

# Ubezpieczenie Locum Comfort



Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

Przedsiębiorstwo: **Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., Polska, dalej Santander Aviva TU S.A.**  
Nr zezwolenia: DNS/602/112/30/08/EMK

Produkt: **Ubezpieczenie Locum Comfort**

Petne informacje podawane przed zawarciem umowy ubezpieczenia i informacje umowne podane są we wniosko-polisie oraz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Locum Comfort (w skrócie: OWU).

## Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Jest to indywidualne ubezpieczenie (Dział II, Grupa 8, 9, 13 oraz 18 Załącznika do Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej). Ubezpieczającym (właścicielem polisy) jest osoba, która zawarła z Santander Aviva TU S.A. umowę ubezpieczenia i ma obowiązek opłacać składkę. Ubezpieczenie można zawrzeć na cudzy rachunek. Wówczas ubezpieczonym jest osoba, którą ubezpieczający wskazał we wniosko-polisie.



### Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

#### ✓ dom lub mieszkanie oraz budowle na wypadek:

- zdarzeń losowych (np. pożar, wybuch, zalanie, powódź)
  - suma ubezpieczenia z przedziału:
    - dom lub mieszkanie: 50 000 zł – 3 000 000 zł
    - budowle: 10 000 zł – 150 000 zł
  - limit odpowiedzialności:
    - szkody w materiałach i surowcach, które służą do wykonania stałych elementów domu lub mieszkania oraz budowli – 5% sumy ubezpieczenia dla domu lub mieszkania, nie więcej niż 10 000 zł
    - szkody w instalacjach zewnętrznych, które są niezbędne do użytkowania domu lub mieszkania oraz budowli, wraz z przyłączami, które są stałym elementem – maksymalnie do 10 000 zł
- kradzieży z wtamaniem i rabunku stałych elementów domu lub mieszkania oraz budowli
  - limit odpowiedzialności:
    - stałe elementy domu lub mieszkania: 5% sumy ubezpieczenia dla domu lub mieszkania, nie więcej niż 25 000 zł
    - stałe elementy budowli: 5% sumy ubezpieczenia dla budowli, nie więcej niż 2 000 zł
- wandalizmu (w tym graffiti)
  - suma ubezpieczenia: nie może być niższa niż 1% i wyższa niż 3% sumy ubezpieczenia dla domu lub mieszkania, nie więcej niż 10 000 zł

#### ✓ ruchomości na wypadek:

- zdarzeń losowych (np. pożar, wybuch, zalanie, powódź)
  - suma ubezpieczenia z przedziału: 10 000 zł – 200 000 zł
- kradzieży z wtamaniem i rabunku
  - suma ubezpieczenia: 5 000 zł maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia dla ruchomości od zdarzeń losowych

#### ✓ home assistance:

- do wyboru: pakiet podstawowy lub pakiet rozszerzony
- limit świadczeń zależy od rodzaju świadczenia, zgodnie z OWU

#### ✓ odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym (a w przypadku wynajmowania nieruchomości również OC najemcy):

- suma ubezpieczenia: 50 000 zł / 100 000 zł / 200 000 zł

#### ✓ ubezpieczenie od stłuczenia:

- suma ubezpieczenia:
  - dla mieszkań: 1 500 zł / 3 000 zł / 4 500 zł
  - dla domów: 2 000 zł / 4 000 zł / 6 000 zł

#### ✓ rower i assistance rowerowy w pakiecie rower na wypadek:

- rabunku poza miejscem ubezpieczenia
  - suma ubezpieczenia: 1 500 zł / 3 000 zł / 5 000 zł



### Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

- domu lub mieszkania, których ubezpieczony nie jest właścicielem lub do których nie posiada spółdzielczego prawa własności,
- domu lub mieszkania, które podlegają obowiązkowi ubezpieczenia od ognia i innych zdarzeń losowych budynków rolniczych,
- domu lub mieszkania, ruchomości, które służą tylko do prowadzenia działalności gospodarczej,
- domu lub mieszkania, ruchomości, które służą choćby w części do prowadzenia działalności usługowej warsztatów lakierniczych, stolarskich lub tapicerskich, a także do produkcji tworzyw sztucznych, środków chemicznych, materiałów pirotechnicznych i środków wybuchowych lub handlu nimi,
- domu lub mieszkania oraz budowli, które są przeznaczone do rozbiórki lub mają zakaz użytkowania,
- hotelu, motelu, pensjonatów, schronisk, kempingów, domów wypoczynkowych, wczasowych, wycieczkowych,
- budowli pełniących funkcje stodoły, obory, chlewu, kurnika, stajni, magazynu, chłodni,
- szkod spowodowanych powodzią, która wystąpiła w okresie pierwszych 30 dni od daty rozpoczęcia ochrony.



### Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

Główne wyłączenia:

- dla ubezpieczenia domu lub mieszkania oraz budowli, ruchomości, home assistance, ubezpieczenia od stłuczenia, domu w budowie lub mieszkania w budowie, pakietu rower:**
  - ! szkody spowodowane umyślnie przez ubezpieczonego lub jego osobę bliską,
  - ! szkody spowodowane przez ubezpieczonego lub jego osobę bliską w stanie po użyciu alkoholu, środka odurzającego, substancji psychotropowej lub innej substancji psychoaktywnej,
  - ! szkody, które nie przekraczają 150 zł w momencie ustalenia wysokości odszkodowania (nie dotyczy home assistance oraz assistance rowerowego w ramach pakietu rower),
  - ! następstwa wojny, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, działań wojennych, wojny domowej, strajków, zamieszek,
- dla ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym:**
  - ! szkody, które powstały wskutek zdarzeń, które są objęte obowiązkiem ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zgodnie z obowiązującymi przepisami,
  - ! szkody, które powstały, dlatego że ubezpieczony lub jego osoba bliska wykonywały pracę, zawód lub prowadziły działalność gospodarczą,
  - ! szkody, które spowodowały zwierzęta, które ubezpieczony lub jego osoba bliska utrzymują w celach hodowlanych.



- b) assistance rowerowego
- limit świadczeń zależy od rodzaju świadczenia, zgodnie z OWU
- ✓ **dom w budowie lub mieszkanie w budowie na wypadek:**
- a) zdarzeń losowych (np. pożar, wybuch, powódź, katastrofa budowlana)
- suma ubezpieczenia z przedziału: 50 000 zł – 3 000 000 zł
  - limit odpowiedzialności:
    - szkody w materiałach i surowcach, które służą do wykonania stałych elementów domu w budowie lub mieszkania w budowie – 5% sumy ubezpieczenia dla domu w budowie lub mieszkania w budowie, nie więcej niż 10 000 zł
    - szkody w instalacjach zewnętrznych, które są niezbędne do użytkowania domu w budowie lub mieszkania w budowie, wraz z przyłączami, które są stałym elementem, – maksymalnie do 10 000 zł
- b) kradzieży z włamaniem i rabunku jej stałych elementów
- limit odpowiedzialności:
    - 5% sumy ubezpieczenia dla domu w budowie lub mieszkania w budowie, nie więcej niż 25 000 zł



## Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

- ✓ ubezpieczenie obowiązuje na terytorium Polski



## Co należy do obowiązków ubezpieczonego?

- gdy zawierasz umowę (jeżeli jesteś jednocześnie ubezpieczonym i ubezpieczającym):
  - udzielenie zgodnych z prawdą odpowiedzi na pytania zadane przed zawarciem umowy ubezpieczenia,
  - zapłata składki ubezpieczeniowej (lub jej pierwszej raty).
- w okresie, gdy umowa obowiązuje:
  - zapłata kolejnych składek ubezpieczeniowych lub ich rat (jeżeli jesteś jednocześnie ubezpieczonym i ubezpieczającym),
  - niezwłoczne zgłoszenie Santander Aviva TU S.A. zmian okoliczności, o które zapytaliśmy przy zawarciu umowy ubezpieczenia,
  - zapewnianie w sezonie grzewczym należytego ogrzewania nieruchomości (w przypadku domu w budowie lub mieszkania w budowie – o ile działanie takie jest możliwe i celowe),
  - przestrzeganie przepisów prewencyjnych, w tym o ochronie przeciwpożarowej, o konserwacji i eksploatacji urządzeń, które są pod Twoim dozorem oraz przeprowadzania wymaganych przeglądów,
  - dbanie o konserwację przewodów i urządzeń wodociągowych, wodno-kanalizacyjnych i technologicznych, które są pod Twoim dozorem oraz przeprowadzania wymaganych przeglądów,
  - zakręcenie zaworów i spuszczenie wody z rur w przypadku, gdyby utrzymanie parametrów, w tym temperatury, okazało się niemożliwe,
  - należyte zabezpieczenie przedmiotu ubezpieczenia,
  - zapewnienie konserwacji roweru oraz użytkowanie go zgodnie z zaleceniami instrukcji użytkownika.
- gdy powstanie szkoda i wystąpisz z roszczeniem musisz:
  - użyć dostępnych środków aby ratować przedmiot ubezpieczenia i zminimalizować rozmiar szkody,
  - powiadomić straż pożarną, o ile szkoda tego wymaga i dotyczy pożaru,
  - powiadomić policję w przypadku szkód takich jak: kradzież z włamaniem lub rabunek, wandalizm. Zgłoszenie powinno zawierać spis utraconych i uszkodzonych przedmiotów;
  - powiadomić administratora, zarządcę domu lub mieszkania w przypadku szkody spowodowanej przez wodę lub przemarzanie,
  - zachować bez zmian ubezpieczone przedmioty po szkodzie. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy wykonujesz uzasadnione działania, które zabezpieczają te przedmioty lub ograniczają powiększanie rozmiarów szkody. Dzieje się tak do chwili, kiedy Santander Aviva TU poinformuje Ciebie, że możesz rozpocząć usuwanie skutków szkody;
  - dostarczyć Santander Aviva TU dowody w postaci raportów policji, zdjęć, nagrań video, które pokażą rozmiar szkody. Te dowody są niezbędne w sytuacji kiedy podjęte działania, które zabezpieczają ubezpieczone przedmioty lub ograniczają powiększanie się szkody;
  - najpóźniej 14 dni po powstaniu szkody przedstawić Santander Aviva TU spis zniszczonych i utraconych przedmiotów. Wskazujesz w nim rodzaj, gatunek i markę przedmiotu oraz podajesz ich przybliżoną wartość i rok produkcji;
  - umożliwić Santander Aviva TU ustalenie przyczyny powstania szkody oraz określenie jej rozmiaru,
  - zgłosić Santander Aviva TU zdarzenie w ciągu 7 dni od dnia, w którym zauważyłeś wystąpienie szkody,
  - niezwłocznie zawiadomić o szkodzie odpowiednie służby (pogotowie energetyczne, gazowe, wodno-kanalizacyjne),
  - niezwłocznie poinformować Santander Aviva TU, jeżeli rozpoczęło się postępowanie sądowe. Dotyczy to szkody z odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym. W takim przypadku musisz także niezwłocznie dostarczyć Santander Aviva TU orzeczenia sądu lub postanowienia prokuratury.



## Jak i kiedy należy opłacać składki?

Właściciel polisy może wybrać czy będzie płacić składkę:

- jednorazowo (rocznie) za cały 12-miesięczny okres ochrony albo
- w dwóch równych ratach (półrocznie), albo
- w czterech równych ratach (kwartalnie).

Składkę (lub jej raty) właściciel polisy płaci przelewem (polecenie zapłaty z konta osobistego właściciela polisy w Santander Bank Polska S.A.).

Właściciel polisy płaci składkę lub jej pierwszą ratę w każdym 12-miesięcznym okresie ochrony w terminie 14 dni od dnia jego rozpoczęcia.

Właściciel polisy płaci kolejne raty składki w terminie 14 dni po zakończeniu okresu, za który przypada poprzednia rata składki.



## Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

Początek ochrony ubezpieczeniowej właściciel polisy wskazuje we wniosku. Początek ochrony ubezpieczeniowej nie może przypadać wcześniej niż następnego dnia po dniu zawarcia umowy. Okres ochrony trwa 12 miesięcy.

Ochrona ubezpieczeniowa przedłuża się na kolejne 12 miesięcy, jeśli ani właściciel polisy, ani Santander Aviva TU S.A. nie złożą oświadczenia o nieprzedłużaniu umowy ubezpieczenia na kolejny okres.

Ochrona kończy się w jednym z terminów, który wystąpi wcześniej:

- 1) dla ubezpieczonego przedmiotu i zakresu ubezpieczenia w 12-miesięcznym okresie ochrony:
  - a) z chwilą, kiedy suma ubezpieczenia się wyczerpie,
  - b) z chwilą, kiedy wystąpi szkoda całkowita,
  - c) z dniem, który poprzedza obowiązywanie zmian w umowie,
- 2) z dniem rozwiązania umowy.

Umowa rozwiązuje się w jednym z terminów, który wystąpi wcześniej.

Sytuacja, która rozwiązuje umowę	Termin rozwiązania umowy
1) Właściciel polisy lub Santander Aviva TU składają oświadczenie o nieprzedłużaniu umowy	ostatni dzień 12-miesięcznego okresu ochrony
2) Właściciel polisy nie opłacił kolejnej raty składki w dodatkowym 7-dniowym terminie, który Santander Aviva TU wskazało w wezwaniu do zapłaty	ostatni dzień 7-dniowego dodatkowego terminu na opłacenie składki
3) Właściciel polisy złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy	dzień, w którym Santander Aviva TU otrzymało oświadczenie o odstąpieniu
4) Właściciel polisy lub Santander Aviva TU wypowiedzieli umowę	dzień złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu
5) Przeniosłeś Twoje prawa do domu lub mieszkania, domu w budowie lub mieszkania w budowie na nabywcę	chwila przeniesienia praw na nabywcę
6) Spadkobiercy, po Twojej śmierci, przenieśli prawa do domu lub mieszkania, domu w budowie lub mieszkania w budowie na nabywcę	chwila przeniesienia praw na nabywcę
7) Wystąpiła szkoda całkowita w domu lub mieszkaniu, domu w budowie lub mieszkaniu w budowie	chwila, w której wystąpiła szkoda całkowita
8) Śmierć właściciela polisy	ostatni dzień okresu, za który właściciel polisy opłacił składkę lub jej ratę przed śmiercią
9) Twoja śmierć	ostatni dzień okresu, za który właściciel polisy opłacił składkę lub jej ratę przed Twoją śmiercią



## Jak rozwiązać umowę?

Jeżeli właściciel polisy chce rozwiązać umowę, to może:

- odstąpić od niej w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia, a w przypadku zawarcia umowy przez telefon lub internet – w terminie 30 dni od dnia, w którym Santander Aviva TU poinformowało właściciela polisy o zawarciu tej umowy – bez podania przyczyny,
- wypowiedzieć ją w każdym czasie – bez podania przyczyny,
- zgłosić chęć nieprzedłużania umowy na kolejny 12-miesięczny okres ubezpieczenia.

Rozwiązanie umowy właściciel polisy może zgłosić:

- w Santander Bank Polska S.A.,
- w Santander Aviva TU S.A.

# Ubezpieczenie Locum Comfort



## Informacje dodatkowe

Informacje dodatkowe wraz z Dokumentem zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym stanowią łącznie kartę produktu, są wyłącznie materiałem informacyjnym i nie stanowią integralnej części umowy ubezpieczenia i Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Locum Comfort. Pełne informacje o ubezpieczeniu znajdziesz we wniosko-polisie i w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Locum Comfort.



### Ubezpieczyciel/Przedsiębiorstwo:

Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (dalej: Santander Aviva TU S.A.), z siedzibą ul. Inflancka 4b, 00-189 Warszawa, Polska, NIP 2090001167, KRS 0000310719; Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Kapitał zakładowy i wpłacony: 27 000 000 PLN.



**Ubezpieczający (właściciel polisy):** osoba, która zawarła z Santander Aviva TU S.A. umowę ubezpieczenia i ma obowiązek opłacać składkę.

**Ubezpieczony (Ty):** osoba, dla której właściciel polisy (ubezpieczający) zawarł umowę ubezpieczenia. Właściciel polisy może zawrzeć umowę ubezpieczenia dla siebie. Wtedy jest jednocześnie ubezpieczającym i ubezpieczonym. Ubezpieczony jest wskazany we wniosko-polisie.

Jako ubezpieczony musisz być:

- osobą fizyczną lub
- osobą prawną, lub
- jednostką organizacyjną, która nie posiada osobowości prawnej, ale posiada zdolność prawną.

Jako ubezpieczony musisz mieć:

- prawo własności do domu, mieszkania, budowli, domu w budowie lub mieszkania w budowie lub
- ograniczone prawo rzeczowe do domu, mieszkania, budowli, domu w budowie lub mieszkania w budowie: spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu mieszkalnego lub prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, lub
- inne prawo rzeczowe do domu, mieszkania, budowli, domu w budowie lub mieszkania w budowie,
- prawo własności do ruchomości.



### Agent:

Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie. Numer w Rejestrze Agentów Ubezpieczeniowych: 11135943/A



### Wysokość składki ubezpieczeniowej

Wysokość składki ubezpieczeniowej jest ustalana zgodnie z taryfą składek Santander Aviva TU S.A., która obowiązuje w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia. Wysokość składki ubezpieczeniowej może ulec zmianie w przypadku, gdy właściciel polisy wprowadzi zmiany w umowie ubezpieczenia.

Wysokość składki ubezpieczeniowej lub jej rat, wraz z terminami ich płatności Santander Aviva TU S.A. wskazuje we wniosko-polisie.

Właściciel polisy jest zobowiązany do zapłaty składki i jest to jedyny koszt, jaki ponosi.



### Zasady ustalania wysokości odszkodowania i realizacji świadczenia

Wysokość odszkodowania odpowiada wartości szkody na dzień, w którym ta szkoda wystąpiła. Kwota ta nie będzie wyższa niż suma ubezpieczenia dla danego przedmiotu ubezpieczenia, w którym wystąpiła szkoda.

Wysokość odszkodowania Santander Aviva TU S.A. ustala w sposób, który Ty lub poszkodowana osoba trzecia wybierzesz, na podstawie:

- kosztorysu sporządzonego przez Santander Aviva TU S.A. albo
- rachunków kosztów, które Ty lub poszkodowana osoba trzecia ponieśliście, wraz z kosztorysem, który Ty lub osoba trzecia przedstawić. Santander Aviva TU S.A. nie pokrywa kosztów sporządzenia tego kosztorysu.

Wysokość odszkodowania Santander Aviva TU S.A. ustala według wartości na dzień, w którym wylicza odszkodowanie.

W przypadku szkody całkowitej w domu, budowli, domu w budowie, która powstała w następstwie zdarzeń losowych, wartość odszkodowania Santander Aviva TU S.A. ustala:

- 1) w wartości nowej – gdy ich wiek w dniu powstania szkody nie przekracza 40 lat,
- 2) w wartości nowej pomniejszonej o procent rzeczywistego zużycia – gdy ich wiek w dniu powstania szkody przekracza 40 lat.

W przypadku szkody całkowitej w mieszkaniu lub mieszkaniu w budowie, która powstała w następstwie zdarzeń losowych, wartość odszkodowania Santander Aviva TU S.A. ustala w wartości rynkowej.

W przypadku szkody, która powstała w następstwie kradzieży z wtamaniem i rabunku statych elementów, wartość odszkodowania Santander Aviva TU S.A. ustala w wartości nowej pomniejszonej o procent rzeczywistego zużycia.

W przypadku szkody częściowej w domu lub mieszkaniu, budowli, domu w budowie lub mieszkaniu w budowie, jeśli wybrałeś kosztorysowy sposób rozliczenia szkody, wysokość odszkodowania Santander Aviva TU S.A. ustala według wartości nowej. Wysokość tę Santander Aviva TU S.A. ustala zgodnie z zasadami, które są określone w „Środowiskowych metodach kosztorysowania robót budowlanych” opracowanych przez Stowarzyszenie Kosztorysantów Budowlanych i Zrzeszenie Biur Kosztorysowania Budowlanego. Koszt naprawy lub remontu nie może przekroczyć wartości ubezpieczonego przedmiotu przed powstaniem szkody.

Jeżeli szkoda dotyczy także:

- 1) części wspólnych budynku, w którym znajduje się mieszkanie lub
- 2) części wspólnych domu,

wysokość tej szkody Santander Aviva TU S.A. ustala jako procent całkowitej wartości szkody, który odpowiada procentowi, w jakim przysługuje Tobie udział w częściach wspólnych.

Ty, właściciel polisy lub Twoje osoby bliskie nie możecie uznać lub zaspokoić roszczenia poszkodowanej osoby trzeciej. Nie możecie też zawrzeć z nią ugody bez wcześniejszej zgody Santander Aviva TU S.A.

W przypadku szkody w ruchomościach, rowerze lub przedmiotach, które są objęte ubezpieczeniem od stłuczenia, wysokość odszkodowania Santander Aviva TU S.A. ustala według wartości nowej.

Odszkodowanie może też uwzględniać uzasadnione koszty dodatkowe w określonych limitach.

W przypadku zdarzenia z zakresu home assistance lub pakietu rower – assistance rowerowy – Centrum Pomocy przystępuje do zorganizowania i realizacji świadczenia, a koszty, do których pokrycia będzie zobowiązane, pokrywa bezpośrednio wystawcom rachunków.

Jeżeli:

- Centrum Pomocy nie przystąpi do realizacji świadczenia w ciągu 2 godzin, od kiedy zgłoszono zdarzenie lub
- Centrum Pomocy nie przystąpi do realizacji świadczenia w terminie wskazanym w OWU lub w innym terminie, który z Centrum Pomocy ustalił z Tobą,
- zleczysz, po uzyskaniu wcześniej zgody Centrum Pomocy, aby świadczenie zrealizowała inna osoba,

Santander Aviva TU S.A. zwróci koszty, które poniosłeś w celu realizacji świadczenia.



## Podmioty uprawnione do otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego

Odszkodowanie z tytułu ubezpieczenia:	należy jest:
<b>domu, mieszkania, budowli, domu w budowie lub mieszkania w budowie, ruchomości, pakietu rower (w zakresie rabunku roweru poza miejscem ubezpieczenia), ubezpieczenia od stłuczenia</b>	<b>ubezpieczonemu</b> , chyba że: <ul style="list-style-type: none"><li>• jest jedną z osób, którym przysługuje prawo do domu lub mieszkania, budowli, domu w budowie, mieszkania w budowie. Wtedy Santander Aviva TU S.A. wypłaci ubezpieczonemu odszkodowanie w całości, jeśli wszystkie pozostałe osoby, którym przysługuje to prawo, zgodzą się na to na piśmie;</li><li>• ubezpieczony upoważni inną osobę do otrzymania odszkodowania. Wtedy Santander Aviva TU S.A. wypłaci odszkodowanie tej osobie;</li><li>• ubezpieczony scedował prawo do odszkodowania. Wtedy Santander Aviva TU S.A. wypłaci odszkodowanie cesjonariuszowi.</li></ul>
<b>odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym</b>	<b>poszkodowanej osobie trzeciej</b>
Świadczenie z ubezpieczenia:	organizowane i realizowane jest odpowiednio:
<b>home assistance</b>	<b>ubezpieczonemu lub jego osobom bliskim</b>
<b>assistance rowerowego w ramach pakietu rower</b>	<b>ubezpieczonemu lub jego osobom bliskim</b>

Świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu umowy ubezpieczenia nie jest opodatkowane.



## Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności Santander Aviva TU S.A.

Najważniejsze wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności zostały wskazane w Dokumencie zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym.

Pełen katalog wyłączeń i ograniczeń znajdziesz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Locum Comfort.



## Zgłoszenie szkody

Zdarzenie ubezpieczeniowe (inne niż home assistance i pakiet rower – assistance rowerowy) można zgłosić:

- online: przez [www.santander.pl](http://www.santander.pl)
- telefonicznie: pod numerem telefonu: 801 888 188 lub 22 557 44 71 (opłata zgodna z taryfą danego operatora),
- korespondencyjnie: na adres mailowy: [roszczenia.locum@santander.aviva.pl](mailto:roszczenia.locum@santander.aviva.pl) lub na adres:

Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.  
Roszczenia Majątkowe  
ul. Inflancka 4B  
00-189 Warszawa

W celu skorzystania z usługi home assistance i pakietu rower – assistance rowerowy, należy niezwłocznie skontaktować się z Centrum Pomocy, dzwoniąc pod numer +48 (22) 575 95 24 (koszt połączenia zgodny z taryfą danego operatora), czynny całą dobę.

Informacje o dokumentach jakie należy złożyć wraz ze zgłoszeniem roszczenia znajdziesz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Locum Comfort oraz na stronie [www.santander.aviva.pl](http://www.santander.aviva.pl)



## Reklamacje

Reklamacje można składać:

1) pisemnie:

- osobiście w Santander Aviva TU S.A. lub Santander Bank Polska S.A.,
- listownie, zgodnie z art. 3 pkt 21 ustawy Prawo pocztowe, na adres Santander Aviva TU S.A.,
- e-mailowo na adres: [obsluga.klienta@santander.aviva.pl](mailto:obsluga.klienta@santander.aviva.pl)

2) ustnie:

- telefonicznie,
- osobiście, podczas wizyty w Santander Aviva TU S.A. lub Santander Bank Polska S.A.

Reklamacje rozpatruje Santander Aviva TU S.A. najszybciej jak to możliwe i nie później niż w ciągu 30 dni od kiedy ją otrzyma, za wyjątkiem szczególnie skomplikowanych reklamacji.

Reklamacja jest szczególnie skomplikowana, jeżeli Santander Aviva TU S.A. nie może poznać wszystkich okoliczności zdarzenia, które jest podstawą reklamacji i odpowiedzieć na nią do 30 dni od jej otrzymania. Jeżeli Santander Aviva TU S.A. otrzyma taką reklamację, wówczas wskaże osobie zgłaszającej termin, w którym na nią odpowie. Termin ten nie może być dłuższy niż 60 dni od otrzymania reklamacji.

Santander Aviva TU S.A. rozpatrzy reklamację i poinformuje o swojej decyzji osobę, która ją zgłosiła:

- listownie lub
- na innym trwałym nośniku informacji.

Na wniosek osoby, która zgłosiła reklamację, Santander Aviva TU S.A. może dostarczyć odpowiedź e-mailem.