

# NOTA INFORMACYJNA

## Voyager.com sp. z o.o. informuje, że:

1. jest Agentem ubezpieczeniowym, działającym pod nazwą **Voyager.com sp. z o.o.** z siedzibą w Katowicach, przy ul. Ceglanej 4, 40 - 514 Katowice, zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000084204, REGON 276800548, NIP 9542334937, kapitał zakładowy zarejestrowany i opłacony w całości 1 000 000 zł,
  2. jest Agentem ubezpieczeniowym działającym na rzecz wielu zakładów ubezpieczeń, jednakże w ramach zakresu oferowanych Produktów ubezpieczeniowych „**Travel World**”, „**Travel Polska**”, „**Sport&Fun**”, „**Ski i Sport**”, „**NNW Polska**”, „**Elitar Partner Rosja i Ukraina**”, „**Ubezpieczenie Rowerzysty**”, „**Elitar Partner Białoruś**”, „**Go Safe**”, „**Koszty rezygnacji**” działa jedynie na rzecz Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. gen. Władysława Sikorskiego 26, 53 - 659 Wrocław, KRS 0000002736, REGON 272324625, NIP 8951007276,
  3. jest wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem 11239999/A.
  4. Informacje o wpisie Agentu do rejestru agentów Klient może sprawdzić poprzez złożenie wniosku do Komisji Nadzoru Finansowego lub poprzez stronę internetową: [https://au.knf.gov.pl/Au\\_online/](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 Agentu 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.
  7. Ubezpieczający, ubezpieczony, uprawniony oraz spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia, ma prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela:
    - 1) elektronicznie – przez aplikację na stronie [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl) w zakładce Centrum Obsługi Klienta,
    - 2) telefonicznie – pod numerem: +48 71 36 92 887,
    - 3) osobiście – ustnie lub pisemnie na podstawie formularza zgłoszenia reklamacji, który udostępniamy na stronie internetowej [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl) w zakładce Centrum Obsługi Klienta, w naszej centrali lub każdej jednostce biura regionalnego,
    - 4) listownie – na adres centrali Ubezpieczyciela.
  8. Aktualne dane teleadresowe Ubezpieczyciela znajdują się na stronie internetowej pod adresem: [www.tueuropa.pl](http://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:
    - 1) o rozpatrzenie sprawy lub,
    - 2) 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. 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.
  13. 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.
  14. 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.
  15. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.