

Nota informacyjna

1. **Voyager.com sp. z o.o.** z siedzibą w Katowicach, przy ul. Ceglanej 4, 40-514 Katowice **jest agentem ubezpieczeniowym** wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000084204, dla której dokumentację przechowuje Sąd Rejonowy w Katowicach, Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 9542334937, REGON 276800548,
2. **Voyager.com sp. z o.o.** jest wpisana do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem: **RA 11239999/A**
3. **Voyager.com sp. z o.o.** jest agentem ubezpieczeniowym działającym na rzecz wielu zakładów ubezpieczeń, jednakże w ramach oferowanych produktów ubezpieczeniowych: „**Travel World**”, „**Sport&Fun**”, „**Ski i Sport**”, „**NNW Polska**”, „**Elitar Partner Rosja i Ukraina**”, „**Ubezpieczenie Rowerzysty**”, „**Elitar Partner Białoruś**”, „**Go Safe**”, „**Koszty rezygnacji**” działa na rzecz **Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A. (Ubezpieczyciel)** z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Gwiaździstej 62, 53-413 Wrocław, wpisanego do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000002736, posiadającego REGON: 272324625, NIP: 895 10 07 276, posiadającego zezwolenie Ministerstwa Finansów nr DU/2849/A/CG/94 z dnia 07.11.1994 r. na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej.
4. Informacje o wpisie Agentu do rejestru agentów Ubezpieczyciel może sprawdzić poprzez złożenie wniosku do Komisji Nadzoru Finansowego lub poprzez stronę internetową: https://au.knf.gov.pl/Au_online/
5. Agent nie posiada akcji Ubezpieczyciela uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu akcjonariuszy Ubezpieczyciela. Ubezpieczyciel nie posiada udziałów Agentu, uprawniających co najmniej do 10% głosów na zgromadzeniu wspólników Agentu.
6. Wynagrodzenie dla **Voyager.com sp. z o.o.** za oferowaną umowę ubezpieczenia jest w formie prowizji należnej Agentowi, przekazywanej bezpośrednio od Ubezpieczyciela, uwzględnionej w składce ubezpieczeniowej. Dopuszczalny jest również inny rodzaj wynagrodzenia o charakterze finansowym lub niefinansowym (np. konkursy, upominki firmowe, spotkania biznesowe, wyjazdy szkoleniowe).
7. Ubezpieczający i ubezpieczony ma prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, do Departamentu Obsługi Reklamacji Ubezpieczyciela:
 - 1) w formie pisemnej osobiście w centrali Ubezpieczyciela lub w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów albo drogą pocztową na adres centrali Ubezpieczyciela,
 - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem infolinii Ubezpieczyciela 801 500 300 albo osobiście z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji dostępnego w centrali Ubezpieczyciela lub każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów,
 - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem aplikacji zamieszczonej na stronie internetowej: www.tueuropa.pl w zakładce Centrum Obsługi Klienta.
8. Aktualne dane teleadresowe ubezpieczyciela znajdują się na stronie internetowej pod adresem: www.tueuropa.pl.
9. Osoba, o której mowa w ust. 7, w przypadku nieuwzględnienia jej roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji lub niewykonania czynności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji we wskazanym terminie, może zwrócić się do Rzecznika Finansowego: a/ o rozpatrzenie sprawy lub b/ o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego. Aktualne dane o podmiocie uprawnionym do przeprowadzenia ww. postępowania dostępne są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.rf.gov.pl>
10. W przypadkach umów zawartych drogą elektroniczną (on-line) osoba wskazana w ust. 1, będąca konsumentem i mieszkająca w kraju Unii Europejskiej (także: Norwegia, Islandia, Liechtenstein), ma możliwość złożenia skargi do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pośrednictwem europejskiej platformy rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
11. Osoba wskazana w ust. 7, będąca konsumentem, może także korzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
13. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
14. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia dla rozpatrzenia sprawy oraz o spodziewanej dacie rozpatrzenia reklamacji i uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu.
15. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek składającego reklamację.