

ZEN.COM – Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z podróży

Warunki

1. Czym jest ta korzyść i jak wpisuje się ona w dokumentację ubezpieczeniową?

ZEN.COM udostępnia korzyść w postaci ubezpieczenia od odwołania podróży w ramach planów subskrypcyjnych *BEST* i *ZEN* oraz dla uprawnionych konsumentów indywidualnych zamieszkałych w Polsce. Korzyść ta opiera się na odrębnej umowie ubezpieczeniowej opisanej w Dokumentach ubezpieczeniowych. Niniejsze Warunki mają na celu wyjaśnienie, jak działa ta korzyść. Stanowią one uzupełnienie Dokumentów ubezpieczeniowych oraz obowiązujących warunków ZEN.COM. Nie jest to umowa ubezpieczenia i nie zastępuje ani nie zmienia polskiego SWU, IPID ani Certyfikatu.

Polskie Ogólne Warunki Ubezpieczenia (SWU) oraz Państwa Certyfikat zawierają pełne zasady dotyczące ochrony ubezpieczeniowej. Jeśli chcą Państwo dowiedzieć się, czy dane zdarzenie jest objęte ochroną, jakie wyłączenia mają zastosowanie lub w jaki sposób rozpatrywane są roszczenia, prosimy o zapoznanie się z tymi dokumentami. W tych kwestiach odrębna umowa ubezpieczeniowa, udokumentowana w Dokumentach ubezpieczeniowych, podlega prawu właściwemu oraz polskim Ogólnym Warunkom Ubezpieczenia (SWU). Polskie SWU regulują zatem ryzyka objęte ubezpieczeniem, zakres ochrony, warunki, wyłączenia, sumy ubezpieczenia, limity, Okres ochrony ubezpieczeniowej, rozpatrywanie roszczeń, świadczenia, reklamacje oraz inne prawa i obowiązki. Certyfikat określa odpowiednią Osobę ubezpieczoną, Kwalifikujący się plan oraz indywidualny Okres ochrony ubezpieczeniowej, z zastrzeżeniem polskich SWU. Niniejsze Warunki nie zastępują, nie zmieniają ani nie rozszerzają polskich SWU, Certyfikatu ani żadnych praw wynikających z Obowiązującego prawa.

Obowiązujące warunki serwisu ZEN.COM nadal mają zastosowanie do Twojego konta osobistego i kwalifikującego się planu. Polska wersja niniejszych Warunków ma pierwszeństwo przed tłumaczeniem na język angielski, a polskie SWU mają pierwszeństwo przed wszelkimi tłumaczeniami na język angielski.

Żadne postanowienie niniejszych Warunków nie pozbawia prawa, środka prawnego ani odpowiedzialności, których zachowanie jest wymagane przez obowiązujące prawo.

UAB ZEN.COM nie jest ubezpieczycielem i nie rozstrzyga o zasadności roszczeń ani nie wypłaca przyznanych świadczeń. Ubezpieczycielem jest AXA Assistance, która niezależnie rozpatruje roszczenia, ustala wysokość świadczeń i wypłaca przyznane świadczenia.

2. Co oznaczają kluczowe terminy i skróty?

Oto znaczenie kluczowych terminów i skrótów użytych w niniejszych Warunkach. Jeśli potrzebujesz bardziej szczegółowego wyjaśnienia terminów ubezpieczeniowych, zapoznaj się z polską wersją SWU:

Warunki oznaczają niniejsze warunki przeznaczone dla klientów.

Świadczenie oznacza świadczenie z tytułu ubezpieczenia od odwołania podróży opisane w niniejszych Warunkach.

ZEN.COM oznacza spółkę UAB ZEN.COM, Konstitucijos av. 18B, LT-09308 Wilno, Litwa, która udostępnia Świadczenie w ramach odpowiedniego Kwalifikującego się Planu.

Ubezpieczający oznacza spółkę UAB ZEN.COM.

Ubezpieczyciel oznacza Inter Partner Assistance S.A., działającą za pośrednictwem Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce (AXA Assistance).

AXA Assistance oznacza ubezpieczyciela działającego za pośrednictwem swojego polskiego oddziału oraz podmiot, który samodzielnie rozpatruje roszczenia i wypłaca przyznane świadczenia.

Kwalifikujący się plan oznacza plan BEST lub plan ZEN.

Konto osobiste oznacza odpowiednie konto indywidualne użytkownika w serwisie ZEN.COM.

Karta ZEN.COM oznacza fizyczną lub wirtualną kartę płatniczą wydaną przez ZEN.COM dla Twojego konta osobistego.

Podróż oznacza wyjazd turystyczny lub pakiet turystyczny, rezerwację zakwaterowania i/lub bilety lotnicze, zgodnie z zakresem ubezpieczenia określonym w polskim SWU.

Osoba ubezpieczona oznacza osobę fizyczną objętą ubezpieczeniem grupowym zgodnie z polskimi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia (SWU) oraz Certyfikatem.

Osoba współubebezpieczona oznacza osobę, która kwalifikuje się jako współubebezpieczona na mocy polskiego SWU i podróżuje wraz z osobą ubezpieczoną w ramach tej samej podróży.

Dokumenty ubezpieczeniowe oznaczają polskie OWU, IPID, Certyfikat oraz Informację o ochronie danych osobowych AXA, stosownie do przypadku.

Polские OWU oznaczają ostateczną wersję polskich szczegółowych warunków ubezpieczenia dotyczących produktu ubezpieczenia od odwołania i przerwania podróży, obowiązującą od 12 października 2026 r., z uwzględnieniem wszelkich zgodnych z prawem zmian lub zastąpień.

IPID oznacza dokument informacyjny o produkcie ubezpieczeniowym dotyczący danego produktu.

Certyfikat oznacza indywidualny certyfikat ubezpieczenia.

Informacja o ochronie danych osobowych AXA oznacza informacje Ubezpieczyciela dotyczące przetwarzania danych osobowych.

Prawodawstwo obowiązujące oznacza przepisy prawa oraz bezpośrednio obowiązujące wymogi regulacyjne regulujące daną kwestię.

Okres ochrony oznacza indywidualny okres ochrony wskazany lub określony w certyfikacie oraz w polskich SWU.

Zdarzenie ubezpieczeniowe oznacza zdarzenie, które może stanowić podstawę do wypłaty świadczenia zgodnie z polskimi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia.

EUR oznacza euro. PLN oznacza polskiego złotego. NBP oznacza Narodowy Bank Polski.

„Państwo” i „Państwa” odnoszą się do osoby ubezpieczonej korzystającej ze świadczenia. Terminy pisane wielką literą, które nie zostały zdefiniowane w niniejszych Warunkach, mają znaczenie nadane im w polskich Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.

3. Kto może korzystać ze Świadczenia?

Możesz skorzystać ze Świadczenia, jeśli mieszkasz w Polsce, posiadasz aktywne Konto Osobiste oraz aktywny Kwalifikujący się Plan, z zastrzeżeniem postanowień polskiego SWU oraz Certyfikatu.

ZEN.COM udostępnia Świadczenie w ramach odpowiedniego Kwalifikującego się Planu. Użytkownik nabywa uprawnienia w ramach odrębnej umowy grupowej po spełnieniu warunków określonych w Dokumentach ubezpieczeniowych. W przypadkach, w których wymagają tego polskie SWU, co najmniej część kosztów Podróży musi zostać opłaconą fizyczną lub wirtualną Kartą ZEN.COM.

Osoby współubezpieczone muszą spełniać wymagania polskiego SWU i podróżować z Tobą w ramach tej samej podróży.

Nie płacisz oddzielnej składki za tę korzyść. Składkę ubezpieczeniową opłaca ZEN.COM. Nie zwalnia to z żadnych warunków kwalifikacyjnych ani innych warunków określonych w Dokumentach ubezpieczeniowych.

Jeśli w bazie danych ubezpieczonych ZEN.COM, w systemie lub podczas transmisji danych wystąpi błąd, nie powoduje to samo w sobie utraty ochrony ubezpieczeniowej, o ile możesz udowodnić swoje uprawnienia na podstawie innych wiarygodnych dowodów, zgodnie z warunkami ubezpieczenia grupowego.

4. Co obejmuje świadczenie?

Poniżej znajduje się krótkie podsumowanie zakresu ubezpieczenia. Pełny regulamin znajduje się w polskiej wersji SWU:

W ramach planu BEST

- Odwołanie podróży: do 2 500 EUR na osobę ubezpieczoną, z łącznym limitem 25 000 EUR dla wszystkich osób.
- Przerwanie podróży: brak świadczenia z tytułu przerwania podróży.

W ramach planu ZEN

- Odwołanie podróży: do 5 000 EUR na osobę ubezpieczoną, z łącznym limitem 50 000 EUR dla wszystkich osób.
- Przerwanie podróży: transport powrotny do 500 EUR na osobę, z łącznym limitem 50 000 EUR dla wszystkich osób, oraz niewykorzystane usługi związane z podróżą w wysokości 25 EUR za każdy niewykorzystany dzień, do 250 EUR na osobę.

Z świadczenia można skorzystać na całym świecie, z zastrzeżeniem polskich Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (OWU). Świadczenia są ograniczone do kwalifikowanych kosztów rzeczywistych oraz obowiązujących limitów i są wypłacane w PLN według średniego kursu NBP obowiązującego w dniu wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego.

Polskie Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU) określają szczegółowe zdarzenia ubezpieczeniowe, warunki, wyłączenia i zasady obliczania. Nie powtarzamy ich tutaj. Sposób traktowania chorób przewlekłych różni się w zależności od kwalifikującego się planu i jest określony w polskich OWU.

5. W jaki sposób i kiedy przysługuje świadczenie?

ZEN.COM udostępnia Świadczenie w ramach odpowiedniego kwalifikującego się planu. Początek i koniec każdej ochrony ubezpieczeniowej, w tym ochrony w przypadku odwołania podróży, są określone w polskim SWU oraz w certyfikacie „ ”. Zgodnie z tymi dokumentami ochrona w przypadku odwołania podróży rozpoczyna się zazwyczaj w momencie opłacenia przynajmniej części podróży kartą ZEN.COM, a kończy się wraz z rozpoczęciem podróży.

Część świadczenia dotycząca przerwania podróży jest dostępna wyłącznie w ramach planu ZEN. To, czy i kiedy ochrona w przypadku przerwania podróży ma zastosowanie po rozpoczęciu podróży, określa polska SWU.

W certyfikacie i polskim SWU określono indywidualny okres ochrony ubezpieczeniowej oraz obowiązujące warunki. Ochrona ubezpieczeniowa lub prawo do świadczenia mogą wygasnąć w okolicznościach opisanych w polskim SWU, w tym w przypadku wygaśnięcia odpowiedniego kwalifikującego się planu, rezygnacji ubezpieczonego, wyczerpania limitów, śmierci ubezpieczonego lub wygaśnięcia odpowiedniej ochrony ubezpieczeniowej.

Jeśli umowa ubezpieczenia grupowego wygaśnie, samo to nie pozbawia praw zachowanych przez osobę ubezpieczoną, która była prawidłowo objęta ochroną przed wygaśnięciem. Wszelkie przedłużenie podlega prawu właściwemu, polskim Warunkom Ubezpieczenia, certyfikatowi oraz innym obowiązującym warunkom polisy.

6. Co należy zrobić, jeśli potrzebujesz pomocy?

AXA Assistance zajmuje się rozpatrywaniem roszczeń ubezpieczeniowych. Niezależnie ocenia każde roszczenie, decyduje o tym, czy ochrona ubezpieczeniowa ma zastosowanie, oraz wypłaca przyznane świadczenia.

Jeśli chcesz zgłosić roszczenie lub skargę, postępuj zgodnie z wymogami zawartymi w polskim SWU i skorzystaj z aktualnej procedury opisanej w Twoim certyfikacie lub dokumentach AXA. Niniejsze Warunki nie powtarzają listy kontrolnej ubezpieczyciela, danych kontaktowych ani szczegółowej procedury składania skarg.

W sprawie roszczenia ubezpieczeniowego lub skargi skontaktuj się z AXA Assistance. Jeśli masz pytanie dotyczące swojego konta osobistego lub kwalifikującego się planu, skontaktuj się z ZEN.COM za pośrednictwem zwykłych kanałów wsparcia. ZEN.COM nie rozpatruje roszczeń ubezpieczeniowych.

Żadne z postanowień niniejszych Warunków nie ogranicza Twoich ustawowych praw do składania skarg, prawa do zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego lub rzecznika praw konsumentów, ani prawa do wniesienia sprawy do właściwego sądu.

7. Jakie dokumenty otrzymujesz i co dzieje się z Twoimi danymi?

Przed uzyskaniem uprawnień lub w momencie ich uzyskania ZEN.COM udostępnia dokumenty ubezpieczeniowe w formie i w terminie wymaganym przez obowiązujące prawo oraz odpowiednią umowę ubezpieczeniową.

ZEN.COM przetwarza dane osobowe zgodnie ze swoją polityką prywatności. AXA Assistance przetwarza dane osobowe zgodnie z Informacją o ochronie danych osobowych AXA. Niniejsze Warunki nie stanowią informacji o ochronie danych osobowych i nie zawierają szczegółowych zasad dotyczących prywatności ani zgody.

8. W jaki sposób niniejsze Warunki mogą ulec zmianie i kiedy może wygasnąć prawo do świadczeń?

ZEN.COM może aktualizować niniejsze Warunki wyłącznie w celu uwzględnienia: (i) ważnej zmiany w obowiązującym prawie lub dokumentach ubezpieczeniowych; (ii) korekty oczywistego błędu; lub (iii) nieistotnej aktualizacji administracyjnej lub prezentacyjnej, która nie zmienia zakresu ochrony ubezpieczeniowej ani praw klienta.

Aktualizacja niniejszych Warunków nie może zmieniać zdarzeń ubezpieczeniowych, zakresu, wyłączeń, sum ubezpieczenia, limitów, uprawnień, okresu ochrony ubezpieczeniowej, praw do odszkodowania, praw do składania skarg ani żadnych świadczeń lub praw, które już przysługują.

Jeżeli zakres ochrony ubezpieczeniowej ulegnie zmianie, zmiana ta musi zostać dokonana zgodnie z Dokumentami ubezpieczeniowymi i Obowiązującym prawem oraz przekazana lub doręczona w sposób wymagany przez te dokumenty i Obowiązujące prawo.

Aktualizacja nie zmienia zdarzenia ubezpieczeniowego ani świadczenia, które powstały skutecznie przed datą jej wejścia w życie, chyba że polskie OWU lub obowiązujące prawo stanowią inaczej.

Świadczenie może przestać przysługiwać Osobie ubezpieczonej, a ochrona ubezpieczeniowa może wygasnąć wyłącznie zgodnie z polskimi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia (SWU),

Certyfikatem, warunkami regulującymi dany Kwalifikujący się Plan oraz obowiązującym prawem. Zasada run-off została wyjaśniona w sekcji 5.

9. Inne ważne informacje

Umowa ubezpieczenia podlega prawu polskiemu, z zastrzeżeniem obowiązkowych praw konsumenta oraz uprawnień regulacyjnych wynikających z obowiązującego prawa.

Wersja polska niniejszych Warunków ma pierwszeństwo przed tłumaczeniem na język angielski, a polskie OWU mają pierwszeństwo przed wszelkimi tłumaczeniami na język angielski.

Jeżeli którekolwiek z postanowień jest nieważne lub nie może być wyegzekwowane, będzie ono obowiązywać w najszerszym zakresie dozwolonym przez prawo, a pozostałe postanowienia będą nadal obowiązywać. Niewykorzystanie prawa nie oznacza zrzeczenia się go.