



Bilet Chroniony

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA
KOSZTÓW BILETU DLA KLIENTÓW
BILETYNA.PL

COLONNADE 
A FAIRFAX COMPANY

bil**e**tyna.pl

Spis treści

ARTYKUŁ 1.	PRZEWODNIK PO OGÓLNYCH WARUNKACH UBEZPIECZENIA (OWU)	4
ARTYKUŁ 2.	DEFINICJE	4
ARTYKUŁ 3.	ZAKRES OCHRONY	6
ARTYKUŁ 4.	ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA	6
ARTYKUŁ 5.	CO UBEZPIECZAMY	7
ARTYKUŁ 6.	WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI	9
ARTYKUŁ 7.	JAK ZGŁOSIĆ ROSZCZENIE I OTRZYMAĆ ODSZKODOWANIE	10
ARTYKUŁ 8.	POSTANOWIENIA OGÓLNE	12
ARTYKUŁ 9.	JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ	12

Nota informacyjna

Informacje dotyczące przesłanek wypłaty odszkodowania i innych świadczeń zawarte są w następujących częściach ogólnych warunków ubezpieczenia:

art. 3 ust. 1 i 2; art. 4 ust. 20; art. 5; art. 7.

Informacje dotyczące ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy lub ograniczenia wypłaty odszkodowania i innych świadczeń zawarte są w następujących częściach ogólnych warunków ubezpieczenia:

art. 3 ust. 3; art. 4 ust. 9, 16, 17, 21, 25; art. 6; art. 7 ust. 11, 16, 18; art. 8 ust. 4.

BILET CHRONIONY – OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA KOSZTÓW BILETU DLA KLIENTÓW BILETYNA.PL

Niniejsze ubezpieczenie jest gwarantowane przez Colonnade Insurance S.A. zarejestrowaną w Luksemburgu pod numerem: B 61605, siedziba główna: 1, rue Jean Piret, L-2350 Luxembourg, działającą w Polsce przez Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział KRS, pod numerem 0000678377, NIP 1070038451, z siedzibą: ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa.

Niniejsze Ogólne warunki ubezpieczenia kosztów biletu dla klientów biletyna.pl Bilet Chroniony zostały zatwierdzone oraz wprowadzone do obrotu z dniem 31 lipca 2025 r. decyzją dyrektora Colonnade Insurance Société Anonyme Oddział w Polsce.



Artykuł 1 Przewodnik po ogólnych warunkach ubezpieczenia (OWU)

JAK KORZYSTAĆ Z OWU

Jeśli chcesz przejść bezpośrednio do interesującej Cię sekcji, kliknij w odpowiednią pozycję na stronie ze spisem treści. Aby powrócić do początku OWU, wystarczy kliknąć przycisk „spis treści” znajdujący się na dole każdej strony.

JAK KUPIĆ UBEZPIECZENIE

Ubezpieczenie kupisz u operatora na stronie internetowej **biletyna.pl** w procesie zakupu biletu lub karnetu. Po wyborze ubezpieczenia i potwierdzeniu wymaganych oświadczeń ubezpieczenie zostanie dodane do koszyka razem z biletami lub karnetami. Po dokonaniu opłaty otrzymasz polisę na wskazany przez Ciebie adres e-mail.

DEFINICJE

W tekście OWU znajdują się zdefiniowane słowa lub zwroty. Mają one określone znaczenie, które zostało wyjaśnione w artykule 2 „Definicje”.



Artykuł 2 Definicje

- 1) **akt terroru** – nielegalne, akcje indywidualne lub grupowe z użyciem siły lub przemocy przeciwko ludziom bądź mieniu organizowane dla osiągnięcia celów ideologicznych, ekonomicznych, politycznych bądź religijnych z jednoczesnym wprowadzeniem chaosu, zastraszenia ludności, dezorganizacji życia publicznego;
- 2) **aplikacja mobilna** – oprogramowanie klienckie operatora o nazwie „biletyna.pl”, działające na smartfonach z systemem Android od wersji 8.1 lub iOS od wersji 14.4, które klient może pobrać i zainstalować odpowiednio z Google Play albo App Store;
- 3) **bilet:**
 - a) bilet PDF – bilet na wydarzenie w formie elektronicznej (plik w formacie PDF),
 - b) bilet w aplikacji mobilnej – bilet na wydarzenie w formie elektronicznej prezentowany w postaci kodu QR lub kodu NFC z aplikacji mobilnej (tylko w wersji aplikacji mobilnej dostępnej w systemie Android),
 - c) blankiet biletowy na wydarzenie w formie papierowej, zakupiony za pośrednictwem portalu operatora;
- 4) **cena biletu, cena karnetu** – kwota brutto biletu lub karnetu wskazana w dowodzie zakupu;
- 5) **choroba przewlekła** – choroba, w której obrazie zgodnie z aktualną wiedzą medyczną znajdują się długotrwałe, stałe lub nawracające objawy lub odchylenia w badaniach dodatkowych i która była rozpoznana, leczona lub dawała objawy w okresie 24 miesięcy poprzedzających datę zawarcia umowy ubezpieczenia; za chorobę przewlekłą uważa się również choroby nowotworowe;
- 6) **członek rodziny, rodzina** – małżonek, dzieci, rodzice/rodzic, prawni opiekunowie/opiekun wraz z dzieckiem/dziećmi, w tym również dzieckiem/dziećmi przysposobionymi, teściowie, rodzeństwo, dziadkowie i wnuki, zięciowie i synowie, osoby przysposobione; za członka rodziny uznaje się także partnera;
- 7) **data rozpoczęcia wydarzenia** – data i godzina rozpoczęcia wydarzenia w przypadku biletu lub data i godzina rozpoczęcia ostatniego dnia wydarzenia w przypadku karnetu;
- 8) **dziecko** – osoba będąca na utrzymaniu rodziców lub prawnych opiekunów, w wieku do 18. roku życia;

- 9) hospitalizacja** – trwający minimum 24 godziny pobyt w szpitalu, związany z leczeniem stanów powstałych w następstwie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, których nie można leczyć ambulatoryjnie;
- 10) karnet** – bilet na jedno wydarzenie odbywające się w kolejnych dniach, upoważniający do kilkukrotnego wstępu;
- 11) katastrofa naturalna** – zdarzenie związane z działaniem sił natury, powodujące drastyczne zmiany środowiska i wywołane przez czynniki naturalne, takie jak: wstrząsy sejsmiczne, wybuchy wulkanów, pył wulkaniczny, pożary, susze, powoździe, huragany, fale tsunami, zjawiska lodowe na rzekach, morzach, jeziorach i innych zbiornikach wodnych, długotrwałe występowanie ekstremalnych temperatur, osuwiska ziemi, masowe występowanie szkodników oraz chorób roślin i zwierząt;
- 12) klient:**
- a)** osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych,
 - b)** osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, która zakupiła bilet lub karnet za pośrednictwem portalu;
- 13) kraj stałego zamieszkania** – kraj, w którym zamieszkujesz przez okres co najmniej jednego roku bezpośrednio poprzedzającego zawarcie umowy ubezpieczenia i w którym koncentruje się Twoje życie osobiste i zawodowe; krajem stałego zamieszkania nie jest kraj, w którym dana osoba przebywa w celu kształcenia się lub do którego jest oddelegowana do pracy;
- 14) kwarantanna** – odosobnienie osoby zdrowej, która była narażona na zakażenie, w celu zapobieżenia szerzeniu się chorób szczególnie niebezpiecznych i wysoce zakaźnych;
- 15) lekarz** – osoba posiadająca uprawnienia do wykonywania zawodu lekarza niespokrewniona z Ubezpieczonym;
- 16) lekarz weterynarii** – osoba posiadająca uprawnienia do wykonywania zawodu lekarza weterynarii niespokrewniona z Ubezpieczonym;
- 17) nagłe zachorowanie** – nagłe zaburzenie stanu zdrowia, które ze względu na swój charakter stanowi bezpośrednie zagrożenie dla życia lub zdrowia i wymaga bezzwłocznego leczenia;
- 18) nieszczęśliwy wypadek** – przypadkowe zdarzenie, nagłe, wywołane przyczyną zewnętrzną, które nastąpiło w okresie ubezpieczenia, w wyniku którego Ubezpieczony doznał, niezależnie od swej woli i stanu zdrowia, fizycznych obrażeń ciała;
- 19) operator** – biletyna.pl sp. z o.o. z siedzibą w Blizne Jasińskiego (05-082) przy ulicy Kościuszki 23, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001064882, NIP 5222868457, REGON 141172460, która prowadzi portal;
- 20) organizator** – osoba lub podmiot będące organizatorem wydarzenia;
- 21) partner** – osoba pełnoletnia, pozostająca z Ubezpieczonym we wspólnym pożyciu i prowadząca z nim wspólne gospodarstwo domowe, o ile ani ta osoba, ani Ubezpieczony nie pozostaje w tym samym czasie w związku małżeńskim ani we wspólnym pożyciu z inną osobą;
- 22) portal** – portal prowadzony przez operatora, działający pod domeną **biletyna.pl** lub dostępny w widoku „Wydarzenia” aplikacji mobilnej;
- 23) pozostawanie pod wpływem alkoholu** – stan powstały w wyniku wprowadzenia przez Ubezpieczonego do swojego organizmu takiej ilości alkoholu, że jego zawartość wynosi lub prowadzi do stężenia powyżej 0,5 promila alkoholu we krwi albo do obecności powyżej 0,25 mg alkoholu w 1 dm³ wydychanego powietrza;
- 24) rabunek** – zabór biletu lub karnetu przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy wobec Ubezpieczonego lub przy doprowadzeniu go do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
- 25) szpital** – działający zgodnie z prawem zakład lecznictwa zamkniętego, przeznaczony dla chorych wymagających opieki leczniczej, zabiegów operacyjnych lub zabiegów diagnostycznych, zapewniający chorym całodobową opiekę średniego i wyższego personelu medycznego; definicja szpitala nie obejmuje ośrodków opieki społecznej, ośrodków dla psychicznie chorych, hospicjów onkologicznych, ośrodków leczenia uzależnień od narkotyków, alkoholu, ośrodków sanatoryjnych, rehabilitacyjnych ani wypoczynkowych;
- 26) wydarzenie** – koncert, spektakl lub każde inne wydarzenie o charakterze kulturalnym, rozrywkowym lub sportowym organizowane przez organizatora, na które bilety lub karnety dostępne są za pośrednictwem portalu;
- 27) voucher** – dokument potwierdzający zawarcie umowy sprzedaży bonu na okaziciela, który może być wymieniony na bilety lub karnety dostępne na portalu;
- 28) zaburzenia psychiczne** – choroba zakwalifikowana w Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych (ICD-11) jako zaburzenie psychiczne lub zaburzenie zachowania (F00-F99);
- 29) zaostrzenie choroby przewlekłej** – powstałe w sposób nagły nasilenie choroby przewlekłej, w tym również nowotworowej, o ostrym przebiegu, wymagające udzielenia natychmiastowej pomocy lekarskiej, w związku z którym nastąpiła konieczność poddania się leczeniu przed datą rozpoczęcia wydarzenia.



Artykuł 3 Zakres ochrony

1. Ubezpieczenie obejmuje koszty odpowiadające cenie Twojego biletu lub karnetu na wydarzenie, w tym wjazdu na parking, jeśli został wykupiony za pośrednictwem portalu operatora wraz z biletem na wydarzenie, w związku z brakiem możliwości udziału w nim z powodów wskazanych w artykule 5.
2. Jeżeli nie weźmiesz udziału w wydarzeniu w wyniku zdarzeń wskazanych w artykule 5, wypłacamy świadczenie w wysokości ceny niewykorzystanego biletu lub karnetu, w tym wjazdu na parking. Dokonamy zwrotu maksymalnie za jeden bilet na Ubezpieczonego.
3. Koszt wjazdu na parking jest zwracany w przypadku braku możliwości udziału w wydarzeniu z powodów wskazanych w artykule 5.
4. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte koszty voucherów.



Artykuł 4 Zawarcie umowy ubezpieczenia

POJĘCIA, KTÓRE DOTYCZĄ STRON ZWIĄZANYCH Z UMOWĄ UBEZPIECZENIA

1. **Ubezpieczyciel** to my, czyli Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce.
2. **Ubezpieczający** to osoba, która kupuje ubezpieczenie, czyli zawiera umowę ubezpieczenia. Ubezpieczający może kupić ubezpieczenie dla siebie (wówczas jest równocześnie Ubezpieczonym) lub dla innej osoby (np. dla kogoś z rodziny lub znajomych).
3. **Ubezpieczony (Ty)**, czyli osoba, która jest uprawniona do udziału w wydarzeniu i korzysta z ochrony ubezpieczeniowej od momentu zakupu biletu lub karnetu do daty rozpoczęcia wydarzenia, na które ten bilet lub karnet jest zakupiony. Jeśli ubezpieczenie kupiłeś dla siebie, to jesteś Ubezpieczającym i Ubezpieczonym jednocześnie.

DLA KOGO PRZEZNACZONE JEST UBEZPIECZENIE

4. Ubezpieczenie kosztów biletu dla klientów **biletyna.pl** przeznaczone jest dla osób biorących udział w wydarzeniu, które może odbywać się:
 - 1) na terytorium kraju stałego zamieszkania lub
 - 2) poza terytorium kraju stałego zamieszkania.
5. Ubezpieczymy koszty biletu lub karnetu zakupionego za pośrednictwem portalu operatora.

ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

6. Zawarcie umowy ubezpieczenia może nastąpić wyłącznie w dniu zakupu biletu lub karnetu.
7. Umowę ubezpieczenia zawiera się na wniosek Ubezpieczającego, na czas oznaczony, od dnia zakupu biletu lub karnetu do dnia rozpoczęcia wydarzenia, którego bilet lub karnet dotyczy.
8. Przed objęciem Cię ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczający zobowiązany jest do doręczenia Ci OWU oraz powiadomienia Cię o obowiązkach wynikających z umowy ubezpieczenia.
9. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do naszej wiadomości wszystkie znane sobie okoliczności, o które zapytamy przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem zdania poprzedzającego nie zostały podane do naszej wiadomości.
10. Zawarcie umowy ubezpieczenia potwierdza polisa, która wraz z OWU jest przekazywana Ubezpieczającemu.
11. Polisa wraz z ewentualnymi załącznikami oraz OWU stanowią treść umowy ubezpieczenia.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

12. Składkę ubezpieczeniową oblicza się na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy, a jej wysokość zależy od ceny biletu lub karnetu.
13. Jeżeli nie umówiono się inaczej, Ubezpieczający jest zobowiązany opłacić składkę ubezpieczeniową najpóźniej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
14. Składka jest płatna jednorazowo w złotych polskich.
15. Nieopłacenie składki przed datą rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej powoduje brak ochrony ubezpieczeniowej.
16. Opłacenie składki w kwocie niższej niż wymagana umową ubezpieczenia skutkuje brakiem naszej odpowiedzialności i jest traktowane jako nieopłacenie składki w terminie.

SUMA UBEZPIECZENIA

17. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę naszej odpowiedzialności z tytułu umowy ubezpieczenia i jest nią cena biletu lub karnetu.
18. Maksymalna wysokość sumy ubezpieczenia dla każdego Ubezpieczonego wynosi 5000 złotych na wydarzenie.

OKRES UBEZPIECZENIA – POCZĄTEK I KONIEC OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

19. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od daty i godziny zawarcia umowy ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż po zapłaceniu składki, a kończy się:
 - 1) wraz z datą rozpoczęcia wydarzenia, na które został zakupiony bilet lub karnet;
 - 2) wraz z dniem zwrotu biletu lub karnetu w związku z odwołaniem wydarzenia, na które został zakupiony bilet lub karnet;
 - 3) wraz z dniem odsprzedaży biletu lub karnetu;
 - 4) wraz z dniem rezygnacji w związku ze zmianą daty rozpoczęcia lub programu wydarzenia;
 - 5) w przypadku zmiany daty rozpoczęcia wydarzenia (o ile nie zrezygnujesz z udziału w wydarzeniu z tego powodu) – wraz z nową datą rozpoczęcia wydarzenia wskazaną przez organizatora.
20. Ochrona ubezpieczeniowa zawsze kończy się, gdy wystąpi jedno z poniższych zdarzeń:
 - 1) suma ubezpieczenia wyczerpie się na skutek wypłaty odszkodowania;
 - 2) Ubezpieczający odstąpi od umowy ubezpieczenia;
 - 3) nastąpi śmierć Ubezpieczonego;
 - 4) zakończy się okres ubezpieczenia określony w polisie;
 - 5) umowa ubezpieczenia zostanie rozwiązana przed upływem okresu ochrony ubezpieczeniowej – na mocy porozumienia stron lub wypowiedzenia.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA – KIEDY MOŻNA ZREZYGNOWAĆ Z UBEZPIECZENIA

21. Ubezpieczający będący konsumentem w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego ma prawo odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy.
22. Pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia należy przesłać:
 - 1) na adres: Colonnade, ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa, lub
 - 2) na adres e-mail: info@colonnade.pl.
23. Termin uważa się za zachowany, jeśli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.
24. W przypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia jest ona uważana za niezawartą, a Ubezpieczający i Ubezpieczyciel są zwolnieni z wszelkich zobowiązań wynikających z umowy ubezpieczenia. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, w terminie 30 dni:
 - 1) od odstąpienia od umowy ubezpieczenia – w przypadku świadczeń Ubezpieczającego;
 - 2) od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia – w przypadku świadczeń Ubezpieczyciela.
25. Jeżeli odstąpienie od umowy ubezpieczenia nastąpiło po rozpoczęciu ochrony ubezpieczeniowej, mamy prawo żądać opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w którym udzielaliśmy ochrony. Wysokość należnej składki zostanie obliczona proporcjonalnie do okresu, na jaki została udzielona ochrona ubezpieczeniowa.
26. Prawo odstąpienia, o którym mowa powyżej, nie przysługuje w przypadku umów ubezpieczenia całkowicie wykonanych na żądanie Ubezpieczającego przed upływem terminów na skorzystanie z prawa odstąpienia od umowy ubezpieczenia.
27. W przypadku Ubezpieczających będących przedsiębiorcami zastosowanie mają poniższe postanowienia. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający będący przedsiębiorcą ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia. Zastosowanie mają postanowienia ust. 23. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
28. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej ochrony.



Artykuł 5 Co ubezpieczamy

1. Ubezpieczyciel gwarantuje zwrot ceny biletu lub karnetu na wydarzenie, jeśli nie został on wykorzystany z poniższych przyczyn zaistniałych w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej, uniemożliwiających Ubezpieczonemu udział w wydarzeniu:

- 1) nagłe zachorowanie Ubezpieczonego, w tym zachorowanie na COVID-19, które nie rokuje wyzdrowienia do daty rozpoczęcia wydarzenia i jest potwierdzone zaświadczeniem lekarskim, które potwierdza chorobę istniejącą z datą rozpoczęcia wydarzenia;
- 2) objęcie Ubezpieczonego lub osoby, której Ubezpieczony powierzył opiekę nad swoimi nieletnimi dziećmi w czasie wydarzenia, obowiązkową kwarantanną lub izolacją przez lokalne służby sanitarne, do daty wydarzenia, potwierdzone dokumentacją;
- 3) zaostrzenie choroby przewlekłej Ubezpieczonego, które powoduje konieczność hospitalizacji lub pozostania w miejscu zamieszkania w dniu wydarzenia, potwierdzone dokumentacją medyczną;
- 4) nieszczęśliwy wypadek Ubezpieczonego, skutkujący natychmiastową hospitalizacją lub uniemożliwiający mu poruszanie się lub samoobsługę bez pomocy innych osób do daty wydarzenia, potwierdzone dokumentacją medyczną;
- 5) nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie lub zaostrzenie choroby przewlekłej członka rodziny Ubezpieczonego, które nastąpiły najpóźniej na 3 dni przed datą wydarzenia i powodują konieczność natychmiastowej hospitalizacji lub uniemożliwiają poruszanie się lub samoobsługę bez pomocy innych osób; powyższe okoliczności muszą zostać potwierdzone dokumentacją medyczną; ubezpieczyciel dokona zwrotu ceny biletu tylko jednemu Ubezpieczonemu, który bezpośrednio sprawuje opiekę nad członkiem rodziny; zwrot ceny biletu nie przysługuje Ubezpieczonemu dziecku;
- 6) nieszczęśliwy wypadek, nagłe zachorowanie lub zaostrzenie choroby przewlekłej osoby, której Ubezpieczony powierzył opiekę nad swoimi nieletnimi dziećmi w czasie wydarzenia, które nastąpiły najpóźniej na 3 dni przed datą wydarzenia i powodują konieczność natychmiastowej hospitalizacji lub uniemożliwiają poruszanie się lub samoobsługę bez pomocy innych osób; powyższe okoliczności muszą zostać potwierdzone dokumentacją medyczną;
- 7) śmierć członka rodziny Ubezpieczonego w okresie 90 dni przed rozpoczęciem wydarzenia, potwierdzona aktem zgonu;
- 8) potwierdzona aktem zgonu lub innym urzędowym dokumentem śmierć osoby, której Ubezpieczony powierzył opiekę nad swoimi nieletnimi dziećmi w czasie trwania wydarzenia, o ile nastąpiła w okresie 48 godzin przed wydarzeniem; powyższe okoliczności muszą zostać potwierdzone dokumentacją;
- 9) narodziny dziecka Ubezpieczonej lub małżonki/partnerki Ubezpieczonego w ciągu 14 dni bezpośrednio poprzedzających datę wydarzenia lub wyznaczenie przez lekarza daty porodu Ubezpieczonej lub małżonki/partnerki Ubezpieczonego na czas wydarzenia, pod warunkiem że data porodu nie była znana w dniu zakupu biletu; ubezpieczyciel dokona zwrotu ceny biletu Ubezpieczonego i jego nieletnich dzieci pozostających pod jego opieką w trakcie wydarzenia;
- 10) wystąpienie komplikacji związanych z ciążą (w tym przedwczesny poród), powikłania ciąży, ciąża zagrożona Ubezpieczonej lub małżonki/partnerki Ubezpieczonego – jeśli przed datą zakupu biletu powyższe okoliczności nie były znane; powyższe okoliczności muszą zostać potwierdzone dokumentacją medyczną; ubezpieczyciel dokona zwrotu ceny biletu Ubezpieczonego i jego nieletnich dzieci pozostających pod jego opieką w trakcie wydarzenia;
- 11) operacja chirurgiczna lub zabieg chirurgiczny Ubezpieczonego, współmałżonka/partnera/-ki lub dziecka Ubezpieczonego, w dniu wydarzenia – o ile termin operacji lub zabiegu nie był znany w chwili zakupu biletu; powyższe okoliczności muszą zostać potwierdzone dokumentacją medyczną; ubezpieczyciel dokona zwrotu ceny biletu Ubezpieczonego i jego nieletnich dzieci pozostających pod jego opieką w trakcie wydarzenia;
- 12) rozpoczęcie procedury pobierania krwiotwórczych komórek (szpiku kostnego) do transplantacji, w której uczestniczy Ubezpieczony, przypadającej w dniu wydarzenia;
- 13) kradzież lub rabunek dokumentów tożsamości niezbędnych Ubezpieczonemu w dotarciu na wydarzenie lub do udziału w wydarzeniu, o ile do kradzieży doszło w ciągu 30 dni poprzedzających wydarzenie i kradzież została zgłoszona na policję lub dokumenty zostały zastrzeżone;
- 14) rabunek biletu lub karnetu na wydarzenie, o ile fakt ten został zgłoszony na policję przez Ubezpieczonego i nie było możliwości uzyskania kopii biletu lub karnetu, aby uczestniczyć w wydarzeniu;
- 15) otrzymanie przez Ubezpieczonego wezwania na policję lub do sądu, gdy stawiennictwo jest obowiązkowe i przypada w dniu rozpoczęcia wydarzenia, a fakt stawiennictwa nie był znany w dniu zakupu biletu;
- 16) szkoda w mieniu, w miejscu stałego zamieszkania Ubezpieczonego, która powoduje konieczność dokonania czynności prawnych i administracyjnych w dniu rozpoczęcia wydarzenia, przy których niezbędna jest obecność Ubezpieczonego;
- 17) unieruchomienie pojazdu Ubezpieczonego w dniu wydarzenia, w wyniku wypadku lub awarii (innej niż wynikająca z braku paliwa lub zatankowania niewłaściwego paliwa), które wymagały interwencji pomocy drogowej, o ile zdarzenie to uniemożliwiło dotarcie na wydarzenie w dniu rozpoczęcia wydarzenia; powyższe okoliczności muszą zostać potwierdzone rachunkiem/oświadczeniem serwisu naprawczego, notatką policyjną, oświadczeniem sprawcy;
- 18) kradzież albo pożar pojazdu, należącego do Ubezpieczonego, które powodują konieczność dokonania czynności administracyjnych i prawnych w dniu wydarzenia, przy których niezbędna jest obecność Ubezpieczonego, o ile zdarzenie to nastąpiło nie wcześniej niż 14 dni przed datą rozpoczęcia wydarzenia;

- 19) wyznaczenie Ubezpieczonemu daty rozpoczęcia pracy przez pracodawcę w dniu wydarzenia, o ile rozpoczęcie pracy uniemożliwiło dotarcie na wydarzenie w dniu rozpoczęcia wydarzenia – jeśli w dniu zakupu biletu Ubezpieczony był zarejestrowany jako bezrobotny;
 - 20) wyznaczenie Ubezpieczonemu daty egzaminu poprawkowego w szkole lub na uczelni wyższej, którego zaliczenie jest niezbędne do kontynuowania nauki, pod warunkiem że data egzaminu poprawkowego przypadnie na datę rozpoczęcia wydarzenia i nie była znana w momencie zakupu biletu;
 - 21) strajk pracowników środków transportu publicznego w dniu wydarzenia, który uniemożliwił Ubezpieczonemu dotarcie na wydarzenie, o ile nie było dostępnych alternatywnych środków transportu lub skorzystanie z alternatywnego środka transportu zajmowało dwukrotnie więcej czasu;
 - 22) wyznaczenie Ubezpieczonemu terminu leczenia uzdrowskiego lub rehabilitacji uzdrowskiej przez NFZ/ZUS, który przypada na okres wydarzenia – o ile termin ten nie był znany w chwili zakupu biletu;
 - 23) śmierć psa lub kota należącego do Ubezpieczonego w dniu wydarzenia lub w jednym z dwóch dni poprzedzających wydarzenie, potwierdzona dokumentacją wystawioną przez lekarza weterynarii;
 - 24) szkoda w miejscu wykonywania pracy przez Ubezpieczonego lub w mieniu pracodawcy, w okresie 14 dni bezpośrednio poprzedzających datę wydarzenia, o ile powoduje konieczność wykonania przez Ubezpieczonego czynności administracyjnych bądź prawnych w dniu wydarzenia i potwierdza to oświadczenie wydane przez pracodawcę;
 - 25) wypowiedzenie Ubezpieczonemu przez pracodawcę umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony, o ile do wypowiedzenia doszło w ciągu 90 dni poprzedzających wydarzenie, z wyjątkiem rozwiązania takiej umowy z przyczyn leżących po stronie Ubezpieczonego;
 - 26) skierowanie Ubezpieczonego przez pracodawcę na delegację zagraniczną niezależnie od jej długości lub delegację krajową przekraczającą 5 dni roboczych, w czasie których przypada data rozpoczęcia wydarzenia, o ile okoliczności te nie były znane w momencie zawarcia umowy ubezpieczenia; powyższe okoliczności muszą zostać potwierdzone dokumentacją pracodawcy;
 - 27) opóźnienie, co najmniej o 2 godziny, odlotu samolotu w dniu wydarzenia, którym Ubezpieczony zamierzał podróżować na wydarzenie;
 - 28) opóźnienie, co najmniej o 2 godziny, odjazdu środka transportu publicznego innego niż samolot w dniu wydarzenia, którym Ubezpieczony zamierzał udać się na wydarzenie, o ile nie było dostępnych alternatywnych środków transportu lub skorzystanie z alternatywnego środka transportu zajmowało dwukrotnie więcej czasu;
 - 29) opóźnienie, co najmniej o 2 godziny, przyjazdu na wydarzenie pojazdem w dniu wydarzenia, którym Ubezpieczony zamierzał dotrzeć na wydarzenie i opóźnienie to jest następstwem czasowego zatrzymania lub znacznego spowolnienia ruchu (zatoru) na drodze, które było spowodowane przez awarię pojazdu, wypadek czy nadmierny ruch drogowy.
2. Zwracamy koszt biletu lub karnetu tego Ubezpieczonego, który jest uprawniony do skorzystania z tego biletu lub karnetu i dotyczą go okoliczności wskazane w ust. 1.
 3. W sytuacji gdy jednym z Ubezpieczonych jest dziecko, które nie ukończyło 16 lat, i okoliczności wskazane w ust. 1 dotyczą Ubezpieczonego z danej polisy, dowolnego członka rodziny tego dziecka, zwracamy koszty biletu lub karnetu tego dziecka i członków rodziny tego dziecka objętych ochroną w ramach danej polisy, jednak nie więcej niż 5 biletów, z zastrzeżeniem art. 3 ust. 2.
 4. W sytuacji gdy został zakupiony bilet rodzinny i okoliczności wskazane w ust. 1 dotyczą dowolnego Ubezpieczonego, zwracamy koszt tego biletu rodzinnego, pod warunkiem że bilet rodzinny nie został wykorzystany.



Artykuł 6 Wyłączenia odpowiedzialności

1. Nie ponosimy odpowiedzialności za koszty biletu lub karnetu, gdy Ubezpieczony nie może uczestniczyć w wydarzeniu lub spóźni się na nie z powodu następujących okoliczności, dotyczących Ubezpieczonego lub członków jego rodziny:
 - 1) gdy przed zakupem biletu lub karnetu istniały przeciwwskazania lekarskie do udziału w wydarzeniu, wskazania do wykonania zabiegu operacyjnego bądź poddania się leczeniu w szpitalu;
 - 2) zdarzeń spowodowanych przez Ubezpieczonego umyślnie lub skutek rażącego niedbalstwa;
 - 3) pozostawiania przez Ubezpieczonego pod wpływem alkoholu, narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub leków nieprzepisanych przez lekarza lub przepisanych przez lekarza, ale stosowanych niezgodnie z jego zaleceniem;
 - 4) katastrof naturalnych;
 - 5) zachorowania lub następstw nieszczęśliwych wypadków, które miały miejsce przed datą zakupu biletu lub karnetu na wydarzenie;
 - 6) zaburzeń i chorób psychicznych, nerwic, depresji, nawet jeśli są konsekwencją wypadku;

- 7) wynikających z wypadków spowodowanych przez Ubezpieczonego umyślnie, samookaleczenia, usiłowania popełnienia samobójstwa i popełnienia samobójstwa, niezależnie od stanu poczytalności;
 - 8) chorób i wypadków wynikających z epidemii (z wyjątkiem przypadków wskazanych w artykule 5) oraz skażeń, zanieczyszczenia środowiska, decyzji sanitarnych wszelkiego rodzaju, promieniowania radioaktywnego i jonizującego;
 - 9) wydarzeń bezpośrednio związanych z działaniami wojennymi o zasięgu lokalnym i międzynarodowym, aktami terrorku, ze stanem wojennym, z rozruchami i niepokojami społecznymi, zamieszkami, strajkiem, sabotażem, zamachami, konfiskatą lub nacjonalizacją;
 - 10) udziału Ubezpieczonego w bójkach;
 - 11) popełnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa przez Ubezpieczonego;
 - 12) zatrzymania przez właściwe służby Ubezpieczonego z powodu prowadzenia pojazdu bez ważnego, wymaganego dokumentu uprawniającego do kierowania pojazdem lub z powodu prowadzenia pojazdu pod wpływem alkoholu, narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych;
 - 13) pozostawienia biletu lub karnetu na wydarzenie w miejscu ogólnie dostępnym;
 - 14) odwołania wydarzenia lub przełożenia go przez organizatora na termin, w którym Ubezpieczony nie może uczestniczyć w wydarzeniu z przyczyn innych niż określone w artykule 5;
 - 15) zmiany przez organizatora miejsca wydarzenia na inne, co powoduje, że Ubezpieczony nie może uczestniczyć w wydarzeniu z przyczyn innych niż określone w artykule 5;
 - 16) przerwania wydarzenia przez organizatora po dacie rozpoczęcia wydarzenia;
 - 17) podjętych czynności przeciwko Ubezpieczonemu w ramach postępowania karnego;
 - 18) leczenia i zabiegów o charakterze estetycznym i kosmetycznym;
 - 19) utraty dokumentów tożsamości, wskutek innych okoliczności niż rabunek i kradzież lub utraty biletu/karnetu wskutek innych okoliczności niż rabunek;
 - 20) nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku związanego z wyczynowym uprawianiem sportu przez Ubezpieczonego;
 - 21) okresowych bądź zleconych lekarskich badań kontrolnych lub rehabilitacyjnych Ubezpieczonego.
2. Ubezpieczyciel nie będzie zapewniał ochrony ani nie będzie zobowiązany do zapłaty jakiegokolwiek odszkodowania lub świadczenia w ramach niniejszej umowy ubezpieczenia w takim zakresie, w jakim zapewnienie takiej ochrony, wypłata takiego odszkodowania lub świadczenia naraziłaby Ubezpieczyciela lub jego jednostkę dominującą na sankcję, zakaz/prohibicję lub ograniczenie na mocy rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych lub prawa Unii Europejskiej, Luksemburga, Polski, Wielkiej Brytanii, Kanady lub Stanów Zjednoczonych Ameryki, dotyczących sankcji handlowych i gospodarczych.



Artykuł 7 Jak zgłosić roszczenie i otrzymać odszkodowanie

ŚWIADCZENIA – JAK ZGŁOSIĆ ROSZCZENIE

1. W przypadku wystąpienia którejkolwiek z sytuacji opisanych w artykule 5 skontaktuj się z nami w celu zgłoszenia szkody.
2. Koniecznie zbieraj dokumentację potwierdzającą brak możliwości skorzystania z biletu lub karnetu, np. oryginały rachunków i faktur, dokumentację medyczną, abyśmy na ich podstawie mogli zwrócić Ci koszty niewykorzystanego biletu lub karnetu.
3. Podaj informacje, które są niezbędne, abyśmy mogli wypłacić odszkodowanie.
4. Zgłaszając szkodę, powinieneś udostępnić nam dokumenty, o które poprosimy w związku z daną sprawą, jeśli je posiadasz lub możesz legalnie uzyskać. Dokumenty te są konieczne, abyśmy mogli rozpatrzyć zgłoszenie i podjąć decyzję o wypłacie odszkodowania.
5. W ciągu 7 dni od zdarzenia masz obowiązek złożyć do nas zawiadomienie o zajściu zdarzenia lub wnioszek o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego:
 - 1) przez stronę <https://colonnade.pl/zglos-szkode>,
 - 2) pocztą elektroniczną na adres: szkody@colonnade.pl, lub
 - 3) pocztą tradycyjną na adres: Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce, Dział Likwidacji Szkód, ul. Prosta 67, 00-838 Warszawaoraz dołączyć dokumenty, które są konieczne, abyśmy mogli ustalić, czy i w jakiej wysokości wypłacić odszkodowanie:
 - 4) formularz zgłoszenia szkody, jeśli nie składasz wniosku przez stronę www.colonnade.pl,
 - 5) numer polisy,
 - 6) bilet lub karnet,

- 7) dowody opłat wniesionych za bilet lub karnet.
6. Dodatkowo, w zależności od rodzaju szkody, będziemy prosić o:
 - 1) oświadczenie zawierające zgodę na przetwarzanie danych osobowych i pozyskiwanie dokumentacji medycznej,
 - 2) dokumentację medyczną wraz z diagnozą lekarską i potwierdzeniem przeciwwskazań do wzięcia udziału w wydarzeniu,
 - 3) protokół policji,
 - 4) akt zgonu,
 - 5) zaświadczenie od pracodawcy lub ze szkoły/uczelni,
 - 6) dokumentację wystawioną przez lekarza weterynarii,
 - 7) inne dokumenty potwierdzające zgłaszane roszczenia.
7. Szczegółowe informacje dotyczące zgłoszenia szkody oraz wymaganych dokumentów są dostępne pod adresem: <https://colonnade.pl/zglos-szkode>. Dodatkowo informacje na temat statusu szkody i procesu likwidacji można uzyskać telefonicznie pod numerem tel. +48 22 276 26 08 lub drogą mejlową, wysyłając zapytanie na adres: szkody@colonnade.pl.

ŚWIADCZENIA – KIEDY OTRZYMASZ ODSZKODOWANIE

8. Świadczenie jest należne, jeśli Ubezpieczony nie wziął udziału w wydarzeniu z przyczyn określonych w artykule 5, a bilet nie został wykorzystany przez inną osobę.
9. Świadczenie wypłacane jest Ubezpieczonemu, który nie wziął udziału w wydarzeniu.
10. Wysokość odszkodowania ustala się w granicach sumy ubezpieczenia, na podstawie wartości biletu lub karnetu udokumentowanego dowodem zakupu, zgodnie z poniższym:
 - 1) dla biletu – w wysokości ceny biletu;
 - 2) dla karnetu:
 - a) w przypadku gdy Ubezpieczony nie mógł wziąć udziału w 100% wydarzeń objętych karnetem, ubezpieczenie obejmuje zwrot kosztów w 100% ceny karnetu,
 - b) w przypadku gdy Ubezpieczony nie mógł wziąć udziału w 75–99% wydarzeń objętych karnetem, ubezpieczenie obejmuje zwrot kosztów w 50% ceny karnetu,
 - c) w przypadku gdy Ubezpieczony nie mógł wziąć udziału w 50–74% wydarzeń objętych karnetem, ubezpieczenie obejmuje zwrot kosztów w 25% ceny karnetu,
 - d) w przypadku gdy Ubezpieczony nie mógł wziąć udziału w mniej niż 50% wydarzeń objętych karnetem, ubezpieczenie nie pokrywa kosztów zwrotu ceny karnetu.
11. Odszkodowanie wypłacamy **do 30 dni od dnia, kiedy otrzymamy zgłoszenie o danym zdarzeniu**. Jeśli w powyższym terminie nie wyjaśnimy wszystkich okoliczności koniecznych do ustalenia, czy mamy dokonać wypłaty, zawiadomimy zgłaszającego o przyczynach.
12. Możemy odmówić wypłaty odszkodowania, jeśli nie otrzymamy wszystkich potrzebnych do tego dokumentów i informacji.
13. Wypłacamy odszkodowanie z ubezpieczenia w złotych polskich.
14. Masz obowiązek pomóc nam przy dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę – i dostarczyć nam posiadane przez Ciebie informacje i dokumenty niezbędne w tym celu.
15. Masz obowiązek podać nam informacje o sprawcy szkody lub osobach, które ponoszą za nią odpowiedzialność, jeśli je posiadasz.
16. Ciężar udowodnienia zajścia zdarzenia objętego naszą odpowiedzialnością oraz wykazanie uprawnień do otrzymania świadczenia spoczywa na osobie ubiegającej się o świadczenie.
17. Jesteśmy wolni od odpowiedzialności, jeżeli szkoda została wyrządzona przez Ciebie umyślnie; w razie rażącego niedbalstwa odszkodowanie nie należy się, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
18. Na nasze żądanie Ty lub osoba występująca w Twoim imieniu zobowiązani jesteście do przedstawienia dokumentów niezbędnych do stwierdzenia zasadności roszczenia lub wysokości świadczenia.
19. Podanie nieprawdziwych danych, dotyczących okoliczności lub skutków zdarzenia objętego umową ubezpieczenia, czy też uchylenie się od udzielenia wyjaśnień może spowodować odmowę wypłaty świadczenia.

ROSZCZENIE REGRESOWE

20. Z dniem wypłaty odszkodowania Twoje roszczenie wobec osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzi na nas do wysokości wypłaconego odszkodowania.
21. Jeżeli pokryjemy tylko część szkody, w stosunku do pozostałej części przysługuje Ci pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń.
22. Przejście roszczeń na nas nie następuje, jeżeli sprawcą szkody jest osoba pozostająca z Ubezpieczającym lub z Tobą we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.

23. Jesteś zobowiązany do dostarczenia nam wszelkich posiadanych informacji i dokumentów oraz umożliwienia prowadzenia czynności niezbędnych do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.



Artykuł 8 Postanowienia ogólne

1. Do umowy ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy polskiego prawa.
2. Pozew w sprawach, które wynikają z umowy, można złożyć do sądu:
 - 1) według właściwości ogólnej;
 - 2) właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby: Twojej, Ubezpieczającego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, albo
 - 3) właściwego dla miejsca zamieszkania spadkobiercy: Twojego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
3. W tej umowie i kontaktach między stronami umowy stosujemy język polski. Dla dokumentacji medycznej dopuszcza się język angielski. Możemy wymagać dostarczenia dokumentów tłumaczonych z języka obcego na język polski przez tłumacza przysięgłego.
4. Mamy prawo do weryfikacji obecności Twojej, Ubezpieczającego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia na listach osób, grup lub podmiotów objętych sankcjami finansowymi lub podejrzanych o terroryzm, terrorystów lub członków organizacji terrorystycznych (tzw. listy sankcyjne). Jeśli okaże się, że dana osoba znajduje się na liście sankcyjnej, zastosujemy szczególne środki ograniczające lub wyłączające naszą odpowiedzialność z umowy ubezpieczenia oraz poinformujemy o tym odpowiednie organy państwowe.
5. O ile niniejsze OWU nie stanowią inaczej, wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do nas powinny być składane na piśmie pod rygorem nieważności.
6. Jeśli do umowy ubezpieczenia zostaną wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od niniejszych OWU, wymagają one formy pisemnej pod rygorem ich nieważności.
7. Posiadamy status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.



Artykuł 9 Jak złożyć reklamację

1. Jeżeli Ubezpieczony lub Ubezpieczający nie zgadza się z decyzjami Ubezpieczyciela co do roszczenia albo wnosi inne skargi i zażalenia, może wystąpić do nas z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy.
2. Ubezpieczony, Ubezpieczający, uprawniony z umowy ubezpieczenia, a także spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia ma prawo do składania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Ubezpieczyciela. Może je składać:
 - 1) w postaci papierowej na adres Ubezpieczyciela: ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa, lub
 - 2) w postaci elektronicznej na adres e-mail reklamacje@colonnade.pl lub na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-60996-58497-FSEAB-16, lub
 - 3) ustnie: telefonicznie pod numerem telefonu 22 528 51 00 lub do protokołu podczas wizyty w siedzibie Ubezpieczyciela.
3. Reklamacje rozpatrywane są najszybciej jak to możliwe, jednak najpóźniej do 30 dni od ich otrzymania, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach – w terminie 60 dni od ich otrzymania. Za datę odpowiedzi uznaje się datę jej wysłania.
4. Jeżeli w szczególnie skomplikowanych przypadkach Ubezpieczyciel nie będzie w stanie odpowiedzieć na reklamację do 30 dni, poinformuje:
 - 1) jakie są przyczyny opóźnienia;
 - 2) jakie okoliczności muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) jaki będzie nowy termin odpowiedzi.
5. Ubezpieczyciel odpowie na reklamację na piśmie:
 - 1) w postaci elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że zgłaszający reklamację wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
 - 2) w postaci papierowej – w przypadku gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, chyba że zgłaszający reklamację wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem zgłaszającego – w przypadku gdy reklamacja została złożona ustnie.

6. Ponadto skargi można wnosić do:
 - 1) Rzecznika Finansowego,
 - 2) Komisji Nadzoru Finansowego, która sprawuje nadzór nad naszą działalnością w Polsce,
 - 3) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.
7. Jeżeli roszczenie lub reklamacja nie zostaną uwzględnione, Ubezpieczony, Ubezpieczający, uposażony, uprawniony z umowy ubezpieczenia, a także spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia ma prawo zwrócić się do Rzecznika Finansowego, aby rozpatrzył sprawę lub przeprowadził postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego; szczegóły znajdują się na stronie <http://www.rf.gov.pl>.



Zasady przetwarzania danych osobowych

Administratorem danych osobowych jest Colonnade Insurance S.A. działająca w Polsce przez Colonnade Insurance Société Anonyme Oddział w Polsce, ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa (dalej: Colonnade lub Administrator). Podstawą prawną i celem przetwarzania podstawowych danych osobowych jest podjęcie działań przed zawarciem umowy oraz zawarcie i wykonanie umowy. W przypadku pozyskania od ubezpieczającego lub innej osoby kontaktującej się z Administratorem danych osobowych innych osób prawnie usprawiedliwionym celem przetwarzania tych danych jest wykonanie umowy stanowiącej podstawę prawną do ich przetwarzania. W zakresie danych dotyczących stanu zdrowia ubezpieczonych lub uprawnionych z umowy ubezpieczenia, zawartych w umowach ubezpieczenia lub oświadczeniach składanych przed zawarciem umowy ubezpieczenia, mogą one być przetwarzane odpowiednio w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego lub wykonania umowy ubezpieczenia, w zakresie niezbędnym z uwagi na cel i rodzaj ubezpieczenia, a podstawą prawną ich przetwarzania jest uprawnienie zakładu ubezpieczeń wynikające z ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. W pozostałych przypadkach dane dotyczące stanu zdrowia mogą być przetwarzane na podstawie i w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed wnoszonymi roszczeniami.

Dane osobowe mogą być również przetwarzane w celu wypełnienia obowiązków prawnych ciążyących na Administratorze, a konieczność ich przetwarzania wynika zawsze z przepisów prawa (dotyczących: działalności ubezpieczeniowej, rozpatrywania reklamacji, kwestii podatkowych i księgowych, obowiązków statystycznych i aktuarnych oraz ochrony konsumentów). Mogą być przetwarzane także w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora (tj. zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego przez jego reasekurację, zapobieganie szkodom Administratora przez przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej, prowadzenie marketingu bezpośredniego produktów własnych przez prowadzenie działań analitycznych i kontakt z osobą, której dane dotyczą, zapewnienie zgodności w zakresie międzynarodowych sankcji przez prowadzenie analiz, a także dochodzenie lub obrona przed roszczeniami wynikającymi z działalności Administratora, w tym podejmowanie niezbędnych działań dla ich zabezpieczenia).

Dane osobowe mogą być ujawnione innym podmiotom jedynie w związku z realizacją wyżej wymienionych celów i na podstawie pisemnej umowy (m.in. dostawcom usług IT, pośrednikom ubezpieczeniowym, likwidatorom szkód, windykatom, agencjom marketingowym) lub w związku z usprawiedliwionym celem Administratora (m.in. zakładom ubezpieczeń, reasekuratorom, instytucjom płatniczym lub podmiotom świadczącym bezpośrednio usługi wobec osoby, której dane dotyczą).

Dane osobowe w zależności od celu są przetwarzane zawsze nie dłużej niż to wynika z okresu przedawnienia roszczeń lub przepisów prawa. Dane osobowe mogą być przekazane przez Colonnade do państw trzecich (poza Europejski Obszar Gospodarczy) jedynie w sytuacjach określonych przez prawo, w szczególności gdy zostaną spełnione warunki zapewniające odpowiedni poziom bezpieczeństwa danych osobowych. Przekazanie danych osobowych może odbywać się m.in. na podstawie standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Komisję Europejską, na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony zgodnie z art. 45 RODO lub na podstawie „Ram Prywatności Danych UE-USA”, co oznacza, że zapewniono stosowanie odpowiednich środków ochrony i bezpieczeństwa danych osobowych wymaganych przez przepisy europejskie. W innych przypadkach przesyłania danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy informacja o tym zostanie udostępniona w klauzuli dotyczącej zasad ich przetwarzania.

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz do wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych (zarówno w Polsce, jak i w Luksemburgu), a także prawo do cofnięcia wyrażonych zgód. Podanie danych osobowych jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy oraz wypełnienia obowiązków prawnych Colonnade. Bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy. Podanie numeru telefonu jest dobrowolne, tak samo jak adresu e-mail, chyba że jest on konieczny do dostarczenia dokumentacji ubezpieczeniowej. Niemniej prowadzenie marketingu bezpośredniego e-mailowo lub telefonicznie nie będzie możliwe bez uprzedniej zgody. Zgoda może być w każdym czasie cofnięta w sposób wskazany poniżej i bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

Z Administratorem można się kontaktować, pisząc na adres Oddziału Colonnade, dzwoniąc pod numer +48 22 276 26 00 oraz wysyłając e-mail: info@colonnade.pl. We wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych, w szczególności w sprawie skorzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych, sprzeciwu, przekazywania danych poza obszar EOG, można kontaktować się z inspektorem ochrony danych osobowych w Colonnade (dpo@colonnade.pl) lub wysyłając pismo na adres oddziału Colonnade.

