



Ubezpieczenia podrózne Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A.
Wytyczne do dokonania analizy potrzeb Klienta
obowiązujące od 1 czerwca 2022 r.



Informacje o ubezpieczeniach podróżnych

GRUPA KLIENTÓW, DLA KTÓREJ PRZEZNACZONE SĄ PRODUKTY (GRUPA DOCELOWA)



	GRUPA DOCELOWA KLIENTÓW
Travel World	Polacy, obcokrajowcy wyjeżdżający za granicę, ceniący sobie ochronę w razie choroby lub wypadku.
Koszty Rezygnacji	Osoby, które zawarły umowę podróży, dla których ważna jest ochrona wydatków finansowych poniesionych na podróż na wypadek różnych przyczyn losowych.
Sport & Fun	Polacy, obcokrajowcy wyjeżdżający za granicę lub podróżujący po Polsce, łączący podróżowanie z uprawianiem sportów, ceniący sobie ochronę w razie choroby lub wypadku.
Travel Polska	Polacy, obcokrajowcy podróżujący po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską (30 km od granicy), dla których ważna jest ochrona w razie wypadku.
Go Safe	Obcokrajowcy, Polacy na stałe mieszkający poza granicami Polski, wyjeżdżający za granicę.
Ski i Sport	Polacy, obcokrajowcy, którzy chcą zapewnić sobie ochronę w zakresie odpowiedzialności cywilnej podczas uprawiania sportów oraz ochronę sprzętu sportowego.
Elitar Partner Białoruś	Polacy, obcokrajowcy wyjeżdżający na Białoruś.
Elitar Partner Rosja i Ukraina	Polacy, obcokrajowcy wyjeżdżający do Rosji/ i lub na Ukrainę.



GRUPA KLIENTÓW, DLA KTÓREJ NIE JEST PRZEZNACZONY PRODUKT (ANTYGRUPA)

	ANTYGRUPA
Travel World	Osoby wybierające się w podróż po Polsce i/lub kraju swojego zamieszkania.
Koszty Rezygnacji	Osoby, które nie zawarły umowy podróży.
Sport & Fun	Osoby, które nie będą uprawiać sportów podczas wyjazdu.
Travel Polska	Osoby wyjeżdżające za granicę.
Go Safe	Obywatele Polski mieszkający w Polsce, obcokrajowcy w czasie pobytu w kraju swojego zamieszkania.
Ski i Sport	Osoby, które nie będą uprawiać sportów podczas wyjazdu.
Elitar Partner Białoruś	Obywatele Białorusi oraz osoby wyjeżdżające do kraju innego niż Białoruś.
Elitar Partner Rosja i Ukraina	Obywatele Rosji wyjeżdżający do Rosji, obywatele Ukrainy wyjeżdżający na Ukrainę, osoby wyjeżdżające do krajów innych niż Rosja i/lub Ukraina. Osoby chorujące przewlekle.

Ubezpieczenia podróżne Na co należy zwrócić uwagę podczas rozmowy z Klientem

KIERUNEK PODRÓŻY

- Dowiedz się, dokąd wyjeżdżają Klienci, aby zaproponować im właściwy dla kierunku wyjazdu rodzaj ubezpieczenia oraz sumę ubezpieczenia adekwatną do zakresu terytorialnego. Im dalej klienci wyjeżdżają, tym suma ubezpieczenia kosztów leczenia powinna być wyższa, aby w razie hospitalizacji i transportu medycznego do kraju wszystkie koszty zostały pokryte z polisy. Ubezpieczenie z adekwatną do zakresu terytorialnego sumą ubezpieczenia ustrzeże klientów od niespodziewanych kosztów związanych z ewentualnym leczeniem i transportem do Polski, na które nie są przygotowani i których nie będą w stanie pokryć.
- Jeśli Klienci będą podróżować po Polsce lub po kraju rezydencji, czyli kraju stałego zamieszkania, nie możesz im zaoferować ubezpieczenia Travel World. Klientom podróżującym po Polsce zaproponuj ubezpieczenie Travel Polska.

Zakres terytorialny poszczególnych ubezpieczeń prezentuje poniższa Tabela:

	ZAKRES TERYTORIALNY UBEZPIECZENIA
Travel World	Świat, z wyłączeniem Polski i kraju rezydencji ubezpieczonego
Koszty Rezygnacji	Świat
Sport & Fun	Świat
Travel Polska	Polska i strefa przygraniczna krajów sąsiadujących z Polską
Go Safe	Świat, z wyłączeniem kraju rezydencji ubezpieczonego
Ski i Sport	Świat, z wyłączeniem kraju rezydencji ubezpieczonego
Elitar Partner Białoruś	Białoruś
Elitar Partner Rosja i Ukraina	Rosja i Ukraina

Kraj rezydencji to kraj, który stanowi dla ubezpieczonego miejsce stałego zamieszkania.

PRZYKŁADOWE KOSZTY LECZENIA KLIENTÓW TU EUROPA S.A.

KANADA: 191 000 PLN – Poparzenie ciała i dłoni. Pokrycie kosztów leczenia

USA: 213 000 PLN - Zapalenie wyrostka robaczkowego. Pokrycie kosztów leczenia szpitalnego oraz transportu do Polski

MEKSYK: 590 000 PLN - Udar. Pokrycie kosztów leczenia szpitalnego i transportu ciała do Polski

BRAZYLIA: 140 000 PLN - Złamanie nogi w kolanie podczas wchodzenia na statek. Pokrycie kosztów leczenia szpitalnego i transportu do Polski

PERU: 264 000 PLN - Zawał serca. Pokrycie kosztów leczenia szpitalnego i transportu do Polski

HISZPANIA: 103 000 PLN - Nieszczęśliwy wypadek. Złamanie trzonu L3. Pokrycie kosztów leczenia i transportu medycznego do Polski

GRECJA: 385 000 PLN - Krwiak mózgu. Pokrycie kosztów hospitalizacji, w tym koszty dwóch operacji oraz air-ambulansu

TAJLANDIA: 104 000 PLN - Śmierć w związku z pęknięciem tętniaka tętnicy środkowej mózgu. Pokrycie kosztów leczenia szpitalnego, kremacji i transportu zwłok do Polski oraz biletu powrotnego dla osoby bliskiej

KAMBODŻA: 120 000 PLN - Złamanie nóg. Pokrycie kosztów leczenia i transportu medycznego do Polski

INDONEZJA: 97 000 PLN - Ogólne obrażenia oraz utrata przytomności po potrąceniu przez skuter. Pokrycie kosztów leczenia i transportu medycznego do Polski

KENIA: 227 000 PLN - Guz mózgu. Pokrycie kosztów leczenia i transportu medycznego do Polski

EGIPT: 167 000 PLN - Problemy z oddychaniem, spowolnienie mowy. Pokrycie kosztów leczenia szpitalnego i transportu do Polski

CZY WSZYSCY KLIENTY PRZEBYWAJĄ AKTUALNIE W POLSCE?

Jeśli Klienci w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia znajdują się poza granicami Polski, ich ubezpieczenie może się rozpocząć najwcześniej po upływie 2 dni. Ustal, gdzie przebywają Klienci i czy data początku ochrony będzie odpowiadała ich wymaganiom i potrzebom.

Okres karencji nie dotyczy produktów: **Travel Polska, Koszty Rezygnacji.**

CZY KLIENTY CHORUJĄ PRZEWLEKLE, NP. NA CUKRZYCĘ, CHOROBY SERCA, ASTMĘ, NOWOTWÓR, PRZYJMUJĄ NA STAŁE LEKI, CZY SĄ POD STAŁĄ OPIEKĄ LEKARSKĄ?

Jeśli TAK, pamiętaj, aby zaproponować ubezpieczenie, które zapewni ochronę Klientom na wypadek zaostrzenia się choroby przewlekłej. Zaznacz zwyczaję za choroby przewlekłe w systemie sprzedażowym lub zaproponuj ubezpieczenie, które ma już takie rozszerzenie, np. Travel World lub w ramach ubezpieczenia Koszty Rezygnacji – wariant 100% Max.

Do chorób przewlekłych nie zaliczamy chorób psychicznych oraz wad wrodzonych.

	OCHRONA NA WYPADEK ZAOSTRZENIA CHOROBY PRZEWLEKŁYCH
Travel World	Tak, bez dopłat w każdym wariantcie
Koszty Rezygnacji	W wariantcie 100% po zapłaceniu dodatkowej składki Tak, bez dopłat w wariantcie 100% Max
Sport & Fun	Po zapłaceniu dodatkowej składki
Go Safe	Po zapłaceniu dodatkowej składki
Elitar Partner Białoruś	Tak, bez dopłat w każdym wariantcie
Elitar Partner Rosja i Ukraina	Wyłączone z zakresu ubezpieczenia

ALKOHOL

Poinformuj Klientów, że ubezpieczenie Travel World zapewnia ochronę w zakresie szkód powstałych pod wpływem alkoholu w każdym wariantcie ubezpieczenia. Pozostałe ubezpieczenia wyłączają odpowiedzialność TU Europa w takich przypadkach.



Pamiętaj, że w pomimo ochrony w zakresie szkód powstałych pod wpływem alkoholu w ubezpieczeniu Travel World, z odpowiedzialności wyłączone są szkody powstałe pod wpływem alkoholu w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej i szkody powstałe w związku z prowadzeniem pojazdu w stanie nietrzeźwości.

UPRAWIANIE SPORTÓW

Dowiedz się czy Klienci będą uprawiać sporty w czasie wyjazdu. Jeśli TAK, sprawdź do jakiej kategorii sportów zalicza się dana aktywność. W OWU w paragrafie z definicjami znajdziesz informacje, jakie rodzaje sportów należą do kategorii: turystyka kwalifikowana, uprawianie sportów wysokiego ryzyka, uprawianie sportów ekstremalnych, wyczynowe uprawianie sportów. Jeśli Klient podczas wyjazdu będzie pływał w basenie, jeździł na rowerze, chodził na spacer – ma ochronę ubezpieczeniową bez dodatkowych zwyżek we wszystkich produktach. Jeśli natomiast podczas wyjazdu Klient będzie jeździł na quadzie, zapragnie nurkować czy też wykupi lekcję pływania na windsurfingu, zaproponuj mu rozszerzenie zakresu ubezpieczenia o uprawianie sportów wysokiego ryzyka. Jeżeli Klient zamierza uprawiać nietypowe sporty, które wymagają ponadprzeciętnych umiejętności, odwagi i działania w warunkach dużego ryzyka, jak np. kolarstwo górskie, sporty motorowe, speleologia, żeglarstwo powyżej 20 mil morskich od brzegu, trekking powyżej 3000 m.n.p.m. zaproponuj mu rozszerzenie zakresu o sporty ekstremalne. Dla klientów, którzy regularnie uczestniczą w treningach i biorą udział w zawodach sportowych, obozach kondycyjnych i szkoleniowych należy zaproponować rozszerzenie o uprawianie sportów wyczynowych.

Zapoznaj się z definicjami rodzajów aktywności i zapamiętaj je, abyś mógł najlepiej dopasować produkt do potrzeb Klienta.

turystyka kwalifikowana – wypoczynek połączony z rekreacją i amatorskim uprawianiem sportu, w celu doskonalenia sprawności oraz wydolności zdrowia, a także poznania atrakcji turystycznych, uprawiany na oznakowanych szlakach, trasach, wyznaczonych akwenach, wymagający umiejętności posługiwania się sprzętem sportowym, uprawiany indywidualnie lub zespołowo, w grupach nieformalnych lub zorganizowanych, w tym uczestnictwo w obozach sportowych przez dzieci i młodzież do lat 18 (z wyłączeniem obozów narciarskich i snowboardowych); do kategorii turystyki kwalifikowanej należą: jazda na rowerze, jazda na łyżwach, pływanie żaglówką, kajakiem i rowerem wodnym, jazda na wielbłądzie, uczestnictwo w jeep-safari, wędkarstwo, wędrowki po górach do 3000 m n.p.m. bez użycia sprzętu wspinaczkowego, zabezpieczającego i asekuracyjnego, żeglarstwo do 20 mil morskich od brzegu w charakterze załogi

sporty wysokiego ryzyka – narciarstwo, snowboard, w tym uczestnictwo w obozach narciarskich i snowboardowych przez dzieci i młodzież do lat 18, jazda konna, polo, myślistwo, nurkowanie z aparatem powietrznym do głębokości 30 metrów, rafting lub inne sporty wodne uprawiane na rzekach górskich, sztuki walki i wszelkiego rodzaju sporty obronne, jazda na quadach, kitesurfing, windsurfing, surfing, jazda na nartach wodnych i skuterach wodnych, paintball

sporty ekstremalne – dyscypliny sportowe, których bezpieczne uprawianie wymaga ponadprzeciętnych umiejętności, odwagi i działania w warunkach dużego ryzyka: sporty powietrzne, kolarstwo górskie, sporty motorowe, wspinaczka wysokogórska, skalna, skałkowa, speleologia, skoki narciarskie, jazda po muldach, skoki akrobatyczne na nartach oraz sporty, w których wykorzystywane są pojazdy poruszające się po śniegu lub lodzie, żeglarstwo powyżej 20 mil morskich od brzegu w charakterze załogi, skoki bungee, jumping, trekking powyżej 3000 m n.p.m.; obejmuje również zawodowe uprawianie sportu oraz udział w wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi, albo w ekspedycjach

wyczynowe uprawianie sportu – uprawianie dyscyplin sportowych polegające na regularnym uczestniczeniu w treningach, przy jednoczesnym udziale w zawodach, imprezach sportowych, obozach kondycyjnych i szkoleniowych w celu uzyskania w drodze współzawodnictwa sportowego maksymalnych wyników sportowych

Pamiętaj, że definicje w różnych OWU mogą się nieznacznie różnić. Przed wystawieniem polisy zawsze sprawdź, w jakiej kategorii się znajduje sport, który Klient zamierza uprawiać podczas podróży.



CIĄŻA

Poinformuj Klientów, że ubezpieczenia podróżne nie działają, jeśli szkody powstaną w związku z ciążą i porodem po 32 tygodniu ciąży.



CZY KLIENCI PODCZAS POBYTU ZA GRANICĄ LUB PODRÓŻY PO POLSCE BĘDĄ WYKONYWALI PRACĘ?

Jeśli **TAK**, dowiedz się, jaki rodzaj pracy będzie wykonywany przez Klientów i zaproponuj ubezpieczenie, które zapewni im ochronę odpowiednią do rodzaju wykonywanej pracy. Zaznacz zwyczaję za wykonywanie pracy w systemie sprzedażowym, jeżeli rodzaj wykonywanej pracy tego wymaga.

ZAPYTAJ O DODATKOWE POTRZEBY KLIENTÓW

Jeśli Klienci chcą, aby również walizka podlegała ochronie – zaproponuj ubezpieczenie **Bezpieczna Walizka**, ponieważ ubezpieczenie bagażu w ramach ubezpieczenia Travel World obejmuje ochronę zawartości bagażu, bez pojemnika bagażu, czyli np. walizki, plecaka.

Jeśli Klienci będą podróżować po Europie własnym autem – zaproponuj ubezpieczenie **Car Assistance**.

Kraje, do których możesz zaoferować ubezpieczenie Car Assistance: Andora, Austria, Belgia, Bułgaria, Bośnia i Hercegowina, Chorwacja, Czarnogóra, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Gibraltar, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Lichtenstein, Litwa, Łotwa, Luksemburg, Macedonia, Malta, Monako, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Rumunia, San Marino, Serbia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Szwajcaria, Watykan, Węgry, Wielka Brytania, Włochy.

Pamiętaj, że ubezpieczenia Car Assistance nie można zaproponować, gdy auto jest wypożyczone.

Jeśli Klienci chcą zapewnić sobie kontynuację leczenia w Polsce urazów odniesionych podczas podróży zagranicznej – zaproponuj ubezpieczenie **Leczenie po powrocie z podróży zagranicznej**.

COVID-19 ORAZ KWARANTANNA ZWIĄZANA Z COVID-19

Poinformuj Klienta, jaki jest zakres ochrony w danym rodzaju ubezpieczenia, jeśli zachoruje na Covid-19 lub zostanie objęty kwarantanną związaną z Covid-19.

	OCHRONA W ZAKRESIE ZACHOROWANIA NA COVID-19	POKRYCIE KOSZTÓW KWARANTANNY ZWIĄZANEJ Z COVID-19
Travel World	Do wysokości sumy ubezpieczenia kosztów leczenia wskazanej na polisie	Tylko w wariantach VIP i The Best do kwoty 2 000 EUR
Koszty Rezygnacji	<ul style="list-style-type: none"> Po zapłaceniu dodatkowej składki w wariantcie 100% W zakresie wariantu 100% Max bez dopłat 	<ul style="list-style-type: none"> Po zapłaceniu dodatkowej składki w wariantcie 100% W zakresie wariantu 100% Max bez dopłat
Sport & Fun	Do wysokości sumy ubezpieczenia kosztów leczenia wskazanej na polisie, nie więcej jednak niż 50 000 EUR	Nie dotyczy
Travel Polska	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Go Safe	Do wysokości sumy ubezpieczenia kosztów leczenia wskazanej na polisie, nie więcej jednak niż 50 000 EUR	Nie dotyczy
Ski i Sport	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Elitar Partner Białoruś	Do wysokości sumy ubezpieczenia kosztów leczenia wskazanej na polisie	Nie dotyczy
Elitar Partner Rosja i Ukraina	Do wysokości sumy ubezpieczenia kosztów leczenia wskazanej na polisie	Nie dotyczy

Ubezpieczenie Koszty Rezygnacji Na co należy zwrócić uwagę podczas rozmowy z Klientem

ZALETY UBEZPIECZENIA KOSZTÓW REZYGNACJI

Zaproponuj Klientowi zakup dodatkowego ubezpieczenia Koszty Rezygnacji, które zapewni mu ochronę wydatków finansowych poniesionych na podróż (np. imprezę turystyczną, bilet, nocleg), gdy nie będzie mógł wyjechać lub będzie musiał przerwać podróż z przyczyn losowych, np. choroby, wypadku, śmierci osoby bliskiej, utraty pracy.



Planując urlop z wyprzedzeniem, nie jesteśmy w stanie wszystkiego przewidzieć. Zdarzają się sytuacje losowe, które mogą na dobre pokrzyżować plany wyjazdowe. Dzięki ubezpieczeniu Koszty Rezygnacji Klienci uzyskują możliwość otrzymania zwrotu wydatków finansowych poniesionych na podróż.

Koszty Rezygnacji możesz zaproponować zarówno do ochrony kosztów podróży zagranicznej, jak i krajowej.

CHOROBY PRZEWLEKŁE

Poinformuj Klientów, że ubezpieczenie Koszty Rezygnacji w wariantcie 100% nie zawiera ochrony w zakresie następstw chorób przewlekłych. Zapewnij Klientowi ochronę w zakresie następstw chorób przewlekłych:

- rozszerzając ochronę w wariantcie 100% o następstwa chorób przewlekłych – niezbędna będzie zapłata dodatkowej składki z tego tytułu,
- oferując Klientowi wariant 100% Max, bez konieczności zapłaty dodatkowej składki.

CHOROBY PRZEWLEKŁE U UCZESTNIKÓW WYJAZDU

Dowiedz się czy Klienci chorują przewlekle, np. na cukrzycę, chorobę serca, astmę, nowotwór, przyjmują na stałe leki, czy są pod stałą opieką lekarską. Jeśli TAK, zaproponuj im wariant 100% rozszerzony po zapłaceniu dodatkowej składki o następstwa chorób przewlekłych lub wariant 100% Max, zapewniający ochronę na wypadek zaostrzenia chorób przewlekłych.

Jeśli osoba chora przewlekle jest uczestnikiem wyjazdu, dodaj ubezpieczenie obejmujące ochroną choroby przewlekłe **tylko dla tej osoby**.

CHOROBY PRZEWLEKŁE U OSÓB BLISKICH, NIE BIORĄCYCH UDZIAŁU W WYJEŹDZIE

Aby zapewnić Klientom ochronę nawet w przypadku zaostrzenia zdiagnozowanej choroby przewlekłej u osób im bliskich, nie biorących udziału w wyjeździe, pozostających w domu, dodaj ubezpieczenie obejmujące ochroną choroby przewlekłe **wszystkich uczestnikom wyjazdu**.

Oznacza to, że Klient otrzyma zwrot kosztów imprezy turystycznej, nawet gdy wyjazd uniemożliwi mu np. pobyt w szpitalu osoby bliskiej związany z zawałem będącym skutkiem zdiagnozowanej choroby wieńcowej.

ALKOHOL

Szkody powstałe pod wpływem alkoholu są wyłączone w ramach ubezpieczenia Koszty Rezygnacji.

COVID-19 oraz kwarantanna związana z Covid-19

Poinformuj Klientów, że ubezpieczenie Koszty Rezygnacji w wariancie 100% nie zawiera ochrony w zakresie:

- zachorowania na Covid-19,
- kwarantanny związanej z Covid-19.

Aby zapewnić Klientowi ochronę na wypadek zachorowania na Covid-19 oraz kwarantanny związanej z Covid-19:

- rozszerz ochronę w wariancie 100% o zachorowanie na Covid-19 i kwarantannę związaną z Covid-19 – niezbędna będzie zapłata dodatkowej składki z tego tytułu,
- zaoferuj Klientowi wariant 100% Max, bez konieczności zapłaty dodatkowej składki.

Wyjaśnij klientowi jak definiujemy kwarantannę:

kwarantanna to indywidualne odosobnienie zdrowego ubezpieczonego, który był narażony na zakażenie Covid-19, aby zapobiec szerzeniu się choroby. Kwarantanną w rozumieniu OWU jest kwarantanna nałożona **indywidualnie** na zdrowego ubezpieczonego z powodu kontaktu z osobą chorą na Covid-19. Kwarantanną w rozumieniu OWU nie jest dla nas kwarantanna nałożona:

- 1) z powodu przebywania w docelowym miejscu podróży lub miejscu, przez które przejeżdża klient, lub
- 2) z powodu tego, że ubezpieczony przebywał na określonym obszarze geograficznym (na obszarze danego kraju, regionu, województwa, gminy, miasta lub ich części) lub
- 3) z powodu tego, że ubezpieczony przebywał na pokładzie jednostki pływającej objętej kwarantanną, lub
- 4) podczas podróży zagranicznej (tj. podróży ubezpieczonego poza krajem miejsca zamieszkania) przez uprawniony do tego podmiot kraju zamieszkania ubezpieczonego.

Kwarantanna musi być potwierdzona dokumentem wydanym przez uprawniony do tego podmiot, który będzie zawierać daty jej trwania.



**UBEZPIECZENIE DOSTARCZA
TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ EUROPA S.A.**

– jeden z liderów wśród ubezpieczycieli na polskim rynku turystycznym wg wartości udzielonych gwarancji ubezpieczeniowych dla touroperatorów, udzielający gwarancji i obejmujący ochroną m.in. Klientów Rainbow Tours S.A., Grecos Holiday Sp. z o.o.

