



Akademia ubezpieczeń podróży

2024

Co znajdziesz w tym materiale?



Informacje o ubezpieczeniu Koszty Rezygnacji



Ubezpieczenie Koszty Rezygnacji w praktyce



Obsługa klienta

Ubezpieczenie Koszty Rezygnacji

Informacje o produkcie na
podstawie OWU i taryfy składek

Koszty Rezygnacji- podstawowe parametry



Dla kogo przeznaczony jest produkt?

Dla osób, które zawarły umowę podróży.



Zakres terytorialny

Świat

W tym również wyjazdy na terenie Polski.



Warianty

Koszty Rezygnacji 100%

Koszty Rezygnacji 100% Max



Liczba osób

Umowę ubezpieczenia można zawrzeć na rzecz maksymalnie **12 osób**.

Ograniczenie nie dotyczy umów ubezpieczenia (grupowych), które zawierają organizatorzy turystyki.

Ubezpieczenie Koszty Rezygnacji – co obejmuje ubezpieczenie



Rezygnacja z podróży przed jej rozpoczęciem do **45 000 zł**



Przerwanie podróży w trakcie jej trwania do **45 000 zł**

- ✓ w tym koszty związane ze **zmianą rezerwacji** imprezy turystycznej do **1 000 zł**
- ✓ w tym koszty związane ze **spóźnieniem na wyjazd** z powodu opóźnienia środka transportu publicznego albo awarii pojazdu do **1 000 zł** w war. 100% i do **2 000 zł** w war. 100% Max



Co można ubezpieczyć?

Udokumentowane wydatki do **45 000 zł (na osobę)** poniesione na:

- imprezę turystyczną
- noclegi
- bilet lotniczy ▪ promowy ▪ autokarowy ▪ kolejowy,
- wynajem samochodu
- rejs
- czarter jachtu
- udział w konferencji ▪ szkoleniu ▪ kursie ▪ warsztatach
- bilet na wydarzenie kulturalne, np. koncert, mecz



Gdy suma ubezpieczenia określona jest w EUR, do wyliczeń przyjmujemy średni kurs EUR, opublikowany przez NBP, obowiązujący na koniec dnia poprzedzającego dzień wystawienia polisy.

Koszty Rezygnacji - kiedy można kupić

Jeśli w dniu zawarcia umowy podróży do rozpoczęcia podróży jest:

Więcej niż 30 dni	Ubezpieczenie można kupić w dniu zawarcia umowy podróży oraz do 28. dnia przed rozpoczęciem podróży
8 – 30 dni	Ubezpieczenie można kupić w dniu zawarcia umowy podróży oraz przez kolejne 3 dni
1 – 7 dni	Ubezpieczenie można kupić tylko w dniu zawarcia umowy podróży



Dzień zawarcia umowy podróży jest to dzień, w którym została zrealizowana pierwsza z czynności:

- 1) podpisanie umowy podróży lub
- 2) wpłacenie zaliczki na poczet umowy podróży lub
- 3) opłacenie całości kwoty wynikającej z umowy podróży.



Okres ubezpieczenia: od dnia następnego po dniu zawarcia umowy ubezpieczenia do dnia zakończenia podróży.

Koszty Rezygnacji - składka, zwwyżki, zniżki

Wariant	Koszty Rezygnacji 100%	Koszty Rezygnacji 100% Max
Składka	2,89% ceny podróży	6,5% ceny podróży

Zwyżki składek

	Następstwa chorób przewlekłych lub psychicznych	Dopłata +100% naliczana dla wszystkich uczestników podróży	W zakresie ubezpieczenia bez dopłat
	Wyznaczenie terminu operacji, zabiegu lub leczenia szpitalnego	Dopłata +100% naliczana dla wszystkich uczestników podróży	W zakresie ubezpieczenia bez dopłat

Zniżki składek

Zakup ubezpieczenia Koszty Rezygnacji wraz z ubezpieczeniem Travel World	✓
--	---

Koszty Rezygnacji - przyczyny rezygnacji lub przerwania podróży

Przyczyna rezygnacji, przerwania	Wariant 100%	Wariant 100% Max
Nagłe zachorowanie, w tym na Covid-19	✓	✓
Nieszczęśliwy wypadek	✓	✓
Ciąża, poród	✓	✓
Śmierć	✓	✓
Szkoda w mieniu	✓	✓
Utrata pracy, rozpoczęcie pracy	✓	✓
Kradzież	✓	✓
Uszkodzenie, zniszczenie pojazdu	✓	✓
Rozwód	✓	✓
Wezwanie do sądu	✓	✓
Egzamin poprawkowy	✓	✓
Sanatorium	✓	✓
Choroba przewlekła lub psychiczna, wyznaczenie terminu operacji	Dodatkowo płatne	✓
Atak terrorystyczny	x	✓
Adopcja dziecka	x	✓
Międzynarodowe rozgrywki sportowe	x	✓

Koszty Rezygnacji - najważniejsze wyłączenia



Nie wypłacimy pieniędzy z ubezpieczenia, jeśli dane zdarzenie nastąpi m.in. w wyniku lub w związku z tym, że:

- ✗ Ubezpieczony, osoba mu bliska, współuczestnik podróży lub osoba bliska współuczestnika podróży będzie w stanie:
 - po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości,
 - po użyciu środków odurzających lub substancji psychotropowych albo środków zastępczych,
 - po użyciu lekarstw lub innych środków wyłączających świadomość.Wyjątkiem jest przypadek, gdy spożycie tych środków nastąpi w celach medycznych i po zaleceniu lekarza.
- ✗ Ubezpieczony, osoba mu bliska, współuczestnik podróży lub osoba bliska współuczestnika podróży, będą usiłować lub dokonają przestępstwa.
- ✗ Organizator odwoła, zmieni termin lub przerwie imprezę turystyczną, rejs, konferencję, szkolenie, kurs, warsztaty, wydarzenie kulturalne.
- ✗ Niezależnie od przyczyn zostanie odwołany lot, wyjazd, wypłynięcie lub zmieni się ich termin.
- ✗ Organizator usługi ogłosi upadłość lub nie dotrzyma zobowiązań.
- ✗ Istnieją przeciwwskazania lekarskie do odbycia podróży, o których ubezpieczony lub współuczestnik podróży wiedzieli, zanim wykupili ubezpieczenie.
- ✗ Ubezpieczony, osoba mu bliska, współuczestnik podróży lub osoba bliska współuczestnika podróży cierpi na alkoholizm lub jest uzależnioną od substancji psychoaktywnych.
- ✗ Ubezpieczony lub osoba mu bliska, współuczestnik podróży są po 32 tygodniu ciąży (31 tydzień + 6 dni) i wystąpią komplikacje.



Pełna lista wyłączeń znajduje się w §10 OWU.

Koszty Rezygnacji – warto wiedzieć



Zachorowanie na COVID-19 i kwarantanna związana z COVID-19 w standardzie – bez dodatkowych opłat.



Wysoka suma ubezpieczenia – do **45 000 PLN na osobę**.



Ochrona dla **następstw chorób przewlekłych**
• **war. 100%** z dopłatą • **war. 100% Max** w cenie.



Wyznaczenie terminu operacji, zabiegu lub leczenia szpitalnego przypadającego na czas podróży
• war. 100% z dopłatą,
• war. 100% Max w cenie.



Akt terrorystyczny jako przyczyna rezygnacji w **war. 100% Max**.



Elastyczne terminy zawarcia umowy ubezpieczenia, gdy do wyjazdu jest więcej niż **30 dni** - zakup polisy możliwy do **28 dni** przed rozpoczęciem podróży.



Zwrot kosztów zakupu nowego biletu w przypadku spóźnienia na wyjazd:
• do 1 000 PLN w war. 100%,
• do 2 000 PLN w war. 100% Max.



Ochrona dla **następstw chorób psychicznych**
• war. 100% z dopłatą,
• war. 100% Max w cenie.



Jedna polisa obejmująca ochroną wszystkie elementy podróży, np. nocleg i bilet.



Ubezpieczenie kosztów: imprezy turystycznej, noclegu, biletu, rejsu, czarteru jachtu, szkolenia, biletu na wydarzenie kulturalne.



Ubezpieczenie Koszty Rezygnacji w praktyce

Koszty Rezygnacji - zgłoszenie szkody



W przypadku sytuacji, która uniemożliwia wyjazd lub kontynuację podróży najpóźniej w terminie **3 dni od daty zdarzenia** należy **poinformować dostawcę imprezy turystycznej, biletu podróży, noclegu, rejsu, czarteru jachtu, konferencji, szkolenia, kursu, warsztatów** o konieczności rezygnacji z podróży lub jej przerwania.



Najpóźniej w terminie **7 dni od daty zdarzenia** należy **złożyć do TU Europa** wniosek o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego przez stronę tueuropa.pl oraz dołączyć dokumenty, które są konieczne, abyśmy mogli ustalić, czy i ile pieniędzy z ubezpieczenia wypłacić. Wykaz dokumentów umieściliśmy na naszej stronie internetowej.



Wypłacamy pieniądze z ubezpieczenia w **złotych polskich** – jest to równowartość kwot w innych walutach, udokumentowanych dowodami poniesionych kosztów. Wysokość wypłaconego świadczenia ubezpieczeniowego **nie może być wyższa niż suma ubezpieczenia**.

Prawdziwe historie klientów



Kuba
30 000 PLN

Ospa u dziecka



Malediwy
8 358 PLN

Zaostrzenie nowotworu



Meksyk
47 000 PLN

Zapalenie płuc



Nowa Zelandia
19 182 PLN

Nagłe zachorowanie osoby
bliskiej



Chile
16 970 PLN

Śmierć osoby bliskiej



Madagaskar
7 221 PLN

Pożar u pracodawcy



Sri Lanka
33 250 PLN

Zachorowanie na Covid-19



Argentyna
32 200 PLN

Izolacja w związku z Covid-19



Kuba
18 440 PLN

Kwarantanna dot. Covid-19

Obsługa klienta



EUROPA
UBEZPIECZENIA

1 Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym (IPID)

2 Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU)

3 Kartę Informacyjną RODO

obowiązujące od 05.06.2024 r.
kod: OIWU/16/T742563/2024/M

[illegible]

Analiza potrzeb klienta – o co zapytać klienta?



Analiza potrzeb klienta ma na celu wyeliminowanie niewłaściwych praktyk sprzedażowych, w tym przeciwdziałanie sytuacjom, w których klient otrzymuje produkt niespełniający jego oczekiwań.



Jest rodzajem **wywiadu**, w którym powinny paść wszystkie niezbędne **pytania dotyczące potrzeb ubezpieczeniowych klienta**. Udzielone odpowiedzi mają pomóc w dopasowaniu zakresu ochrony ubezpieczeniowej.



Czy klienci chorują przewlekle, np. na cukrzycę, chorobę serca, astmę, nowotwór, depresję, nerwicę, przyjmują na stałe leki, czy są pod stałą opieką lekarską?

- Przykłady chorób przewlekłych: nowotwór, choroby serca, cukrzyca, nadciśnienie, padaczka, astma, nadczynność lub niedoczynność tarczycy, zwyrodnienia stawów, trwałe uszkodzenia narządów, np. serca.
- Przykłady chorób psychicznych: depresja, nerwica, zaburzenia lękowe, schizofrenia.



Czy osoby bliskie klientom, nie biorące udziału w wyjeździe, chorują przewlekle, np. na cukrzycę, chorobę serca, astmę, nowotwór, depresję, nerwicę, przyjmują na stałe leki, czy są pod stałą opieką lekarską?

Klient otrzyma zwrot kosztów imprezy turystycznej, jeśli wyjazd uniemożliwi np. pobyt w szpitalu osoby bliskiej związany z zawałem na skutek choroby wieńcowej lub zaburzeń świadomości.



Czy dla klientów jest ważna ochrona na wypadek wyznaczenia terminu operacji, zabiegu lub leczenia szpitalnego?

Reklamacje i odstąpienie od umowy



Ubezpieczający, ubezpieczony, uprawniony i spadkobierca mają prawo do składania reklamacji do ubezpieczyciela:



pisemnie lub osobiście
u agenta / przedsiębiorcy
lub na adres ubezpieczyciela



elektronicznie
na stronie ubezpieczyciela:
www.tueuropa.pl



telefonicznie
poprzez infolinię ubezpieczyciela
+48 71 36 92 887



Odstąpienie

- W terminie **30 dni** od potwierdzenia jej zawarcia, a w przypadku umów zawieranych na odległość (w formie elektronicznej lub w trakcie rozmowy telefonicznej) w terminie **30 dni** od dnia poinformowania ubezpieczającego o jej zawarciu.
- W terminie **7 dni** od jej zawarcia – jeżeli ubezpieczający jest przedsiębiorcą.

WAŻNE: Nie można odstąpić od umowy, jeśli ubezpieczający zawarł ją na krócej niż 30 dni.



Wypowiedzenie

- **Możliwe w każdym czasie.**
- Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu od dnia następnego, po dniu doręczenia ubezpieczycielowi lub agentowi / przedsiębiorcy wypowiedzenia umowy ubezpieczenia.

Zapraszamy do kontaktu



Olga Gorczyca

tel. 691 119 824

olga.gorczyca@tueuropa.pl

pomorskie • zachodniopomorskie
kujawsko-pomorskie
lubuskie (powyżej A2)
wielkopolskie (powyżej A2)



Agata Szczapa

tel. 691 118 405

agata.szczapa@tueuropa.pl

mazowieckie
lubelskie
podlaskie
warmińsko-mazurskie



Barbara Kuriata-Kluziak

tel. 785 802 569

barbara.kuriata-kluziak@tueuropa.pl

dolnośląskie • śląskie
łódzkie • opolskie
lubuskie (poniżej A2)
wielkopolskie (poniżej A2)



Mateusz Rozmus

tel. 785 801 677

mateusz.rozmus@tueuropa.pl

małopolskie
podkarpackie
świętokrzyskie

- Niniejsza prezentacja stanowi opracowanie własne TU Europa S.A. Informacje w niej zawarte przeznaczone są wyłącznie na potrzeby niniejszej prezentacji. Dalsze dystrybuowanie oraz kopiowanie zarówno całości jak i wybranych elementów, dozwolone jest wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody od TU Europa S.A.
- Wszystkie przekazane przez TU Europa S.A. informacje, w szczególności dotyczące założeń ubezpieczeń oraz treści projektów umów ubezpieczenia, z wyjątkiem informacji ogólnie dostępnych, mają charakter poufny.
- Informacje poufne mogą być wykorzystywane wyłącznie w związku z pracami mającymi na celu zawarcie umowy z TU Europa S.A. i nie mogą być ujawniane osobom trzecim, w szczególności innym ubezpieczycielom, bez pisemnej zgody TU Europa S.A.
- Znaki towarowe oraz logotypy prezentowane w prezentacji są chronione prawem autorskim, ich użycie bez odpowiedniej zgody jest zabronione.
- Szczegółowe informacje dotyczące ubezpieczenia Koszty Rezygnacji znajdują się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia (kod: OWU/16/1742563/2024/M).