

**EUROPA**  
UBEZPIECZENIA



OCHRONA KARTY



Ogólne Warunki Ubezpieczenia  
**Pakiet ochrona karty dla klientów indywidualnych  
oraz klientów Bankowości Premium**

obowiązujące od 1 lutego 2023 r.

Kod: OWU/9/1732245/2022/M

Skorowidz sporządzony zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 2189) w sprawie informacji zamieszczanych we wzorcach umów stosowanych przez zakład ubezpieczeń:

Rodzaj informacji	Numer zapisu ze wzorca umownego
Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania lub wartości wykupu	§2, §3, §4, §5, §6, §7, §8, §9, §10, §11, §12, §18, §19, §20, §21 OWU
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/odszkodowania lub ich obniżenia	§2, §3, §4, §5, §6, §7, §8, §9, §10, §11, §12, §13, §14, §15, §16, §17, §18, §19, §20, §21 OWU

## Postanowienia wstępne

---

### § 1

1. Na podstawie OWU Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A., zwane Ubezpieczycielem zawiera Umowy ubezpieczenia z osobami fizycznymi, zwanymi dalej Ubezpieczającymi.
2. OWU ma zastosowanie również do zawierania Umów ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość oraz z zastosowaniem przepisów o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

## Definicje

---

### § 2

Poniższe terminy mają następujące znaczenie:

1. **Agent** – VeloBank S.A. wykonujący w imieniu Ubezpieczyciela i na jego rzecz czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego;
2. **BLIK** – system płatności mobilnych, stworzony i prowadzony przez Polski Standard Płatności Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;
3. **Centrum Pomocy** – podmiot działający na zlecenie i w imieniu Ubezpieczyciela, do którego Ubezpieczony zobowiązany jest telefonicznie zgłosić zaistnienie zdarzenia objętego ochroną; Centrum Pomocy jest wyłącznie uprawnione do organizacji i wykonywania w imieniu Ubezpieczyciela świadczeń wynikających z niniejszych OWU. Centrum Pomocy dostępne jest pod numerem telefonu (71) 727 02 35;
4. **Czynności życia prywatnego** – działania i zaniechania w sferze życia prywatnego niezwiązane z pracą zawodową Ubezpieczającego;
5. **Gotówka** – krajowe i zagraniczne środki pieniężne;
6. **Karta** – karta kredytowa lub debetowa/ główna lub dodatkowa wydana przez VeloBank S.A.:
  - 1) Posiadaczowi (Karta główna),
  - 2) Użytkownikowi (Karta dodatkowa);
7. **Konto osobiste** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy VeloKonto, VeloKonto Premium, Konto Proste Zasady lub Konto Osobiste Noble, prowadzony w złotych polskich na rzecz Ubezpieczającego Ubezpieczonego przez VeloBank S.A.;
8. **Kradzież** – zabór mienia w celu przywłaszczenia dokonany przez sprawcę poprzez:
  - 1) usunięcie/ ominięcie / zniesienie zabezpieczenia,
  - 2) użycie bądź groźbę natychmiastowego użycia przemocy wobec Ubezpieczonego,
  - 3) doprowadzenie przemocą, groźbą zamachu na życie, zdrowie albo mienie Ubezpieczonego do rozporządzenia mieniem własnym lub cudzym;
9. **Limit Karty** – kredyt konsumencki odnawialny przyznawany Posiadaczowi na podstawie Umowy o Kartę i udostępniany w Rachunku, do wysokości którego możliwe jest zadłużanie się Posiadacza i/lub Użytkownika poprzez dokonywanie Transakcji;
10. **Miesiąc ubezpieczenia** – miesiąc kalendarzowy, w którym udzielana jest ochrona ubezpieczeniowa;
11. **Nieuprawniona Transakcja** – użycie Karty bez wiedzy lub zgody Ubezpieczonego przez osobę do tego nieuprawnioną, powodujące zmianę salda Rachunku;
12. **Nieuprawniona Transakcja dokonana bez fizycznego użycia Karty** – nieuprawnione dokonanie Transakcji w Internecie lub telefonicznie (bez fizycznego użycia Karty) z użyciem danych z Karty Ubezpieczonego przez osobę do tego nieuprawnioną oraz nieuprawnione dokonanie Transakcji z wykorzystaniem płatności mobilnych BLIK lub Płatności zbliżeniowej HCE;
13. **Nieuprawniona Transakcja Kartą zbliżeniową** – Transakcja dokonana z użyciem funkcjonalności zbliżeniowej Karty przez osobę nieuprawnioną, bez wiedzy lub zgody Ubezpieczonego;
14. **Nieuprawniona Transakcja Kartą skopiowaną (skimming)** – dokonanie transakcji (potwierdzonej kodem PIN lub podpisem) przez osobę do tego nieuprawnioną przy użyciu Karty, która bez wiedzy lub zgody Ubezpieczonego została skopiowana;
15. **Osoby bliskie** – małżonek, osoby pozostające w konkubinacie, rodzeństwo, wstępni, zstępni, teściowie, zięciowie i synowie, ojczym, macocha, pasierbi, przysposobieni i przysposabiający;
16. **Osoby trzecie** – osoba pozostająca poza stosunkiem ubezpieczeniowym powstałym na podstawie OWU;
17. **PIN** – poufny, czterocyfrowy numer służący do autoryzacji dyspozycji wykonywanych Kartą;
18. **Płatności zbliżeniowe HCE (dalej: HCE)** – usługa dostępna w bankowości mobilnej, polegająca na dokonywaniu płatności zbliżeniowych urządzeniem mobilnym z systemem operacyjnym Android z użyciem karty płatniczej HCE w sposób analogiczny jak standardowa płatność zbliżeniowa dokonana kartą płatniczą;
19. **Posiadacz** – osoba fizyczna, która na podstawie Umowy o Kartę dokonuje w swoim imieniu i na swoją rzecz Transakcji określonych w Umowie o Kartę;

20. **Rachunek** – rachunek bankowy prowadzony przez VeloBank S.A. w złotych polskich, służący do wykonywania Transakcji z wykorzystaniem Limitu Karty;
21. **Rok ubezpieczeniowy** – 12 następujących po sobie kolejno Miesięcy ubezpieczenia, przy czym pierwszy Rok ubezpieczeniowy liczony jest od pierwszego Miesiąca ubezpieczenia;
22. **Transakcja** – płatność za towary i usługi dokonana przy pomocy Karty lub każda inna operacja wykonana za pomocą Karty samodzielnie przez Posiadacza lub w imieniu i na rzecz Posiadacza przez Użytkownika w ramach udostępnionych mu usług;
23. **Transakcja Kartą zbliżeniową** – Transakcja dokonana z użyciem funkcjonalności zbliżeniowej Karty;
24. **Ubezpieczony** – Posiadacz i/lub Użytkownik objęty ochroną ubezpieczeniową na podstawie OWU;
25. **Ubezpieczający** – Posiadacz, który zawarł z Ubezpieczycielem Umowę i zobowiązany jest do opłacania składki ubezpieczeniowej;
26. **Umowa o Kartę** – umowa zawarta pomiędzy Posiadaczem a VeloBank S.A., na podstawie której VeloBank S.A. wydaje Kartę;
27. **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem na warunkach określonych w OWU;
28. **Użytkownik** – osoba upoważniona przez Posiadacza do dokonywania w jego imieniu i na jego rzecz operacji przy użyciu Karty dodatkowo;
29. **Wniosek o zawarcie Umowy ubezpieczenia (dalej: Wniosek)** – dokument ubezpieczeniowy stanowiący podstawę zawarcia Umowy; podpisany Wniosek staje się Polisą;
30. **Wniosek o wydanie Karty** – wniosek składany przez Klienta, na podstawie którego VeloBank S.A. wydaje Kartę;
31. **Wyciąg** – zestawienie generowane przez VeloBank S.A. po zakończeniu okresu rozliczeniowego, zawierające informacje o dokonanych na Rachunku Transakcjach gotówkowych i bezgotówkowych, wskazujące wysokość zadłużenia Posiadacza Rachunku z tytułu dokonanych Transakcji wraz z należnymi prowizjami, opłatami, składkami ubezpieczeniowymi i odsetkami oraz wykazujące całkowitą kwotę zadłużenia, wysokość i termin wymaganej spłaty minimalnej;
32. **Zakupy** – rzeczy ruchome zakupione przez Ubezpieczonego przy użyciu Karty;
33. **Zastrzeżenie Karty** – unieważnienie Karty przez VeloBank S.A. zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, Umową o Kartę między VeloBank S.A. a Posiadaczem lub Użytkownikiem lub regulaminem Kart kredytowych VeloBank S.A.;
34. **Zdarzenie ubezpieczeniowe:**
  - 1) Nieuprawnione użycie Karty,
  - 2) utrata pobranej Gotówki,
  - 3) utrata/zniszczenie Zakupów dokonanych przy użyciu Karty,
  - 4) utraty rzeczy osobistych - Pakiet Teczka,
  - 5) odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym,

które zaszły w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela i wskutek przyczyn zaistniałych w tym okresie.

## Przedmiot i zakres ubezpieczenia

### § 3

Ochrona świadczona jest w zakresie:

- 1) Ubezpieczenia na wypadek Nieuprawnionego użycia Karty,
- 2) Ubezpieczenia na wypadek utraty pobranej Gotówki,
- 3) Ubezpieczenia Zakupów dokonanych przy użyciu Karty,
- 4) Ubezpieczenia utraty rzeczy osobistych - Pakiet Teczka,
- 5) Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym.

Zakres ubezpieczenia obejmuje szkody zaistniałe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jak i poza jej granicami.

### § 4

#### Ubezpieczenie na wypadek Nieuprawnionego użycia Karty

1. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność za Zdarzenie ubezpieczeniowe do limitu określonego każdorazowo we Wniosku wskutek:
  - 1) Nieuprawnionej Transakcji dokonanej przy użyciu Karty, która została przez Ubezpieczonego utracona w wyniku Kradzieży lub zagubienia, polegającej na:
    - a) wypłacie Gotówki w placówkach bankowych, bankomatów oraz punktach upoważnionych do wypłaty Gotówki przy użyciu Karty,
    - b) nabycia papierów wartościowych za pośrednictwem instytucji finansowych uprawnionych do ich rozprowadzania,
    - c) dokonywania płatności za towary lub usługi (w tym także Transakcje dokonywane za pośrednictwem Internetu),
  - 2) Nieuprawnionej Transakcji Kartą skopiowaną (skimming),
  - 3) Nieuprawnionej Transakcji dokonanej bez fizycznego użycia Karty (w tym płatności BLIK lub HCE),
  - 4) Nieuprawnionej Transakcji Kartą zbliżeniową.
2. Zakres ubezpieczenia obejmuje Nieuprawnione Transakcje dokonane do 72 godzin przed Zastrzeżeniem Karty.

### § 5

## Ubezpieczenie na wypadek Utraty pobranej Gotówki

1. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność za utratę Gotówki pobranej przez Ubezpieczonego z bankomatu, w placówkach bankowych, punktach upoważnionych do wypłaty Gotówki przy użyciu Karty będącej w posiadaniu Ubezpieczonego i utraconej przez niego wskutek Kradzieży.
2. Zakres ubezpieczenia obejmuje utratę ubezpieczonej Gotówki w ciągu 6 godzin od momentu jej pobrania.

### § 6

## Ubezpieczenie Zakupów dokonanych przy użyciu Karty

1. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność za utratę lub zniszczenie Zakupów:
  - 1) w wyniku ognia lub Kradzieży – Ubezpieczyciel zrefunduje koszt dokonanych Zakupów.
  - 2) w wyniku zdarzeń innych niż określone w pkt. 1) - w takiej sytuacji Ubezpieczyciel zwróci Ubezpieczonemu koszty ich naprawy (w tym koszt transportu do serwisu) lub koszt zniszczonych Zakupów, jeśli Zakupy nie mogą zostać naprawione lub koszt naprawy przewyższa ich wartość.
2. Zakres ubezpieczenia obejmuje utratę lub zniszczenie Zakupów w ciągu 30 dni od daty dokonania zakupu. W przypadku dokonania zakupu w sprzedaży wysyłkowej, ochrona rozpoczyna się od daty dostawy w stanie nieuszkodzonym do Ubezpieczonego i trwa do godz. 23:59 trzydziestego dnia od tej daty.
3. Ubezpieczenie obejmuje jedynie kwoty przekraczające odszkodowania wypłacone z tytułu innych zawartych ubezpieczeń.

### § 7

## Ubezpieczenie utraty rzeczy osobistych – Pakiet Teczka

1. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność za utratę przez Ubezpieczonego wskutek Kradzieży, przedmiotów będących jego własnością lub użytkowanych przez niego na podstawie zawartej umowy:
  - 1) kluczy do miejsca zamieszkania/siedziby przedsiębiorstwa,
  - 2) kluczyków do pojazdu,
  - 3) etui na dokumenty wraz z dokumentami: dowodem osobistym, kartą pobytu, prawem jazdy, dowodem rejestracyjnym pojazdu, paszportem, biletem okresowym, Kartami,
  - 4) portfela,
  - 5) torebki/torby/teczki,
  - 6) Gotówki znajdującej się w portfelu/torebce/torbie lub teczce,
  - 7) telefonu komórkowego oraz karty SIM, z zastrzeżeniem, że zostały skradzione w wyniku tego samego Zdarzenia ubezpieczeniowego, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność za utratę przez Ubezpieczonego telefonu komórkowego oraz karty SIM, gdy utrata nastąpiła wraz z innym przedmiotem wymienionym w ust. 1 pkt. 1) - 6).

### § 8

## Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego za szkody wyrządzone Osobom trzecim w związku z wykonywaniem Czynności życia prywatnego, przy czym wszystkie szkody będące następstwem tego samego wypadku, albo wynikające z tej samej przyczyny, niezależnie od liczby osób poszkodowanych, uważa się za jeden wypadek i przyjmuje się, że miały miejsce w chwili powstania pierwszej szkody.
2. Ochrona obejmuje odpowiedzialność cywilną Ubezpieczonego i jego Osób bliskich, stale zamieszkujących i prowadzących wspólnie gospodarstwo domowe.

## Zawarcie Umowy

---

### § 9

1. Umowa zawierana jest za pośrednictwem Agenta, pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem na warunkach określonych w niniejszych OWU.
2. Wniosek może zostać złożony w placówce Agenta albo za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość Agenta lub za pośrednictwem każdego innego kanału komunikacji przyjętego przez Agenta i zaakceptowanego przez Ubezpieczyciela.
3. Umowę uznaje się za zawartą:
  - 1) w dniu podpisania lub zatwierdzenia w formie elektronicznej Wniosku;
  - 2) w dniu złożenia oświadczenia woli o zawarciu Umowy w trakcie rozmowy telefonicznej.
4. W przypadku, o którym mowa w § 11 ust. 5 pkt. 1), ponowne zawarcie Umowy możliwe będzie pod warunkiem ponownego złożenia Wniosku.
5. Ochroną może być objęta każda osoba fizyczna, która w dniu złożenia Wniosku: spełnia jednocześnie poniższe warunki:

- 1) posiada pełną zdolność do czynności prawnych,
- 2) zawarła z VeloBank S.A. Umowę o Kartę i której wydano Kartę do VeloKonta, VeloKonta Premium, Konta Proste Zasady lub Konta Osobistego Noble,
- 3) ma miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

## Składka ubezpieczeniowa

### § 10

1. Obowiązek zapłaty składki ubezpieczeniowej ciąży na Ubezpieczającym.
2. Składka opłacana jest za każdy Miesiąc ubezpieczenia za każdą wydaną Kartę, według stawki obowiązującej na dzień przedstawienia Ubezpieczającemu oferty ubezpieczenia przez Agenta, a w przypadku kontynuacji na warunkach obowiązujących w dniu kontynuacji.
3. Składkę ubezpieczeniową oblicza się za czas trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela według Taryfy Składek obowiązującej w dniu złożenia Wniosku, a w przypadku kontynuacji Okresu odpowiedzialności na zasadach z dnia kontynuacji zgodnie z 11 ust. 2.
4. Termin pobrania składki za pierwszy i kontynuowane okresy ochrony przypada każdorazowo 5-go dnia miesiąca kalendarzowego poprzedzającego miesiąc w którym ma być świadczona ochrona. Jeżeli wskazany dzień jest sobotą lub dniem ustawowo wolnym od pracy, składka zostanie pobrana w najbliższym dniu roboczym. Pobranie składki będzie możliwe, pod warunkiem zapewnienia odpowiednio na Koncie osobistym albo Limicie Karty środków pieniężnych w wysokości składki ubezpieczeniowej na dzień przed terminem ich pobrania. W przypadku braku środków odpowiednio na Koncie osobistym albo Limicie Karty w wymaganej wysokości, kolejne próby pobrania składki nastąpią w okresie od 10-go do 28-go dnia miesiąca. Próba pobrania składki ubezpieczeniowej będzie następowała przez 6 kolejnych przypadających po sobie miesięcy kalendarzowych.
5. Niezapłacenie składki w wysokości i terminie podanym we Wniosku powoduje, że ochrona ubezpieczeniowa nie rozpocznie się.

## Okres odpowiedzialności

### § 11

1. Okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela rozpoczyna się:
  - 1) w przypadku, gdy Wniosek został złożony do 4 dnia miesiąca kalendarzowego - pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym został złożony Wniosek,
  - 2) w przypadku, gdy Wniosek został złożony od 5 do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego - pierwszego dnia drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym został złożony Wniosek,
 nie wcześniej niż od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym została opłacona składka, zgodnie z § 10 ust. 5 oraz pod warunkiem aktywacji Karty, z zastrzeżeniem ust. 2-7.
2. Okres Umowy może być kontynuowany na zasadach z dnia kontynuacji, na kolejne Okresy odpowiedzialności z zastrzeżeniem ust. 3-7, nie dłużej niż do dnia zakończenia obowiązywania Umowy o Kartę, pod warunkiem skutecznego pobrania składki w terminie do 28 dnia miesiąca przed rozpoczęciem kolejnego Okresu odpowiedzialności. Okres odpowiedzialności równy jest miesiącowi kalendarzowemu.
3. Nieopłacenie składki ubezpieczeniowej przez Ubezpieczającego spowoduje brak kontynuacji ochrony ubezpieczeniowej na kolejny Okres odpowiedzialności, jednak w okresie kolejnych 6 miesięcy kalendarzowych będzie możliwe wznowienie Okresu odpowiedzialności na zasadach opisanych w ust. 4. W przypadku braku zapłaty pierwszej składki ubezpieczeniowej Okres odpowiedzialności nie rozpocznie się i Umowę ubezpieczenia uważa się za rozwiązaną.
4. Wznowienie Okresu odpowiedzialności, o którym mowa w ust. 3 będzie możliwe, pod warunkiem opłacenia składki ubezpieczeniowej za nowy Okres odpowiedzialności oraz aktywacji Karty. W takiej sytuacji Okres odpowiedzialności zostanie wznowiony począwszy od pierwszego dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Ubezpieczający opłacił składkę ubezpieczeniową pod warunkiem aktywacji Karty.
5. Okres Umowy rozpoczyna się z chwilą zawarcia Umowy i kończy się:
  - 1) w przypadku nieskutecznej próby pobrania składki ubezpieczeniowej przez 6 następujących po sobie miesięcy kalendarzowych, z upływem ostatniego z sześciu miesięcy kalendarzowych;
  - 2) w stosunku do każdego Ubezpieczonego w ramach tej samej Umowy o Kartę w przypadku zmiany konta osobistego na inne niż: VeloKonto lub VeloKonto Premium - z ostatnim dniem Miesiąca ubezpieczenia za który została opłacona składka,
  - 3) w stosunku do każdego Ubezpieczonego w ramach tej samej Umowy o Kartę – w przypadku wypowiedzenia Umowy – z ostatnim dniem Miesiąca ubezpieczenia za który, przed dniem złożenia dyspozycji wypowiedzenia Umowy została opłacona składka ubezpieczeniowa,
  - 4) w stosunku do każdego Ubezpieczonego w ramach tej samej Umowy o Kartę - z dniem odstąpienia od Umowy,
  - 5) w stosunku do Ubezpieczonego - w dniu zgonu Ubezpieczonego,
  - 6) w stosunku do Ubezpieczonego - z ostatnim dniem ważności Karty, z zastrzeżeniem ust. 7,
  - 7) w stosunku do Ubezpieczonego - z chwilą dokonania zastrzeżenia Karty.

6. W przypadku o którym mowa w ust. 4 z zastrzeżeniem § 9 ust. 4 odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpocznie się zgodnie z ust. 1.
7. Odpowiedzialność, która wygasa z powodu, o którym mowa w ust. 5 pkt 6) jest wznawiana od momentu wydania Ubezpieczonemu kolejnej Karty pod warunkiem zapłaty składki zgodnie z § 10 ust. 5 oraz aktywacji Karty.

## Odstąpienie od Umowy oraz wypowiedzenie Umowy

---

### § 12

1. Ubezpieczający może bez podania przyczyny:
  - 1) **odstąpić od Umowy** w terminie do 30 dni od dnia zawarcia Umowy zgodnie z § 9 ust. 2. Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki w pełnej wysokości, o ile nie zaszły przesłanki do wypłaty świadczenia lub proporcjonalny zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej, jeśli zaszły przesłanki do wypłaty świadczenia. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.
  - 2) **wypowiedzieć Umowę** w każdym czasie. Jeżeli wypowiedzenie zostało złożone w terminie do 30 dni od dnia zawarcia Umowy zgodnie z § 9 ust. 2 Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki w pełnej wysokości, o ile nie zaszły przesłanki do wypłaty świadczenia lub proporcjonalny zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej, jeśli zaszły przesłanki do wypłaty świadczenia. Jeżeli wypowiedzenie zostało złożone po upływie 30 dni od dnia zawarcia Umowy zgodnie z § 9 ust. 2 ochrona ubezpieczeniowa trwa do końca Miesiąca ubezpieczenia, za który, przed dniem złożenia dyspozycji wypowiedzenia Umowy, została pobrana składka ubezpieczeniowa.
2. Oświadczenie o odstąpieniu lub wypowiedzeniu może być złożone do Ubezpieczyciela lub Agenta w formie pisemnej lub telefonicznie i powinno zawierać dane osoby, która je składa oraz numer rachunku bankowego do zwrotu składki, jeżeli została zapłacona. Wzór pomocniczy formularza jest dostępny u Agenta.
3. Za dzień złożenia oświadczenia o odstąpieniu lub wypowiedzeniu Umowy przyjmuje się dzień złożenia oświadczenia Agentowi lub Ubezpieczycielowi.

## Wyłączenia odpowiedzialności

---

### § 13

**Ubezpieczenia na wypadek Nieuprawnionego użycia Karty,**

**Ubezpieczenia na wypadek utraty pobranej Gotówki,**

**Ubezpieczenia Zakupów dokonanych przy użyciu Karty,**

**Ubezpieczenia utraty rzeczy osobistych - Pakiet Teczka,**

**Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym**

1. Ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności, jeżeli Ubezpieczony wyrządził szkodę umyślnie lub jeżeli szkoda została wyrządzona umyślnie przez osoby pozostające z Ubezpieczonym we wspólnym gospodarstwie domowym.  
W razie rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego odszkodowanie nie należy się, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
2. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są szkody powstałe w związku z:
  - 1) działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, zamieszkami, rozruchami, niepokojami społecznymi, trzęsieniem ziemi, strajkiem, aktem terroryzmu, sabotażem, a także konfiskatą, nacjonalizacją, przetrzymywaniem lub zarekwirowaniem mienia przez władzę,
  - 2) działaniem energii jądrowej lub skażeniem radioaktywnym, działaniem promieni laserowych i maserowych oraz pola magnetycznego lub elektromagnetycznego,  
chyba, że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia.

### § 14

**Ubezpieczenie na wypadek Nieuprawnionego użycia Karty**

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli Nieuprawniona Transakcja została przeprowadzona:
  - 1) przed dokonaniem aktywacji Karty przez Ubezpieczonego,
  - 2) przez osobę, której Ubezpieczony lub osoba pozostającą z nim we wspólnym gospodarstwie domowym udostępniła Kartę lub ujawniła PIN.

2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia, które wynikły wskutek wadliwego działania aplikacji obsługującej płatności mobilne BLIK lub HCE.
3. Ochrona nie obejmuje:
  - 1) utraty oprocentowania środków pieniężnych zgromadzonych na Rachunku,
  - 2) należnych odsetek od uzgodnionego debetu w ramach Rachunku,
  - 3) strat wynikających z niewywiązania się Ubezpieczonego z płatności dokonywanych za pośrednictwem Rachunku lub ich nieterminowego dokonywania, oraz roszczeń Osób trzecich względem Ubezpieczonego w związku z wystąpieniem Zdarzenia ubezpieczeniowego.

## § 15

### Ubezpieczenie Zakupów dokonanych przy użyciu Karty

1. Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku:
  - 1) zagubienia Zakupów,
  - 2) powierzchownych uszkodzeń rozumianych jako zadrapania, zarysowania,
  - 3) uszkodzeń wynikających z normalnego użycia Zakupów lub stopniowego zniszczenia na skutek erozji, korozji, wilgoci lub działania ciepła lub zimna,
  - 4) uszkodzeń będących następstwem błędów produkcyjnych,
  - 5) uszkodzeń będących następstwem błędnego wykonania lub niewykonania instrukcji lub zaleceń dotyczących użytkowania Zakupów przekazanych przez producenta lub dystrybutora,
  - 6) kradzieży Zakupów z pojazdu, za wyjątkiem zdarzeń które wydarzyły się w godzinach pomiędzy 6.00 i 22.00 i pod warunkiem, że pojazd był zamknięty na klucz, wszystkie zabezpieczenia były włączone, zaś kradzieży dokonano po sforsowaniu urządzeń zabezpieczających z zamkniętego na klucz bagażnika lub schowka znajdującego się wewnątrz pojazdu,
  - 7) utraty Zakupów wskutek Kradzieży z pojazdu użytkowanego przez Ubezpieczonego lub wraz z pojazdem użytkowanym przez Ubezpieczonego lub zniszczenia Zakupów znajdujących się w pojeździe użytkowanym przez Ubezpieczonego w wyniku szkody komunikacyjnej na pojeździe,
  - 8) uszkodzeń łodzi, pojazdów motorowych (włączając lecz bez ograniczenia do samolotów, samochodów, motocykli) oraz ich wyposażenia lub akcesoriów,
  - 9) uszkodzeń gruntu lub budynków,
  - 10) uszkodzeń wynikających z zakupu usług,
  - 11) uszkodzeń powstałych wskutek siły wyższej rozumianej jako zdarzenie nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do zapobieżenia polegające na katastrofalnych działaniach przyrody lub zdarzeniach nadzwyczajnych w postaci zaburzeń życia zbiorowego,
  - 12) utraty, uszkodzenia, zniszczenia, Kradzieży Zakupów których jednostkowa cena zakupu jest niższa niż 100 PLN,
  - 13) utraty Zakupów nabytych nielegalnie,
  - 14) utraty Zakupów nabytych z przeznaczeniem na cele handlowe lub w ilościach wskazujących handlowe przeznaczenie,
  - 15) kosztów wynikających z napraw gwarancyjnych.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje utraty pojazdów oraz ich silników, paliw i wszelkiego rodzaju akcesoriów samochodowych, roślin, zwierząt, artykułów spożywczych, używek, gotówki w walucie polskiej lub obcej, czeków, czeków podróży, biżuterii, klejnotów, kamieni szlachetnych, biletów, żetonów, dokumentów, papierów wartościowych i innych zastępujących gotówkę, znaczków pocztowych, money orders i cash orders (dokumentów reprezentujących pieniądze) posiadających cechy wymagane dla tego typu dokumentów przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa miejscowego państwa, w którym zostały wystawione.
3. W przypadku, gdy utracona rzecz jest elementem Zakupów będących kompletem lub parą, odpowiedzialność Ubezpieczyciela ograniczona jest do wartości utraconej rzeczy będącej elementem kompletu lub pary, chyba że nie jest możliwe odtworzenie kompletu lub pary.
4. Gdy Ubezpieczony dokonał częściowej zapłaty za Zakupy, odpowiedzialność Ubezpieczyciela za poniesioną stratę ograniczona jest do kwoty dokonanej częściowej zapłaty przy użyciu Karty.
5. W ramach udzielonej ochrony Ubezpieczyciel nie jest zobowiązany do pokrycia jakichkolwiek innych kosztów, do poniesienia których zobowiązany był Ubezpieczony w związku z utratą lub zniszczeniem ubezpieczonych Zakupów.

## § 16

### Ubezpieczenie utraty rzeczy osobistych – Pakiet Teczka

1. Ubezpieczyciel nie odpowiada za utratę przedmiotów określonych w § 7 ust.1 w przypadku braku udokumentowanego zgłoszenia na Policję.
2. W ramach udzielonej ochrony Ubezpieczyciel nie jest zobowiązany do pokrycia:
  - 1) wszelkich szkód poniesionych przez Ubezpieczonego w wyniku użycia przez Osoby trzecie ubezpieczonych przedmiotów na skutek ich utraty w wyniku Kradzieży, z zastrzeżeniem § 19.
  - 2) jakichkolwiek innych kosztów, niż określone w § 19, do poniesienia których zobowiązany był Ubezpieczony w związku z wystąpieniem Zdarzenia ubezpieczeniowego, określonego w § 7.



§ 17

**Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym**

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
  - 1) za które osoba objęta ubezpieczeniem jest odpowiedzialna wskutek umownego przejęcia odpowiedzialności cywilnej Osoby trzeciej, albo wskutek rozszerzenia zakresu własnej odpowiedzialności cywilnej wynikającej z ustawy,
  - 2) wyrządzone Osobom bliskim, wobec osób objętych ubezpieczeniem, albo osobom przez nie zatrudnionym, bez względu na podstawę prawną zatrudnienia,
  - 3) polegające na wystąpieniu czystych strat finansowych nie związanych ze szkodą w mieniu, ani na osobie,
  - 4) związane z naruszeniem praw autorskich, licencji, patentów, znaków towarowych i nazw fabrycznych,
  - 5) powstałe w związku z oddawaniem nieruchomości w odpłatne użytkowanie Osobom trzecim na podstawie umowy najmu, dzierżawy, albo innego pokrewnego stosunku prawnego,
  - 6) w wartościach pieniężnych, dokumentach, planach, zbiorach archiwalnych, filatelistycznych, numizmatycznych, albo dziełach sztuki,
  - 7) wynikłych z przeniesienia chorób zakaźnych, które zostały zdiagnozowane przez lekarza,
  - 8) powstałe wskutek osiadania gruntu, osunięcia się ziemi, zalania przez wody stojące lub płynące, a także wskutek cofnięcia się cieczy w systemach kanalizacyjnych,
  - 9) wynikłe z powolnego działania hałasu, wibracji, ciepła, wody, zagrzybienia lub innych podobnych czynników,
  - 10) pokrywane na podstawie prawa geologicznego lub górniczego,
  - 11) w mieniu ruchomym, z którego osoby objęte ubezpieczeniem korzystały na podstawie umowy najmu, dzierżawy, leasingu lub innego pokrewnego stosunku prawnego,
  - 12) bezpośrednio lub pośrednio wynikłe z emisji, wycieku lub innej formy przedostania się do powietrza, wody lub gruntu jakichkolwiek substancji,
  - 13) powstałe w następstwie udziału w bójkach, za wyjątkiem obrony koniecznej,
  - 14) związane z pozostawianiem Ubezpieczonego po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości w rozumieniu przepisów ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi, lub w związku z zaburzeniami psychicznymi (choroba zakwalifikowana w Międzynarodowej Statystycznej Kwalifikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych jako zaburzenia psychiczne lub zaburzenia zachowania, w tym nerwice) Ubezpieczonego lub Osoby bliskiej, lub w stanie po użyciu środków odurzających lub substancji psychotropowych albo środków zastępczych, w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, lub w stanie po użyciu leków lub innych środków wyłączających świadomość, z wyjątkiem sytuacji, gdy spożycie tych środków nastąpiło w celach medycznych i po zaleceniu lekarza,
  - 15) spowodowane naruszeniem przez Ubezpieczonego technicznych warunków użytkowania budynku (np.: niewykonanie lub nienależyte wykonanie wymaganych przepisami prawa remontów, konserwacji, przeglądów),
  - 16) wyrządzone w środowisku naturalnym przez jego skażenie lub zanieczyszczenie, chyba, że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia.
2. Ubezpieczenie nie pokrywa grzywien i kar administracyjnych lub sądowych oraz innych kar o charakterze pieniężnym, w tym również odszkodowań o charakterze karnym, nałożonych na osoby objęte ubezpieczeniem.
3. Ochroną nie są objęte roszczenia z wszelkich umów oraz o zwrot kosztów poniesionych na poczet wykonania umów.
4. Ubezpieczenie nie obejmuje szkód:
  - 1) wyrządzonych przez pomoc domową lub opiekunkę zatrudnioną przez Ubezpieczonego, przy czym przy włączeniu tego ryzyka do ubezpieczenia, wyłączone pozostają szkody wyrządzone Ubezpieczonemu lub jego Osobom bliskim, a także szkody, które mogą być pokryte z Umowy odpowiedzialności cywilnej zawartej na swoją rzecz przez pomoc domową lub opiekunkę,
  - 2) wyrządzonych przez psy ras znajdujących się w wykazie ras psów agresywnych zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 28 kwietnia 2003 r. w sprawie wykazu ras psów uznawanych za agresywne (niezależnie od posiadania rodowodu) tj.: amerykański pit bull terrier, pies z Majorki (Perro de Presa Mallorquin), buldog amerykański, dog argentyński, pies kanaryjski (Perro de Presa Canario), tosa inu, rottweiler, akbash dog, anatolian karabash, moskiewski stróżujący, owczarek kaukaski,
  - 3) związanych z użyciem broni palnej,
  - 4) wyrządzonych w związku z amatorskim uprawianiem narciarstwa oraz sportu w ramach zorganizowanych sekcji lub klubów sportowych, chyba, że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia.

## Suma ubezpieczenia/ Suma gwarancyjna i wysokość Świadczeń

### § 18

1. Suma ubezpieczenia/ suma gwarancyjna w stosunku do danego Ubezpieczonego stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela na jedno i wszystkie zdarzenia zaistniałe w ciągu danego Roku ubezpieczeniowego w kwotach zgodnych z poniższą tabelą.
2. Niewykorzystana w ciągu jednego Roku ubezpieczeniowego suma ubezpieczenia/ suma gwarancyjna nie przechodzi na kolejny Rok ubezpieczeniowy.
3. Suma ubezpieczenia/ suma gwarancyjna ulega odnowieniu na kolejny Rok ubezpieczeniowy.

<b>Ubezpieczenie na wypadek Nieuprawnionego użycia Karty</b>
Równowartość przyznanego Limitu Karty, nie więcej jednak niż w wysokości sumy ubezpieczenia określonej we Wniosku. Należne odszkodowanie wypłacane jest w PLN. Wysokość szkody w innej walucie przeliczana jest na PLN wg średniego kursu NBP z dnia wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego
<b>Ubezpieczenie na wypadek Utraty pobranej Gotówki</b>
6 000 PLN
<b>Ubezpieczenie Zakupów dokonanych przy użyciu Karty</b>
5 000 PLN
<b>Ubezpieczenie utraty rzeczy osobistych – Pakiet Teczka</b>
Łącznie <b>4000 PLN</b> , przy czym w przypadku:
1) <b>utrąty kluczy do miejsca zamieszkania</b> Ubezpieczyciel zwraca koszty wymiany oraz zakupu nowego, porównywalnej jakości, klasy do uprzednio stosowanego zamka wraz z kompletem kluczy lub dorobienia kompletu kluczy w limicie <b>do 1 000 PLN</b> ,
2) <b>utrąty kluczy do pojazdu</b> Ubezpieczyciel zwraca koszty zakupu nowego zamka, porównywalnej jakości i klasy do uprzednio stosowanego i jego wymiany wraz z kompletem kluczy lub pokrywa koszty dorobienia kompletu kluczy oraz koszty niezbędne do przeprogramowania systemów alarmowych w limicie <b>do 1 000 PLN</b> ,
3) <b>utrąty dokumentów</b> (dowodu osobistego, prawa jazdy, dowodu rejestracyjnego pojazdu, paszportu, biletu okresowego, Karty, karty pobytu) Ubezpieczyciel zwraca koszty wydania przez właściwy urząd nowych dokumentów, koszty wykonania fotografii niezbędnych do ich wydania; koszty przerejestrowania pojazdu i wydania nowych tablic rejestracyjnych,
4) <b>utrąty portfela</b> Ubezpieczyciel wypłaci świadczenie w wysokości <b>200 PLN/ 1 raz w każdym Roku ubezpieczeniowym</b> (zwrot kosztów zakupu nowego portfela),
5) <b>utrąty torebki/torby/teczki</b> , Ubezpieczyciel wypłaci świadczenie w wysokości <b>300 PLN/1 raz w każdym Roku ubezpieczeniowego</b> (zwrot kosztów zakupu nowej torebki/torby lub teczki),
6) <b>utrąty telefonu komórkowego</b> będącego własnością Ubezpieczonego lub użytkowanego na podstawie odrębnej umowy przez Ubezpieczonego, Ubezpieczyciel zwraca w granicach Sumy ubezpieczenia: koszty zakupu nowego aparatu telefonicznego w limicie do 1000 PLN/1 raz w okresie każdego Roku ubezpieczeniowego, koszty wydania przez właściwego operatora sieci telefonii komórkowej <b>nowej karty SIM/1 raz w okresie każdego Roku ubezpieczeniowego</b> oraz koszt rozmów do czasu zastrzeżenia karty/numeru w limicie do <b>500 PLN//1 raz w okresie każdego Roku ubezpieczeniowego</b> ,
7) <b>utrąty Gotówki znajdującej się w portfelu/torebce/torbie lub teczce</b> , Ubezpieczyciel wypłaci świadczenie w wysokości <b>500 PLN/ 1 raz w okresie każdego Roku ubezpieczeniowego</b> .
<b>Suma gwarancyjna w Ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym</b>
<b>Suma gwarancyjna wynosi do 10 000 PLN</b> ; każdorazowa wypłata odszkodowania powoduje zmniejszenie sumy gwarancyjnej o kwotę wypłaconego odszkodowania, aż do chwili całkowitego jej wyczerpania

## Obowiązki Ubezpieczonego w razie wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego

### § 19

1. W razie zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu zminimalizowania jego skutków i dążyć do ograniczenia konsekwencji zdarzenia.
2. Ponadto do obowiązków Ubezpieczonego należy niezwłocznie:
  - 1) po utracie Karty dokonać jej Zastrzeżenia,
  - 2) po powzięciu wiadomości o wystąpieniu Zdarzenia ubezpieczeniowego powiadomić o tym Agenta lub Ubezpieczyciela,

- 3) zgłosić fakt utraty Karty w wyniku Kradzieży lub utraty Zakupów w wyniku Kradzieży na Policję oraz uzyskać pisemne potwierdzenie tego zgłoszenia.

## Zgłoszenie roszczenia o wypłatę Świadczenia

---

### § 20

1. Zawiadomienie o zajściu zdarzenia / wniosek o wypłatę świadczenia w zakresie ryzyka o których mowa w § 4-7 można złożyć:
  - 1) elektronicznie, na stronie: <http://www.tueuropa.pl>;
  - 2) pisemnie lub osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela lub Agenta, wzór „Wniosku o wypłatę świadczenia” jest dostępny u Ubezpieczyciela oraz u Agenta;
  - 3) telefonicznie pod numerami telefonu wskazanymi we Wniosku o wypłatę świadczenia.
2. Ponadto, w przypadku konieczności skorzystania ze świadczeń w zakresie ryzyka o którym mowa w § 8 do obowiązków Ubezpieczonego należy:
  - 1) niezwłocznie – po zaistnieniu zdarzenia uprawniającego do skorzystania ze świadczeń wynikających z udzielonej ochrony – zawiadomienie telefoniczne Centrum Pomocy pod czynnym całą dobę numerem: tel. **+48 71 727 02 35** podając co najmniej następujące dane:
    - a) PESEL lub datę urodzenia oraz serię i numer dokumentu tożsamości (w przypadku obcokrajowców nie posiadających nr PESEL),
    - b) imię i nazwisko,
    - c) nr telefonu, pod którym możliwy jest kontakt z Ubezpieczonym,
    - d) krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
    - e) inne informacje konieczne pracownikowi Centrum Pomocy do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.

Ubezpieczony lub osoba kontaktująca się w jego imieniu z Centrum Pomocy powinni dokładnie wyjaśnić dyżurującemu pracownikowi Centrum Pomocy okoliczności, w jakich Ubezpieczony się znajduje i jakiej pomocy potrzebuje. Na życzenie Centrum Pomocy, zarówno Ubezpieczony jak i osoba występująca w jego imieniu, obowiązani są podać numer Karty. Jeżeli Ubezpieczony lub osoba występująca w jego imieniu, z przyczyn niezależnych od siebie nie wystąpili o pokrycie lub zwrot kosztów, bądź uzyskali zgodę Centrum Pomocy na refundację kosztów po powrocie na teren Rzeczypospolitej Polskiej - fakt skorzystania z gwarancji określonych w OWU zobowiązani są zgłosić bezpośrednio do Centrum Pomocy w ciągu 10 dni od daty przekroczenia granicy Rzeczypospolitej Polskiej, nie później jednak niż w ciągu 10 dni od ostatniego dnia okresu ubezpieczenia nawet, jeśli nie posiadają dokumentacji potwierdzającej zasadność i wysokość roszczeń. Zgłoszone roszczenie zostanie rozpatrzone po przedłożeniu przez Ubezpieczonego dokumentacji niezbędnej do ustalenia zasadności roszczenia i wysokości świadczenia.
3. W przypadku, gdy Ubezpieczony nie dopełnił obowiązku zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego lub nie postępował zgodnie z dyspozycjami Centrum Pomocy, Centrum Pomocy ma prawo zmniejszyć świadczenie, jeżeli brak zgłoszenia Zdarzenia ubezpieczeniowego lub postępowanie niezgodnie z dyspozycjami Centrum Pomocy miało wpływ na zwiększenie rozmiaru szkody, chyba że zgłoszenie nie było możliwe z powodu działania siły wyższej, udokumentowanej przez Ubezpieczonego.
4. Zgłaszający roszczenie powinien dołączyć następujące dokumenty:
  - 1) **w zakresie Nieuprawnionego użycia Karty:**
    - a) pisemne potwierdzenie zgłoszenia zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego na Policję,
    - b) Wyciąg z Rachunku z wyszczególnieniem Transakcji polegających na pobieraniu Gotówki w dniu zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego wraz z ogólnym opisem poszczególnych Transakcji; w przypadku szkody w innej walucie – z wyszczególnieniem przeliczenia Transakcji na PLN wg kursu rozliczenia Transakcji przez VeloBank S.A. zgodnie z regulaminem Karty,
    - c) dokumenty, które zgodnie z zasadami przyjętymi przez VeloBank S.A. stanowią potwierdzenie Zastrzeżenia Karty ze wskazaniem daty i godziny jej dokonania lub w przypadku braku możliwości uzyskania takich dokumentów – pisemne oświadczenie Ubezpieczonego o dokonaniu Zastrzeżenia Karty ze wskazaniem daty i godziny jej zastrzeżenia,
  - 2) **w zakresie Utraty pobranej Gotówki:**
    - a) pisemne potwierdzenie zgłoszenia faktu utraty Gotówki na Policję,
    - b) Wyciąg z Rachunku na dzień wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego z wyszczególnieniem operacji polegających na pobieraniu Gotówki w tym dniu wraz ze wskazaniem lokalizacji, gdzie Gotówka została pobrana. W przypadku szkody w innej walucie – z wyszczególnieniem przeliczenia Transakcji na PLN wg kursu rozliczenia Transakcji przez VeloBank S.A. zgodnie z regulaminem Karty,
    - c) w zakresie utraty Karty przez Ubezpieczonego wskutek Kradzieży – dokumenty, które zgodnie z zasadami przyjętymi przez Ubezpieczającego stanowią dowód dokonania Zastrzeżenia Karty ze wskazaniem daty i godziny jej dokonania, lub w przypadku braku możliwości uzyskania takich dokumentów – pisemne oświadczenie Ubezpieczonego o dokonaniu Zastrzeżenia Karty ze wskazaniem daty i godziny jej zastrzeżenia,

- 3) **w zakresie utraty Zakupów dokonanych przy użyciu Karty:**
  - a) wyciąg z wyszczególnieniem transakcji dokonanych Zakupów przy użyciu Karty,
  - b) dowód zapłaty za utracone towary zakupione przy użyciu Karty (faktura, paragon lub rachunek),
  - c) pisemne potwierdzenie zgłoszenia zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego na Policję,
- 4) **w zakresie utraty rzeczy osobistych – Pakiet Teczka:**
  - a) pisemne zgłoszenie na Policję faktu utraty przedmiotów określonych w § 7 ust.1 w wyniku Kradzieży,
  - b) w przypadku utraty kluczy do miejsca zamieszkania – rachunek zakupu nowego zamka wraz z kompletem kluczy lub rachunek potwierdzający dorobienie kompletu kluczy,
  - c) w przypadku utraty bankowych kart płatniczych – potwierdzenie VeloBank S.A. wydania duplikatu Karty wraz z informacją o kosztach jej wydania,
  - d) w przypadku utraty telefonu komórkowego – potwierdzenie zablokowania u właściwego operatora sieci telefonii komórkowej kodu IMEI i kodu SIM, a ponadto:
    - a. w przypadku utraty telefonu komórkowego będącego własnością Ubezpieczonego – rachunek zakupu utraconego telefonu, oraz rachunek zakupu nowego telefonu,
    - b. w przypadku utraty telefonu komórkowego użytkowanego przez Ubezpieczonego na podstawie odrębnej umowy - rachunek zakupu utraconego telefonu lub umowa na podstawie, której Ubezpieczony użytkował utracony telefon oraz rachunek zakupu nowego telefonu,
  - e) w przypadku utraty przez Ubezpieczonego tablic rejestracyjnych – zaświadczenie z Urzędu Miasta - Wydziału Komunikacji potwierdzające przerejestrowania pojazdu i wydanie nowych tablic rejestracyjnych lub wydanie wtórnika tablic rejestracyjnych oraz przedłożenie dokumentu potwierdzającego wysokość dokonanych opłat,
  - f) w przypadku utraty przez Ubezpieczonego kluczy do Pojazdu – faktura zakupu nowych zamków wraz z kompletem kluczy lub faktura potwierdzająca dorobienie kompletu kluczy oraz faktura potwierdzająca koszt wymiany zakupionych lub dorobionych zamków,
- 5) **w przypadku odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym:**
  - a) oryginały lub potwierdzone za zgodność z oryginałem przez Ubezpieczającego kopie wszystkich niezbędnych do wypłaty odszkodowania dokumentów, którymi są rachunki potwierdzające wysokość odszkodowania,

chyba że zgłaszający roszczenie jest osobą, która dokumentów wskazanych w punktach 1) - 5) nie posiada i na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa polskiego nie może ich uzyskać.

W uzasadnionych przypadkach Ubezpieczyciel może zażądać dostarczenia oryginałów lub potwierdzonych za zgodność z oryginałem przez Ubezpieczającego lub jednostkę organizacyjną Ubezpieczyciela dokumentów o których mowa w pkt 1) - 5) i które będzie w stanie uzyskać na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa polskiego.

Zgłaszający roszczenie powinien dostarczyć inne dokumenty potwierdzające zajście i okoliczności Zdarzenia ubezpieczeniowego, które okażą się niezbędne do rozpatrzenia roszczenia o wypłatę świadczenia, chyba że na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa dokumenty te nie mogą być uzyskane.

## Wypłata świadczenia

### § 21

1. Świadczenie zostanie wypłacone Ubezpieczonemu.
2. Ubezpieczyciel w terminie 7 dni od otrzymania zawiadomienia o zajściu Zdarzenia ubezpieczeniowego, informuje pisemnie lub drogą elektroniczną Ubezpieczonego o jego otrzymaniu, a także informuje osobę występującą z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
3. Świadczenie wypłacane jest w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Ubezpieczyciela zawiadomienia o zajściu Zdarzenia ubezpieczeniowego.
4. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Bezsporną część świadczenia Ubezpieczyciel spełni w terminie przewidzianym w ust. 3.
5. Jeżeli Ubezpieczyciel nie wypłaci świadczenia w terminie określonym w ust. 3, zawiadamia pisemnie osobę zgłaszającą roszczenie oraz Ubezpieczonego jeżeli nie jest osobą zgłaszającą roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub części, a także wypłaca bezsporną część świadczenia.
6. Jeżeli świadczenie przysługuje, Ubezpieczyciel przekazuje pisemną informację o wypłacie świadczenia Ubezpieczonemu.
7. Jeżeli świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Ubezpieczyciel informuje o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem oraz Ubezpieczonego jeżeli są to różne osoby, wskazując na przyczynę oraz podstawę prawną uzasadniającą odmowę wypłaty świadczenia.

8. Ubezpieczyciel ma obowiązek udostępniać Ubezpieczonemu informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub wysokości świadczenia.
9. Udzielenie informacji niezgodnych z prawdą przez zgłaszającego roszczenie o wypłatę świadczenia o zajściu lub okolicznościach Zdarzenia ubezpieczeniowego, może być podstawą do odmowy wypłaty świadczenia.
10. Zasady opodatkowania świadczeń regulują przepisy o podatku dochodowym od osób prawnych lub osób fizycznych.
11. Sprawozdanie o wypłacalności i kondycji finansowej Ubezpieczyciela jest dostępne na stronie internetowej [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl).

## Postanowienia końcowe

### § 22

1. 1. Ubezpieczający powinien informować Ubezpieczyciela o każdej zmianie swoich danych osobowych i adresowych podanych we Wniosku:
  - 1) składając do Agenta lub Ubezpieczyciela pisemne oświadczenie o zmianie danych, lub
  - 2) w formie elektronicznej e-mailem do Biura Obsługi Klienta Ubezpieczyciela, na adres: [bok@tueuropa.pl](mailto:bok@tueuropa.pl). Złożenie oświadczenia o zmianie danych e-mailem przez Ubezpieczającego może nastąpić po wcześniejszym zarejestrowaniu adresu e-mail Ubezpieczającego w Biurze Obsługi Klienta. Zarejestrowanie adresu e-mail, o którym mowa w zdaniu poprzednim, możliwe jest telefonicznie w Biurze Obsługi Klienta. Wzór oświadczenia został pomocniczo przygotowany przez Ubezpieczyciela i jest dostępny u Agenta.
2. Spory wynikające z Umowy mogą być rozstrzygane na drodze polubownej.
3. Wszelkie zawiadomienia, wnioski i oświadczenia kierowane przez strony i podmioty stosunku ubezpieczenia powstałego na podstawie OWU, powinny być składane na piśmie chyba, że OWU stanowią inaczej.
4. Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy zawartej na podstawie OWU można wytoczyć przed sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej bądź sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub ich spadkobierców.
5. Ubezpieczający, Ubezpieczony, uprawniony mają prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, do Ubezpieczyciela:
  - 1) w formie pisemnej osobiście w centrali Ubezpieczyciela lub w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów albo drogą pocztową na adres centrali Ubezpieczyciela,
  - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem infolinii Ubezpieczyciela 801 500 300 albo osobiście z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji dostępnego w centrali Ubezpieczyciela lub każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów,
  - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem aplikacji zamieszczonej na stronie internetowej: [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl) w zakładce Centrum Obsługi Klienta,
6. Aktualne dane teleadresowe ubezpieczyciela znajdują się na stronie internetowej pod adresem: [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl).
7. Ubezpieczony, uprawniony ma prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela do Agenta:
  - 1) W formie pisemnej – przez pozostawienie pisma w jednostce Agenta albo przesłanie drogą pocztową na adres siedziby VeloBank S.A. lub jednostki Agenta;
  - 2) ustnie – telefonicznie poprzez kontakt z Infolinią Agenta pod numerami: + 48 664 919 797 lub +48 32 604 30 01 oraz +48 22 203 03 03 dla Klientów Bankowości Premium (Infolinia dostępna 7 dni w tygodniu) albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Agenta;
  - 3) elektronicznie – za pośrednictwem Bankowości Internetowej, zakładka - „napisz wiadomość” (poziom profilu Klienta) lub poprzez stronę internetową Agenta, [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl), formularz „kontakt” z wybranym tematem „reklamacja”.
8. Aktualne dane teleadresowe Agenta znajdują się na stronie internetowej [www.velobank.pl](http://www.velobank.pl).
9. Osoba, o której mowa w ust. 5, w przypadku nieuwzględnienia jej roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji lub niewykonania czynności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji we wskazanym terminie, może zwrócić się do Rzecznika Finansowego: a/ o rozpatrzenie sprawy lub b/ o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego. Aktualne dane o podmiocie uprawnionym do przeprowadzenia ww. postępowania dostępne są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.rf.gov.pl>
10. W przypadku umów zawartych drogą elektroniczną (on-line) osoba wskazana w ust. 5, będąca konsumentem i mieszkająca w kraju Unii Europejskiej (także: Norwegia, Islandia, Liechtenstein), ma możliwość złożenia skargi do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pośrednictwem europejskiej platformy rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
11. Osoba wskazana w ust. 5, będąca konsumentem, może także korzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
13. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
14. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia

dla rozpatrzenia sprawy oraz o spodziewanej dacie rozpatrzenia reklamacji i uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu.

15. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek składającego reklamację.
16. Językiem stosownym przy wzajemnych relacjach pomiędzy Ubezpieczającym i Ubezpieczycielem jest język polski.
17. Wprowadzenie do Umowy ubezpieczenia postanowień dodatkowych lub odmiennych od OWU wymaga formy pisemnej i przyjęcia tych postanowień przez obie strony umowy pod rygorem nieważności. Różnicę pomiędzy treścią Umowy ubezpieczenia a OWU Ubezpieczyciel przedstawi Ubezpieczającemu na piśmie przed zawarciem umowy. W razie niedopełnienia tego obowiązku Ubezpieczyciel nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla Ubezpieczającego.
18. Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do weryfikacji obecności Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uprawnionego z umowy ubezpieczenia na jakiegokolwiek liście osób, grup lub podmiotów objętych sankcjami finansowymi lub podejrzanych o terroryzm, terrorystów lub członków organizacji terrorystycznych (tzw. listy sankcyjne). W przypadku zidentyfikowania, że dana osoba znajduje się na liście sankcyjnej, Towarzystwo może zastosować szczególne środki ograniczające, takie jak zamrożenie wartości majątkowych lub nieudostępnianie wartości majątkowych oraz poinformować o tym fakcie odpowiednie organy państwowe.
19. Oświadczamy, że Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. z siedzibą we Wrocławiu, 53-413 Wrocław ul. Gwiazdzista 62, ma status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 8 marca 2013 (t.j.: Dz. U. z 2020 r. poz. 935) r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.

## § 23

W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.