładce „Ważne Informacje dla Podróżnych”.

5. Klient rezerwujący imprezę obowiązany jest przy dokonywaniu rezerwacji poinformować Stena Line iż wśród uczestników znajdują się osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności oraz poinformować o szczególnych potrzebach tych osób w zakresie zakwaterowania, miejsc siedzących, wymaganych usług, potrzebie używania przez te osoby na pokładzie promu lub w innych środkach transportu niezbędnego sprzętu medycznego.

#### **XII. Zawiadomienia o niezgodności i reklamacje**

1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwie wykonywanie Umowy, wówczas powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę wadliwie świadczonej usługi oraz przedstawiciela Stena Line celem umożliwienia usunięcia niezgodności na miejscu (numer telefonu do lokalnego przedstawiciela: +48 532 467 990).

2. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w pkt 1 powyżej, klient może złożyć organizatorowi reklamację zawierającą wskazanie niezgodności w sposobie wykonania Umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Reklamację należy złożyć w formie pisemnej na adres: Stena Line Polska Sp. z o.o., ul. Polska 4, 81-341 Gdynia lub za pomocą poczty elektronicznej na adres: [info.pl@stenaline.com](mailto:info.pl@stenaline.com) lub bezpośrednio do autoryzowanego agenta Stena Line, za pośrednictwem którego klient nabył imprezę.

3. Stena Line rozpatrzy i ustosunkuje się do reklamacji, złożonej zgodnie z pkt 2 powyżej, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, z zastrzeżeniem że termin ten może zostać przedłużony przez Stena Line, jeżeli tego wymaga będą okoliczności danej sprawy. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od daty jej otrzymania.

4. Klient może kierować wiadomości, żądania lub skargi (reklamacje) związane z realizacją imprezy do Stena Line Polska Sp. z o.o. lub do autoryzowanego agenta Stena Line, za pośrednictwem którego klient nabył imprezę.

#### **XIII. Wymogi paszportowe, sanitarne i zdrowotne**

1. Każdy uczestnik imprezy, w tym dziecko (bez względu na jego wiek) zobowiązany jest posiadać własny ważny dowód osobisty lub paszport. Obowiązkiem każdego podróжного jest sprawdzenie daty ważności swojego dowodu osobistego lub paszportu. Informujemy, że podróźni, którzy nie posiadają takiego dokumentu tożsamości, mogą zostać niewpuszczeni na pokład statku pływającego w ruchu międzynarodowym.

2. Obywatele polscy oraz innych krajów UE mogą podróżować swobodnie do wszystkich krajów strefy Schengen (obejmującej wszystkie państwa skandynawskie) na podstawie ważnego dowodu osobistego lub paszportu. Obywatele innych krajów powinni przed zawarciem Umowy zasięgnąć informacji o przepisach wjazdowych, w tym wymogach wizowych, obowiązujących w kraju podróży, w odpowiednich placówkach dyplomatycznych lub skontaktować się z przedstawicielem Stena Line wysyłając wiadomość e-mail na adres: [info.pl@stenaline.com](mailto:info.pl@stenaline.com).

3. Wyjazdy w ramach imprez organizowanych przez Stena Line odbywają się do krajów uznawanych za zdrowotnie bezpieczne, w związku z tym nie są wymagane żadne szczepienia ochronne ani profilaktyczne.

4. Ewentualne wymagania zdrowotne dotyczące udziału w danego rodzaju imprezie mogą zostać wskazane w treści ofert lub innych materiałów informacyjnych dotyczących danej imprezy.

#### **XIV. Dane osobowe**

1. 1. Informujemy, iż administratorem Państwa danych osobowych przekazanych nam w związku z rezerwacją imprezy turystycznej jest Stena Line Scandinavia AB, z siedzibą w Göteborgu w Szwecji (adres korespondencyjny: 405 19 Göteborg, Szwecja, telefon: (+46) 770 20 - 57 57 00, e-mail: [info.se@stenaline.com](mailto:info.se@stenaline.com), adres e-mail inspektora ochrony danych: [dpo@stenaline.com](mailto:dpo@stenaline.com)), zaś głównym podmiotem przetwarzającym dane w Polsce na zlecenie administratora danych jest Stena Line Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni.

Państwa dane osobowe będą przetwarzane w szczególności w celach: świadczenia usług wynikających z umowy; spełnienia wymogów wynikających z obowiązującego prawa; obsługi administracyjnej zwrotów, reklamacji i polis ubezpieczeniowych związanych z Państwem rezerwacjami; komunikowania się z Państwem; zapewnienia żądanych informacji i wsparcia; rozpatrywania reklamacji oraz odpowiedzi na roszczenia prawne i/lub ich zgłaszanie; poprawy jakości świadczonych usług; marketingu bezpośredniego; informowania o ofertach, obniżkach cen i aktualizacji statusu klienta na podstawie dokonanych zakupów; zapewnienia pomocy pasażerom z niepełnosprawnością; zapobiegania nadużyciom oraz w uzasadnionych przypadkach, w celu uniemożliwienia rezerwacji podróży. Z zastrzeżeniem mających zastosowanie przepisów prawa, mają Państwo prawo dostępu do danych oraz otrzymania ich kopii, prawo żądania sprostowania danych osobowych, prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych przetwarzanych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu, prawo żądania usunięcia danych osobowych, prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych, prawo przenoszenia danych osobowych przetwarzanych na podstawie umowy oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa). Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych zostały zawarte w Polityce Prywatności dostępnej na stronie <https://www.stenaline.pl/regulacje/polityka- Prywatności> oraz w biurach autoryzowanych agentów Stena Line i w kasach na terminalu promowym Stena Line w Gdyni. Klient dokonujący rezerwacji jest zobowiązany do należytego poinformowania osób objętych rezerwacją o przekazaniu ich danych osobowych administratorowi i dostarczeniu im informacji zawartych w Polityce Prywatności w imieniu administratora, w odpowiednim czasie, ale nie później niż jest to wymagane przez obowiązujące przepisy prawa i zawsze, gdy jest to możliwe - przed przekazaniem ich danych osobowych administratorowi.

2. W związku z zawarciem umowy ubezpieczenia podróжного na rzecz uczestników imprezy, klient dokonujący rezerwacji imprezy oświadcza w imieniu własnym oraz uczestników imprezy turystycznej, na rzecz których dokonuje płatności za imprezę turystyczną, że przy zawarciu niniejszej umowy otrzymał Informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., będącym administratorem jego danych osobowych oraz danych wskazanych uczestników imprezy, która będzie przetwarzała te dane w celu zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia na jego rachunek i rachunek ww. osób. Podanie danych ma charakter dobrowolny, jednakże ich niepodanie uniemożliwi zawarcie umowy ubezpieczenia na jego rachunek i na rachunek ww. osób. Każdemu uczestnikowi imprezy przysługuje prawo wglądu i modyfikacji jego danych oraz prawo sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych.

3. Osoba rezerwująca imprezę jest odpowiedzialna za podanie prawidłowych danych osobowych każdego uczestnika imprezy objętej daną rezerwacją. Dane osobowe uczestnika zamieszczone w dokumencie tożsamości, którym uczestnik legitymować się będzie w trakcie imprezy (np. dowód osobisty lub paszport) powinny być zgodne z danymi zawartymi w Umowie. Klient powinien niezwłocznie poinformować Stena Line o zmianie danych osobowych każdego uczestnika (np. zmianie nazwiska), które nastąpiły po zawarciu Umowy a przed rozpoczęciem imprezy.

#### XV. Postanowienia końcowe

1. W przypadku powstania rozbieżności pomiędzy postanowieniami katalogów, materiałowy informacyjnych, ofert lub niniejszymi Warunkami Imprez SLP a postanowieniami Umowy, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy. Nieważność pojedynczych postanowień Umowy nie narusza ważności całej Umowy. Dotyczy to również niniejszych Warunków Imprez SLP.

2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Warunkach Imprez SLP i Umowie zastosowanie mają obowiązujące przepisy dotyczące imprez turystycznych, w szczególności przepisy ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 2361 z późn.zm.) oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

3. Stena Line dążyć będzie do rozwiązania wszelkich sporów związanych z wykonaniem Umowy na drodze polubownej. Ewentualne nierozwiązane w ten sposób spory rozstrzygane będą przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.

4. Na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. informujemy, iż klient zawierający Umowę przez internet uprawniony jest do skorzystania z internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich dostępnego za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Organizator nie jest zobowiązany do udziału w procedurze internetowej rozstrzygania sporów i może odmówić przyjęcia skargi za pośrednictwem platformy ODR.

5. Z chwilą wydania nowych Warunków Imprez SLP tracą ważność dotychczasowe, chyba że co innego wynika wyraźnie z treści nowych Warunków Imprez SLP. Jednakże dotychczasowe Warunki Imprez SLP będą miały zastosowanie do Umowy pomiędzy Stena Line a klientem, która została zawarta w okresie ich obowiązywania.

6. Niniejsze Warunki Imprez SLP obowiązują dla imprez turystycznych zarezerwowanych od dnia 1 lipca 2018 r. Stena Line Polska Sp. z o.o. Wpis do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Pomorskiego pod nr 010 (nr. ew. 3467).

## Streszczenie przepisów dotyczących praw pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową<sup>1</sup>

Z dniem 18 grudnia 2012 r. zaczęło obowiązywać rozporządzenie (UE) nr 1177/2010 o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową.

Przewidziano w nim minimalny zestaw praw pasażerów podróżujących:

- z wykorzystaniem usług przewozu pasażerskiego, w przypadku gdy port, w którym pasażerowie wchodzą na pokład, znajduje się w państwie członkowskim;
- z wykorzystaniem usług przewozu pasażerskiego, obsługiwanych przez przewoźników unijnych z portu znajdującego się w państwie trzecim do portu znajdującego się w państwie członkowskim, oraz
- rejsom wycieczkowym, w przypadku gdy port, w którym pasażerowie wchodzą na pokład, znajduje się w państwie członkowskim<sup>2</sup>.

Rozporządzenia tego nie stosuje się jednak do niektórych kategorii usług transportu wodnego<sup>3</sup>.

Rozporządzenie (UE) nr 1177/2010 nie wyklucza prawa pasażerów do dochodzenia odszkodowania przed sądami krajowymi zgodnie z prawem krajowym w odniesieniu do indywidualnych szkód wynikających z odwołania lub opóźnienia usług transportowych.

#### Prawo do informacji

Wszyscy pasażerowie podróżujący drogą morską lub drogą wodną śródlądową mają prawo do odpowiednich informacji podczas całej podróży. Prawo to obejmuje prawo do otrzymywania informacji na temat praw pasażerów i danych kontaktowych krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów, oraz na temat warunków dostępu do transportu dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

W razie odwołania lub opóźnienia wypłynięcia, pasażerowie mają prawo do informacji o opóźnieniu lub odwołaniu rejsu przez przewoźnika lub operatora terminalu nie później niż 30 minut po planowym czasie wypłynięcia i o spodziewanym czasie wypłynięcia i dopłynięcia z chwilą, gdy informacja taka staje się dostępną.

#### Prawo do niedyskryminacyjnych warunków umownych

Każda osoba ma prawo do tego, aby nie być dyskryminowaną, bezpośrednio lub pośrednio, ze względu na swoją przynależność państwową lub miejsce prowadzenia działalności przez przewoźnika lub sprzedawcę biletów w Unii przy zakupie biletów na usługi wodnego transportu pasażerskiego i rejsy wycieczkowe.

#### Prawo do opieki i pomocy

W przypadku opóźnienia przekraczającego 90 minut lub odwołania usługi przewozu pasażerskiego lub rejsu wycieczkowego, i o ile to możliwe, pasażerom oferuje się bezpłatne przekąski, posiłki lub napoje, w rozsądnej relacji do długości czasu oczekiwania.

W przypadkach, gdy opóźnienie lub odwołanie wypłynięcia związane jest z koniecznością przedłużenia pobytu przez pasażera o jedną lub więcej dodatkowych nocy, przewoźnik zapewni mu odpowiednie nieodpłatne zakwaterowanie na pokładzie albo na lądzie oraz przewóz w obu kierunkach między terminalem portowym a miejscem zakwaterowania. Jeżeli przewoźnik udowodni, że odwołanie lub opóźnienie zostało spowodowane warunkami pogodowymi zagrażającymi bezpiecznej eksploatacji statku, jest on zwolniony z obowiązku zapewnienia zakwaterowania. Pasażer nie ma prawa do pomocy przewoźnika, jeśli został poinformowany o odwołaniu lub opóźnieniu przed zakupem biletu, lub jeżeli odwołanie lub opóźnienie wynikały z winy pasażera.

#### Prawo do zmiany trasy podróży i zwrotu ceny biletu w przypadku odwołania lub opóźnienia wypłynięcia

W przypadku opóźnienia przekraczającego 90 minut w stosunku do planowanego czasu wypłynięcia lub odwołania usługi przewozu pasażerskiego, podróżni mają prawo do wyboru między:

- zmianą trasy podróży do miejsca docelowego bez dodatkowych kosztów, w najwcześniejszym możliwym terminie i w porównywalnych warunkach, a
- zwrotem ceny biletu w połączeniu, w odpowiednich przypadkach, z bezpłatną powrotną usługą przewozu do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie przewozu, w najwcześniejszym możliwym terminie.

#### Prawo do żądania częściowego zwrotu ceny biletu w przypadku opóźnienia przybycia do miejsca przeznaczenia

Pasażerowie mogą domagać się zwrotu 25% ceny biletu od przewoźnika, jeżeli opóźnienie przybycia do miejsca

przeznaczenia przekroczy:

- godzinę w przypadku rejsu rozkładowego trwającego do czterech godzin;
  - dwie godziny w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż cztery godziny, ale nieprzekraczającego ośmiu godzin;
  - trzy godziny w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż osiem godzin, ale nieprzekraczającego dwudziestu czterech godzin; lub
  - sześć godzin w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż 24 godziny.
- Pasażerowie mogą domagać się zwrotu 50% biletu od przewoźnika, jeżeli opóźnienie przybycia do miejsca przeznaczenia przekroczy:
- dwie godziny w przypadku rejsu rozkładowego trwającego do czterech godzin;
  - cztery godziny w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż cztery godziny, ale nieprzekraczającego ośmiu godzin;
  - sześć godzin w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż osiem godzin, ale nieprzekraczającego dwudziestu czterech godzin; lub
  - dwanaście godzin w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż 24 godziny.

Przewoźnik jest jednak zwolniony z obowiązku zapłaty odszkodowań na rzecz pasażerów w przypadku opóźnienia w przybyciu, jeśli udowodni, że opóźnienie zostało spowodowane warunkami pogodowymi zagrażającymi bezpiecznej eksploatacji statku lub nadzwyczajnymi okolicznościami utrudniającymi wykonanie usługi przewozu pasażerskiego, których nie można było racjonalnie uniknąć.

**Prawa osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej:** oprócz ogólnych praw pasażerów, osobom niepełnosprawnych i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przysługują następujące prawa w trakcie podróży transportem wodnym, mające na celu zagwarantowanie im prawa do transportu na równi z innymi pasażerami:

#### a) prawo do dostępu do transportu dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, bez jakiegokolwiek dyskryminacji;

Przewoźnicy, biura podróży i operatorzy turystyczni nie mogą odmówić przyjęcia rezerwacji, wydania biletu ani przyjęcia danej osoby na pokład ze względu na jej niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową. W przypadku, gdy osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej nie może wejść na pokład statku ze względów bezpieczeństwa lub ze względu na ograniczenia wynikające z konstrukcji statku lub związane z infrastrukturą portu i jego wyposażeniem, przewoźnicy, biura podróży i operatorzy turystyczni muszą podjąć wszelkie racjonalne starania mające na celu zaproponowanie danej osobie akceptowalnego alternatywnego środka transportu. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, które posiadają rezerwację i uprzedziły przewoźnika o swoich szczególnych potrzebach, ale mimo to nie zostały wypuszczone na pokład, mogą wybierać między zwrotem kosztów biletu a zmianą trasy, przy czym ta druga opcja uzależniona jest od spełnienia wymogów bezpieczeństwa. Przewoźnicy, biura podróży lub operatorzy turystyczni nie mogą żądać od osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, aby ponosiła ona wyższy koszt z tytułu rezerwacji lub zakupu biletów. Bilety i rezerwacje udostępnia się osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej na takich samych warunkach jak pozostałym pasażerom. Przewoźnicy i operatorzy terminali stwarzają osobom niepełnosprawnym, osobom o ograniczonej sprawności ruchowej oraz osobom im towarzyszącym takie warunki dostępu do transportu, aby nie były one dyskryminacyjne.

#### b) prawo do szczególnej pomocy

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mają prawo do bezpłatnej pomocy ze strony przewoźników i operatorów terminali w portach i na pokładzie statków, w tym w trakcie wchodzenia na pokład i schodzenia z niego. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej muszą powiadomić przewoźnika w momencie dokonywania rezerwacji lub kupowania biletu w przedsięwzięciu o szczególnych potrzebach w zakresie zakwaterowania, miejsc siedzących, wymaganych usług lub o potrzebie wniesienia na pokład sprzętu medycznego. W przypadku jakiegokolwiek innej pomocy, osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej muszą powiadomić przewoźnika lub operatora terminalu z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin oraz muszą stawić się w ustalonym terminie przed opublikowanym czasem wejścia na pokład w wyznaczonym miejscu.

#### c) prawo do odszkodowań z tytułu utraty lub uszkodzenia sprzętu ułatwiającego poruszanie się

Jeżeli przewoźnik lub operator terminalu z własnej winy lub wskutek własnego zaniedbania doprowadził do utraty lub uszkodzenia sprzętu ułatwiającego poruszanie się lub innego sprzętu specjalistycznego używanego przez osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej, jest on zobowiązany do zapłaty osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej odszkodowania odpowiadającego wartości odtworzeniowej tego sprzętu lub, jeżeli możliwe jest jego naprawienie, kosztem związanym z naprawą.



## **Prawo do składania skarg u przewoźników i w krajowych organach odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów**

Pasażerowie mogą kierować skargi do przewoźników i operatorów terminali w terminie dwóch miesięcy od dnia, w którym wykonana została usługa lub w którym powinna być ona została wykonana.

Przewoźnik lub operator terminalu musi posiadać system rozpatrywania skarg. W ramach tego systemu musi on powiadomić pasażera w terminie jednego miesiąca od otrzymania skargi, czy uważa skargę za zasadną, czy ją odrzuca czy też jest ona nadal rozpatrywana. Przewoźnik lub operator terminalu ma obowiązek udzielić pasażerowi ostatecznej odpowiedzi w terminie dwóch miesięcy od otrzymania skargi.

Pasażerowie mogą wносить skargi dotyczące domniemych naruszeń rozporządzenia (UE) nr 1177/2010 do krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów.

## **Egzekwowanie praw pasażerów przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów i w ramach równoważnych mechanizmów**

W państwach członkowskich wyznaczone krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów egzekwują prawa i obowiązki określone w rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 w zakresie usług przewozu pasażerskiego i rejsów wycieczkowych z portów położonych na terytorium danego państwa członkowskiego oraz usług przewozu pasażerskiego z państw trzecich do tych portów.

W przypadku gdy państwo członkowskie podejmuje decyzję o zwolnieniu pasażerskich usług przewozowych objętych zakresem zamówień publicznych na usługi lub usług zintegrowanych ze stosowania przedmiotowego rozporządzenia, musi ono zapewnić wdrożenie równoważnego mechanizmu egzekwowania praw pasażerów.

<sup>1</sup> Streszczenie opracowane zgodnie z art. 23 ust. 2 rozporządzenia (UE) nr 1177/2010. Niniejsze streszczenie nie ma wartości prawnej.

<sup>2</sup> Pasażerowie statków wycieczkowych nie mają prawa do zmiany trasy podróży i zwrotu kosztów w przypadku odwołania lub opóźnienia wypłynięcia ani prawa do zwrotu ceny biletu w przypadku opóźnienia przybycia.

<sup>3</sup> Nie dotyczy statków uprawnionych do przewozu nie więcej niż 12 pasażerów, statków, których załoga odpowiedzialna za eksploatację statku składa się z nie więcej niż trzech osób, usług przewozu pasażerskiego na odległość mniejszą niż 500 metrów w jedną stronę, rejsów wycieczkowych i rejsów krajoznawczych innych niż rejsy wycieczkowe oraz statków pozbawionych napędu mechanicznego, a także oryginalnych i pojedynczych replik historycznych statków pasażerskich zaprojektowanych przed 1965 r. i zbudowanych głównie z oryginalnych materiałów dopuszczonych do przewozu nie więcej niż 36 pasażerów.

Ponadto państwa członkowskie mogą podjąć decyzję o niestosowaniu rozporządzenia, pod warunkiem, że prawa pasażerów zostały odpowiednio zagwarantowane w prawie krajowym, wobec statków morskich o tonażu poniżej 300 ton brutto eksploatowanych w transporcie krajowym do dnia 17 grudnia 2014 r. i na czas nieokreślony wobec usług przewozu pasażerskiego w ramach obowiązków użyteczności publicznej, zamówień publicznych na usługi lub usług zintegrowanych.

## **Streszczenie przepisów dotyczących praw pasażerów podróżujących drogą morską w przypadku wypadków<sup>1</sup>**

[Przewoźnik dostarcza pasażerom co najmniej poniższe informacje przed wyjazdem lub w chwili wyjazdu w zakresie, w jakim rozporządzenie stosuje się w odniesieniu do ich przewozu. Streszczenie to nie ma mocy prawnej.]

Rozporządzenie (WE) nr 392/2009 w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków zaczęło obowiązywać w państwach UE i państwach EOG<sup>2</sup> w dniu 31 grudnia 2012 r. Obejmuje ono niektóre przepisy Konwencji ateńskiej z 1974 r.

(zmienionej protokołem z 2002 r.) w sprawie przewozu morzem pasażerów i ich bagażu.

Rozporządzenie stosuje się do wszystkich przewoźników świadczących usługi przewozu międzynarodowego, w tym przewozu między państwami członkowskimi UE, oraz pewnych rodzajów przewozów krajowych, pod warunkiem że:

- statek pływa pod banderą państwa członkowskiego lub został w nim zarejestrowany, lub
- umowa przewozu została zawarta w państwie członkowskim; lub
- miejsce wyjazdu lub przeznaczenia lub oba te miejsca, zgodnie z umową przewozu, znajdują się w państwie członkowskim.

Określa ono odpowiedzialność przewoźnika w odniesieniu do pasażerów, ich bagażu i pojazdów, jak również sprzętu do poruszania się, w razie wypadku.

Rozporządzenie to nie wpływa na prawo przewoźników do ograniczenia swojej odpowiedzialności za wypadki zgodnie z Międzynarodową konwencją o ograniczeniu odpowiedzialności za roszczenia morskie z 1976 r., zmienioną protokołem z 1996 r., w jej aktualnej formie. Wypadki wchodzące w zakres rozporządzenia obejmują zarówno „incydenty żeglugowe”<sup>3</sup>, jak i incydenty niezwiązane z żeglugą, do których doszło w trakcie przewozu.

### **Prawa pasażerów:**

#### **Prawo do odszkodowania w przypadku śmierci lub szkody na osobie.**

Incident żeglugowy: Pasażer ma prawo do odszkodowania od przewoźnika lub jego ubezpieczyciela w wysokości do 250 000 SDR<sup>4</sup> w każdym przypadku z wyjątkiem okoliczności pozostających poza kontrolą przewoźnika (tj. działań wojennych, klęsk żywiołowych, działań osób trzecich).

Odszkodowanie może wzrosnąć do 400 000 SDR, chyba że przewoźnik udowodni, że incydent nastąpił bez jego winy lub zaniedbania. Incydent niezwiązany z żeglugą: Pasażer ma prawo do odszkodowania od przewoźnika lub jego ubezpieczyciela w wysokości do 400 000 SDR, jeżeli udowodni, że incydent nastąpił z winy przewoźnika lub w wyniku popełnionego przez niego zaniedbania.

#### **Prawo do odszkodowania z tytułu utraty lub uszkodzenia bagażu kabinowego**

Incident żeglugowy: Pasażer ma prawo do odszkodowania od przewoźnika do 2 250 SDR, chyba że przewoźnik udowodni, że incydent nastąpił bez jego winy lub zaniedbania.

Incident niezwiązany z żeglugą: Pasażer ma prawo do odszkodowania od przewoźnika w wysokości do 2250 SDR, jeżeli udowodni, że incydent nastąpił z winy przewoźnika lub w wyniku popełnionego przez niego zaniedbania.

#### **Prawo do odszkodowania z tytułu utraty lub uszkodzenia bagażu innego niż bagaż kabinowy**

Pasażer ma prawo do odszkodowania od przewoźnika w wysokości do 12 700 SDR (pojazdy, w tym znajdujący się w nich lub na nich bagaż) lub w wysokości do 3375 SDR (inny bagaż), chyba że przewoźnik udowodni, że incydent nastąpił bez jego winy lub zaniedbania.

#### **Prawo do odszkodowania z tytułu utraty lub uszkodzenia kosztowności**

Pasażer ma prawo do odszkodowania od przewoźnika w wysokości do 3 375 SDR za utratę lub uszkodzenie pieniędzy, papierów wartościowych, złota, wyrobów ze srebra, biżuterii, ozdób i dzieł sztuki wyłącznie w sytuacji, gdy te kosztowności zostały przekazane przewoźnikowi do depozytu w celu przechowania.

#### **Prawo pasażera o ograniczonej sprawności ruchowej do odszkodowania z tytułu utraty lub uszkodzenia sprzętu umożliwiającego poruszanie się lub innego szczególnego sprzętu**

Incident żeglugowy: Pasażer ma prawo do odszkodowania od przewoźnika w wysokości odpowiadającej kwocie koniecznej do zastąpienia tego sprzętu lub, w odpowiednich przypadkach, kosztem jego naprawy, chyba że przewoźnik udowodni, że incydent nastąpił bez jego winy lub zaniedbania.

Incident niezwiązany z żeglugą: Pasażer ma prawo do odszkodowania od przewoźnika w wysokości odpowiadającej kwocie koniecznej do zastąpienia tego sprzętu lub, w odpowiednich przypadkach, kosztem jego naprawy, jeżeli udowodni, że incydent nastąpił z winy przewoźnika lub w wyniku popełnionego przez niego zaniedbania.

#### **Prawo do zaliczki w przypadku incydentu żeglugowego**

W przypadku śmierci lub szkody na osobie, pasażer lub inna osoba uprawniona do odszkodowania ma prawo do zaliczki na pokrycie niecierpiących zwłoki potrzeb finansowych. Płatność oblicza się na podstawie poniesionych szkód, dokonuje się jej w ciągu 15 dni i nie może być ona niższa niż 21 000 EUR w przypadku śmierci.

#### **ELEMENTY PROCEDURY I INNE ZAGADNIENIA:**

##### **Pisemne powiadomienie**

W przypadku uszkodzenia bagażu kabinowego lub innego bagażu pasażer musi bezzwłocznie<sup>5</sup> powiadomić pisemnie o tym przewoźnika. Niespełnienie tego wymogu spowoduje utratę przez pasażera prawa do odszkodowania.

##### **Terminy egzekwowania praw pasażerów**

Zasadniczo każde powództwo o odszkodowanie przed właściwym sądem musi być wniesione przed upływem 2 lat. Data rozpoczęcia czasu okresu może różnić się w zależności od rodzaju szkody.

##### **Wyjątki dotyczące odpowiedzialności**

Odpowiedzialność przewoźnika może zostać ograniczona, jeśli udowodni on, że śmierć pasażera lub szkody na jego osobie albo utrata lub uszkodzenie jego bagażu zostały spowodowane z winy lub zaniedbania pasażera.

Ograniczenia dotyczące różnych kwot odszkodowania nie mają zastosowania, jeżeli zostanie udowodnione, że szkoda wynikała z działania przewoźnika, jego pracowników, agentów lub wykonującego przewóz, z zamiarem wyrządzenia takiej szkody

lub ze świadomością, że taka szkoda może prawdopodobnie mieć miejsce.

<sup>1</sup> Streszczenie przygotowane zgodnie z art. 7 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków.

<sup>2</sup> Rozporządzenie będzie mieć zastosowanie wobec państw EOG zgodnie z decyzją Wspólnego Komitetu EOG nr 17/2011 (Dz.U. L 171 z 30.6.2011, s. 15) po złożeniu stosownych notyfikacji przez zainteresowane państwa EOG.

<sup>3</sup> Do celów tego rozporządzenia „zdarzenie morskie” oznacza: rozbicie statku, jego wywrócenie, zderzenie lub jego wejście na mieliznę, wybuch lub pożar na statku albo wadliwość statku. Wszystkie inne incydenty mające miejsce w trakcie przewozu do celów niniejszego streszczenia są „incydentami niezwiązanymi z żeglugą”.

<sup>4</sup> Straty lub szkody poniesione w wyniku wypadku są obliczane na podstawie „jednostek rozliczeniowych”, które są „specjalnymi prawami ciągnięcia” (SDR) dla państw członkowskich będących stronami Międzynarodowego Funduszu Walutowego (wszystkie państwa członkowskie UE). Informacje i kursy przeliczeniowe dla SDR można znaleźć na następującej stronie internetowej: <http://www.imf.org/external/np/exr/facts/sdr.htm>. W dniu 26 listopada 2012 r. 1 SDR = 1,18 EUR.

<sup>5</sup> W przypadku widocznych uszkodzeń bagażu kabinowego pisemne zawiadomienie musi być przedłożone przed opuszczeniem statku przez pasażera lub w trakcie tej czynności, a w odniesieniu do każdego innego bagażu – przed jego odbiorem lub w trakcie. W przypadku uszkodzeń bagażu, które nie są widoczne, lub utraty bagażu, pisemne zawiadomienie powinno zostać dostarczone w ciągu 15 dni od dnia opuszczenia statku lub odbioru bagażu albo od dnia, w którym taki odbiór bagażu powinien być nastąpić.

## **Ważne informacje dla podróżnych**

### **Płatność**

#### **Płatność za rezerwację**

Warunki i terminy płatności ceny imprezy uzależnione są od rodzaju imprezy i podawane są w potwierdzeniu rezerwacji. Wymaganą zaliczką na poczet ceny imprezy lub pełną kwotę ceny imprezy, jeżeli cena jest płatna w całości jednorazowo, należy wpłacić do końca dnia (do godz. 23:59) od momentu założenia rezerwacji i wystawienia indywidualnego potwierdzenia rezerwacji imprezy. Płatności można dokonać przelewem elektronicznym lub kartą kredytową (Visa, Mastercard) w ramach internetowego systemu rezerwacyjnego Stena Line oraz gotówką lub kartą płatniczą w kasie na terminalu promowym w Gdyni. W przypadku dokonywania rezerwacji za pośrednictwem autoryzowanego agenta Stena Line, płatności mogą być dokonane gotówką, kartą płatniczą lub przelewem bankowym, o ile agent przewiduje taką możliwość. W przypadku braku wpłaty w terminie wymaganej kwoty zaliczki lub pełnej kwoty ceny imprezy (jeżeli cena jest płatna w całości jednorazowo), nie dochodzi do zawarcia Umowy, zaś Stena Line jest uprawniona do anulowania założonej rezerwacji. Jeżeli po dokonaniu terminowej wpłaty zaliczki na poczet ceny imprezy nie zostanie dochowany termin płatności pozostałej części ceny, Stena Line uprawniona jest do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym i anulowania rezerwacji imprezy. W takim przypadku Stena Line może obciążyć klienta rezerwowującego imprezę kosztami rezygnacji z uczestnictwa w imprezie.

#### **Płatność za wycieczkę punktami Extra**

Płatność punktami Extra jest możliwa tylko dla rejsów transportowych.

#### **Zmiana rezerwacji**

##### **Zmiana terminu powrotu i przedłużenie pobytu**

Nasze wycieczki są sprzedawane jako gotowe pakiety, nie można przelożyć daty powrotu.

##### **Zmiana rezerwacji**

Umożliwiamy zmianę wycieczki na inną w miarę możliwości (np. gdy są wolne miejsca na inny termin/inny program). Jeżeli zgłoszona zmiana rezerwacji wiązać się będzie ze zmianą ceny imprezy, podróżny otrzyma nową kalkulację wraz ze zmienionym potwierdzeniem rezerwacji oraz oznaczeniem sposobu i terminu płatności różnicy w cenie imprezy, w przypadku konieczności dopłaty. Dokonanie zmiany istniejącej rezerwacji imprezy podlega opłacie w wysokości 10 zł. Jeżeli zmiana jest przeprowadzona przez konsultanta, dochodzi opłata za obsługę. Z opłat zwolnione są następujące zmiany w rezerwacji: zmiana nazwisk i imion pasażerów; zmiana danych teleadresowych, tj. adresu pocztowego, telefonu, adresu e-mail; wpisanie numeru rejestracyjnego pojazdu; ponowna wysyłka potwierdzenia rezerwacji mailem.

#### **Odprawa biletowa**

##### **Rozpoczęcie odprawy i termin stawienia się na terminalu**

Pasażerowie piesi powinni zgłosić się do odprawy najpóźniej na 60 minut przed wypłynięciem, a grupy powyżej 20 osób najpóźniej 90 minut przed wypłynięciem. Pasażerowie

zmotoryzowani powinni zgłosić się do bramy samochodowej (boarding) na zewnętrzny terminal najpóźniej 60 minut przed wypłynięciem.

#### **Potrzebne dokumenty**

Dokumenty wymagane do wzięcia udziału w wycieczce do Szwecji

Wszyscy pasażerowie (również dzieci) są obowiązani posiadać ważny dowód tożsamości: paszport lub dowód osobisty.

Kontrola (wykonana przez lokalną policję/straż graniczną) może nastąpić również po dopłynięciu w porcie docelowym lub przed podróżą powrotną. Warto też pamiętać, że wiele hoteli wymaga okazania dokumentu tożsamości w celu zameldowania. Na pasażerach spoczywa obowiązek uzyskania informacji, jakiego rodzaju dokumenty wymagane są w kraju ich podróży. W razie wątpliwości zalecamy kontakt z ambasadą kraju docelowego.

#### Legitymacja emeryta a rejs dla seniorów

Nie wymagamy okazania legitymacji emeryta. Rejsy turystyczne dla seniorów mają program przygotowany dla potrzeb osób starszych, ale mogą brać w nich udział wszyscy.

#### **Informacje o terminalach promowych w Gdyni i Karlskronie**

Dojazd na terminale promowe Stena Line w Gdyni i w Karlskronie

Adres terminalu Stena Line w Gdyni: ul. Polska 4, 81-341 Gdynia, Polska

Samochodem: Estakada Kwiatkowskiego jest połączona z drogą ekspresową S6 (Obwodnicą Trójmiasta) - jest to obecnie najdogodniejszy dojazd do naszego terminalu.

Autobusem: bezpośrednio połączenie terminalu z dworcem PKP Gdynia Główna regularna 133.

Adres terminalu Stena Line w Karlskronie: Terminal

Verko, box 6047, 371 06 Lyckeby

Samochodem: Karlskrona jest oddalona o ok 205 km od Malmö oraz 350 km od Göteborga. Z Malmö najlepiej jestjechać trasą E22, którą można dojechać pod sam terminal promowy, natomiast z Göteborga najszybciej można dojechać drogą 27. Będąc już w Karlskronie należy kierować się według znaków Verko oraz Gdynia z symbolem promu.

Autobusem: Z centrum Karlskrony (przystanek znajduje się przy parku Hogland) na terminal promowy można dojechać autobusem linii 6. Czas podróży to ok. 30 min, bilety kupić

u kierowcy (uwaga: u kierowcy płatność wyłącznie kartą).

Autobus nie zabiera rowerów.

Pociągami: Szwedzka kolej oferuje dogodne połączenia do Karlskrony niemal z całego kraju. Jako cel podróży należy określić Karlskrona Hällplats C. Następnie ze stacji kolejowej możnajechać dalej taksówką lub autobusem na terminal promowy.

#### Parkowanie samochodu na czas rejsu

Naprzeciwko terminalu pasażerskiego w Gdyni znajduje się parking niestrzeżony.

#### Godziny otwarcia terminali

Terminalne otwarte są zawsze w czasie poprzedzającym wypłynięcie promów oraz zazwyczaj w ciągu dnia w dni robocze. Dokładne informacje o godzinach otwarcia terminali są dostępne na witrynie www Stena Line oraz bezpośrednio u pracowników.

#### Przystosowanie budynków terminali na potrzeby osób niepełnosprawnych

Osoby niepełnosprawne mogą korzystać z wind oraz podjazdów dostępnych dla wózków inwalidzkich, w związku z czym mogą się poruszać po terenie całej przestrzeni pasażerskiej w budynkach terminali.

#### Przechowywanie bagażu na terminalach

Na terminalach znajdują się skrytki do przechowywania bagażu. Skrytki są w 2 rozmiarach. 45 skrytek 60 x 25 cm mieści bez trudu dwie weekendowe torby. Jeżeli masz tzw. „twardą” torbę lotniczą – zmierz ją przed wyjazdem, sprawdzając, czy zmieści się do skrytki. W przypadku większego bagażu proponujemy jedną z 18 skrytek o wymiarach 60 x 44 cm. Jednorazowy koszt wynajęcia skrytki to 20 SEK lub 40 SEK. Potrzebujesz monet szwedzkich, aby skorzystać ze skrytki. Prosimy o wcześniejsze przygotowanie monet do skrytek bagażowych.

#### Możliwość pozyskania gotówki na terminalach i promach

Na terminalu w Gdyni znajduje się bankomat sieci Euronet. Na promach nie ma możliwości wymiany walut.

#### Gastronomia na terenie terminali w Gdyni i Karlskronie

Bezpośrednio w budynkach terminali nie ma placówek gastronomicznych. Zapraszamy na posiłki serwowane na pokładach naszych promów.

#### **Na promie**

#### Limit bagażu, jaki można wnieść na pokład promu

Na prom można zabrać walizki odpowiadające łącznej wadze 50 kg w wymiarach, w których możliwe jest umieszczenia ich w kabine lub w przechowalni na statku. Na wycieczki można zabrać bagaż podręczny (plecak, torebkę) oraz jedną sztukę bagażu do umieszczenia w bagażniku autokaru. Oprócz tego można też zabrać wózek spacerowy dla dziecka czy inne potrzebne akcesoria. Za wniesienie i zniesienie bagażu odpowiada podróżny.

#### Wnoszenie jedzenia na pokład promu

Wnoszenie własnego jedzenia na pokład promów jest

dozwolone, lecz spożywanie wniesionego jedzenia w restauracjach i przestrzeniach publicznych jest zabronione.

#### Wnoszenie alkoholu na pokład promu

Na pokład promu nie można wnosić alkoholu w celu jego spożycia na pokładzie. Spożywanie wniesionego alkoholu w kabinach i przestrzeniach publicznych jest zabronione. Alkohol można zakupić na statku w sklepie, barach i restauracjach.

#### Akceptowane waluty przy płatnościach na pokładach promów

Na promie akceptujemy płatność w złotych polskich, koronach szwedzkich, koronach norweskich oraz euro. Akceptujemy również gotówkę, jak i płatności kartą. Na pokładach promów nie ma kantoru wymiany walut. Na terminalu w Gdyni znajduje się bankomat Euronet.

#### Wyposażenie kabin na promach (łazienka/pościel/ręczniki/telewizor/czajnik/gniazdko elektryczne)

We wszystkich oferowanych kabinach znajduje się czysta pościel oraz ręczniki dla pasażerów. To samo tyczy się gniazdek elektrycznych – są one we wszystkich kabinach na promie. Czajnik znajduje się na wyposażeniu kabin Premium i Panorama (Stena Spirit oraz Stena Vision), a telewizor znajduje się w kabinach Comfort Plus, Premium i Panorama (Stena Spirit oraz Stena Vision).

#### Korzystanie z pokładu zewnętrznego podczas rejsu promem

Istnieje możliwość wyjścia na pokłady zewnętrzne. Na pokładach podróży jest jednakże zobowiązany do zachowania szczególnej ostrożności, zwłaszcza przy sztormowej pogodzie.

#### Palenie tytoniu na promie

Palenie tytoniu na statku jest dozwolone tylko w miejscach do tego przeznaczonych na zewnętrznych pokładach statku. Palenie papierosów jest zabronione we wszystkich kabinach, pomieszczeniach publicznych wewnątrz promu oraz na pokładach samochodowych.

Palenie dozwolone jest jedynie w specjalnie na ten cel przeznaczonych pomieszczeniach oraz na pokładach otwartych. Palenie w kabinie zostanie ukarane karą finansową, płatną w recepcji. Czujników dymu w kabinach nie wolno zakrywać.

#### Rozmieszczenie obok siebie kabin z jednej rezerwacji

Nie możemy tego zagwarantować, ale dzięki usłudze „Wybierz kabinę” można wybrać dowolną kabinę, np. koło znajomych. Podczas rezerwacji kabin należy kliknąć na „wybierz kabinę”. Rozmieszczenie kabin na statku pokazane jest graficznie. Wystarczy zaznaczyć kabinę na rysunku. Można wybrać dowolny pokład, gdzie znajduje się wybrana klasa kabin.

#### Udostępnienie kabiny do sprzątaniasprzed dopłynięciem do portu

Zasadniczo należy opuścić kabinę 1,5 godziny przed dopłynięciem. Jednakże można dokupić usługę późnego wymeldowania z kabiny – w ten sposób w kabinie można pozostać do momentu ogłoszenia dopłynięcia do portu. Usługę można wykupić podczas rezerwacji przez Internet albo w kasach terminalu promowego przed odprawą. Usługę można także nabyć w recepcji na pokładzie w trakcie podróży. Koszt usługi wynosi 45 zł lub 99 SEK za kabinę. Liczba kabin objętych usługą jest ograniczona.

#### Zabieranie zwierząt domowych w rejs i na wycieczkę

Na wycieczki i wyjazdy turystyczne nie zabieramy zwierząt. Natomiast w zwyczajnych rejsach transportowych istnieje taka możliwość.

#### Możliwość kupna polskiej/szwedzkiej prasy na statku

Recepcja na statku oferuje sprzedaż ograniczonego asortymentu polskiej i szwedzkiej prasy.

#### Dostępność bezprzewodowego internetu na promie

W recepcji na statkach można wykupić pakiety dostępne do bezprzewodowego internetu.

#### Możliwość kupna środków zapobiegających chorobie lokomocyjnej na promach/terminalach

Popularne leki na chorobę lokomocyjną są w sprzedaży w recepcji promów, lecz ich dostępność może być ograniczona, dlatego sugerujemy, aby wszelkie potrzebne leki wziąć w podróż ze sobą.

#### Korzystanie z telefonu podczas podróży promem

Na promach Stena Line można korzystać z telefonów komórkowych przez cały czas rejsu. Na pokładzie działa satelitarny, międzynarodowy operator komórkowy Telenor Maritime. Ta sieć jest dostępna w momencie, kiedy krajowy operator traci zasięg. Na wyświetlaczu telefonu pojawi się wtedy napis Telenor Maritime lub 90112. Od czerwca 2017 na obszarze Unii Europejskiej zniesiono opłaty roamingowe, jednakowoż ta opcja („roaming unijny”) nie jest dostępna na statkach Stena Line, ponieważ podróż odbywa się przez wody międzynarodowe. Opłaty roamingowe naliczane są zgodnie z taryfikatorem operatora własnego. O kosztach roamingu decyduje własny operator i u niego należy się dowiadywać o cenach połączeń (np. na www lub poprzez SMS). Aby uniknąć wysokich kosztów pobierania danych, sugerujemy wyłączenie roamingu danych w urządzeniach mobilnych lub przełączenie tych urządzeń w tryb samolotowy zaraz po wyjściu z portu.

#### Dyskoteka/muzyka na żywo na pokładach promów

Każdorazowo program rejsu (w tym aranżacje rozrywkowe) jest prezentowany na podstronie danego produktu. Tam też zostały oferowane informacje dotyczące programu rozrywkowego oferowanego podczas danego wypłynięcia.

#### **Wycieczki jednodniowe z samodzielnym zwiedzaniem**

#### Zmiana statków podczas naszych wycieczek

Podczas prawie wszystkich naszych wycieczek następuje zmiana statków, w związku z czym przy opuszczaniu promu w Karlskronie należy zabrać ze sobą bagaż. Jedynie podczas wybranych rejsów powrót następuje tym samym promem.

Transport z terminalu do centrum Karlskrony

Do centrum Karlskrony z terminalu promowego można dojechać autobusem linii 6. Czas podróży to ok. 30 min, bilety można kupić u kierowcy (uwaga: u kierowcy płatność wyłącznie kartą). Autobus nie zabiera rowerów.

#### Kwota potrzebna na jednodniowy pobyt w Karlskronie

Jest to sprawa bardzo indywidualna. Proponujemy przygotowanie ok 200 koron na dzień na osobę (w gotówce lub na karcie debetowej lub kredytowej) na drobne wydatki typu lunch, kawa, ciasteczki, lody oraz dodatkowo odpowiednik ok 70 SEK na przejazd autobusem (przy zwiedzaniu na własną rękę). W Szwecji walutą są korony szwedzkie (nie euro). Generalnie wszędzie przyjmuje się karty debetowe i kredytowe. Uwaga! Niektóre miejsca w Szwecji nie przyjmują gotówki, a wyłącznie karty (np. w autobusie miejskim za bilet płatność wyłącznie kartą).

#### Spędzanie czasu w Karlskronie na własną rękę

Karlskrona jest miastem wojewódzkim oferującym zarówno miejską infrastrukturę, jak i możliwość spacerowania w sercu archipelagu. Polecamy pobranie z naszej witryny www przewodnika po Karlskronie w wersji elektronicznej. Ponadto, zapraszamy do odwiedzenia informacji turystycznej w Karlskronie (Turistbyrå), zlokalizowanej w centrum miasta przy rynku (Stortorget 2).

#### **Wycieczka z przewodnikiem**

#### Spotkanie z przewodnikiem i początek wycieczki autokarowej

Zachęcamy do przyjęcia na spotkanie z przewodnikiem. Spotkanie odbywa się na statku po wypłynięciu. Godzinę i miejsce spotkania ogłaszamy na statku przez głośniki. Na spotkaniu przewodnicy szczegółowo opowiedzą o wycieczce oraz odpowiedzą na pytania.

#### Możliwość wzięcia udziału w wycieczkach przez osoby starsze

Większość naszych wycieczek nadaje się dla wszystkich grup wiekowych. Serdecznie zapraszamy również osoby starsze. Jednak w przypadku konkretnych ograniczeń, np. związanych z brakiem możliwości dłuższego chodzenia, prosimy o zapytanie (telefonicznie lub mailowo), a postaramy się zaoferować odpowiednią wycieczkę. W ofercie mamy też wiele wycieczek przygotowanych specjalnie dla seniorów.

#### Możliwość wzięcia udziału w wycieczkach przez osoby niepełnosprawne

Staramy się, aby nasze wycieczki były dostępne dla wszystkich. W przypadku konkretnych ograniczeń, np. związanych z niedostępnym lub poruszaniem się na wózku inwalidzkim, prosimy o zapytanie (telefonicznie lub mailowo), a postaramy się zaoferować odpowiednią wycieczkę.

#### Jedzenie w ciągu dnia podczas wycieczki

Staramy się, aby w każdej wycieczce znalazło się trochę czasu wolnego, mówi o tym zarówno program, jak i przewodnik podczas wycieczki. Zazwyczaj przekazujemy też informację, co i gdzie warto w tym czasie zjeść.

#### Możliwość wyboru wycieczki z konkretnym imieniem wskazanym przewodnikiem

Ze względu na dynamiczne zmiany w planowaniu wycieczek nie przewidujemy możliwości informowania o konkretnych przewodnikach na daną wycieczkę. Dokładamy starań, aby wszyscy przewodnicy mieli wysokie kwalifikacje i aby wycieczka z każdym z nich była równie interesująca.

#### Dopłata różnicy w cenie między odbywającymi się tego samego dnia różnymi wycieczkami

W miarę dostępności miejsc można zmienić wycieczkę na inną przez Internet, przez telefon lub w kasach terminalu (za ewentualną dopłatą). Nie możemy jednak zagwarantować dostępności miejsc dla wszystkich chętnych, którzy nie dokonali uprzedniej rezerwacji.

#### Możliwość zaprowadzenia przez przewodnika/pilota wieczorem po zameldowaniu w hotelu do baru lub restauracji

Zasadniczym zadaniem przewodnika jest realizacja programu wycieczki. Jeśli w programie jest wieczorny spacer po mieście po zameldowaniu, przewodnik na pewno wskaże miejsca, gdzie można spędzić czas wolny. Również w czasie dziennego zwiedzania takie miejsca mogą zostać wskazane. Jednakże prosimy pamiętać, że przewodnikowi przysługuje czas na odpoczynek, niezbędny do wykonywania pracy na najwyższym możliwym poziomie.

#### Przewodnik a język polski

Wszyscy nasi przewodnicy prowadzą wycieczki w języku polskim.

#### Opieka przewodnik/pilota przez cały czas trwania wycieczki

Przez cały czas trwania imprezy uczestnicy są pod opieką przewodnika i/lub pilota. Należy się jednak liczyć z faktem, że przewodnik nie zawsze jest dostępny bezpośrednio na miejscu (np. podczas zawartego w programie czasu wolnego czy też w czasie noclegu).

#### Klimat i pogoda w Karlskronie

Klimat w Karlskronie jest podobny do klimatu na północy Polski, np. w Gdyni. Podobna jest temperatura lata i zimy oraz opady. Przed wyjazdem warto sprawdzić pogodę w Internecie.

#### Możliwość zabrania zwierząt domowych na wycieczki

Na wycieczki nie można zabierać zwierząt.

## Rezerwacja miejsc w autokarze

Nie rezerwujemy z wyprzedzeniem miejsc w autokarach.

## Czas wolny podczas wycieczki z przewodnikiem

Informacja o czasie wolnym jest wymieniona w programie. Staramy się, aby podczas każdej wycieczki znalazło się trochę czasu wolnego, mówi o tym zarówno program, jak i przewodnik podczas wycieczki.

## Udział dzieci w wycieczkach

Na wycieczki można zabrać dzieci. Koszt wyjazdu dla dziecka jest zazwyczaj niższy. Należy jednak pamiętać, że cała odpowiedzialność za dziecko spoczywa na rodzicu/opiekunie, również opieka nad dzieckiem. Przewodnik/pilot ma inne zadania i nie jest odpowiedzialny za opiekę nad dzieckiem.

## Zalecany ubiór na wycieczkę

Najlepiej ubrać się w wygodne rzeczy, odpowiednie do pogody. Proponujemy pamiętać o wygodnych butach oraz kurtce przeciwdeszczowej lub parasolu. Zimą konieczne są czapka i rękawiczki. Na wyjazdy aktywne i sportowe konieczny jest strój sportowy (na rower, do biegania, nordic walkingu itp).

## Atrakcje podczas wycieczki

### Pieniądże potrzebne na dodatkowe atrakcje, w tym na wstępy, o których mowa w programie wycieczki

Prosimy sprawdzić program wycieczki. Są tam wymienione wszelkie atrakcje, które wchodziły w cenę imprezy, oraz te, które są fakultatywne – a więc dodatkowo płatne. Ponadto warto mieć ze sobą pieniądze na drobne wydatki (kawa, lody, obiad).

## Bagaż

### Przechowywanie bagażu w Karlskronie przy powrocie innym promem bez całodziennej wycieczki autokarowej

Na terminalu w Karlskronie znajduje się 60 skrytek do przechowywania bagażu. Skrytki są w 2 rozmiarach; 45 skrytek o wymiarach 60 x 25 cm mieści bez trudu dwie weekendowe torby. W przypadku tzw. „twardej” torby lotniczej sugerujemy zmierzenie jej przed wyjazdem, sprawdzając, czy zmieści się do skrytki. W przypadku większego bagażu proponujemy jedną z 18 skrytek o wymiarach 60 x 44 cm. Jednorazowy koszt wynajęcia skrytki to 20 SEK lub 40 SEK. Płatność za skrytki jedynie za pomocą monet szwedzkich. Prosimy o wcześniejsze przygotowanie monet do skrytek bagażowych. Nie ma możliwości zarezerwowania skrytek z wyprzedzeniem.

### Bagaż w autobusie miejskim w Karlskronie

Autobusy miejskie w Karlskronie umożliwiają przewóz standardowego bagażu podróжного bez dodatkowej opłaty.

### Ograniczenia dotyczące ilości/wielkości bagażu

Podczas standardowych wycieczek autokarowych obowiązuje ograniczenie do jednej dużej walizki ładowanej do luku bagażowego autokaru oraz mniejszego bagażu podróжного – na osobę. W przypadku wyjazdów turystyki kwalifikowanej, np. rejsów z biegami narciarskimi, można dodatkowo zabrać sprzęt niezbędny dla wzięcia udziału w takim wyjeździe (np. narty biegowe).

### Umieszczanie bagażu w autokarze na czas trwania wycieczki z przewodnikiem i dostęp do bagażu w bagażniku autokaru

Wszyscy goście biorący udział w organizowanych przez nas imprezach turystycznych z przejazdem autokarowym mogą zabrać bagaże i umieścić je w luku bagażowym autobusu. Na życzenie kierowcy otworzy przestrzeń bagażową podczas postoju. Jedynie podczas wycieczki po Karlskronie z przejazdem autobusem miejskim lub dojazdem na własną rękę nie ma możliwości przechowania bagażu w autokarze - polecamy skrytki bagażowe na terminalu w Karlskronie.

## Hotel podczas wycieczki

### Rodzaje pokoi hotelowych podczas wycieczek z noclegiem na lądzie

Pokoje w hotelach są zazwyczaj dwuosobowe, chyba, że podano inaczej w programie. Prosimy sprawdzić informacje dotyczące konkretnej wycieczki.

### Wyposażenie pokoi hotelowych (suszarki/czajniki i kawa/herbata/bezplatne wifi/klimatyzacja)

Wyposażenie hoteli jest zróżnicowane, nie możemy zagwarantować żadnego z powyższych udogodnień w każdym z hoteli. Sugerujemy zabranie np. własnej suszarki.

### Dostawka w pokoju

Istnieje możliwość dokupienia dostawki w pokoju, musimy jednak o tym wiedzieć z wyprzedzeniem - poprosimy o kontakt mailowy lub telefoniczny.

### Rodzaj łóżek w pokojach dwuosobowych

Zazwyczaj w pokojach dwuosobowych są to dwa osobne łóżka, które ewentualnie można połączyć.

### Hotelowa infrastruktura gastronomiczno-rozrywkowa oraz możliwość dokupienia kolacji

Hotele dysponują restauracjami i barami, więc po zameldowaniu można na miejscu wykupić indywidualnie kolację wg menu. Cena kolacji zależy od hotelu.

### Dokwaterowywanie do osób podróżujących w pojedynkę

Nie stosujemy dokwaterowania. W przypadku podróżowania w pojedynkę należy wykupić opcję singiel – pojedyncza kabina na statku i pokój jednoosobowy w hotelu.

### Możliwość zamówienia pokoi hotelowych obok siebie dla grupy kilkuosobowej

Prosimy o wcześniejsze zgłoszenie – nie możemy tego zagwarantować, ale postaramy się spełnić taką prośbę.

## Pieniądże, waluta i karty kredytowe

## Obowiązujące waluty w Skandynawii oraz płatność w euro

Szwecja, Norwegia ani Dania nie przyjęły euro. Każdy z tych krajów ma własną walutę. W Szwecji są to korony szwedzkie, w Norwegii korony norweskie a w Danii korony duńskie. Generalnie wszędzie przyjmuje się karty debetowe i kredytowe. Uwaga! Niektóre miejsca w tych krajach nie przyjmują żadnej gotówki, a wyłącznie karty!

### Koszt pobrania gotówki z bankomatu w Skandynawii

Koszt jest zgodny z cennikiem banku – wydawcy karty. Polecamy płatność bezpośrednio kartami. Generalnie wszędzie przyjmuje się karty debetowe i kredytowe. Uwaga! Niektóre miejsca w krajach skandynawskich nie przyjmują żadnej gotówki, a wyłącznie karty!

### Provizja za płatność kartą w Skandynawii

Ewentualna provizja jest zgodna z cennikiem banku - wydawcy karty lub punktu, w którym dokonywany jest zakup. Zazwyczaj nie ponosi się dodatkowych opłat.

### Płatność kartą w Skandynawii

Generalnie wszędzie przyjmuje się karty debetowe i kredytowe. Uwaga! Niektóre miejsca w tych krajach nie przyjmują żadnej gotówki, a wyłącznie karty! Ponadto warto mieć ze sobą pieniądze na drobne wydatki (kawa, lody, obiad).

### Formy płatności akceptowane na promach

Na promie akceptujemy płatność w złotych polskich, koronach szwedzkich, koronach norweskich oraz euro. Akceptujemy zarówno gotówkę, jak i płatności kartą. Na pokładach promów nie ma kantoru wymiany walut. Na terminalu w Gdyni znajduje się bankomat EuroNet.

Generalnie wszędzie przyjmuje się karty debetowe i kredytowe. Uwaga! Niektóre miejsca w tych krajach nie przyjmują żadnej gotówki, a wyłącznie karty!

## Leki i opieka zdrowotna

### Dostępność na terminalu lub na promie środków zapobiegających chorobie lokomocyjnej

Popularne leki na chorobę lokomocyjną są w sprzedaży w recepcji, lecz ich dostępność może być ograniczona, dlatego sugerujemy, aby wszelkie potrzebne leki wziąć w podróż ze sobą.

### Obecność lekarza na statku

Dysponujemy wyposażonym ambulatorium na statku oraz pomocą wykwalifikowanej pielęgniarki. Ponadto każda osoba zatrudniona na statku posiada certyfikat z ratownictwa. W mało prawdopodobnym wypadku nagłego pogorszenia się stanu zdrowia pasażera lub nagłego wypadku zagrażającego życiu, kapitan może podjąć decyzję o wezwaniu helikoptera ratowniczego i natychmiastowym transporcie chorego do szpitala. Prosimy też pamiętać, że troska o własne zdrowie, tak jak wszędzie, spoczywa głównie w rękach podróżnego. Prosimy nie zapomnieć obowiązkowych leków, a także przechowywać je z dala od dzieci podczas podróży. Sugerujemy zabranie ze sobą dokumentów ubezpieczenia zdrowotnego, w tym karty EKUZ.

### Objęcie opieką zdrowotną podczas wycieczki

Prosimy nie zapomnieć obowiązkowych leków, a także przechowywać je z dala od dzieci podczas podróży. Wszyscy uczestnicy imprez organizowanych przez Stena Line objęci są obowiązkowym, podstawowym ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia.

### Potrzebne leki i szczepienia

Prosimy nie zapomnieć stale używanych leków, a także przechowywać je z dala od dzieci podczas podróży. W przypadku leków niezbędnych do przeżycia (leki na cukrzycę, nadciśnienie itp.) sugerujemy wzięcie 2 kompletów leków, z których jeden komplet należy mieć stale przy sobie, w kieszeni lub torebce, na wypadek ich zapomnienia z hotelu lub kabiny lub zgubienia. Na chwilę obecną przy wyjazdach do Skandynawii nie są wymagane ani sugerowane żadne szczepienia.

## Podstawowe informacje o podróżowaniu w Skandynawii

### Bezpieczeństwo w Skandynawii

Szwecja, Norwegia i Dania są jednymi z najbezpieczniejszych krajów świata, a ich wysoka pozycja na tej liście utrzymuje się niezmiennie od lat. Również ruch drogowy w Skandynawii jest bardzo bezpieczny, a przestępczość pospolita jest znikoma. Nie ma też zagrożenia związanego z katastrofami naturalnymi. Zalecenia dla turystów, dotyczące ew. zagrożeń, publikuje na swoich stronach Ministerstwo Spraw Zagranicznych. W momencie pisania niniejszego dokumentu na liście zagrożeń nie figuruje żaden z krajów skandynawskich, co oznacza, że są to kraje bezpieczne do podróży.

### Specyficzne skandynawskie przepisy prawne

W krajach skandynawskich nie ma przepisów diametralnie odmiennych od polskich, ale niektóre wykroczenia są dużo surowiej karane, jak np. pozostawienie dziecka bez opieki, wykroczenia drogowe, znajdowanie się w przestrzeniach publicznych pod silnym wpływem alkoholu, konsumowanie alkoholu na zewnątrz.

Problemy z dodzwonieniem się ze Skandynawii na polski numer  
Zazwyczaj powodem jest nieaktywny roaming w telefonie komórkowym lub brak prefiksu +48 przed polskim numerem.

### Pamiętki ze Skandynawii

Z krajów skandynawskich można przywieźć tak wiele różnych ciekawych pamiątek, że trudno je tu wymienić. Proponujemy zapytać przewodnika podczas wycieczki. Na statku w sklepie pokładowym mamy też duży wybór pamiątek, skandynawskich przekąsek i alkoholi, które mogą być świetnym prezentem

z podróży dla bliskich.



## Standardowy formularz informacyjny do umów o udział w imprezie turystycznej

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Przedsiębiorstwo Stena Line Polska Sp. z o.o. będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, przedsiębiorstwo Stena Line Polska Sp. z o.o. posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat i, jeżeli transport jest elementem imprezy turystycznej, zapewnienia Państwa powrotu do kraju w przypadku, gdyby przedsiębiorstwo Stena Line Polska Sp. z o.o. stało się niewypłacalne.

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.
- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżni może rozwiązać umowę. Jeśli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżni ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz, w stosownych przypadkach, do rekompensaty.
- W wyjątkowych okolicznościach - na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną - podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane podróżnemu, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
- W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. Stena Line Polska Sp. z o.o. wykupiła w UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności. Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub, w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (Marszałek Województwa Pomorskiego, ul. Okopowa 21/27, 80-810 Gdańsk, e-mail: [info@pomorskie.eu](mailto:info@pomorskie.eu), tel. +48 58 32 68 555), jeżeli z powodu niewypłacalności Stena Line Polska Sp. z o.o. dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Treść dyrektywy (UE) 2015/2302 dostępna jest na stronie internetowej: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX:32015L2302>

Treść ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych dostępna jest na stronie internetowej: <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20170002361>



# Certyfikat

UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. poświadcza niniejszym, iż działając na zlecenie

**STENA LINE Polska sp. z o.o.**  
**z siedzibą: Polska 4, 81-341 Gdynia**  
**udzieliło gwarancji ubezpieczeniowej o numerze 1236158825**  
**ważnej od 2021-05-21 do 2022-05-20.**

Gwarancja spełnia wymogi ustawy z dnia 24.11.2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych Dz.U. 2017, poz. 2361.

Beneficjentem gwarancji jest Marszałek Województwa Pomorskiego

Przedmiotem gwarancji jest:

- 1) zapłata kwoty niezbędnej na pokrycie kosztów kontynuacji imprezy turystycznej lub kosztów powrotu do kraju, obejmujących w szczególności koszty transportu i zakwaterowania, w tym także, w uzasadnionej wysokości, koszty poniesione przez podróżnych, w przypadku gdy Zleceniodawca, wbrew obowiązкови, nie zapewnia tej kontynuacji lub tego powrotu;
- 2) zwrot wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną lub każdą opłaconą usługę przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych, w przypadku gdy z przyczyn dotyczących Zleceniodawcy lub osób, które działają w jego imieniu, impreza turystyczna lub którakolwiek opłaconą usługą przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych nie została lub nie zostanie zrealizowana;
- 3) zwrot części wpłat wniesionych tytułem zapłaty za imprezę turystyczną odpowiadającą części imprezy turystycznej lub za każdą usługę opłaconą przedsiębiorcy ułatwiającemu nabywanie powiązanych usług turystycznych odpowiadającą części usługi, która nie została lub nie zostanie zrealizowana z przyczyn dotyczących Zleceniodawcy lub osób, które działają w ich imieniu.

**Suma gwarancyjna wynosi 841 660,03 zł**  
**(słownie: osiemset czterdzieści jeden tysięcy sześćset sześćdziesiąt zł, 3/100)**

co stanowi równowartość kwoty 185 041,23 EUR (słownie: sto osiemdziesiąt pięć tysięcy czterdzieści jeden EUR, 23/100), przeliczoną z zastosowaniem kursu średniego euro, ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski po raz pierwszy w roku wystawienia gwarancji, to jest w dniu 2021-01-04 roku (1 EUR = 4,5485 zł).

Zobowiązania Gwaranta obejmują działalność Zleceniodawcy w zakresie wymienionym w par. 11 gwarancji ubezpieczeniowej w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki lub przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych.

Niniejszy Certyfikat nie stanowi podstawy do wystąpienia przez Beneficjenta z roszczeniem. Certyfikat wydaje się na wniosek Zleceniodawcy i jego używanie możliwe jest jedynie w przypadku doręczenia Marszałkowi oryginału gwarancji.

Z poważaniem

Marcin Nedwidek  
Członek Zarządu  
UNIQA TU S.A.





## Postanowienia ogólne

## § 1

Niniejsze Ogólne warunki ubezpieczenia podróży Kontynenty stosuje się do umów generalnych ubezpieczenia oraz zawieranych na ich podstawie umów ubezpieczenia na rachunek Ubezpieczonych.

## § 2

Ilekoć w niniejszych Ogólnych warunkach ubezpieczenia podróży Kontynenty używa się wymienionych poniżej terminów, należy przez to rozumieć:

- 1) **ambulatorium** – zakład lecznictwa otwartego, w którym udzielana jest pomoc medyczna w zakresie diagnostyki i leczenia z wykorzystaniem wykwalifikowanego zespołu lekarskiego i pielęgniarskiego; w rozumieniu niniejszych OWU pojęcie to nie obejmuje domu opieki, hospicjum, ośrodka leczenia uzależnień, ośrodków sanatoryjnych i uzdrowiskowych, prewentoriów oraz centrów i ośrodków rehabilitacyjnych;
- 2) **amatorskie sporty letnie i zimowe** – sporty uprawiane rekreacyjnie w warunkach letnich lub zimowych w wyznaczonych do tego miejscach (na stokach, trasach, akwenach) przez które rozumie się: narciarstwo, snowboard, surfing, windsurfing, kitesurfing, a także zajęcia teambuildingowe;
- 3) **bagaż podróży** – przedmioty stanowiące własność Ubezpieczonego lub znajdujące się w jego posiadaniu podczas podróży zagranicznej, służące do użytku osobistego; bagażem podróży są także pojedyncze rzeczy przewożone w formie upominku;
- 4) **Centrum Alarmowe** – jednostka organizacyjna, zajmująca się w imieniu Towarzystwa: organizacją i świadczeniem Ubezpieczonemu usług assistance, określeń w niniejszych OWU, oraz likwidacją szkód;
- 5) **choroba nowotworowa** – schorzenie polegające na niekontrolowanym rozroście tkanki danego narządu; schorzenie może mieć charakter przewlekły, może również objawić się objawami ostrymi, pojawiającymi się nagle;
- 6) **choroba przewlekła** – choroba mająca długotrwały przebieg, trwająca zwykle miesiącami lub latami, leczona w sposób stały lub okresowy;
- 7) **choroba tropikalna** – choroba wywołana przez organizmy patogenne charakterystyczne dla stref podzwrotnikowych i równikowych;
- 8) **deszcz nawalny** – deszcz o współczynniku wydajności co najmniej 4, ustalonym przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej (IMiGW), a przy braku możliwości uzyskania odpowiednich informacji z IMiGW wystąpienie deszczu nawalnego stwierdza się na podstawie stanu faktycznego i rozmiaru szkód w miejscu ich powstania lub bezpośrednim sąsiedztwie;
- 9) **ekspedycja** – zorganizowana wyprawa mająca na celu zrealizowanie wytyczonych zadań o charakterze sportowym bądź naukowym;
- 10) **franszyza redukcyjna** – określona kwota, o którą pomniejszona jest kwota odszkodowania wypłacanego przez Towarzystwo;
- 11) **grad** – opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu;
- 12) **huragan** – wiatr o prędkości nie mniejszej niż 24 m/s, ustalono przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej, którego działania wyrządza masowe szkody, a przy braku możliwości uzyskania odpowiednich informacji z IMiGW wystąpienie deszczu nawalnego stwierdza się na podstawie stanu faktycznego i rozmiaru szkód w miejscu ich powstania lub bezpośrednim sąsiedztwie;
- 13) **impresja turystyczna** – co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu; do imprez turystycznych zalicza się również pobyty w wynajętych domach lub mieszkaniach (apartamentach) wakacyjnych;
- 14) **koszty leczenia** – wydatki poniesione za granicą RP lub za granicą kraju rezydencji na organizację i opłacenie usług medycznych, tj. leczenie ambulatoryjne, szpitalne, stomatologiczne oraz medykamenty w zakresie niezbędnym do przywrócenia Ubezpieczonemu stanu zdrowia umożliwiającego powrót lub transport na terytorium Rzeczypospolitej Polski lub kraju rezydencji;
- 15) **koszty rezygnacji z imprezy turystycznej lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej** – koszty określone w umowie uczestnictwa w imprezie turystycznej, które zostają potrącone Ubezpieczonemu przez biuro podróży w związku z rezygnacją z udziału w tej imprezie lub dodatkowo koszty transportu powrotnego do RP lub kraju rezydencji;
- 16) **kraj rezydencji** – kraj inny niż RP, w którym Ubezpieczony jest obecnie objęty ubezpieczeniem społecznym na podstawie zezwolenia na osiedlenie się lub obywatelstwa;
- 17) **lawina** – gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu, błota, skał lub kamieni ze zboczy na terenach górskich lub falistych;
- 18) **leczenie ambulatoryjne** – udzielanie, przez działających zgodnie z prawem świadczeniodawców, świadczeń zdrowotnych osobom niewymagającym leczenia, w warunkach całodobowych lub całodziennych;
- 19) **leczenie stomatologiczne zachowawcze** – leczenie próchnicy, leczenie zmian martwiczych, leczenie kanałowe, wy-

na uszkodzonych wypełnień, leczenie chorób dziąseł (parodontozę, usuwanie kamienia);

- 20) **nagle zachorowanie** – powstały w sposób nagły i niespodziewany stan chorobowy, zagrażający życiu lub zdrowiu Ubezpieczonego, wymagający udzielenia natychmiastowej pomocy medycznej;
- 21) **nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie którego Ubezpieczony, niezależnie od swej woli, doznał trwałego uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł;
- 22) **OWU Kontynenty** – niniejsze Ogólne warunki ubezpieczenia podróży Kontynenty;
- 23) **organizator turystyki** – przedsiębiorca będący organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy o usługach turystycznych;
- 24) **osoba bliska**:
  - a) współmałżonek, konkubent, konkubina, dzieci (również przysposobione), rodzeństwo, rodzice, teściowie, dziadkowie, wnuki i osoby przysposobione, synowa, zięć,
  - b) inne osoby dorosłe podróżujące wspólnie z osobą małoletnią (dzieckiem), pod warunkiem że istnieje między nimi a dzieckiem pokrewieństwo,
  - c) w przypadku kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej za osobę bliską uważa się również współuczestnika podróży, który jest wpisany na tę samą umowę zgłoszenia i zakwaterowany jest w tym samym hotelu i w tym samym pokoju co osoba ubezpieczona;
- 25) **osoba towarzysząca** – osoba odbywająca podróż wraz z Ubezpieczonym i wskazana przez niego do towarzyszenia mu w trakcie leczenia lub transportu;
- 26) **osoba wезwana do towarzyszenia** – osoba bliska Ubezpieczonemu zamieszkała w RP lub kraju rezydencji, wskazana przez niego, która w przypadku braku osoby towarzyszącej przyjedzie do miejsca zdarzenia i będzie towarzyszyła Ubezpieczonemu w trakcie leczenia;
- 27) **pobyt w szpitalu** – leczenie w szpitalu trwające nieprzerwanie co najmniej 24 godziny;
- 28) **podróż zagraniczna** – pobyt Ubezpieczonego poza granicami RP i krajem rezydencji, który rozpoczyna się od momentu przekroczenia przez Ubezpieczonego granicy RP lub kraju rezydencji i kończy się z chwilą powrotu Ubezpieczonego do RP lub kraju rezydencji;
- 29) **powódź** – zalanie terenów w następstwie podniesienia się poziomu wody w korytach wód płynących lub stojących lub zalanie terenów wskutek deszczu nawalnego;
- 30) **praca fizyczna** – podjęcie lub wykonywanie przez Ubezpieczonego czynności w celu zarobkowym, bez względu na podstawę prawną zatrudnienia, z wyjątkiem pracy umysłowej; pracą fizyczną w rozumieniu niniejszych OWU jest również działalność niezarobkowa, (wolontariat, staz, praktyki zawodowe w warsztacie lub fabryce);
- 31) **rabunek** – zabór mienia z zastosowaniem przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia wobec Ubezpieczonego bądź z doprowadzeniem go do nieprzytomności lub bezbronności;
- 32) **skutki choroby przewlekłej lub nowotworowej** – powstałe w sposób nagły, po przekroczeniu granicy Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju rezydencji, nasilenie (zaostrenie) choroby przewlekłej lub nowotworowej o ostrym przebiegu, wymagające natychmiastowej pomocy lekarskiej, w związku z którym nastąpiła konieczność poddania się przez Ubezpieczonego leczeniu przed zakończeniem podróży zagranicznej, z zastrzeżeniem że w przypadku ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej lub jej przerwania, dotyczy to nasilenie (zaostrenie) choroby przewlekłej lub nowotworowej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju rezydencji, przed terminem rozpoczęcia planowanej podróży zagranicznej;
- 33) **składka** – kwota, którą Ubezpieczający zobowiązany jest zapłacić na rzecz Towarzystwa z tytułu umowy ubezpieczenia;
- 34) **sporty ekstremalne** – dyscypliny sportowe, których uprawianie wymaga ponadprzeciętnych umiejętności, odwagi i działania w warunkach dużego ryzyka, a w szczególności: sporty powietrzne (skoki ze spadochronem, skoki z wysokich budynków lub skał, paralotniarstwo, szybowictwo, pilotowanie jakiegokolwiek samolotów silnikowych), kolarstwo górskie, speleologia, skoki narciarskie, jazda po muldach, skoki akrobatyczne na nartach, heliskiing;
- 35) **sporty wysokiego ryzyka** – uprawianie następujących sportów: sportów motorowych (jazda na quadach, skuterach śnieżnych i innych pojazdach lądowych), sportów motorowodnych (jazda na skuterze wodnym, nartach wodnych, motorówkach i inne sporty wodne, w których wykorzystywane są pojazdy motorowe), jazdy konnej, polo, myślistwa, nurkowania z aparatem powietrznym, raftingu lub innych sportów wodnych uprawianych na rzekach górskich, wspinaczki wysokogórskiej, skalnej, skałkowej, sztuki walki i wszelkiego rodzaju sportów obronnych, trekkingu uprawianego na wysokości powyżej 3000 m n.p.m., uprawianie narciarstwa lub snowboardu poza trasami zjazdowymi lub do tego wyznaczonymi;
- 36) **sprzęt sportowy** – sprzęt, który jest własnością Ubezpieczonego, związany z dyscypliną sportu, którą Ubezpieczony będzie uprawiał podczas podróży zagranicznej; przez sprzęt sportowy rozumie się: narty do uprawiania wszelkich odmian narciarstwa z butami i kijkami, deskę do uprawiania snowboardu i wszystkich jego odmian z butami, deskę do uprawiania surfingu i wszystkich jego odmian wraz z żaglem (windsur-

ing) lub latawcem (kitesurfing), rower, specjalistyczny sprzęt używany do nurkowania wraz z ekwipunkiem;

- 37) **stan nietrzeźwości** – stan, w którym zawartość alkoholu we krwi Ubezpieczonego przekracza 0,5 promila albo prowadzi do stężenia przekraczającego tę wartość lub zawartość alkoholu w 1 dm<sup>3</sup> wydychanego powietrza przekracza 0,25 mg lub prowadzi do stężenia przekraczającego tę wartość;
- 38) **Strony** – UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie i Ubezpieczający;
- 39) **suma ubezpieczenia** – górny limit odpowiedzialności Towarzystwa ustalony na poszczególne ryzyka;
- 40) **szpital** – działający zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa zakład opieki lecznictwa zamkniętego, którego zadaniem jest świadczenie przez wykwalifikowaną kadrę pielęgniarską i lekarską całodobowej opieki medycznej, leczenie i wykonywanie zabiegów chirurgicznych; w rozumieniu niniejszych OWU za szpital nie uważa się ośrodka opieki społecznej, ośrodka dla psychicznie chorych, hospicjum, ośrodka leczenia uzależnień od alkoholu, narkotyków, leków i innych, ośrodka sanatoryjnego, ośrodka wypoczynkowego, ośrodka SPA, a także ośrodka rehabilitacji;
- 41) **Towarzystwo** – UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie;
- 42) **trwały uszczerbek na zdrowiu** – trwałe uszkodzenie ciała Ubezpieczonego spowodowane nieszczęśliwym wypadkiem objętym ubezpieczeniem, przy czym przez trwałe uszkodzenie ciała rozumie się trwałą utratę struktury i funkcji narządu lub kończyny;
- 43) **Ubezpieczający** – organizator turystyki, będący stroną umowy generalnej ubezpieczenia, zawierający umowę ubezpieczenia i zobowiązany do opłacenia składki;
- 44) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, klient Ubezpieczającego, uczestnicząca w imprezie turystycznej, na której rachunek Ubezpieczający zawarł umowę ubezpieczenia;
- 45) **uderzenie pioruna** – silne wyładowanie elektrostatyczne w atmosferze;
- 46) **umowa generalna ubezpieczenia** – umowa zawarta przez Towarzystwo i Ubezpieczającego, obejmująca swoim zakresem co najmniej koszty leczenia i natychmiastowej pomocy assistance oraz następstwa nieszczęśliwych wypadków, określająca tryb i warunki zawierania przez Ubezpieczającego umów ubezpieczenia oraz zakres i warunki ubezpieczenia;
- 47) **umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta w trybie określonym w umowie generalnej ubezpieczenia;
- 48) **umowa uczestnictwa** – umowa o imprezę turystyczną zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczonym;
- 49) **Uposażony** – osoba upoważniona do otrzymania świadczenia w razie śmierci Ubezpieczonego, wyznaczona imiennie przez Ubezpieczonego; jeżeli w chwili śmierci Ubezpieczonego nie ma Uposażonych lub wszyscy Uposażeni utracili prawo do świadczenia, uprawnionymi do otrzymania świadczenia są wymienione niżej osoby w następującej kolejności:
  - a) małżonek – w całości, a w razie jego braku
  - b) dzieci – w równych częściach w przypadku braku małżonka, a w razie ich braku
  - c) rodzice – w równych częściach w przypadku braku małżonka i dzieci, a w razie ich braku
  - d) rodzeństwo – w równych częściach, w przypadku braku małżonka, dzieci i rodziców, a w razie jego braku
  - e) spadkobiercy – w częściach, w jakich dziedziczą po Ubezpieczonym, w przypadku braku małżonka, dzieci, rodziców i rodzeństwa;
- 50) **wniosek o ubezpieczenie** – skierowany do Towarzystwa na podstawie umowy generalnej ubezpieczenia wniosek Ubezpieczającego o zawarcie umowy ubezpieczenia;
- 51) **zasięg terytorialny ubezpieczenia**:
  - a) strefa A – Europa (Republika Białorusi, Republika Czeska, Republika Litewska, Republika Federalna Niemiec, Republika Słowacka, Ukraina oraz obwód Kaliningradzki; Republika Albanii, Królestwo Andory, Republika Austrii, Królestwo Belgii, Bośnia i Hercegowina, Republika Bułgarii, Republika Chorwacji, Republika Cypryjska, Królestwo Danii, Republika Estońska, Republika Finlandii, Republika Francuska, Republika Grecka, Królestwo Hiszpanii łącznie z Wyspami Kanaryjskimi, Irlandia, Republika Islandii, Królestwo Liechtensteinu, Wielkie Królestwo Luksemburga, Republika Łotewska, Była Jugosłowiańska Republika Macedonii, Republika Malty, Republika Mołdawii, Królestwo Monako, Królestwo Niderlandów, Królestwo Norwegii, Republika Portugalska, Federacja Rosyjska, Rumunia, Republika San Marino, Republika Serbii, Republika Czarnogóry, Republika Słowenii, Konfederacja Szwajcarska, Królestwo Szwecji, Republika Turcji, Stolica Apostolska, Republika Węgierska, Zjednoczone Królestwo Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej, Republika Włoska),
  - b) strefa B – cały świat, z wyłączeniem terytorium RP oraz kraju rezydencji Ubezpieczonego;
- 52) **zawodowe i wyczynowe uprawianie sportu** – sporty uprawiane regularnie i intensywnie, tzn. udział w treningach, zawodach i obozach kondycyjnych w ramach przynależności do klubów sportowych, a także czerpanie dochodu z uprawianej dyscypliny sportu, jak również uczestniczenie w wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi, albo w ekspedycjach.

## Przedmiot i zakres ubezpieczenia

### § 3

- Umowa generalna ubezpieczenia i umowy ubezpieczenia mogą obejmować następujące zakresy ubezpieczeń:
  - Koszty leczenia i natychmiastowej pomocy assistance;
  - Następstwa nieszczęśliwych wypadków;
  - Bagaż podróży;
  - Odpowiedzialność cywilna;
  - Sprzęt sportowy;
  - Koszty rezygnacji z imprezy turystycznej lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej.
- Ochrona ubezpieczeniowa w ramach umowy ubezpieczenia obejmuje wyłącznie zdarzenia, które zaszyły na obszarze objętym zasięgiem terytorialnym ubezpieczenia.
- Zasięg terytorialny ubezpieczenia wskazuje Ubezpieczający we wniosku o ubezpieczenie.

## ROZDZIAŁ II

### A. KOSZTY LECZENIA I NATYCHMIASTOWEJ POMOCY ASSISTANCE

## Przedmiot i zakres ubezpieczenia

### § 4

Przedmiotem ubezpieczenia są poniesione w następstwie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku:

- koszty leczenia;
- koszty transportu do miejsca zamieszkania lub placówki medycznej na terenie RP lub kraju rezydencji;
- koszty transportu zwłok do miejsca pochówku na terenie RP lub kraju rezydencji;
- koszty związane z organizowaniem i świadczeniem natychmiastowej pomocy assistance;
- koszty ratownictwa na morzu i w górach.

## Koszty leczenia

### § 5

- Przedmiotem ubezpieczenia są niezbędne z medycznego punktu widzenia i udokumentowane koszty leczenia Ubezpieczonego, który podczas podróży zagranicznej musiał poddać się leczeniu w związku z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem.
- Towarzystwo pokryje, do wysokości sumy ubezpieczenia kosztów leczenia i natychmiastowej pomocy assistance, udokumentowane koszty:
  - konsultacji lekarskich wraz z dojazdem lekarza z najbliższej placówki służby zdrowia, w przypadku gdy wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego;
  - transportu Ubezpieczonego z miejsca nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania do najbliższego szpitala lub placówki służby zdrowia, a także transportu z placówki medycznej do miejsca pobytu za granicą odpowiednim do stanu zdrowia środkiem transportu, do wysokości równowartości 100 euro;
  - transportu Ubezpieczonego do innej placówki medycznej, jeżeli placówka medyczna, w której Ubezpieczony jest leczony, nie zapewnia opieki medycznej dostosowanej do jego stanu zdrowia, zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie;
  - badania i zabiegów ambulatoryjnych, lekarstw (z wyjątkiem witamin, środków wzmacniających, odżywek, maści i kremów upiększających) i środków opatrunkowych przepisanych przez lekarza prowadzącego leczenie;
  - pobytu w szpitalu, tj. leczenia, zabiegów i operacji, których przeprowadzenia nie można było, ze względu na stan zdrowia, odłożyć do czasu powrotu do RP lub kraju rezydencji; Centrum Alarmowe dokonuje wyboru szpitala, który najlepiej odpowiada stanowi zdrowia Ubezpieczonego, organizuje dowóz do szpitala środkiem transportu sanitarnego, informuje szpital o warunkach płatności oraz pozostaje w ciągłym kontakcie ze szpitalem;
  - leczenia stomatologicznego w przypadku nagłych stanów zapalnych, do łącznej wysokości równowartości 250 euro dla wszystkich zachorowań wymagających udzielenia natychmiastowej pomocy lekarskiej, zaistniałych w okresie udzielania ochrony ubezpieczeniowej;
  - naprawy lub zakupu okularów, protez, protez stomatologicznych oraz środków pomocniczych, w przypadku gdy ich uszkodzenie związane było z nieszczęśliwym wypadkiem, przy czym pokrywane są przez Towarzystwo do wysokości nieprzekraczającej 10% sumy ubezpieczenia kosztów leczenia i natychmiastowej pomocy assistance;
  - żywienia i zakwaterowania Ubezpieczonego za granicą w celu rekonwalescencji, przez okres nie dłuższy niż 7 dni, maksymalnie do wysokości równowartości 100 euro za dzień, zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie, o ile koszty te zostaną zaakceptowane przez Centrum Alarmowe, w przypadku gdy transport Ubezpieczonego do RP lub kraju rezydencji nie może nastąpić bezpośrednio po zakończeniu pobytu w szpitalu;
  - poniesione na komorę dekompresyjną w uzasadnionych medycznie przypadkach, pod warunkiem opłacenia składki

uwzględniającej wyższe za ubezpieczenie ryzyka nurkowania z aparatem powietrznym (sporty wysokiego ryzyka).

- Limity świadczeń, określone w postanowieniach ust. 2, obowiązują:
  - w stosunku do jednego Ubezpieczonego oraz
  - w odniesieniu do wszystkich zdarzeń zaistniałych w całym okresie ubezpieczenia łącznie.

## Koszty transportu do Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju rezydencji

### § 6

- Przedmiotem ubezpieczenia są niezbędne i udokumentowane koszty transportu medycznego Ubezpieczonego do RP lub kraju rezydencji – do placówki służby zdrowia lub miejsca zamieszkania, w związku z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem, o ile wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego oraz gdy transport ten odbył się zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie.
- Przedmiotem ubezpieczenia są również niezbędne i udokumentowane koszty transportu Ubezpieczonego do Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju rezydencji po zakończeniu leczenia, w przypadku gdy Ubezpieczony nie może kontynuować podróży ani powrócić do kraju wcześniej zaplanowanym środkiem transportu, zgodnie z zaleceniem lekarza prowadzącego leczenie.
- Towarzystwo pokryje koszty, o których mowa w ust. 1 i ust. 2, z zastrzeżeniem że jeżeli koszt transportu do kraju rezydencji Ubezpieczonego przekracza koszt transportu do Rzeczypospolitej Polskiej, wówczas limit odpowiedzialności Towarzystwa stanowi kwota kosztu transportu do Rzeczypospolitej Polskiej.

## Koszty transportu zwłok

### § 7

- W przypadku gdy Ubezpieczony zmarł w trakcie podróży zagranicznej, a śmierć nastąpiła w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, Towarzystwo pokrywa koszty:
  - transportu zwłok Ubezpieczonego do miejsca pochówku w RP lub kraju rezydencji lub koszty pochówku za granicą;
  - zakupu trumny lub urny.
- Towarzystwo pokrywa uzgodnione z Centrum Alarmowym koszty zakupu trumny lub urny. Limit odpowiedzialności w przypadku:
  - zakupu trumny – równowartość 1250 euro;
  - kreacji – równowartość 1250 euro jest górną granicą zakupu urny i kreacji zwłok.
- Wyboru sposobu transportu zwłok dokonuje Centrum Alarmowe, w uzgodnieniu z osobami bliskimi Ubezpieczonego.

## Koszty związane z organizowaniem i świadczeniem natychmiastowej pomocy assistance

### § 8

W ramach organizowania i świadczenia natychmiastowej pomocy assistance Towarzystwo gwarantuje następujące usługi i świadczenia:

- Całodobowy dyżur Centrum Alarmowego**
- Usługi informacyjne**

Centrum Alarmowe udzieli Ubezpieczonemu informacji na temat: przepisów celnych i wizowych, dokumentów wymaganych przy wjeździe i w czasie pobytu w danym kraju, zalecanych szczyptach, wynajmu samochodu, bazy noclegowej, pogody i warunków klimatycznych.
- Pomoc w przypadku kradzieży lub utraty dokumentów**

W przypadku kradzieży lub zaginięcia podczas podróży zagranicznej kart kredytowych lub euroczeków, należących do Ubezpieczonego, Centrum Alarmowe zapewnia pomoc przy zablokowaniu konta osobistego, polegającą na przekazaniu Ubezpieczonemu właściwego numeru telefonu do banku prowadzącego rachunek bankowy Ubezpieczonego albo przekazaniu do banku prowadzącego rachunek bankowy Ubezpieczonego informacji o zaistniałej kradzieży lub zaginięciu. Towarzystwo nie odpowiada za skuteczność ani też za prawidłowość przeprowadzenia przez bank procesu blokowania konta, ani za powstałe w związku z tym szkody.

W przypadku kradzieży, zaginięcia lub uszkodzenia dokumentów niezbędnych Ubezpieczonemu w czasie podróży zagranicznej Centrum Alarmowe udziela informacji o działaniach, jakie należy podjąć w celu uzyskania dokumentów zastępczych.
- Koszty zakwaterowania i żywienia osoby towarzyszącej Ubezpieczonemu w podróży**

Jeżeli Towarzystwo pokrywa koszty pobytu Ubezpieczonego w szpitalu i byt ten przedłuża się poza pierwotnie przewidziany termin powrotu Ubezpieczonego do RP lub kraju rezydencji, wówczas dodatkowo pokrywane są koszty zakwaterowania i żywienia jednej towarzyszącej Ubezpieczonemu osoby. Koszty te pokrywane są do wysokości równowartości 100 euro na jedną dobę, maksymalnie za 7 dni.
- Koszty podróży osoby wezwanej do towarzyszenia**

Jeżeli Towarzystwo pokrywa koszty pobytu Ubezpieczonego w szpitalu przez okres ponad 7 dni, a nie towarzyszy Ubezpieczonemu w podróży żadna osoba pełnoletnia, wówczas, dodatkowo pokrywane są koszty transportu w obie strony

jednej osoby wezwanej do towarzyszenia, zamieszkałej na terenie RP lub kraju rezydencji, maksymalnie do wysokości równowartości 2000 euro. Towarzystwo pokryje koszty biletu kolejowego bądź autobusowego, lub jeżeli podróż tymi środkami lokomocji trwa dłużej niż 12 godzin – biletu lotniczego w klasie ekonomicznej. Dodatkowo Towarzystwo pokrywa tej osobie koszty zakwaterowania i żywienia do wysokości równowartości 100 euro za jedną dobę, maksymalnie za 7 dni.

### 6. Kontynuacja zaplanowanej podróży

W przypadku gdy stan zdrowia Ubezpieczonego, po zakończeniu leczenia szpitalnego związanym z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem, pozwala na kontynuację podróży, Centrum Alarmowe, na życzenie Ubezpieczonego, zorganizuje i pokryje koszty transportu Ubezpieczonego z miejsca hospitalizacji do następnego etapu przewidzianej podróży, aby umożliwić mu jej kontynuowanie. Koszty transportu pokrywane są maksymalnie do wysokości równowartości 500 euro.

### 7. Pomoc w przypadku gdy Ubezpieczony ze względu na stan zdrowia nie może kontynuować podróży powrotną samochodem

W przypadku gdy stan zdrowia Ubezpieczonego, potwierdzony pisemnie przez lekarza prowadzącego leczenie za granicą, nie pozwala na prowadzenie pojazdu samochodowego, którym Ubezpieczony odbywał podróż zagraniczną, a żaden z pasażerów nie posiada prawa jazdy bądź nie może kierować pojazdem – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty związane z opłaceniem i podróżą kierowcy zastępczego, do łącznej wysokości równowartości 1000 euro. Dodatkowo pokrywane są koszty związane z zakwaterowaniem i żywieniem kierowcy, do wysokości równowartości 100 euro dziennie, maksymalnie za 3 dni.

## Koszty ratownictwa na morzu i w górach

### § 9

Niezbędne i udokumentowane koszty poniesione na akcję ratowniczą lub poszukiwawczą (koszty ratownictwa), prowadzoną przez wyspecjalizowane służby ratownicze w celu ratowania życia lub zdrowia Ubezpieczonego, który uległ w czasie pobytu za granicą RP lub krajem rezydencji, nieszczęśliwemu wypadkowi (który nie musi skutkować trwałym uszkodzeniem ciała) lub nagłemu zachorowaniu. Przez koszty ratownictwa rozumie się:

- koszty poszukiwań przez wyspecjalizowane służby ratownictwa;
- udzielenie doraźnej pomocy medycznej na miejscu zdarzenia;
- transport z miejsca wypadku do najbliższego, wymaganego stanem zdrowia, punktu opieki medycznej (z użyciem specjalistycznych środków transportu, jak m.in. sanie, helikopter, tobogan, motorówka).

## Suma ubezpieczenia

### § 10

Suma ubezpieczenia oraz limity i podlimity sumy ubezpieczenia z tytułu kosztów leczenia i natychmiastowej pomocy assistance określone są w tabeli zamieszczonej w § 34.

## Ograniczenie i wyłączenie odpowiedzialności

### § 11

- Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za koszty leczenia, transportu, transportu zwłok, natychmiastowej pomocy assistance i kosztów ratownictwa w odniesieniu do Ubezpieczonego, co do którego istniały przeciwwskazania lekarskie do odbycia podróży zagranicznej.
- Niezależnie od wyłączeń generalnych, o których mowa w § 42, ochroną ubezpieczeniową nie są objęte koszty leczenia, koszty transportu, koszty transportu zwłok, koszty związane z organizowaniem i świadczeniem natychmiastowej pomocy assistance, koszty ratownictwa, jeżeli powstały w wyniku:
  - leczenia niezwiązanego z pomocą medyczną, udzieloną w następstwie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku;
  - leczenia, pobytu w szpitalu lub zakwaterowania, w przypadku gdy Ubezpieczony odmówił powrotu do RP lub kraju rezydencji wbrew decyzji lekarza prowadzącego leczenie;
  - leczenia, pobytu w szpitalu lub zakwaterowania, w przypadku gdy rozpoczęcie leczenia może być odłożone do powrotu Ubezpieczonego do RP lub kraju rezydencji;
  - leczenia przekraczającego zakres usług medycznych niezbędnych do przywrócenia stanu zdrowia umożliwiającego powrót Ubezpieczonego do RP lub kraju rezydencji;
  - leczenia sanatoryjnego, kuracji w domach wypoczynkowych lub ośrodkach leczenia uzależnień, pobytów w ośrodkach i hotelach SPA;
  - leczenia psychoanalitycznego i psychoterapeutycznego;
  - leczenia zachorowań lub następstw nieszczęśliwych wypadków, które zostały zdiagnozowane lub wystąpiły przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
  - przeprowadzenia badań zbędnych do rozpoznania lub leczenia choroby, badań kontrolnych oraz uzyskania zaświadczeń lekarskich i wykonywania szczyptach profilaktycznych;
  - operacji plastycznych lub zabiegów kosmetycznych;

- leczenia zaburzeń psychicznych, depresji, wad wrodzonych, chorób wenerycznych i AIDS, nawet gdy nie były wcześniej leczone;
  - specjalnego odżywiania Ubezpieczonego, masaży, kąpeli, inhalacji, gimnastyki leczniczej, naświetlenia (nawet gdy było to zalecane przez lekarza) oraz innych zabiegów rehabilitacyjnych i fizyoterapeutycznych;
  - zabiegu usuwania ciąży;
  - porodu, który nastąpił po upływie 32 tygodnia ciąży;
  - sztucznego zapłodnienia, każdego innego leczenia bezpłodności, a także zakupu środków antykoncepcyjnych;
  - korzystania podczas pobytu w szpitalu z usług innych niż standardowe: pokoje o podwyższonym standardzie, używanie odbiorników radiowych, telewizyjnych; korzystania z usług fryzjerskich lub kosmetycznych;
  - leczenia stomatologicznego zachowawczego i protetycznego (z wyjątkiem nagłych stanów zapalnych określonych w § 5 ust. 2 pkt 6) niniejszych OWU);
  - leczenia lekami nieznanymi przez medycynę konwencjonalną.
3. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte również poniżej wymienione ryzyka, chyba że została optacona za nie dodatkowa składka:
- wykonywanie pracy fizycznej za granicą (kod PF);
  - uprawianie sportów wysokiego ryzyka (kod SWR);
  - zawodowe i wyczynowe uprawianie sportu lub branie udziału w zawodach, wyścigach, występach i treningach sportowych (kod WS);
  - uprawianie sportów ekstremalnych (kod SE);
  - następstwa chorób przewlekłych i nowotworowych (kod CP);
  - uprawianie amatorskich sportów letnich i zimowych (AS).
4. Umowa generalna ubezpieczenia może określać franszyzę redukcyjną nie niższą niż równowartość 20 euro i nie wyższą niż równowartość 60 euro.
5. W razie bezgotówkowego pokrywania kosztów przez Centralę Alarmową, franszyza redukcyjna nie będzie stosowana.

## B. NASTĘPSTWA NIESZCZĘŚLIWYCH WYPADKÓW

### Przedmiot i zakres ubezpieczenia

#### § 12

- Przedmiotem ubezpieczenia jest życie i zdrowie Ubezpieczonego.
- Towarzystwo zobowiązuje się do wypłaty następujących świadczeń:
  - w przypadku śmierci Ubezpieczonego w wyniku nieszczęśliwego wypadku – świadczenia w wysokości 50% sumy ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków, pod warunkiem że śmierć nastąpiła w ciągu 12 miesięcy od daty nieszczęśliwego wypadku;
  - w przypadku trwałego uszczerbku na zdrowiu Ubezpieczonego, będącego następstwem nieszczęśliwego wypadku – świadczenia ustalonego jako iloczyn sumy ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków i procentu trwałego uszczerbku określonego w poniższej tabeli.

### Ustalenie świadczeń

#### § 13

- Za trwałe uszczerbek na zdrowiu w rozumieniu OWU Kontynenty uważa się tylko i wyłącznie te rodzaje uszczerbków, które zostały wymienione w Tabeli stopnia trwałego uszczerbku na zdrowiu.
- Rodzaje i wysokość przysługujących świadczeń ustala się po stwierdzeniu, że istnieje związek przyczynowy pomiędzy nieszczęśliwym wypadkiem a śmiercią lub trwałym uszczerbkiem na zdrowiu.
- Ustalenia stopnia trwałego uszczerbku na zdrowiu dokonują lekarze wyznaczeni przez Towarzystwo, na podstawie dokumentacji medycznej. W sytuacjach spornych Towarzystwo zastrzega sobie prawo skierowania Ubezpieczonego na komisję lekarską, której koszty ponosi Towarzystwo.
- Stopień trwałego inwalidztwa powinien być ustalony niezwłocznie po zakończeniu leczenia, z uwzględnieniem za-

lecanego leczenia usprawniającego, nie później jednak niż w okresie 24 miesięcy od daty nieszczęśliwego wypadku. Orzeczenie może być wydane wcześniej, jeżeli stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu jest niewątpliwy.

- W razie utraty lub uszkodzenia organu, narządu lub układu, których funkcje przed zajściem nieszczęśliwego wypadku były już ograniczone wskutek choroby lub inwalidztwa, stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu określa się w wysokości różnicy między stopniem trwałego uszczerbku właściwym dla danego organu, narządu lub układu po zajściu nieszczęśliwego wypadku a stopniem trwałego uszczerbku istniejącym przed zajściem nieszczęśliwego wypadku.
- Jeżeli Ubezpieczony zmarł z powodów niezwiązanych z nieszczęśliwym wypadkiem, a stopień trwałego uszczerbku nie został wcześniej określony, ustalenia tego stopnia dokonują lekarze wyznaczeni przez Towarzystwo.
- Łączny stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu równa się sumie procentów ustalonych za poszczególne rodzaje trwałego uszczerbku na zdrowiu, z tym że ich łączna wartość nie może być większa niż 100%.
- Jeżeli Ubezpieczony doznał trwałego uszczerbku na zdrowiu wskutek nieszczęśliwego wypadku, a następnie zmarł wskutek tego samego nieszczęśliwego wypadku, Towarzystwo wypłaca wyłącznie świadczenie z tytułu śmierci. Jeżeli Towarzystwo wypłaciło przed śmiercią Ubezpieczonego świadczenie z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu, to wysokość świadczenia z tytułu śmierci stanowi różnicę pomiędzy 50% sumy ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków a kwotą już wypłaconego świadczenia z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu.

### Suma ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków

#### § 14

Suma ubezpieczenia oraz limity i podlimity sumy ubezpieczenia z tytułu następstw nieszczęśliwych wypadków określone są w Tabeli zamieszczonej w § 34.

## Tabela stopnia trwałego uszczerbku na zdrowiu

Pozycja	Rodzaj uszkodzenia ciała	Stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu w %	
		prawa*	lewa*
1	Złamanie czaszki:		
a	kości czaszki	1–20	
b	kości twarzy – szczęki, kości jarzmowej	1–20	
2	Złamanie zuchwy	1–15	
3	Złamanie kości nosa	1–10	
4	Utrata zębów (za każdy ząb):		
a	utrata korony (co najmniej 1/2 korony)	0,5	
b	utrata korony z zachowaniem korzenia	1	
c	całkowita utrata zęba z korzeniem	2	
5	Złamanie kręgosłupa:		
a	szyjnego	1–40	
b	piersiowego	1–25	
c	lędźwiowego	1–35	
6	Złamanie mostka	1–10	
7	Złamanie żebra	1–5	
8	Złamanie kości tworzących miednicę (z wyłączeniem kości ogonowej):		
a	w odcinku przednim (kość łonowa, kość kulszowa)	5–15	
b	w odcinku przednim i tylnym (typ Malgaigne'a)	10–35	
9	Złamanie kości udowej (w obrębie nasady bliższej, szyjki lub trzonu)	5–55	
10	Złamanie (śródstawowe) nasady dalszej kości udowej lub nasady bliższej kości piszczelowej	1–30	
11	Złamanie kości piszczelowej	5–40	
12	Złamanie kości strzałki	1–5	
13	Złamanie rzepki	5–40	
14	Złamanie kości piszczelowej i kości strzałki (obu kości podudzia)	5–40	
15	Złamanie kości piętowej	1–25	
16	Złamanie kości skokowej	1–20	
17	Złamanie kości stępu	1–15	
18	Złamanie kości śródstopia	1–15	
19	Złamanie palucha	1–12	
20	Złamanie palców stopy od II do V (za każdy palec)	1–3	

Pozycja	Rodzaj uszkodzenia ciała	Stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu w %	
		prawa*	lewa*
21	Całkowita utrata kończyny dolnej w obrębie:		
a	stawu biodrowego	75	
b	uda	70	
c	stawu kolanowego	65	
d	podudzia	50	
22	Całkowita utrata stopy	40	
23	Całkowita utrata palucha stopy (w przypadku utraty częściowej – 1/3 wartości za każdy palec)	6	
24	Całkowita utrata palca od II do V w stopie (w przypadku utraty częściowej – 1/3 wartości za każdy palec)	2	
25	Złamanie topatki	1–40	1–35
26	Złamanie obojczyka	1–15	1–10
27	Złamanie nasady bliższej kości ramiennej	1–30	1–20
28	Złamanie trzonu kości ramiennej	5–45	5–40
29	Złamanie (śródstawowe) nasady dalszej kości ramiennej lub nasady bliższej kości promieniowej, lub nasady bliższej kości łokciowej	1–25	1–20
30	Złamanie trzonu kości łokciowej lub trzonu kości promieniowej	1–30	1–25
31	Złamanie (śródstawowe) nasady dalszej kości łokciowej lub nasady dalszej kości promieniowej	1–25	1–20
32	Złamanie (śródstawowe) nasad dalszych kości promieniowej i kości łokciowej (obu kości przedramienia)	1–35	1–30
33	Złamanie kości nadgarstka i śródreżca	1–25	1–20
34	Złamanie w obrębie kciuka	1–20	1–15
35	Złamanie palca wskazującego	1–15	1–12
36	Złamanie w obrębie palców od III do V ręki (za każdy palec)	1–10	1–7
37	Całkowita utrata kończyny górnej w obrębie:		
a	barku	75	65
b	ramienia	70	60
c	przedramienia	65	55
d	nadgarstka	55	45
38	Całkowita utrata kciuka (w przypadku utraty częściowej – 1/3 wartości za każdy palec)	20	15



Pozycja	Rodzaj uszkodzenia ciała	Stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu w %	
		prawa*	lewa*
39	Całkowita utrata palca wskazującego (w przypadku utraty częściowej – 1/3 wartości za każdy palec)	15	10
40	Całkowita utrata palca dłoni od III do V (w przypadku utraty częściowej – 1/3 wartości za każdy palec)	5	4
41	Całkowita utrata wzroku w obu oczach	100	
42	Całkowita utrata wzroku w jednym oku	40	
43	Całkowita utrata wzroku w jednym oku bez utraty oka	35	
44	Całkowita utrata małżowiny usznej	10	
45	Całkowita utrata słuchu w obu uszach	60	
46	Całkowita utrata słuchu w jednym uchu	20	
47	Całkowita utrata mowy	100	
48	Całkowita utrata języka	40	
49	Całkowita utrata nosa (łącznie z kośćmi nosa)	15	
50	Całkowita utrata węchu	10	
51	Całkowita utrata płuca	30	
52	Całkowita utrata nerki	35	
53	Całkowita utrata żołądka	20	
54	Całkowita utrata śledziony	15	
55	Całkowita utrata macicy	40	
56	Całkowita utrata gruczołu sutkowego	25	
57	Całkowita utrata jajnika lub jądra	20	
58	Całkowita utrata prącia	35	

\* uszczerbki u osób leworęcznych ustala się według procentów określonych dla prawej strony

## Ograniczenie i wyłączenie odpowiedzialności

### § 15

- Niezależnie od wyłączeń generalnych, o których mowa w § 42, Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności w przypadku:
  - poddania się przez Ubezpieczonego zabiegom o charakterze medycznym, chyba że przeprowadzenie ich było związane z leczeniem następstw nieszczęśliwych wypadków i zostało zlecone przez lekarza;
  - zatrucia substancjami stałymi lub płynnymi, które wniknęły do organizmu drogą pokarmową;
  - choroby zawodowej oraz innych chorób, nawet występujących nagle lub ujawniających się po zjściu nieszczęśliwego wypadku;
  - porodu;
  - powrót przez Ubezpieczonego pojazdu lub innych środków lokomocji bez wymaganych uprawnień;
  - wad wrodzonych, chorób tropikalnych;
  - infekcji, z zastrzeżeniem że ochrona ubezpieczeniowa istnieje, jeżeli w wyniku ran odniesionych w nieszczęśliwym wypadku Ubezpieczony został zakażony wirusem lub bakterią chorobotwórczą, przy czym do ran odniesionych w wypadku nie zalicza się nieznacznych otarć naskórka oraz błony śluzowej; następstwa zakażeń wirusowych lub bakteryjnych powstałe w wyniku otarć w czasie nieszczęśliwego wypadku lub w późniejszym okresie nie są objęte ochroną ubezpieczeniową, ale ograniczeniu temu nie podlegają wścieklizna oraz tężec;
  - przepuklin brzusznych lub przepuklin pachwinowych, uszkodzenia dysków międzykręgowych;
  - krwawienia z organów wewnętrznych, ale ochrona ubezpieczeniowa istnieje, jeżeli przyczyną powstania ww. uszkodzeń był nieszczęśliwy wypadek;
  - wylewów krwi do mózgu, zawałów, udarów.
- Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte również poniżej wymienione ryzyka, chyba że została opłacona za nie dodatkowa składka:
  - wykonywanie pracy fizycznej za granicą (kod PF);
  - uprawianie sportów wysokiego ryzyka (kod SWR);
  - zawodowe i wyczynowe uprawianie sportu lub branie udziału w zawodach, wyścigach, występach i treningach sportowych (kod WS);
  - uprawianie sportów ekstremalnych (kod SE);
  - następstwa chorób przewlekłych i nowotworowych (kod CP);
  - uprawianie amatorskich sportów letnich i zimowych (AS).

## C. BAGAŻ PODRÓŻNY UBEZPIECZONEGO

### Przedmiot i zakres ubezpieczenia

#### § 16

- Przedmiotem ubezpieczenia jest bagaż podręczny Ubezpieczonego w czasie podróży zagranicznej.

Pozycja	Rodzaj uszkodzenia ciała	Stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu w %	
		prawa*	lewa*
59	Porażenie czterech kończyn – utrwalone	100	
60	Porażenie dwóch kończyn – utrwalone	80	
61	Wstrząśnienie mózgu	5	
62	Stłuczenie mózgu	10	
63	Oparzenie II stopnia do 1% powierzchni ciała	1–5	
64	Oparzenie II stopnia od 1% do 15% powierzchni ciała	6–20	
65	Oparzenie II stopnia od 16% do 30% powierzchni ciała	21–35	
66	Oparzenie II stopnia powyżej 30% powierzchni ciała	36–100	
67	Oparzenie III stopnia do 5% powierzchni ciała	1–20	
68	Oparzenie III stopnia od 6% do 10% powierzchni ciała	21–50	
69	Oparzenie III stopnia powyżej 10% powierzchni ciała	51–100	
70	Oparzenie dróg oddechowych leczone w szpitalu	1–100	
71	Odmrożenie II stopnia lub wyższe (za każdy palec ręki lub stopy)	5	
72	Odmrożenie II stopnia lub wyższe – więcej niż jeden palec ręki lub palec stopy	15	
73	Odmrożenie II stopnia lub wyższe nosa lub ucha	20	
74	Uszkodzenia powłok twarzy (blizny i ubytki)	1–20	
75	Blizny powłok klatki piersiowej	1–20	
76	Blizny powłok jamy brzusznej	1–20	
77	Blizny powłok kończyny górnej, dolnej	1–15	

- Ochroną ubezpieczeniową objęty jest bagaż podręczny znajdujący się pod bezpośrednią opieką Ubezpieczonego oraz bagaż, który został:
  - powierzony zawodowemu przewoźnikowi na podstawie odpowiedniego dokumentu przewozowego;
  - oddany za pokwitowaniem do przechowania bagażu;
  - pozostawiony w zamkniętym na zamek indywidualnym pomieszczeniu bagażowym na dworcu lub w hotelu;
  - pozostawiony w zamkniętym na zamek pomieszczeniu w miejscu zakwaterowania Ubezpieczonego (z wyłączeniem namiotu);
  - pozostawiony w zamkniętym na zamek bagażnika pojazdu samochodowego lub w zamkniętym na zamek luku bagażowym, lub na parkingu za pokwitowaniem;
  - pozostawiony w zamkniętej na zamek kabynie przyczepy kempingowej lub jednostki pływającej.

- Towarzystwo wypłaci odszkodowanie za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie bagażu podręcznego Ubezpieczonego wyłącznie w przypadku, gdy nastąpiło to wskutek:
  - wystąpienia zdarzenia losowego: pożar, huragan, powódź, deszcz nawalny, grad, lawina, bezpośrednie uderzenie piorunu, trzęsienie, zapadanie lub osuwanie się ziemi;
  - zniszczenia lub uszkodzenia ubezpieczonego bagażu w czasie akcji ratowniczej, prowadzonej w związku ze zdarzeniami losowymi wymienionymi w pkt. 1);
  - wypadku w komunikacji lądowej, wodnej lub powietrznej;
  - kradzieży z włamaniem do pomieszczeń wymienionych w ust. 2, a także z zamkniętym na zamek bagażnika pojazdu samochodowego lub z zamkniętym na zamek luku bagażowego oraz rabunku;
  - nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, w wyniku którego Ubezpieczony pozbawiony był możliwości zaopiekowania się bagażem i zabezpieczenia go;
  - zaginięcia, w przypadku gdy bagaż znajdował się pod opieką zawodowego przewoźnika, na podstawie dokumentu przewozowego.

- 3) polegające wyłącznie na uszkodzeniu lub zniszczeniu pojemników bagażowych, waliz, toreb, kufrów bagażowych lub plecaków;

- 4) wynikające z wad ubezpieczonego przedmiotu;

- 5) polegające na uszkodzeniu, zniszczeniu bądź utracie rzeczy wskutek ich zużycia, samozapalenia, samozepsucia lub wycieku, a wobec rzeczy tłukących się lub w opakowaniu szklanym – także potłuczenia lub utraty wartości rzeczy uszkodzonej;

- 6) powstałe wskutek kradzieży z włamaniem dokonanej z bagażnika dachowego pojazdu samochodowego, jeżeli chociaż jedna ze ścian bagażnika została wykonana ze słabego materiału (typu brezent), lub gdy bagażnik nie był zamknięty na odpowiedni zamek zabezpieczający;

- 7) powstałe w aparatach i urządzeniach elektrycznych wskutek ich wad lub działania prądu elektrycznego podczas eksploatacji, chyba że działanie prądu elektrycznego spowodowało pożar;

- 8) powstałe wskutek emisji, wycieku lub innej formy przedostania się do powietrza, wody lub gruntu jakichkolwiek substancji;

- 9) będące skutkiem zatrzymania, zniszczenia lub konfiskaty przez organa celne lub inne władze.

2. Ponadto ochroną ubezpieczeniową nie są objęte:
  - srebro, złoto, platyna w złomach i sztabach;
  - środki płatnicze (karty płatnicze, pieniądze, czeki), bilety podróży, bony towarowe, książeczki i bony oszczędnościowe, papiery wartościowe i klucze;
  - sprzęt audiowizualny, sprzęt łączności, sprzęt fotograficzny, z zastrzeżeniem ust. 3;
  - biżuteria, zegarki, dzieła sztuki, antyki oraz zbiory kolekcjonerskie;
  - sprzęt i programy komputerowe oraz dane na nośnikach wszelkiego rodzaju;
  - sprzęt sportowy i pływający;
  - broń wszelkiego rodzaju oraz trofea myśliwskie;
  - paliwa napędowe, akcesoria samochodowe oraz przedmioty stanowiące wyposażenie przyczep kempingowych i łodzi;
  - przedmioty służące działalności handlowej, usługowej lub produkcyjnej;
  - samochody, przyczepy, karawany i inne środki transportu;
  - sprzęt medyczny, lekarstwa, protezy;
  - przedmioty z futra;
  - żywność, alkohol, papierosy.

3. Telefony przenośne, gry wideo, sprzęt fotograficzny i kamery wideo, sprzęt służący do nagrywania i odtwarzania dźwięku i obrazu ubezpieczone są wyłącznie od ryzyka rabunku w przypadku noszenia ich przy sobie, przy czym górną granicę odpowiedzialności Towarzystwa z tytułu wyżej wymienionej szkody stanowi 50% sumy ubezpieczenia bagażu.

## Ograniczenie odpowiedzialności

### § 18

- Niezależnie od wyłączeń generalnych, o których mowa w § 42, Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
  - polegające na uszkodzeniu bądź kradzieży wyposażenia pojazdu samochodowego;
  - wynikające z zagubienia lub pozostawienia przedmiotów;

- Suma ubezpieczenia oraz limity i podlimity sumy ubezpieczenia z tytułu ubezpieczenia bagażu podręcznego określone są w Tabeli zamieszczonej w § 34.

4. Przy ustalaniu rozmiaru szkody nie uwzględnia się:
  - 1) wartości naukowej, kolekcjonerskiej, zabytkowej lub pamiątkowej przedmiotów;
  - 2) kosztów poniesionych na odkażenie pozostałości po szkodzi.
5. Wysokość odszkodowania ustala się na podstawie cen rynkowych obowiązujących w dniu zdarzenia, z uwzględnieniem stopnia zużycia.
6. Wysokość wypłaconego odszkodowania nie może przekraczać wartości faktycznie poniesionej szkody ani obejmować zniszczeń wcześniej powstałych.

## D. ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA UBEZPIECZONEGO

### Przedmiot i zakres ubezpieczenia

#### § 19

Przedmiotem ubezpieczenia jest odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego w życiu prywatnym za szkody osobowe (spowodowanie śmierci, uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia) lub rzeczowe (uszkodzenie lub zniszczenie mienia), wyrządzone czynem niedozwolonym osobom trzecim w trakcie podróży zagranicznej, do naprawienia których Ubezpieczony jest zobowiązany w myśl przepisów prawa kraju, w którym przebywa.

#### § 20

W ramach ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej Towarzystwo odpowiada wyłącznie za szkody, będące następstwem działania lub zaniechania działania przez Ubezpieczonego oraz pod warunkiem, że zdarzenie, następstwem którego jest szkoda, wystąpiło w czasie trwania odpowiedzialności Towarzystwa, a w jego następstwie zostało zgłoszone roszczenie wobec Ubezpieczonego.

#### § 21

1. W granicach swojej odpowiedzialności Towarzystwo zobowiązane jest do:
  - 1) zbadania zasadności roszczeń zgłoszonych wobec Ubezpieczonego;
  - 2) pokrycia kosztów mających zapobiec zwiększeniu rozmiaru szkody;
  - 3) pokrycia kosztów opinii rzeczoznawców, powołanych za zgodą Towarzystwa w celu ustalenia okoliczności lub rozmiaru szkody;
  - 4) wypłaty odszkodowania, które Ubezpieczony jest zobowiązany zapłacić osobie poszkodowanej z tytułu szkód objętych umową na podstawie zawartej lub zatwierdzonej przez Towarzystwo umowy, uznania lub prawomocnego orzeczenia sądu;
  - 5) pokrycia kosztów wynajęcia obrońcy reprezentującego interesy Ubezpieczonego w trakcie procesu, jeżeli został wybrany przez Towarzystwo lub za jego zgodą.
2. Górną granicę odpowiedzialności Towarzystwa w stosunku do jednego Ubezpieczonego, w odniesieniu do wszystkich zdarzeń ubezpieczeniowych powstałych w okresie ubezpieczenia, stanowi suma ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, bez względu na liczbę osób, które spowodowały lub przyczyniły się do powstania szkody.
3. W przypadku naruszenia obowiązku, o którym mowa w § 46 ust. 4 pkt 2), Towarzystwo jest zwolnione z obowiązku świadczenia, chyba że z uwagi na okoliczności sprawy Ubezpieczony nie mógł postąpić inaczej.

### Suma ubezpieczenia gwarancyjna

#### § 22

Suma gwarancyjna oraz limity i podlimity sumy gwarancyjnej z tytułu odpowiedzialności cywilnej Ubezpieczonego określone są w Tabeli zamieszczonej w § 34.

### Ograniczenie odpowiedzialności

#### § 23

1. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z posiadaniem w trakcie podróży zagranicznej:
  - 1) psów;
  - 2) koni;
  - 3) zwierząt dzikich i egzotycznych;
  - 4) broni śnieżnej, kłującej i palnej, jak również używaniem jej w celach sportowych lub w celu samoobrony.
2. Towarzystwo nie obejmuje ochroną ubezpieczeniową szkód nieprzekraczających równowartości 250 euro w odniesieniu do każdego zdarzenia zaistniałego w trakcie trwania odpowiedzialności Towarzystwa, a świadczenie i odszkodowanie należne poszkodowanemu z tytułu każdego z powyższych zdarzeń, jest pomniejszone o taką kwotę.
3. Niezależnie od wyłączeń generalnych, o których mowa w § 42, Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
  - 1) wyrządzone osobom bliskim;
  - 2) wyrządzone umyślnie przez osoby, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
  - 3) za które przysługuje odszkodowanie z tytułu obowiązkowych ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej;
  - 4) wynikające z posiadania, kierowania, używania lub uruchamiania pojazdów mechanicznych, statków powietrznych lub jednostek pływających;

- 5) powstałe w wyniku przeniesienia choroby na inną osobę;
- 6) powstałe wskutek normalnej eksploatacji przedmiotu lub wskutek jego technicznego zużycia;
- 7) będące następstwem odpowiedzialności kontraktowej (za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania);
- 8) powstałe wskutek czynności związanych z wykonywaniem wszelkiego rodzaju pracy, zawodu lub prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej;
- 9) powstałe na terytorium RP lub kraju rezydencji;
- 10) związane z uprawianiem sportów wysokiego ryzyka (kod SWR);
- 11) związane z zawodowym lub wyczynowym uprawianiem sportu lub braniem udziału w zawodach, wyścigach, występach i treningach sportowych (kod WS);
- 12) związane z uprawianiem sportów ekstremalnych (kod SE);
- 13) związane z amatorskim uprawianiem sportów letnich i zimowych (kod AS), chyba że została opłacona dodatkowa składka; w przypadku opłacenia dodatkowej składki suma ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, związanej z amatorskim uprawianiem sportów letnich i zimowych, wynosi równowartość 10 000 euro; w przypadku odpowiedzialności cywilnej Ubezpieczonego za szkody w mieniu, związane z amatorskim uprawianiem sportów letnich i zimowych, łączna wysokość świadczenia Towarzystwa z tego tytułu nie może przekroczyć równowartości 1000 euro.

## E. SPRZĘT SPORTOWY

### Przedmiot i zakres ubezpieczenia

#### § 24

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest sprzęt sportowy Ubezpieczonego będący jego własnością, w czasie podróży zagranicznej.
2. Ochroną ubezpieczeniową objęty jest sprzęt sportowy znajdujący się pod bezpośrednią opieką Ubezpieczonego oraz sprzęt, który został:
  - 1) powierzony zawodowemu przewoźnikowi na podstawie odpowiedniego dokumentu przewozowego;
  - 2) oddany za pokwitowaniem do przechowalni bagażu;
  - 3) pozostawiony w zamkniętym na zamek indywidualnym pomieszczeniu bagażowym na dworcu lub w hotelu;
  - 4) pozostawiony w zamkniętym na zamek pomieszczeniu w miejscu zakwaterowania Ubezpieczonego (z wyłączeniem namiotu);
  - 5) pozostawiony w zamkniętym na zamek bagażniku pojazdu samochodowego lub w zamkniętym na zamek luku bagażowym lub na parkingu za pokwitowaniem;
  - 6) pozostawiony w zamkniętej na zamek kabine przyczepy kempingowej lub jednostki pływającej.
3. Towarzystwo wypłaci odszkodowanie za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie sprzętu sportowego Ubezpieczonego wyłącznie w przypadku, gdy nastąpiło to wskutek:
  - 1) wystąpienia zdarzenia losowego: pożar, huragan, powódź, deszcz nawalny, grad, lawina, bezpośrednie uderzenie piorunu, trzęsienie, zapadanie lub osuwanie się ziemi;
  - 2) zniszczenia lub uszkodzenia ubezpieczonego bagażu w czasie akcji ratowniczej, prowadzonej w związku ze zdarzeniami losowymi wymienionymi w pkt. 1);
  - 3) wypadku w komunikacji lądowej, wodnej lub powietrznej;
  - 4) kradzieży z włamaniem do pomieszczeń wymienionych w ust. 2, a także z zamkniętego na zamek bagażnika pojazdu samochodowego lub z zamkniętego na zamek luku bagażowego oraz rabunku;
  - 5) nieszcześliwego wypadku lub nagłego zachorowania, w wyniku którego Ubezpieczony pozbawiony był możliwości zaopiekowania się sprzętem sportowym i zabezpieczenia go;
  - 6) zaginięcia, w przypadku gdy bagaż znajdował się pod opieką zawodowego przewoźnika, na podstawie dokumentu przewozowego;
  - 7) uszkodzenia lub zniszczenia sprzętu sportowego podczas uprawiania sportu, jeżeli uszkodzenie lub zniszczenie sprzętu sportowego nastąpiło na skutek wystąpienia nieszcześliwego wypadku, poświadczonego diagnozą lekarską podczas podróży zagranicznej.
4. Warunkiem ubezpieczenia nart do uprawiania wszelkich odmian narciarstwa wraz butami narciarskimi, deski do uprawiania snowboardu i wszystkich jego odmian wraz z butami snowboardowymi, deski do uprawiania surfingu i wszystkich jego odmian oraz specjalistycznego sprzętu używanego do nurkowania wraz z ekwipunkiem jest zawarcie umowy ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszcześliwych wypadków z uwzględnieniem odpowiedniej zwyczajki za sport, do którego uprawiania niezbędny jest dany sprzęt sportowy oraz opłacenie składki dodatkowej.

### Suma ubezpieczenia sprzętu sportowego

#### § 25

Suma ubezpieczenia oraz limity i podlimity sumy ubezpieczenia z tytułu ubezpieczenia sprzętu sportowego określone są w Tabeli zamieszczonej w § 34.

## Ograniczenie odpowiedzialności

### § 26

1. Niezależnie od wyłączeń generalnych, o których mowa w § 42, Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za utratę, uszkodzenie, zniszczenie sprzętu sportowego:
  - 1) spowodowane umyślnie przez Ubezpieczonego lub przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
  - 2) spowodowane w związku z uprawianiem sportów w miejscu do tego niedozwolonym;
  - 3) spowodowane w związku z używaniem sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem;
  - 4) zaistniałe podczas przeprowadzki;
  - 5) pozostawionego bez opieki, z zastrzeżeniem § 24 ust. 2 pkt 5);
  - 6) na skutek użytkowania sprzętu sportowego, z zastrzeżeniem § 24 ust. 3 pkt 7);
  - 7) powstałe na skutek konfiskaty, zatrzymania lub zniszczenia sprzętu sportowego przez organa celne lub inne władze państwowe.
2. Wysokość wypłaconego odszkodowania nie może przekraczać wartości faktycznie poniesionej szkody ani obejmować zniszczeń wcześniej powstałych, w tym stopnia naturalnego zużycia ustalonego zgodnie z ust. 3 poniżej.
3. Wysokość odszkodowania za sprzęt sportowy ustala się na podstawie cen rynkowych, obowiązujących w dniu zdarzenia, z uwzględnieniem stopnia zużycia, w wysokości 10% za pierwszy rok, 20% za drugi rok oraz 30% za każdy następny rok, licząc od daty produkcji sprzętu.

## F. UBEZPIECZENIE KOSZTÓW REZYGNACJI Z IMPREZY TURYSTYCZNEJ LUB PRZERWANIA UCZESTNICTWA W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

### Przedmiot i zakres ubezpieczenia

#### § 27

1. Przedmiotem ubezpieczenia są koszty rezygnacji z imprezy turystycznej lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej – z przyczyn losowych wymienionych w ust. 5, niezależnych od Ubezpieczonego.
2. Za koszty rezygnacji z imprezy turystycznej uważa się opłaty przewidziane w pisemnej umowie zawartej z biurem podróży przez Ubezpieczonego, poniesione przez niego w związku z rezygnacją z uczestnictwa w imprezie turystycznej przed jej rozpoczęciem.
3. Za koszty przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej uważa się poniesione przez Ubezpieczającego dodatkowe koszty transportu powrotnego, będące różnicą kosztami transportu powrotnego przewidzianymi w umowie z biurem podróży a kosztami transportu związanymi z wcześniejszym powrotem z imprezy.
4. Towarzystwo zwraca dodatkowe koszty transportu powrotnego odpowiadającego standardowi usług transportowych przewidzianych w umowie z biurem podróży. Koszty transportu są zwracane tylko w przypadku, gdy umowa z biurem podróży obejmuje transport w obie strony.
5. Towarzystwo zwraca opłaty poniesione przez Ubezpieczonego w związku z rezygnacją z imprezy turystycznej lub jej przerwaniem, jedynie gdy wynikają one z następujących powodów:
  - 1) nieszcześliwy wypadek, nagłe zachorowanie, przedwczesny poród Ubezpieczonego – jeżeli uniemożliwiają jego uczestnictwo w imprezie lub powodują śmierć Ubezpieczonego;
  - 2) nieszcześliwy wypadek, nagłe zachorowanie, przedwczesny poród osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub śmierć osoby bliskiej;
  - 3) zdarzenie losowe, bezwzględnie wymagające obecności Ubezpieczonego w miejscu zamieszkania w dniu planowanego wyjazdu – włamanie do mieszkania, pożar, zalanie, huragan czy inne zdarzenie losowe, zaistniałe w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego;
  - 4) bezwarunkowe wezwanie przez władze administracyjne RP doręczone Ubezpieczonemu w czasie pobytu Ubezpieczonego za granicą, z wyjątkiem wezwania przez władze wojskowe;
  - 5) wystąpienie szkody powstałej w wyniku kradzieży z włamaniem, rabunku lub pożaru w zakładzie pracy, w którym Ubezpieczony jest pracodawcą, wymagającej jego obecności w miejscu zamieszkania;
  - 6) śmierć, nieszcześliwy wypadek, przedwczesny poród lub nagłe zachorowanie osoby towarzyszącej w wyjeździe, zgłoszonej przez Ubezpieczonego przy podpisywaniu umowy z biurem podróży – jedynie, jeżeli umowa dotyczy wynajmu domu lub mieszkania (apartamentu) wakacyjnego, a cena wynajmu została ustalona łącznie dla wskazanej liczby osób. Liczba zgłoszonych osób nie może być większa niż dopuszczona umową z biurem podróży.

## Suma ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej

### § 28

- Sumę ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej stanowi cena imprezy turystycznej.
- Odpowiedzialność Towarzystwa ograniczona jest sumą ubezpieczenia, o której mowa w ust. 1, z zastrzeżeniem że odpowiedzialność Towarzystwa na jedną osobę nie przekracza 4000 euro.
- W przypadku rezygnacji z imprezy turystycznej Ubezpieczony, z zastrzeżeniem ust. 2, otrzyma świadczenie w wysokości 80% lub 100% poniesionych, a niezrefundowanych kosztów, w zależności od postanowień umowy generalnej ubezpieczenia.

## Ograniczenie odpowiedzialności

### § 29

- Niezależnie od wyłączeń generalnych, o których mowa w § 42, Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności w przypadku poinformowania organizatora imprezy o odwołaniu uczestnictwa w imprezie turystycznej i jego przyczynach w terminie późniejszym niż 2 dni od zaistnienia zdarzenia uzasadniającego odwołanie.
- Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli rezygnacja z imprezy turystycznej lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej jest związane z:
  - ciężką i jej powikłaniami;
  - zaburzeniami umysłowymi lub emocjonalnymi;
  - badaniami lekarskimi niewynikającymi z nagłej potrzeby;
  - zaniebdaniem otrzymania właściwych szczepień ochronnych przed wyjazdem;
  - następstwem choroby przewlekłej, nowotworowej, stwierdzonej u Ubezpieczonego lub osoby bliskiej przed zawarciem umowy ubezpieczenia, zaburzeń psychicznych, depresji, wad wrodzonych (w przypadku choroby przewlekłej lub nowotworowej stwierdzonej u Ubezpieczonego lub osoby bliskiej istnieje możliwość wyłączenia odpowiedzialności Towarzystwa, pod warunkiem opłacenia dodatkowej składki).
- Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności, jeśli Ubezpieczony w związku z tym samym zdarzeniem uzyska świadczenie z tytułu innej umowy ubezpieczenia lub świadczenie to zostało pokryte przez inne instytucje.
- Towarzystwo nie zwraca dodatkowych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego w związku ze zgłoszeniem rezygnacji z imprezy turystycznej lub przerwania uczestnictwa, niewliczonych w cenę imprezy (wizy, telefony, szczepienia).

## ROZDZIAŁ III

### POSTANOWIENIA WSPÓLNE

#### Umowa generalna ubezpieczenia i umowy ubezpieczenia

##### § 30

Umowa generalna ubezpieczenia i umowy ubezpieczenia mogą być zawierane na warunkach uzgodnionych przez Strony, od-

miennych od postanowień OWU Kontynenty. Nie dotyczy to jednak wymogu wynikającego z § 31.

##### § 31

- Umowa generalna ubezpieczenia winna obejmować swoim zakresem co najmniej koszty leczenia i natychmiastowej pomocy assistance oraz następstwa nieszczęśliwych wypadków.
- Umowę generalną ubezpieczenia zawiera się na okres nie krótszy niż 12 miesięcy.

#### Treść umowy ubezpieczenia

##### § 32

- Treść umowy ubezpieczenia zawarta jest w OWU Kontynenty, w umowie generalnej ubezpieczenia oraz we wniosku o ubezpieczenie.
- W umowach ubezpieczenia uczestników tej samej imprezy turystycznej, objętych jednakowym zakresem ubezpieczenia, ustala się składkę w tej samej wysokości i takie same sumy ubezpieczenia.

#### Zawarcie umowy ubezpieczenia

##### § 33

- Umowę ubezpieczenia zawiera się na wniosek Ubezpieczającego złożony w trybie i terminie określonych w umowie generalnej ubezpieczenia.
- Umowa ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej lub przerwania w niej uczestnictwa może być zawarta w terminie najpóźniej 5 dni od daty zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej i wpłaty całości lub części zaliczki. W przypadku gdy do rozpoczęcia imprezy turystycznej jest mniej niż 30 dni, umowę ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej lub przerwania w niej uczestnictwa można zawrzeć jedynie w dniu zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej.
- Dokumentem niezbędnym do zawarcia umowy ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej lub przerwania w niej uczestnictwa jest umowa uczestnictwa Ubezpieczonego w imprezie turystycznej.
- Umowę ubezpieczenia można zawrzeć na okres minimalnie od 1 dnia do maksymalnie 12 miesięcy.
- W celu potwierdzenia zawarcia umowy ubezpieczenia Ubezpieczony otrzymuje certyfikat ubezpieczenia.

#### Sumy ubezpieczenia i suma gwarancyjna

##### § 34

- Sumy ubezpieczenia i suma gwarancyjna stanowią górny limit odpowiedzialności Towarzystwa w odniesieniu do jednej podróży zagranicznej dla jednego Ubezpieczonego z tytułu umowy ubezpieczenia, dla której sumy te zostały określone.
- Sumy ubezpieczenia i suma gwarancyjna ulegają zmniejszeniu o każdą wypłaconą kwotę świadczenia lub odszkodowania z tytułu umowy ubezpieczenia, dla której sumy zostały określone, w odniesieniu do jednej podróży zagranicznej dla jednego Ubezpieczonego.
- Sumy ubezpieczenia i sumę gwarancyjną dla poszczególnych rodzajów ubezpieczeń przedstawia poniższa tabela.

## Ochrona ubezpieczeniowa

### § 35

- O ile umowa generalna ubezpieczenia nie stanowi inaczej, ochrona ubezpieczeniowa z tytułu ubezpieczenia:
  - kosztów leczenia i natychmiastowej pomocy assistance, następstw nieszczęśliwych wypadków, bagażu podróznego, odpowiedzialności cywilnej i sprzętu sportowego:
    - rozpoczyna się z chwilą przekroczenia przez Ubezpieczonego granicy RP lub kraju rezydencji, w czasie podróży za granicę w ramach imprezy turystycznej, nie wcześniej jednak niż od początku dnia określonego w umowie uczestnictwa jako data rozpoczęcia imprezy turystycznej, a w odniesieniu do imprez turystycznych „z dojazdem własnym uczestnika” rozpoczyna się na wskazaną przez Ubezpieczonego liczbę dni przed właściwym terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej, określonym w umowie uczestnictwa, nie wcześniej jednak niż z chwilą przekroczenia przez Ubezpieczonego granicy RP lub kraju rezydencji, o ile Ubezpieczony opłaci składkę za okres dojazdu własnego,
    - kończy się z chwilą zakończenia przez Ubezpieczonego tej podróży powrotnej z zagranicy – przekroczenia granicy RP lub kraju rezydencji, nie później jednak niż z upływem dnia określonego w umowie uczestnictwa jako dzień zakończenia imprezy turystycznej, a w odniesieniu do imprez turystycznych „z dojazdem własnym uczestnika” – z chwilą zakończenia przez Ubezpieczonego podróży powrotnej z zagranicy, przekroczenia granicy RP lub kraju rezydencji, nie później jednak niż na wskazaną przez Ubezpieczonego liczbę dni po właściwym terminie zakończenia imprezy turystycznej, określonym w umowie uczestnictwa, o ile Ubezpieczony opłaci składkę za okres dojazdu własnego;
  - kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej lub wcześniej- szego z niej powrotu – rozpoczyna się z dniem zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej, natomiast kończy się z dniem zakończenia imprezy turystycznej, nie później jednak niż z datą zakończenia imprezy turystycznej określoną w umowie uczestnictwa w imprezie turystycznej.
- Okres ubezpieczenia wskazany jest w umowie ubezpieczenia.
- Przedłużenie okresu ubezpieczenia może nastąpić jedynie przed jego upływem i wymaga wystawienia nowego certyfikatu ubezpieczenia.
- Odpowiedzialność Towarzystwa obejmuje wyłącznie zdarzenia ubezpieczeniowe, które mają miejsce w okresie udzielania ochrony ubezpieczeniowej z danego tytułu.

#### Odstąpienie od umowy generalnej ubezpieczenia

##### § 36

- Jeżeli umowa generalna ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy generalnej ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy Towarzystwo 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. Odstąpienie od umowy generalnej ubezpieczenia nie zwalnia

Zakres ubezpieczenia	Suma ubezpieczenia/ Suma gwarancyjna
KOSZTY LECZENIA I NATYCHMIASTOWEJ POMOCY ASSISTANCE	do 10 000 lub 20 000 EUR dla strefy A do 30 000 lub 50 000 EUR dla strefy B
Ambulatorium	do wysokości sumy ubezpieczenia KL, z wyjątkiem USA, Kanady, Japonii, Australii i Wysp Karaibskich – limit 2000 EUR
Transport Ubezpieczonego do placówki medycznej, między placówkami medycznymi	do wysokości sumy ubezpieczenia KL
Koszty transportu do Rzeczypospolitej Polskiej lub kraju rezydencji	do wysokości sumy ubezpieczenia KL
Leczenie stomatologiczne	do 250 EUR
Naprawa lub zakup protez, okularów	do 10% sumy ubezpieczenia KL
Transport Ubezpieczonego do RP	do wysokości sumy ubezpieczenia KL
Transport zwłok Ubezpieczonego	do wysokości sumy ubezpieczenia KL
Zakup trumny lub koszty kremacji i zakupu urny	do 1250 EUR
Koszty rekonwalescencji Ubezpieczonego	do 100 EUR za dzień, maksymalnie do 7 dni
Koszty wyżywienia i zakwaterowania osoby towarzyszącej	do 100 EUR za dzień, maksymalnie do 7 dni
Koszty podróży osoby wezwanej do towarzyszenia	do 2000 EUR
Koszty transportu Ubezpieczonego w celu kontynuacji podróży	do 500 EUR

Zakres ubezpieczenia	Suma ubezpieczenia/ Suma gwarancyjna
Koszty ratownictwa	do 5000 EUR
Zastępczy kierowca w celu powrotu Ubezpieczonego jego samochodem	do 1000 EUR
NNW	2000 EUR dla strefy A 4000 EUR dla strefy B
Świadczenie z tytułu całkowitego uszczerbku na zdrowiu	100% sumy ubezpieczenia NNW
Świadczenie z tytułu częściowego uszczerbku na zdrowiu	określony % sumy ubezpieczenia NNW
Świadczenie w przypadku śmierci	50% sumy ubezpieczenia NNW
BAGAŻ PODRÓŻNY	do 200 EUR dla strefy A do 400 EUR dla strefy B
OC	do 50 000 EUR
Szkody w mieniu (maks. do 10% sumy gwarancyjnej)	do 5000 EUR
Szkody na osobie	do 50 000 EUR
OC związana z amatorskim uprawianiem sportów lotnych i zimowych	do 10 000 EUR
Szkody w mieniu (maks. do 10% sumy gwarancyjnej)	do 1000 EUR
Szkody na osobie	do 10 000 EUR
SPRZĘT SPORTOWY	do 700 EUR
KOSZTY REZYGNACJI Z IMPREZY TURYSTYCZNEJ	cena imprezy – nie więcej niż 4000 EUR na osobę



Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Towarzystwo udzielało ochrony ubezpieczeniowej.

- Oświadczenie o odstąpieniu od umowy generalnej ubezpieczenia powinno być złożone w formie pisemnej.

#### § 37

Rozwiązanie umowy generalnej ubezpieczenia nie ogranicza ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z umów ubezpieczenia zawartych na jej podstawie.

#### Składka

##### § 38

- Składkę oblicza się na podstawie taryfy składek Towarzystwa.
- Składka uzależniona jest w szczególności od: okresu ubezpieczenia, zakresu ubezpieczenia, strefy terytorialnej, wysokości sum ubezpieczenia i sumy gwarancyjnej.
- Składka ustalana jest w euro.
- Składka płatna jest w złotych, w wysokości równoważności w złotych kwoty wyrażonej w euro, przeliczanej zgodnie ze średnim kursem z ostatniej tabeli NBP obowiązującej w ostatnim dniu miesiąca poprzedzającego miesiąc zawarcia umowy ubezpieczenia, na wskazany rachunek bankowy.
- za dopłatą dodatkowej składki zakres ubezpieczenia może zostać rozszerzony o ryzyka związane z:
  - wykonywaniem pracy fizycznej za granicą (kod PF);
  - uprawianiem sportów wysokiego ryzyka (kod SWR);
  - zawodowym i wyczynowym uprawianiem sportu lub braniem udziału w zawodach, wyścigach, występach i treningach sportowych (kod WS);
  - uprawianiem sportów ekstremalnych (kod SE);
  - następstwami chorób przewlekłych i nowotworowych (kod CP) zarówno do ubezpieczenia KL i NNW, jak i do ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej lub przerwania w niej uczestnictwa;
  - uprawianiem amatorskich sportów letnich i zimowych (kod AS).

#### Zwrot składki

##### § 39

- Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
- Zwrotu składki dokonuje się w złotych, w wysokości stanowiącej równoważność kwoty wyrażonej w euro, przeliczonej z zastosowaniem średniego kursu z ostatniej tabeli NBP obowiązującej w ostatnim dniu miesiąca poprzedzającego miesiąc zawarcia umowy ubezpieczenia.

#### Ustalenie i wypłata odszkodowań i świadczeń

##### § 40

- Jeżeli Ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie dopełnił któregokolwiek z obowiązków wymienionych w niniejszych OWU i miało to wpływ na zakres odpowiedzialności Towarzystwa lub wysokość świadczenia lub odszkodowania, Towarzystwo może odmówić wypłaty odszkodowania lub świadczenia w takim stopniu, w jakim niedopełnienie tych obowiązków przyczyniło się do zwiększenia szkody lub wysokości świadczenia Towarzystwa lub uniemożliwiło Towarzystwu ustalenie okoliczności i skutków wypadku.
- Ustalenie zasadności roszczenia i wysokości świadczenia i odszkodowania następuje na podstawie pełnej dokumentacji, określonej w niniejszych OWU lub wskazanej przez Towarzystwo, przedłożonej przez Ubezpieczonego, Uprawnionego lub osobę trzecią.
- Po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną ubezpieczeniową, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, Towarzystwo informuje o tym Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz podejmuje występowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia lub odszkodowania, a także informuje osobę występującą z roszczeniem, na piśmie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności Towarzystwa lub wysokości świadczenia lub odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania. W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek zawiadomienie o wystąpieniu zdarzenia losowego może zgłosić również Ubezpieczony albo jego spadkobiercy. W tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z umowy ubezpieczenia. Terminu określonego powyżej oraz postanowień ust. 2 powyżej nie stosuje się do ubezpieczenia assistance (świadczenia pomocy na korzyść osób, które popadły w trudności w czasie podróży lub podczas nieobecności w miejscu zamieszkania), jeżeli świadczenie jest spełnione bezpośrednio po zgłoszeniu zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową lub bez przeprowadzania postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia.
- Towarzystwo zobowiązane jest do wypłaty świadczenia lub odszkodowania w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia objętego zakresem ubezpieczenia. Gdyby wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia prawa do świadczenia lub odszkodowania lub

jego wysokości okazało się niemożliwe w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym, Towarzystwo wypłaci świadczenie lub odszkodowanie w terminie 14 dni, licząc od dnia, w którym przy dochowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.

- Jeżeli wypłata świadczenia lub odszkodowania nie jest możliwa w terminach określonych w ust. 4, Towarzystwo zawiadomi pisemnie osobę zgłaszającą roszczenie oraz Ubezpieczonego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie, o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także wypłaci bezsporną część świadczenia lub odszkodowania.
- Świadczenie lub odszkodowanie wypłaca się na terytorium RP w złotych, według średniego kursu, zgodnie z ostatnią tabelą kursów NBP ogłoszoną w dniu zdarzenia, Ubezpieczonemu lub Uprawnionemu, z wyjątkiem kosztów zwracanych bezpośrednio za granicą wykonawcom usług oraz świadczeń pieniężnych objętych usługami assistance lub kosztów leczenia, jak też świadczeń lub odszkodowań wypłacanych za granicami RP z tytułu odpowiedzialności cywilnej.
- Jeżeli świadczenie lub odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Towarzystwo informuje o tym na piśmie osobę występującą z roszczeniem oraz Ubezpieczonego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie, wskazując na okoliczności oraz na podstawie prawnej uzasadniające całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia lub odszkodowania. Informacja ta zawiera pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.
- Jeżeli osoba dochodząca świadczenia lub odszkodowania nie zgadza się z ustaleniami Towarzystwa, co do odmowy zaspokojenia roszczenia lub wysokości świadczenia lub odszkodowania, może w ciągu 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia zgłosić na piśmie odwołanie do Towarzystwa.

#### Przejście roszczeń na Towarzystwo

##### § 41

- Z dniem zapłaty odszkodowania przez Towarzystwo roszczenie Ubezpieczonego wobec osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzi na Towarzystwo, do wysokości wypłaconego odszkodowania.
- Na Towarzystwo nie przechodzi roszczenie Ubezpieczonego wobec osób, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
- W razie zajścia wypadku Ubezpieczony jest zobowiązany zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
- Jeżeli Ubezpieczony bez zgody Towarzystwa zrzekł się roszczenia wobec osoby odpowiedzialnej za szkodę lub w nie należyty sposób wykonuje obowiązki wymienione w ust. 3, Towarzystwo jest zwolnione z obowiązku świadczenia w takim zakresie, w jakim uniemożliwiło to dochodzenie roszczeń regresowych wobec osoby odpowiedzialnej za szkodę. Jeżeli zostało to ujawnione lub miało miejsce po wypłaceniu odszkodowania, Ubezpieczony zobowiązany jest na żądanie Towarzystwa do zwrotu takiej części wypłaconego odszkodowania, z której Towarzystwo byłoby zwolnione zgodnie z zasadami określonymi w zdaniu poprzedzającym.

#### Generalne wyłączenia odpowiedzialności Towarzystwa

##### § 42

- Towarzystwo nie odpowiada za szkody powstałe wskutek umyślnego lub rażąco niedbalnego działania lub zaniechania działania Ubezpieczonego, chyba że zapłata odszkodowania w danych okolicznościach odpowiada względem słuszności.
- Towarzystwo nie odpowiada za szkody powstałe podczas podróży zagranicznej, jeżeli jej celem jest podjęcie leczenia przez Ubezpieczonego.
- Ochroną ubezpieczeniową Towarzystwa nie są objęte zdarzenia, jeżeli powstały w przypadku:
  - działania wojennych, aktów terroryzmu, stanu wojennego, stanu wyjątkowego lub udziału Ubezpieczonego w zamieszkach, rozruchach, strajkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg i bójkach, z zastrzeżeniem że ochrona ubezpieczeniowa istnieje w przypadku, gdy podczas podróży zagranicznej Ubezpieczony został poszkodowany na skutek działań wojennych, aktów terroryzmu lub wojny domowej; powyższa ochrona wygasa z końcem 7. dnia od rozpoczęcia wojny, aktów terroryzmu lub wojny domowej na terytorium kraju, w którym przebywa Ubezpieczony; odpowiedzialność Towarzystwa jednak nie istnieje, gdy podróż zagraniczna odbywa się do kraju, na którego terytorium wojna lub wojna domowa już trwa, a także gdy Ubezpieczony bierze aktywny (czynny) udział w wojnie, aktach terroryzmu lub wojnie domowej; nie podlegają ochronie Towarzystwa również wypadki spowodowane bronią atomową, biologiczną i chemiczną;
  - uczestnictwa w zakładach;
  - choroby psychicznej, niedorozwoju umysłowego lub zaburzeń psychicznych Ubezpieczonego oraz ich skutków;
  - ataku konwulsji lub epilepsji;

- wypadku powstałego wskutek stanu nietrzeźwości Ubezpieczonego lub zażycia narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych (w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii), lub leków niezaleconych przez lekarza lub użytych niezgodnie z zaleceniami lekarza, kierowania pojazdem bez wymaganych prawem danego kraju uprawnień albo uświadczania lub popełnienia przez Ubezpieczonego czynu spełniającego ustawowe znamiona przestępstwa;
- uczestnictwa w wyścigach pojazdów motorowych i motorowodnych, jazdy na odcinkach przeznaczonych do szybkiej jazdy, rajdów, jak również innej jazdy pojazdami motorowymi, w której chodzi o rywalizację, pomimo opłacenia dodatkowej składki z tytułu sportów wysokiego ryzyka;
- wypadków, którym uległa osoba ubezpieczona, uczestnicząc jako kierowca lub pasażer pojazdu motorowego w imprezach, łącznie z towarzyszącymi tym imprezom ćwiczeniami lub treningami, których celem jest osiąganie najwyższych prędkości;
- wypadku lotniczego, jeżeli Ubezpieczony był kierującym lub pasażerem samolotu nielicencjonowanych linii lotniczych;
- pełnienia przez Ubezpieczonego czynnej służby w siłach zbrojnych;
- samobójstwa lub uświadczania popełnienia samobójstwa, dokonania samookaleczenia przez Ubezpieczonego.
- uprawianiu narciarstwa lub snowboardu poza trasami zjazdowymi lub do tego wyznaczonymi, chyba że została opłaconą dodatkowa składka z tytułu sportów wysokiego ryzyka (kod SWR).

#### Generalne obowiązki Ubezpieczającego i Ubezpieczonego

##### § 43

- Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości Towarzystwa wszystkie znane sobie okoliczności, o które Towarzystwo zapytywało w formularzu oferty (wniosku) albo przed zawarciem umowy ubezpieczenia w innych pismach. Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę ubezpieczenia przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez Towarzystwo umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.
- W czasie trwania umowy ubezpieczenia Ubezpieczający zobowiązany jest zgłaszać zmiany okoliczności, o których mowa w ust. 1. Ubezpieczający zobowiązany jest zawiadamiać o tych zmianach Towarzystwo niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
- W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ust. 1 i 2 spoczywają zarówno na Ubezpieczającym, jak i na Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy ubezpieczenia na jego rachunek.
- Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 1-3 nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ust. 1-3 doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek ubezpieczeniowy przewidziany umową ubezpieczenia i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
- Ubezpieczający ma obowiązek opłacenia składki w wysokości i terminie określonych w umowie generalnej ubezpieczenia.
- W przypadku umowy ubezpieczenia zawieranej na cudzy rachunek, o ile konieczna jest zgoda Ubezpieczonego na udzielenie ochrony ubezpieczeniowej lub Ubezpieczony zgadza się na finansowanie kosztu składki ubezpieczeniowej, Ubezpieczający przekazuje osobom zainteresowanym, przed przystąpieniem do umowy ubezpieczenia, na piśmie lub – jeżeli osoba zainteresowana wyrazi na to zgodę – na innym trwałym nośniku ogólne warunki ubezpieczenia wraz z załącznikami.

#### Obowiązki Ubezpieczonego oraz postępowanie związane z ubezpieczeniem kosztów leczenia i natychmiastowej pomocy assistance oraz ubezpieczeniem następstw nieszczęśliwych wypadków

##### § 44

- Ubezpieczony jest zobowiązany zapobiec, w miarę możliwości, zwiększeniu się szkody i ograniczyć jej konsekwencje.
- W razie wystąpienia zdarzenia objętego umową ubezpieczenia Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu zobowiązani są:
  - przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie i niezwłocznie – najpóźniej w ciągu 48 godzin od zdarzenia skutkującego odpowiedzialnością Towarzystwa – zgłosić telefonicznie prośbę o pomoc do Centrum Alarmowego; numer telefonu Centrum Alarmowego podany jest na certyfikacie, potwierdzającym zawarcie ubezpieczenia, czynny jest 7 dni w tygodniu, przez całą dobę; informacje udzielane są w języku polskim;
  - wyjaśnić pracownikowi Centrum Alarmowego okoliczności, w jakich Ubezpieczony się znajduje, jakiej pomocy

potrzebuje oraz podać niezbędne informacje o ubezpieczeniu, tj.:

- a) numer polisy,
  - b) imię i nazwisko Ubezpieczonego,
  - c) numer telefonu, pod którym Centrum Alarmowe może skontaktować się z Ubezpieczonym bądź jego przedstawicielem;
- 3) umożliwić lekarzom Centrum Alarmowego dostęp do wszystkich informacji medycznych, w niezbędnym zakresie;
  - 4) stosować się do zaleceń Centrum Alarmowego, udzielając informacji i niezbędnych pełnomocnictw;
  - 5) umożliwić Centrum Alarmowemu dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności powstania szkody, zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień.
3. W celu pokrycia kosztów leczenia szpitalnego i ambulatoryjnego, jak też kosztów transportu medycznego i transportu zwłok, należy skontaktować się z Centrum Alarmowym.
  4. Jeżeli Ubezpieczony z powodów od niego niezależnych nie dopełnił obowiązków, o których mowa w ust. 2, oraz gdy poniosł na miejscu zdarzenia wydatki związane z kosztami leczenia lub natychmiastową pomocą assistance, zobowiązany jest zgłosić roszczenie wobec Towarzystwa w formie pisemnej w ciągu 7 dni od daty powrotu do RP lub kraju rezydencji. Dokumentację należy przesać na adres Towarzystwa wskazany w certyfikacie.

W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych powyżej, Towarzystwo może zmniejszyć świadczenie w takim stopniu, w jakim naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Towarzystwu ustalenie okoliczności i skutków wypadku.

5. Zgłoszenie roszczenia o wypłatę świadczenia lub odszkodowania z tytułu ubezpieczenia kosztów leczenia i natychmiastowej pomocy assistance powinno zawierać:
  - 1) numer umowy generalnej wskazany na certyfikacie ubezpieczenia;
  - 2) szczegółowy opis okoliczności zaistnienia zdarzenia;
  - 3) orzeczenie lekarskie opisujące rodzaj i charakter obrażeń, zawierające dokładną diagnozę oraz zalecone leczenie;
  - 4) wszystkie faktury, rachunki, świadectwa szpitalne, które umożliwią Towarzystwu określenie łącznych kosztów leczenia poniesionych przez Ubezpieczonego.
6. W razie nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczony zobowiązany jest:
  - 1) uzyskać dokumentację medyczną stwierdzającą rozpoznanie – diagnozę lekarską;
  - 2) w ciągu 7 dni od daty powrotu do RP lub kraju rezydencji zawiadomić Towarzystwo o zaistniałym wypadku poprzez dostarczenie:
    - a) wypełnionego formularza zgłoszenia wypadku, ze szczególnym uwzględnieniem okoliczności wypadku,
    - b) dokumentów niezbędnych do ustalenia zasadności i wysokości świadczenia, w tym dokumentacji medycznej z miejsca wypadku, potwierdzającej okoliczności wypadku i rodzaj urazu, a w przypadku braku takiej dokumentacji – inne dowody potwierdzające, że wypadek miał miejsce podczas podróży zagranicznej, dokumentu uprawniającego do kierowania pojazdem, oryginałów opłaconych rachunków.
  7. W razie śmierci Ubezpieczonego – Uposażony wyznaczony imiennie zobowiązany jest przedłożyć oprócz dokumentów określonych w ust. 6 dokument tożsamości oraz kopię aktu zgonu, a w przypadku braku osoby wyznaczonej imiennie – występujący o wypłatę świadczenia członek rodziny obowiązany jest przedłożyć dokumenty stwierdzające pokrewieństwo lub powinowactwo z Ubezpieczonym.
8. Ubezpieczony, na wniosek Towarzystwa, zobowiązany jest do:
  - 1) poddania się badaniom lekarskim lub diagnostycznym, z minimalnym ryzykiem, z wyłączeniem badań genetycznych, w celu określenia stanu zdrowia lub ustalenia stopnia trwałego inwalidztwa, uszczerbku na zdrowiu; koszty przeprowadzenia tych badań ponosi Towarzystwo;
  - 2) udostępnienia wyników badań lub dokumentów medycznych dotyczących przebiegu leczenia lub udzielenia zgody na wystąpienie przez Towarzystwo do odpowiednich osób lub instytucji o udostępnienie tych danych lub dokumentów;
  - 3) udzielenia Towarzystwu 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, ustalenia prawa do świadczenia z tytułu umowy ubezpieczenia i wysokości tego świadczenia, i zwolnienia tych podmiotów z obowiązku zachowania tajemnicy związanej z udzielonymi świadczeniami zdrowotnymi.

### Obowiązki Ubezpieczonego oraz postępowanie w razie zaistnienia szkody z ubezpieczenia bagażu podróжного oraz sprzętu sportowego

#### § 45

1. Ubezpieczony jest zobowiązany do stosowania przepisów mających na celu zapobieganie powstawaniu szkód, a zwłaszcza do zachowania należytej staranności w strzeżeniu mienia.

2. Odszkodowanie z tytułu utraty bagażu podróжного i sprzętu sportowego przysługuje Ubezpieczonemu pod warunkiem, iż bagaż podróжный i/lub sprzęt sportowy nie zostanie przez Ubezpieczonego odzyskany. W przypadku gdy bagaż podróжный i/lub sprzęt sportowy, za który zostało wypłacone odszkodowanie, zostanie przez Ubezpieczonego odzyskany w stanie nieuszkodzonym, Ubezpieczony zobowiązany jest do zwrotu kwoty wypłaconego odszkodowania, a Towarzystwo pokrywa jedynie koszty niezbędne do odzyskania bagażu podróжного i/lub sprzętu sportowego (jednak nie więcej niż do wysokości odszkodowania, jakie byłoby należne, gdyby bagaż podróжный i/lub sprzęt sportowy nie został odzyskany).
3. W razie zaistnienia szkody Ubezpieczony jest zobowiązany do:
  - 1) zapobiegania zwiększeniu się rozmiarów szkody;
  - 2) zabezpieczenia dowodów zaistnienia szkody, zarówno w przypadku utraty, zniszczenia, jak i uszkodzenia bagażu lub sprzętu sportowego;
  - 3) zabezpieczenia rzeczy zniszczonych lub uszkodzonych, w celu umożliwienia dokonania ich oględzin przez przedstawiciela Towarzystwa;
  - 4) niezwłocznego, nie później jednak niż w ciągu 24 godzin od zajścia zdarzenia, zawiadomienia policji o każdym wypadku kradzieży z włamaniem, rabunku lub zaginięcia przedmiotów objętych ubezpieczeniem, i uzyskania pisemnego potwierdzenia tego faktu z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów (rodzaj, ilość) z podaniem ich wartości;
  - 5) zawiadomienia właściwego przewoźnika lub kierownictwa hotelu, domuczasowego, kempingu, pensjonatu lub innego miejsca wypoczynku o każdym wystąpieniu szkody, która powstała w publicznym środku komunikacji lub miejscu zakwaterowania i uzyskania pisemnego potwierdzenia tego zawiadomienia, z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów (rodzaj, ilość) z podaniem ich wartości;
  - 6) w razie całkowitego lub częściowego zniszczenia przedmiotów wskutek wystąpienia zdarzenia losowego albo akcji ratowniczej – uzyskania od odpowiednich władz pisemnego potwierdzenia zaistnienia szkody, z wyszczególnieniem utraconych przedmiotów (rodzaj, ilość), zgłoszenia roszczenia o wypłatę odszkodowania do Towarzystwa w terminie 7 dni od daty powrotu do RP lub kraju rezydencji; w razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych powyżej, Towarzystwo może zmniejszyć odpowiednio świadczenie w takim stopniu, w jakim naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Towarzystwu ustalenie okoliczności i skutków wypadku;
  - 7) dopilnowania, aby zgłoszenie zawierało:
    - a) numer polisy;
    - b) szczegółowy opis okoliczności zaistnienia szkody;
    - c) spis uszkodzonych lub utraconych przedmiotów, z określeniem ich wartości oraz roku nabycia;
    - d) dowody potwierdzające utratę, zniszczenie lub uszkodzenie bagażu lub sprzętu sportowego;
    - e) w przypadku uszkodzenia lub zniszczenia sprzętu sportowego – rachunki za jego naprawę, z zastrzeżeniem że wszystkie naprawy, niezależnie od miejsca powstania uszkodzenia, dokonywane są w RP;
    - f) dowody potwierdzające zakup sprzętu sportowego.
  - 8) zachowania uszkodzonego sprzętu sportowego, w przypadku jego uszkodzenia lub zniszczenia, w celu ewentualnego okazania Towarzystwu.

### Obowiązki Ubezpieczonego oraz postępowanie w razie zaistnienia szkody z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej

#### § 46

1. Ubezpieczony jest zobowiązany zapobiec, w miarę możliwości, zwiększeniu się szkody i ograniczyć jej konsekwencje.
2. W przypadku gdy Ubezpieczony otrzymał informację o wystąpieniu przeciwko niemu na drodze sądowej, zobowiązany jest o tym fakcie powiadomić Towarzystwo, nawet w przypadku gdy już wcześniej zgłosił zaistnienie zdarzenia ubezpieczeniowego.
3. Towarzystwo nie odpowiada za koszty wynikające z braku zgody Ubezpieczonego na zawarcie przez Towarzystwo umowy z poszkodowanym lub zaspokojenie jego roszczeń.
4. Po każdym zdarzeniu, którego następstwem jest wyrządzenie przez Ubezpieczonego szkody, Ubezpieczony zobowiązany jest:
  - 1) niezwłocznie powiadomić Centrum Alarmowe, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia zaistnienia zdarzenia mogącego go obciążać odpowiedzialnością cywilną, i stosować się do zaleceń Centrum Alarmowego; w razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych powyżej Towarzystwo może zmniejszyć świadczenie w takim stopniu, w jakim naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Towarzystwu ustalenie okoliczności i skutków wypadku;
  - 2) bez zgody Centrum Alarmowego nie uznawać ani nie zaspokajać roszczeń poszkodowanego, jak też nie zawierać z nim jakiegokolwiek umowy czy ugody, dotyczącej zgłoszonych przez niego roszczeń;

- 3) udzielić pełnomocnictwa osobie wskazanej przez Centrum Alarmowe na przeprowadzenie sprawy lub odwołanie się do sądu cywilnego, jeżeli przeciwko niemu poszkodowany wystąpił na drogę sądową, o ile takie żądanie zostanie zgłoszone przez Centrum Alarmowe;
- 4) przekazać do Centrum Alarmowego, natychmiast po otrzymaniu, każde wezwanie, pozew i wszelkie inne pisma sądowe doręczone Ubezpieczonemu.

### Obowiązki Ubezpieczonego oraz postępowanie w przypadku konieczności rezygnacji z imprezy turystycznej lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej

#### § 47

1. W przypadku konieczności rezygnacji z imprezy turystycznej Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w ciągu 2 dni od zdarzenia powodującego konieczność anulowania imprezy, poinformować pisemnie o tym fakcie organizatora imprezy turystycznej. Niedotrzymanie terminu może skutkować ograniczeniem świadczenia do kwoty, jaka wynikałaby z kosztów rezygnacji z imprezy obowiązującej u danego organizatora imprezy w dniu zaistnienia zdarzenia.
2. Ubezpieczony zobowiązany jest powiadomić Towarzystwo pisemnie o konieczności rezygnacji z imprezy turystycznej w terminie 7 dni od daty zdarzenia wymienionego w § 27 ust. 5. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych powyżej, Towarzystwo może zmniejszyć świadczenie w takim stopniu, w jakim naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Towarzystwu ustalenie okoliczności i skutków wypadku.
3. Do zgłoszenia rezygnacji z imprezy turystycznej, o którym mowa w ust. 2, Ubezpieczony zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dokumenty niezbędne do oceny zasadności roszczenia, a w szczególności:
  - 1) umowę uczestnictwa w imprezie wraz z kopią obowiązujących warunków uczestnictwa w imprezie turystycznej;
  - 2) potwierdzenie opłacenia kosztów imprezy;
  - 3) oświadczenie dotyczące odwołania imprezy, poświadczone przez biuro podróży;
  - 4) dokumentację potwierdzającą kwotę zwrotu, wystawioną przez biuro podróży w imieniu organizatora;
  - 5) dokumentację lekarską;
  - 6) potwierdzenie pracodawcy o przebywaniu na zwolnieniu lekarskim;
  - 7) inną dokumentację urzędową związaną z wezwaniem Ubezpieczonego przez władze administracji państwowej.
4. W przypadku konieczności przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 2 dni od zdarzenia powodującego konieczność przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej, poinformować Towarzystwo o konieczności i przyczynach wcześniejszego powrotu (nie później jednak niż przed udaniem się przez Ubezpieczonego w podróż powrotną) i uzyskać gwarancję pokrycia kosztów wcześniejszego powrotu. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych powyżej, Towarzystwo może zmniejszyć świadczenie w takim stopniu, w jakim naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Towarzystwu ustalenie okoliczności i skutków wypadku.
5. W celu uzyskania gwarancji pokrycia kosztów przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej Ubezpieczony zobowiązany jest postępować zgodnie z wytycznymi Centrum Alarmowego.

### Obowiązki Towarzystwa

#### § 48

1. Towarzystwo ma obowiązek prawidłowo i terminowo wykonywać zobowiązania przewidziane w umowie ubezpieczenia oraz przepisać prawa, w szczególności ma obowiązek spełnić świadczenie w przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego.
2. Towarzystwo ma obowiązek doręczenia Ubezpieczającemu i Ubezpieczonemu na piśmie lub – jeżeli osoba zainteresowana wyrazi na to zgodę – na innym trwałym nośniku OWU przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz obowiązek doręczenia Ubezpieczającemu polisy lub dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy ubezpieczenia. Towarzystwo wystawia certyfikaty dla Ubezpieczonych.

### Reklamacje, skargi i zażalenia

#### § 49

1. W każdym przypadku osoba fizyczna będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub osobą uprawnioną z umowy ubezpieczenia, a także osoba prawna lub spółka nieposiadająca osobowości prawnej będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub poszukującym ochrony ubezpieczeniowej mogą wnieść reklamację.
2. W przypadku osób fizycznych za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Towarzystwa jako podmiotu rynku finansowego, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo, z wyjątkiem wystąpień składanych przez osoby fizyczne będące klientami brokera ubezpieczeniowego albo klientami agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego

- ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
3. W przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Towarzystwa, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo, z wyjątkiem wystąpień dotyczących brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych lub agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
  4. Reklamację, o których mowa powyżej, można składać w następujący sposób:
    - w formie elektronicznej na adres e-mail: ubezpieczenia.korporacyjne@uniqa.pl,
    - w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa albo przesyłką pocztową na adres siedziby UNIQA Towarzystwa Ubezpieczeń S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa,
    - ustnie – telefonicznie pod numer telefonu +48 22 555 04 45 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w jednostce Towarzystwa.
  5. Reklamację wnosi się do Zarządu Towarzystwa. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów.
  6. Odpowiedź Towarzystwa na reklamację zostanie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo w przypadku reklamacji wniesionej przez osobę fizyczną – pocztą elektroniczną, jeżeli osoba fizyczna składająca reklamację złoży wniosek o udzielenie

odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo, na wniosek osoby składającej reklamację, Towarzystwo potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.

7. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
8. W przypadku gdy Towarzystwo nie posiada danych kontaktowych osoby składającej reklamację, przy składaniu reklamacji należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w razie wyboru takiej formy kontaktu), a dodatkowo w przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej – firmę.
9. Odpowiedzi na reklamację Towarzystwo udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
11. Jeżeli osoba fizyczna składającą reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem Towarzystwa wyrażonym w odpowiedzi na reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, a ponadto może wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko Towarzystwu według właściwości określonej w § 50.
12. Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, że podmiotem uprawnionym dla Towarzystwa do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl).
13. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.

14. Podmiotom, którym nie przysługuje prawo do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami ust. 1–3, przysługuje prawo do złożenia skargi lub zażalenia. Do skarg i zażeń wnoszonych przez te podmioty mają odpowiednie zastosowanie postanowienia ust. 4–9 i 13, z zastrzeżeniem że w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo w tym terminie poinformuje osobę składającą skargę lub zażalenie o przyczynie niemożności ich rozpatrzenia, i w takim przypadku odpowiedź na skargę lub zażalenie zostanie udzielona nie później niż w terminie 90 dni od dnia ich otrzymania.
15. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

#### Sąd właściwy do rozstrzygnięcia sporów

##### § 50

1. 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.
2. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

#### Postanowienia końcowe

##### § 51

Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do Towarzystwa powinny być składane na piśmie.

##### § 52

W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego.

##### § 53

Niniejsze OWU zostały przyjęte uchwałą Zarządu z 12 stycznia 2021 r.



# Przetwarzanie danych osobowych

- co musisz wiedzieć

## Administrator danych

Administratorem Twoich danych jesteśmy my, UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Łodzi, przy ul. Gdańskiej 132, 90-520 Łódź.

### Warto wiedzieć

**My** = administrator danych, czyli UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

**Ty** = osoba, której dane przetwarzamy

## Dane kontaktowe

Możesz się skontaktować z nami, czyli administratorem danych, poprzez e-mail [dane.osobowe@uniqa.pl](mailto:dane.osobowe@uniqa.pl), formularz kontaktowy na stronie [www.uniqa.pl](http://www.uniqa.pl) lub listownie na adres naszej siedziby: UNIQA TU S.A., ul. Gdańska 132, 90-520 Łódź.

Wyzaczyliśmy inspektora ochrony danych, z którym możesz się skontaktować poprzez e-mail [dane.osobowe@uniqa.pl](mailto:dane.osobowe@uniqa.pl), formularz kontaktowy na stronie [www.uniqa.pl](http://www.uniqa.pl) lub listownie na adres naszej siedziby.

Z inspektorem ochrony danych możesz się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

## Cele przetwarzania danych oraz podstawa prawna

<b>Możemy przetwarzać Twoje dane, aby:</b>	<b>Podstawa prawna:</b>
zawrzeć i wykonać umowę ubezpieczenia, w tym ocenić ryzyko ubezpieczeniowe;	przetwarzanie danych jest niezbędne do zawarcia i wykonania umowy;
ocenić ryzyko ubezpieczeniowe w sposób zautomatyzowany w ramach profilowania klientów przed zawarciem umowy;	obowiązek prawny ciążyący na administratorze;
przedstawić Ci nasze produkty i usługi za pośrednictwem marketingu bezpośredniego oraz analizować i profilować otrzymane dane;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora, czyli prowadzenia marketingu bezpośredniego swoich usług;
zapytać Cię o to czy jesteś zadowolony z jakości naszej usługi i ze sposobu w jaki została zrealizowana;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora jakim jest podnoszenie jakości świadczonych usług;
skontaktować się z Tobą w celu poznania preferencji, potrzeb i prowadzenia badań rynkowych;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora jakim jest podejmowanie decyzji dotyczącej polityki handlowej;
dochodzić roszczeń związanych z zawartą z Tobą umową ubezpieczenia;	przetwarzanie danych niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora, czyli dochodzenia przez niego roszczeń;
podejmować czynności związane z przeciwdziałaniem przestępstw ubezpieczeniowym;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora, czyli przeciwdziałania i ścigania przestępstw popełnianych na szkodę zakładu ubezpieczeń;
reasekurować ryzyka.	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora, czyli zmniejszenia ryzyka ubezpieczeniowego związanego z zawartą z Tobą umową.

## Okres przechowywania danych

Twoje dane osobowe będziemy przechowywać do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa. Dotyczy to w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych związanych z umową ubezpieczenia. Dane wykorzystywane do celów marketingu bezpośredniego, badań rynkowych i badania satysfakcji, w tym profilowania i celów analitycznych, przestaniemy przetwarzać wcześniej, jeśli sprzeciwisz się takiemu ich przetwarzaniu.

## Odbiorcy danych

Jeżeli zawarłeś z nami umowę ubezpieczenia, Twoje dane osobowe możemy udostępniać zakładom reasekuracji oraz podmiotom świadczącym usługi assistance. Możemy także przekazywać Twoje dane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na nasze zlecenie, między innymi dostawcom usług IT, podmiotom windykującym należności, agencjom marketingowym czy agentom ubezpieczeniowym. Takie podmioty przetwarzają dane na podstawie zawartej z nami umowy, wyłącznie zgodnie z naszymi poleceniami.

## Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

Twoje dane osobowe mogą być przekazane do podmiotów przetwarzających dane osobowe poza Europejskim Obszarem Gospodarczym. Dane przekazemy jedynie podmiotowi uprawnionemu do ich przetwarzania. Proces przetwarzania danych osobowych, w szczególności podstawy przetwarzania, jest zgodny z obowiązującymi przepisami prawa w tym zakresie.

Możesz otrzymać kopię dokumentu regulującego kwestie przetwarzania danych osobowych poza Europejskim Obszarem Gospodarczym. W tym celu skontaktuj się z administratorem danych lub inspektorem ochrony danych. Kontakt do nich podaliśmy w części Dane kontaktowe.

## Przysługujące Ci prawa

Przysługuje Ci prawo dostępu do danych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.

<b>Podstawa prawna przetwarzania danych:</b>	<b>Przysługujące Ci prawo:</b>
prawnie uzasadniony interes administratora;	sprzeciw wobec przetwarzania Twoich danych osobowych, w szczególności na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania;
zgoda na przetwarzanie danych;	wycofanie zgody. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodne z prawem przetwarzanie danych jakie miało miejsce przed jej wycofaniem;
zawarcie i wykonywanie umowy ubezpieczenia lub przetwarzanie na podstawie zgody.	przenoszenie danych osobowych, czyli otrzymanie od nas Twoich danych osobowych w powszechnie używanym formacie, nadającym się do odczytu, np. na komputerze. Możesz przesłać te dane innemu administratorowi danych.

Przysługuje Ci również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, zajmującego się ochroną danych osobowych.

Jeśli chcesz skorzystać z tych praw, skontaktuj się z administratorem danych lub inspektorem ochrony danych. Kontakt do nich podaliśmy w części Dane kontaktowe.

## Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie

Decyzje dotyczące Ciebie będziemy podejmować w sposób zautomatyzowany (bez wpływu człowieka). Decyzje te będą dotyczyły wysokości składki ubezpieczeniowej. Użyjemy do tego Twoich danych takich jak: data urodzenia, wykonywany zawód, miejsce zamieszkania, historia szkodowości właściciela i współwłaścicieli pojazdu, posiadany majątek, posiadanie poszczególnych ubezpieczeń, status rodzinny i majątkowy, sytuacja kredytowa.

Decyzje oprzemy o profilowanie, czyli automatyczną ocenę ryzyka ubezpieczeniowego związanego z zawarciem z Tobą umowy ubezpieczenia. Dla przykładu, im więcej szkód miałeś w ciągu ostatnich siedmiu lat, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym Twoja składka ubezpieczeniowa może być wyższa. Właśnie na tej podstawie automatycznie wyliczymy wysokość Twojej składki ubezpieczeniowej.

Masz prawo do zakwestionowania tej automatycznie podjętej decyzji, do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji człowieka.



## Wymóg podania danych

Aby zawrzeć z nami umowę, musisz podać dane osobowe potrzebne do jej zawarcia i wykonania oraz dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego. Jeśli nie podasz nam danych, nie będziemy mogli zawrzeć umowy ubezpieczenia.

Podanie danych osobowych w celach marketingowych, badania satysfakcji i badań rynkowych jest dobrowolne.