



Podróżuj z mtu24.pl



1

Ubezpieczenia na miarę potrzeb

Umożliwiamy indywidualną konfigurację zakresu ubezpieczenia

2

Dostęp z domu

Możesz ubezpieczyć się w prosty sposób – nie ruszając się z domu

3

Polisaonline

Udostępniamy portal do samodzielnego zarządzania polisami

4

Zaufanie największych na rynku

Chronimy spółki kluczowe dla polskiej gospodarki

5

Ponad 30 lat doświadczenia

Przewidujemy sytuacje, które mogą zdarzyć się naszym Klientom

6

Najwyższa jakość likwidacji szkód

Likwidujemy szkody zgodnie z przejrzystą procedurą

7

Zarządzanie skargami

Słuchamy naszych Klientów i prowadzimy analizę skarg i reklamacji

8

Rzecznik Klienta ERGO Hestii

Nawiązujemy relacje z Klientami, badamy problemy i szukamy rozwiązań

Dlaczego pakiet Podróżuj z mtu24.pl to dobry wybór?

- otrzymujesz pełną ochronę podczas podróży zagranicznej
- organizacja bezgotówkowej pomocy medycznej przez Centrum Alarmowe
- szeroki zakres świadczeń Assistance

Co ubezpieczasz?

- zdrowie i życie, także osób bliskich
- odpowiedzialność cywilną za szkody wyrządzone osobom trzecim (OC)
- bagaż, np. odzież i inne przedmioty osobiste, wózki dziecięce, sprzęt fotograficzny

Od czego się ubezpieczasz?



Koszty leczenia i Assistance

Ubezpieczenie obejmuje:

- niezbędną i natychmiastową pomoc w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, np. w sytuacji zatrucia pokarmowego, wysokiej gorączki, wypadku na stoku i złamania nogi
- organizację i pokrycie kosztów wizyty lekarskiej w hotelu lub miejscu pobytu
- organizację transportu karetką do szpitala, transport między szpitalami
- pokrycie kosztów pobytu w szpitalu
- zwrot kosztów leków przepisanych przez lekarza



Od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

Ubezpieczenie obejmuje:

- uszczerbek na zdrowiu w wyniku nieszczęśliwego wypadku np. złamanie nogi podczas jazdy na rowerze, skaleczenie powstałe podczas nurkowania w morzu, rozcięcie skóry głowy po upadku na basenie, skręcenie kostki powstałe podczas spaceru w górach
- śmierć w wyniku nieszczęśliwego wypadku



Od Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym (OC)

Ubezpieczenie obejmuje:

- czynności życia prywatnego – odpowiedzialność za szkody związane z posiadaniem i użytkowaniem mienia, w tym także wypożyczonego, np. uszkodzenie sprzętu sportowego, zalanie napojem wykładziny w pokoju hotelowym
- odpowiedzialność w sytuacji wyrządzenia szkody innym osobom, np. Twoje dziecko zniszczy pamiątkę w sklepie, Twój pies ugryzie innego spacerującego, spowodujesz wypadek na stoku, płynąc kajakiem uderzysz pływającą osobę



Od utraty, zniszczenia lub uszkodzenia bagażu (Bagaż)

Ubezpieczenie obejmuje:

- utratę, uszkodzenie lub zniszczenie np. linie lotniczy zgubiły Twój Bagaż, Twoja walizka i rzeczy osobiste uległy uszkodzeniu w transporcie, zostałeś okradziony na ulicy lub Twój bagaż został skradziony z pokoju hotelowego
- pokrycie kosztów zakupu artykułów pierwszej potrzeby w przypadku opóźnienia dostarczenia bagażu np. Twój Bagaż dociera do kraju docelowego z opóźnieniem
- pomoc w przypadku utraty środków płatniczych lub niezbędnych dokumentów

Poniższa tabela informuje, które z postanowień zawartych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń (OWU) regulują zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Nazwa ubezpieczenia	Numer zapisu	
	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń:	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia:
Wspólne dla wszystkich ubezpieczeń	§ 2	§ 4 ust. 5, § 17, § 18, § 19, § 20, § 24 ust. 3
Koszty Leczenia i Assistance	§ 4 ust. 1, 3, 5, § 5, § 6	§ 7
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	§ 8, § 27 ust. 1, 6	§ 7, § 9, § 27 ust. 3-4, § 28 ust. 2
Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym	§ 10	§ 11, § 21
Bagaż	§ 12 ust. 1, 2, 4, 5	§ 13, § 21, § 29
Asistance Pojazdu	§ 14 ust. 1-5, § 15	§ 16



Ogólne Warunki Ubezpieczeń Podróżuj z mtu24.pl

I-PDir-mtu24.pl-01/23

Spis treści

Postanowienia ogólne	7
I. Rodzaje ubezpieczeń	14
II. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii	14
 Koszty Leczenia i Assistance	15
 Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	18
 Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym	19
 Bagaż	21
 Assistance Pojazdu	22
Wyłączenia Generalne	25
III. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne	26
IV. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego	26
Koszty Leczenia i Assistance oraz Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	27
Bagaż	27
V. Zgłoszenie szkody oraz ustalanie rozmiaru i wysokości szkody	28
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	29
Bagaż	29
VI. Składka ubezpieczeniowa	29
VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia	30
VIII. Postanowienie końcowe i klauzula sankcyjna	31
Załącznik 1	34

Postanowienia ogólne

§ 1

1. W niniejszym dokumencie Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. z siedzibą w Sopocie (dalej: „ERGO Hestia”) opisało warunki, na jakich Klient i ERGO Hestia zawierają umowę ubezpieczenia. Dokument wiąże również ubezpieczane osoby, jeżeli nie są one stroną umowy ubezpieczenia (Klientem).
2. Kto jest administratorem Pani/Pana danych osobowych?
 Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA (dalej: ERGO Hestia)
 Adres do korespondencji: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot
 Numer telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55
3. Kto jest inspektorem ochrony danych?
 Administrator danych osobowych wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym może się Pani/Pan kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
 Dane kontaktowe inspektora ochrony danych:
 Adres do korespondencji: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot
 Adres email: iod@ergohestia.pl
4. W jakich celach są przetwarzane Pani/Pana dane osobowe?
 Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane w następujących celach:
 - 1) zawarcia i wykonania umowy, przedstawienia oferty ubezpieczeniowej – w celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej stosowane jest profilowanie. Decyzje związane z profilowaniem będą podejmowane na podstawie danych zebranych w procesie tworzenia oferty ubezpieczenia i zawarcia umowy, informacji uzyskanych za pośrednictwem Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego Bazy Danych Ubezpieczeniowych Centralnej Ewidencji Pojazdów, Centralnej Ewidencji Kierowców, Głównego Urzędu Statystycznego, Data Wise, CatNet, Aon Benfield, Google Maps, OpenStreetMap, Biura Informacji Kredytowej i/lub Krajowego Rejestru Długów (w przypadku udzielenia odrębnej zgody). Pozyskiwane dane z baz wskazanych powyżej będą adekwatne do oceny danego ryzyka. Dla przykładu, im więcej szkód miało miejsce w historii ubezpieczenia, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa. W przypadku zgłoszenia szkody w celu ustalenia ścieżki likwidacyjnej stosowane jest profilowanie. Decyzje o wyborze ścieżki likwidacyjnej będą podejmowane na podstawie danych zebranych w trakcie procesu zgłoszenia szkody oraz danych szkodowych zawartych w bazach administratora danych osobowych. Dla przykładu, jeżeli w ostatnim roku nie zgłoszono szkody z danej polisy, istnieje prawdopodobieństwo, że szkoda zostanie zlikwidowana w sposób uproszczony, a zatem bez konieczności przeprowadzenia oględzin pojazdu lub mienia przez przedstawiciela ERGO Hestii;
 - 2) oceny ryzyka ubezpieczeniowego w sposób zautomatyzowany, w tym profilowanie – w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia w modelu direct, tj. online oraz w przypadku automatycznego wznowienia OC w celu oceny ryzyka będziemy stosować profilowanie w celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej.

W przypadku automatycznego wznowienia OC decyzje związane z profilowaniem będą podejmowane na podstawie automatycznej oceny danych wynikających z poprzedniej umowy ubezpieczenia. Danymi istotnie wpływającymi na ryzyko ubezpieczeniowe jest liczba powstałych szkód.

Im więcej szkód miało miejsce, tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa. Decyzje będą oparte o profilowanie, tj. automatyczną ocenę ryzyka ubezpieczeniowego zawarcia z Panią/Panem umowy ubezpieczenia. W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji ma Pani/Pan prawo do otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, do jej zakwestionowania, do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji człowieka (tj. przeanalizowania danych i podjęcia decyzji przez człowieka).

W celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem aplikacji Yanosik stosowane jest profilowanie i są podejmowane automatyczne decyzje, związane z oceną bezpieczeństwa jazdy samochodem. Decyzje będą podejmowane na podstawie oceny stylu jazdy samochodem, monitorowanego za pośrednictwem wskazanej aplikacji. Dla przykładu, im więcej szkód miało miejsce w historii ubezpieczenia lub im większa jest dynamika jazdy osoby, której dane są przetwarzane, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa;

- 3) weryfikacji i zapewnienia poprawności danych identyfikacyjnych w procesie zawarcia oraz wykonania umowy ubezpieczenia, w przypadku:
 - a. ubezpieczenia pojazdów: dane pozyskiwane z Centralnej Ewidencji Pojazdów i Centralnej Ewidencji Kierowców, obejmują: dane pojazdu, jego właścicieli i posiadaczy w zakresie:
 - dla osób fizycznych: numer PESEL lub numer dokumentu (w przypadku obcokrajowców), imię, nazwisko, adres, dane dotyczące uprawnienia do kierowania pojazdem – dane o naruszeniach przepisów o ruchu drogowym,
 - dla osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą: nazwa, REGON, adres rejestrowy siedziby działalności.
 - b. danych osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą: dane mogą być pozyskiwane z Głównego Urzędu Statystycznego, Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej oraz z Krajowego Rejestru Sądowego w zakresie: nazwa, NIP, REGON, PKD, adres rejestrowy siedziby działalności, forma prowadzonej działalności i daty jej rozpoczęcia;
- 4) reasekuracji ryzyk;
- 5) dochodzenia roszczeń – w uzasadnionych przypadkach w odniesieniu do wymaganych wierzytelności wynikających z umów ubezpieczenia ERGO Hestia po bezskutecznym procesie ich dochodzenia podejmuje decyzje o dokonaniu przeniesienia innemu podmiotowi;
- 6) marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora – w przypadku marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych będziemy stosować profilowanie;
- 7) przeciwdziałania przestępstwom ubezpieczeniowym – w zakresie niezbędnym do przeciwdziałania nadużyciom oraz wykorzystywaniu działalności ERGO Hestii dla celów przestępczych;
- 8) rozpatrzenia zgłoszonych reklamacji i odwołań dotyczących usług świadczonych przez ERGO Hestię, a także wniosków i zapytań skierowanych do ERGO Hestii;
- 9) wypełnienia obowiązków ciążących na administratorze w związku z sankcjami wprowadzanymi stosownymi regulacjami Organizacji Narodów Zjednoczonych, Unii Europejskiej lub Stanów Zjednoczonych Ameryki;
- 10) wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną (w przypadku jej zawarcia stosowne zapisy znajdują się w regulaminie usługi);
- 11) związanych z obsługą klientów i interesantów za pośrednictwem infolinii – Pani/Pana dane osobowe mogą być przetwarzane w postaci nagrania rozmowy;
- 12) zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia w przypadku, gdy administrator stosuje monitoring wizyjny;
- 13) analitycznych i statystycznych.

5. Jaka jest podstawa prawna przetwarzania Pani/Pana danych osobowych?

Podstawy prawne przetwarzania danych:

- 1) niezbędność do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia, objęcia ochroną ubezpieczeniową i wykonywania umowy;
- 2) prawnie uzasadnione interesy administratora danych – to m.in. marketing bezpośredni usług własnych, dochodzenie roszczeń, przeciwdziałanie i ściganie przestępstw popełnionych na szkodę zakładu ubezpieczeń, zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego związanego z zawarciem umowy ubezpieczenia, ochrona mienia;
- 3) wypełnienie obowiązków prawnych administratora danych (wynikających z przepisów prawa krajowego i międzynarodowego, w tym prawa Unii Europejskiej) – przetwarzanie w celu wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa to m.in. przetwarzanie na podstawie przepisów

o rachunkowości, rozpatrywaniu reklamacji związanych z raportowaniem do organów władzy publicznej, w tym organów nadzorczych oraz do innych podmiotów, do których ERGO Hestia jest zobowiązana raportować;

- 4) uzasadniony interes strony trzeciej, to jest podmiotu dominującego w grupie kapitałowej Munich Re (do której należy administrator), jako podmiotu bezpośrednio zobowiązanego do stosowania sankcji Stanów Zjednoczonych Ameryki oraz zapewnienia ich przestrzegania przez podmioty powiązane;
 - 5) zgoda w przypadku jej dobrowolnego wyrażenia.
6. Do jakich odbiorców przekazywane będą Pani/Pana dane osobowe?

Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane:

- 1) podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie ERGO Hestii, m.in. dostawcom usług IT (w tym m.in. dostawcom usług chmury obliczeniowej), podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, świadczenia usług archiwizacyjnych, przeprowadzającym postępowanie likwidacyjne świadczeń ubezpieczeniowych, agentom ubezpieczeniowym – ww. podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z ERGO Hestią i wyłącznie zgodnie z jej poleceniami,
- 2) zakładom reasekuracji,
- 3) placówkom medycznym,
- 4) innym zakładom ubezpieczeń w przypadku udzielenia odrębnej zgody,
- 5) innym podmiotom w przypadku udzielenia odrębnej zgody,
- 6) innym administratorom w przypadku prawnie uzasadnionych interesów administratora danych.

W przypadku wyrażenia zgody Pani/Pana dane mogą być przekazane innym zakładom ubezpieczeń w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego oraz podmiotom z grupy kapitałowej ERGO Hestia w celu marketingu bezpośredniego ich produktów i usług.

Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

Administrator przekaze Pani/Pana dane osobowe poza Europejski Obszar Gospodarczy (dalej EOG) tylko wtedy, gdy będzie to konieczne oraz zapewni odpowiedni stopień ich ochrony. Dane będą przekazywane do państwa trzeciego, w stosunku do którego na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzono odpowiedni stopień ochrony danych lub z wykorzystaniem typowych klauzul umownych zatwierdzonych przez Komisję Europejską. Odbiorcami danych w państwach trzecich mogą być organy państwowe wyznaczone prawnie do gromadzenia danych o zdarzeniu lub prowadzące postępowanie związane ze zgłoszonym zdarzeniem na terenie tego państwa lub podmioty świadczące na terenie tego państwa usługi assistance lub inne usługi w celu pomocy osobie poszkodowanej lub ograniczenia skutków szkody. Przekazanie danych będzie miało miejsce wyłącznie pod warunkiem, że będzie to niezbędne do wykonania umowy między osobą, której dane dotyczą, a administratorem, wykonania umowy zawartej w interesie osoby, której dane dotyczą (pomiędzy administratorem, a inną osobą fizyczną lub prawną), ustalenia, dochodzenia lub ochrony roszczeń. Z zachowaniem zasad ochrony danych opisanych powyżej Administrator może zlecać wykonanie określonych usług bądź zadań informatycznych usługodawcom mającym siedzibę poza EOG. Może Pani/Pan zażądać dalszych informacji o sposobach uzyskania kopii zabezpieczeń lub o miejscu ich udostępnienia.

7. Jakie są Pani/Pana prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych?
- 1) prawo do wycofania zgody – w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest zgoda, ma Pani/Pan prawo wycofania zgody. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem,
 - 2) prawo dostępu do danych osobowych (informacji o przetwarzanych danych, kopii danych) oraz prawo żądania ich sprostowania (poprawiania), ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania,
 - 3) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – ma Pani/Pan prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych w takim zakresie, w jakim te dane osobowe są przetwarzane na podstawie uzasadnionych interesów administratora.

W szczególności przysługuje Pani/Panu prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania,

- 4) prawo do przenoszenia danych osobowych – ma Pani/Pan także prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora Pani/Pana danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz prawo przesłania do innego administratora,
- 5) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych,
- 6) w przypadku zautomatyzowanego podejmowania decyzji ma Pani/Pan prawo do otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, do jej zakwestionowania – do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji człowieka (tj. przeanalizowania danych i podjęcia decyzji przez człowieka).

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych. Dane kontaktowe wskazane są wyżej w pkt. 1)-2).

8. Inne informacje

Przez jaki okres będą przechowywane Pani/Pana dane osobowe?

W przypadku, gdy doszło do zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową, dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia. Jeśli nie doszło do zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową, dane osobowe będą przechowywane do czasu przedawnienia roszczeń z tego tytułu. W przypadku udzielenia stosownej zgody dane osobowe będą wykorzystywane do celów określonych w tej zgodzie (np. w celach marketingowych), do momentu jej wycofania. Dane będą przetwarzane dla celów analitycznych i statystycznych przez okres 12 lat od dnia rozwiązania umowy ubezpieczenia.

Informacja o wymogu podania danych

Podanie danych osobowych w związku z zawieraniem umowy jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia oraz do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy ubezpieczenia, przedstawienie oferty, przeprowadzenie postępowania likwidacyjnego.

W przypadku, gdy podanie danych osobowych jest konieczne do rozpatrzenia reklamacji – niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości rozpatrzenia reklamacji.

Podanie danych osobowych w celach marketingowych jest dobrowolne.

9. Pojęcia użyte w niniejszym dokumencie przyjmują znaczenie zgodne z poniższymi definicjami:

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Antyki	Przedmioty sztuki dawnej (dzieła rzemiosła artystycznego) o wartości zabytkowej, które w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia mają ponad 100 lat
Awaria	W Ubezpieczeniu Assistance Opiekuńczy – wadliwe funkcjonowanie urządzenia lub instalacji spowodowane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi, elektronicznymi lub hydraulicznymi, z wyłączeniem konieczności uzupełniania materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów
Bagaż	Przedmioty zabierane w podróż, stanowiące własność Ubezpieczonego, a także rzeczy czasowo znajdujące się w jego posiadaniu, jeżeli zostały mu wypożyczone lub użyczone przez pracodawcę, osobę prawną lub inną jednostkę organizacyjną, o ile to wypożyczenie lub użyczenie zostało potwierdzone na piśmie przez wynajmującego lub użyczającego, w tym: a) odzież i inne przedmioty osobiste; b) przenośny sprzęt fotograficzny lub do rejestracji wideo, urządzenia elektroniczne, zegarki oraz instrumenty muzyczne; c) wózki dziecięce, wózki inwalidzkie niepodlegające rejestracji oraz sprzęt medyczny i rehabilitacyjny. Za bagaż w rozumieniu niniejszej definicji nie uważa się sprzętu sportowego
Błąd medyczny	Działanie lub zaniechanie lekarza w sferze diagnozy i terapii, niezgodna z nauką medyczną w zakresie dla lekarza dostępnym
Centrum Alarmowe	Organizator usługi assistance w imieniu ERGO Hestii
Choroba przewlekła	Stan chorobowy charakteryzujący się powolnym rozwojem i długim przebiegiem, leczony w sposób stały lub okresowy w ciągu 12 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia, w trakcie którego mogą następować okresy ustąpienia dolegliwości lub ich zaostrzenia

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Czysta strata finansowa	Określony w pieniądzu uszczerbek majątkowy poniesiony przez poszkodowaną osobę trzecią, który nie wynika ze szkody w mieniu, szkody na osobie lub z naruszenia dóbr osobistych, w tym utrata mienia
Czyn popełniony umyślnie	czyn powstały na skutek niezachowania ostrożności wymaganej w danych okolicznościach, mimo że możliwość popełnienia tego czynu sprawca przewidywał albo mógł przewidzieć
Dzieła sztuki	Przedmioty o wartości artystycznej: a) oryginalne: obrazy, kolaże, malowidła i rysunki oraz rzeźby i posągi z dowolnego materiału, pod warunkiem że zostały one wykonane w całości przez artystę, jak też odlewy tych rzeźb i posągów, których liczba jest ograniczona do 8 egzemplarzy, a wykonanie ich było nadzorowane przez artystę lub jego spadkobierców; b) gobeliny oraz tkaniny ściennie wykonane ręcznie, na podstawie oryginalnych wzorów dostarczonych przez artystę, pod warunkiem że ich liczba jest ograniczona do 8 egzemplarzy; c) fotografie wykonane przez artystę, opublikowane przez niego lub pod jego nadzorem, podpisane i ponumerowane, ograniczone do 30 egzemplarzy we wszystkich rozmiarach oraz oprawach
Hiking	Piesza wędrówka w plenerze, w celach rekreacyjnych, trwająca nie dłużej niż jeden dzień
Instruktor sportu	Osoba posiadająca kwalifikacje uprawniające do prowadzenia szkoleń oraz certyfikat instruktorski nadany przez uprawnioną organizację
Izolacja	Odosobnienie osoby z dodatnim wynikiem badania w kierunku Sars-Cov-2 wraz z jego mutacjami, który nie wymaga hospitalizacji ze względu na stan zdrowia. Izolacja jest potwierdzana skierowaniem wydanym przez odpowiednie służby sanitarno-epidemiologiczne kraju pobytu oraz pozytywnym wynikiem testu
Klient	Osoba fizyczna, również prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, zawierająca umowę ubezpieczenia (Ubezpieczający)
Kolekcje	Zbiór przedmiotów gromadzonych według określonych kryteriów, obejmujący jeden rodzaj dzieł sztuki lub innych przedmiotów kolekcjonerskich: obrazów, rzeźb, numizmatów, znaczków pocztowych
Kolarstwo rekreacyjne	Jazda na rowerze, którą traktujemy wyłącznie jako hobby na trasach, w skład których wchodzi: drogi, ścieżki wiejskie i rowerowe, dukty leśne i łąki. Nie obejmuje udziału w zawodach ani wyścigach
Kradzież z włamaniem	Dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru mienia z pomieszczeń (a w Ubezpieczeniu Bagaż również z bagażnika pojazdu, przyczepy kempingowej, kabiny jednostki pływającej), po uprzednim usunięciu sił zabezpieczenia lub otwarciu wejścia przy użyciu narzędzi albo podrobionego lub dopasowanego klucza bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł w wyniku przestępstwa, jak również uszkodzenie przedmiotu ubezpieczenia mające bezpośredni związek z dokonaniem lub usiłowaniem dokonania kradzieży z włamaniem
Kradzież zwykła	Czyn polegający na bezprawnym zaborze cudzego mienia, niebędący kradzieżą z włamaniem i rabunkiem
Kraj zamieszkania	Kraj, w którym Ubezpieczony: a) objęty jest ubezpieczeniem społecznym lub zdrowotnym (z wyjątkiem pobytu w celu kształcenia), lub b) zamieszkuje nieprzerwanie (nie licząc wyjazdów trwających mniej niż 30 dni) przez co najmniej rok i w którym koncentruje się jego życie osobiste lub zawodowe
Lekkoatletyka	Dyscyplina sportowa obejmująca: a) biegi - sprinterskie: 60 m, 100 m, 200 m i 400 m; średnie: 600 m, 800 m, 1000 m, 1500 m, 1 mila, 2000 m; długie 3000 m, 3000 m z przeszkodami, 5000 m, 10000 m; przez płotki: 60 m, 100 m, 110 m, 400 m; uliczne: maraton (42 195 m), półmaraton; sztafetowe: 4x100 m, 4x 400 m b) chód - 10 km, 20 km, 50 km c) rzuty - rzut oszczepem, rzut młotem, rzut dyskiem, pchnięcie kulą d) skoki - skok wzwyż, skok w dal, trójskok, skok o tyczce e) wieloboje - czwórbój lekkoatletyczny, pięciobój lekkoatletyczny, siedmiobój lekkoatletyczny, dziesięciobój lekkoatletyczny
Miejsce zakwaterowania	Dom lub lokal mieszkalny, który jest zamieszkały czasowo lub stale przez ubezpieczonego. Za miejsce zakwaterowania uważa się również pomieszczenia przynależące do zamieszkiwanej nieruchomości
Nagłe zachorowanie	Stan chorobowy powstały w sposób nagły, zagrażający zdrowiu lub życiu Ubezpieczonego, wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej
Nagłe zachorowanie na COVID-19	Stan chorobowy powstały nagle w wyniku zakażenia wirusem SARS-CoV-2 bądź jego mutacjami, potwierdzony testem wykonanym zgodnie z zaleceniem lekarza, bądź służby sanitarno-epidemiologicznych, które stanowi zagrożenie dla zdrowia lub życia Ubezpieczonego, wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej
Nieszczęśliwy wypadek	Nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w wyniku którego Ubezpieczony - niezależnie od swojej woli - doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł
Obowiązkowa kwarantanna	To odosobnienie osoby zdrowej z powodu narażenia na zakażenie Sars-Cov-2 bądź jego mutacjami zlecona przez lekarza lub służby sanitarno-epidemiologiczne w celu zapobieżenia szerzenia się choroby wysoko zaraźliwej, z wyłączeniem obowiązkowej kwarantanny nakładanej przez władze lokalne na podróżnych przekraczających granicę kraju docelowego podróży oraz krajów tranzytowych na trasie podróży

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Omdlenie	Krótkotrwała utrata przytomności, czucia i zdolności wykonywania ruchów w następstwie niedostatecznego utlenowania mózgu, związanego z jego niedokrwieniem
Osoba towarzysząca	Osoba odbywająca podróż wraz z Ubezpieczonym lub wskazana przez niego do towarzyszenia w trakcie leczenia lub transportu
Osoba uprawniona	Osoba wskazana przez Ubezpieczonego lub osoba określona w tym dokumencie, uprawniona do odbioru świadczenia z tytułu śmierci Ubezpieczonego
Osoby bliskie	małżonek, osoba pozostająca w związku partnerskim, rodzeństwo, wstępni, zstępni, teściowie, zięciowie i synowie, szwagrowie i szwagierki, ojczym, macocha, pasierbowie, przysposobieni i przysposabiający
Osoby trzecie	wszystkie podmioty pozostające poza stosunkiem ubezpieczenia wynikającym z umowy ubezpieczenia zawartej z ERGO Hestii na podstawie niniejszego dokumentu
Podróż	Pobyt Ubezpieczonego poza granicami Polski i poza krajem zamieszkania. Za rozpoczęcie podróży w przypadku transportu lotniczego lub wodnego uważa się przejście odprawy celnej. W Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków ochrona obowiązuje od momentu faktycznego rozpoczęcia podróży, również na terenie Polski, nie dłużej jednak niż 24 h przed przekroczeniem granicy (lub przejścia odprawy celnej w przypadku transportu lotniczego bądź wodnego) i trwa do momentu faktycznego zakończenia podróży, również na terenie Polski, nie dłużej niż 24 h od przekroczenia granicy (lub przejścia odprawy celnej w przypadku transportu lotniczego bądź wodnego).
Pojazd	Środek transportu przeznaczony do poruszania się po drodze oraz maszyna lub urządzenie do tego przystosowane
Pożar	Działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i mógł rozprzestrzenić się o własnej sile
Praca	Wykonywanie pracy lub świadczenie usług, za które Ubezpieczony otrzymuje wynagrodzenie, lub działalność niezarobkowa, taka jak: wolontariat, praktyki lub szkolenia zawodowe
Przedstawiciel ERGO Hestii	Agent działający na rzecz ERGO Hestii, osoba fizyczna przy pomocy której Agent wykonuje czynności agencyjne lub pracownik ERGO Hestii
Przestępstwo	Czyn człowieka, zabroniony przez ustawę obowiązującą w czasie jego popełnienia pod groźbą kary jako zbrodnia lub występki, bezprawny, zawiniony i społecznie szkodliwy w stopniu wyższym niż znikomy
Rabunek	Zabór mienia przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy fizycznej na osobie albo po doprowadzeniu jej do stanu nieprzytomności lub bezbronności. Za rabunek uważa się także zabór mienia wymagający użycia siły w stosunku do przedmiotu zaboru, który pozostawał w bezpośredniej styczności z Ubezpieczonym
Sprzęt pływający	Łodzie wiosłowe, wiosłowe łodzie regatowe, kajaki wodne, rowery wodne, deski do uprawiania wszystkich odmian surfingu, skutery wodne, pontony, jachty żaglowe o powierzchni pomiarowej żagli do 10 m ² , jachty motorowe z silnikiem o mocy nie większej niż 5 kW
Substancja zanieczyszczająca	Substancje w postaci dymu, oparów, gazu, sadzi, płynów, odpadów, o ile powodują one lub mogą powodować skażenie lub zanieczyszczenie wody, gruntu, powietrza
Szkoda	Bezpośredni skutek zdarzenia lub wypadku objętego umową ubezpieczenia: a) uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Bagaż; b) śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia lub uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków; d) szkoda na osobie lub szkoda w mieniu – w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej
Szkoda na osobie	W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym straty powstałe wskutek śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, a także utracone przez poszkodowanego korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby nie doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia
Szkoda w mieniu	W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym straty powstałe wskutek zniszczenia lub uszkodzenia rzeczy ruchomej albo nieruchomości poszkodowanego, a także utracone korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby jego mienie nie zostało zniszczone lub uszkodzone
Terroryzm	Nielegalne akcje organizowane z pobudek ideologicznych lub politycznych, indywidualne lub grupowe, skierowane przeciwko osobom lub obiektom w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności i dezorganizacji życia publicznego przy użyciu przemocy dla osiągnięcia celów politycznych lub społecznych
Trekking	Piesza forma turystyki uprawiana w trudnych warunkach terenowych klimatycznych, kilodniowa (więcej niż jeden dzień), która wymaga przygotowania sprzętowego i fizycznego
Ubezpieczony	Osoba fizyczna, na rachunek której Klient zawarł umowę ubezpieczenia

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Wartości pieniężne	Monety złote i srebrne niestanowiące obowiązującego środka płatniczego, a także czek, weksle, obligacje, akcje, konosamenty, akredytywy dokumentowe, karty płatnicze i inne dokumenty występujące w obrocie bezgotówkowym. Za wartości pieniężne uważane są również niebędące wyrobem użytkowym: złoto, srebro, platyna w złomie jak i sztabach, kamienie szlachetne, półszlachetne, syntetyczne, perły, bursztyny, korale
Wyczynowe uprawianie sportu	Uprawianie dyscyplin sportowych w celu uzyskania maksymalnych wyników, polegające na regularnym uczestniczeniu w treningach, zawodach lub turniejach sportowych w ramach zarejestrowanych sekcji, klubów lub organizacji sportowych
Wypadek	W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia oraz zniszczenie lub uszkodzenie mienia
Wyścigi	Szybkościowa konkurencja sportowa, w której, według ustalonych zasad, trzeba zwykle pokonać określoną trasę w jak najkrótszym czasie, bądź w określonym czasie jak największy dystans. Wyścig może trwać nieprzerwanie od startu do mety, bądź być podzielonym na poszczególne etapy
Zdarzenia losowe	a) akcja ratownicza – działania podjęte w celu zapobieżenia zagrażającej bezpośrednio szkodzi lub w celu złagodzenia jej skutków, o ile działania te były odpowiednie do występujących okoliczności; b) dym i sadza – zawiesina cząsteczek w gazie będąca bezpośrednim skutkiem: 1/ spalania, która nagle wydobyla się ze znajdujących się w miejscu ubezpieczenia urządzeń, eksploatowanych zgodnie z przeznaczeniem i przepisami technicznymi; 2/ pożaru, wybuchu, przepięcia spowodowanego uderzeniem pioruna, przepięcia niezależnie od miejsca ich powstania; c) grad; d) huk ponaddzwiękowy; e) huragan – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 15 m/s, wyrządzającego masowe szkody; f) lawina – gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu lub kamieni ze stoków górskich; g) napór śniegu – uszkodzenie lub zawalenie się mienia na skutek bezpośredniego działania ciężaru śniegu lub lodu na ubezpieczone mienie lub przewrócenie się mienia sąsiedniego wskutek działania ciężaru śniegu lub lodu; h) osunięcie się ziemi; i) powódź – zalanie terenów w następstwie podniesienia się wody w korytach wód płynących, stojących lub w następstwie podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych; j) pożar; k) przepięcie spowodowane uderzeniem pioruna; l) spływ wód po zboczach; m) trzęsienie ziemi; n) uderzenie pioruna; o) uderzenie pojazdu; p) upadek drzewa; q) upadek masztu; r) upadek statku powietrznego; s) wybuch, w tym wybuch wulkanu; t) zalanie – działanie cieczy, powstałe wskutek: 1/ opadów atmosferycznych; 2/ wydostania się wody, pary lub płynów wskutek uszkodzenia urządzeń sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej; 3/ wydostania się wody z urządzeń domowych w wyniku ich awarii; 4/ cofnięcia się wody lub ścieków z urządzeń publicznej sieci kanalizacyjnej; 5/ nieumyślnego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów w urządzeniach sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej; 6/ działania osób trzecich; 7/ wydostania się wody ze stłuczonego lub rozszczerzonego akwarium; 8/ samoczynnego uruchomienia się instalacji tryskaczowych lub zraszaczych z wyłączeniem przypadków będących następstwem prób prawidłowego funkcjonowania, naprawy, przebudowy, modernizacji instalacji lub budynku; u) zapadanie się ziemi
Zdarzenie	a) nagłe zachorowanie, nagłe zachorowanie na COVID-19, obowiązkowa kwarantanna, izolacja lub nieszczęśliwy wypadek – w Ubezpieczeniu Koszty Leczenia i Assistance; b) nieszczęśliwy wypadek – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków; c) utrata, zniszczenie lub uszkodzenie – w Ubezpieczeniu Bagaż, w ubezpieczeniu Assistance pojazdu
Związek partnerski	Nieformalny związek dwóch osób, które pozostają ze sobą we wspólnym pożyciu i prowadzą wspólne gospodarstwo domowe. Osoby będące w związku partnerskim nie może łączyć stosunek pokrewieństwa, powinowactwa ani przysposobienia
Zwierzęta domowe	Zwierzęta zwyczajowo hodowane przez człowieka i utrzymywane w warunkach domowych lub przydomowych: psy, koty, ptaki, gryzonie, rybki akwariowe, konie – oprócz zwierząt hodowanych w celach handlowych lub gospodarczych

I. Rodzaje ubezpieczeń

§ 2

1. Niniejszy dokument opisuje warunki następujących ubezpieczeń:
 - 1) Ubezpieczenie Koszty Leczenia i Assistance;
 - 2) Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków;
 - 3) Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym;
 - 4) Ubezpieczenie Bagażu;
 - 5) Assistance pojazdu.
2. Na wniosek Klienta, za opłatą dodatkowej składki zakres ubezpieczenia może zostać rozszerzony o następujące ryzyka:
 - 1) Choroba przewlekła;
 - 2) Sporty ryzykowne;
 - 3) Praca wysokiego ryzyka / wyczynowe uprawianie sportu.

II. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii

Ten rozdział opisuje zakres ochrony oraz wymienia sytuacje, w których ERGO Hestia nie odpowiada za powstałe zdarzenia i wypadki.

§ 3

1. Odpowiedzialność ERGO Hestii rozpoczyna się od dnia i godziny wskazanej w umowie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki.
2. W przypadku gdy ERGO Hestia ponosi odpowiedzialność przed zapłaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka nie zostanie zapłacona w terminie, ERGO Hestia może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który udzielała ochrony ubezpieczeniowej. W przypadku braku wypowiedzenia, umowa ubezpieczenia wygasa z końcem okresu, na który przypadała niezapłacona składka.



Koszty leczenia i Assistance

§ 4

1. Ubezpieczenie Koszty Leczenia i Assistance obejmują świadczenia wskazane w § 5 w przypadku nagłego zachorowania, nagłego zachorowania na COVID-19, konieczności izolacji lub obowiązkowej kwarantanny lub nieszczęśliwego wypadku w czasie podróży.
2. Ubezpieczenie Koszty Leczenia i Assistance obejmuje koszty i usługi wyłącznie niezbędnych dla ubezpieczonego świadczeń umożliwiającego Jego powrót lub transport do Polski bądź kraju zamieszkania lub kontynuowanie zaplanowanej podróży. Każdorazowo zakres niezbędnych dla Ubezpieczonego świadczeń oraz miejsce ich wykonania określa lekarz prowadzący leczenie w miejscu nagłego zachorowania, nagłego zachorowania na COVID-19 lub nieszczęśliwego wypadku. Dotyczy to również sytuacji, kiedy Ubezpieczony musi przebywać w izolacji lub na obowiązkowej kwarantannie zleconej przez lekarza lub służby sanitarno-epidemiologiczne.
3. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność za następstwa nieszczęśliwych wypadków poniesione na skutek aktów terroryzmu, do których doszło nagle w czasie pobytu Ubezpieczonego na terytorium danego kraju. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela trwa nie dłużej niż do końca okresu ubezpieczenia jednak maksymalnie do 7 dnia, licząc od daty zajścia aktu terroryzmu. Ochrona świadczona jest do 50% sumy ubezpieczenia Koszty leczenia i Assistance we wszystkich państwach z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Ochrona nie obejmuje państw przed wyjazdem do których, na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia, z powodu zagrożenia aktami terroryzmu, działaniami wojennymi, stanem wojennym lub stanem wyjątkowym, stanem klęski żywiołowej Ministerstwo Spraw Zagranicznych RP ostrzega na swojej oficjalnej stronie internetowej podając komunikat „MSZ odradza podróże, które nie są konieczne” oraz „MSZ odradza wszelkie podróże”.
5. Zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz limity dla usług w okresie ubezpieczenia określa umowa ubezpieczenia zgodnie z poniższą tabelą:

Koszty Leczenia	Do wysokości sumy ubezpieczenie Kosztów Leczenia i Assistance
Assistance	Do wysokości sumy ubezpieczenie Kosztów Leczenia i Assistance
Transport	Do wysokości sumy ubezpieczenie Kosztów Leczenia i Assistance
Ratownictwo w górach i na morzu	do 50 000 zł
Pomoc w tłumaczeniu	do 1000 zł
Kontynuacja podróży	do 2000 zł
Zastępstwo kierowcy	do 4000 zł
Opóźnienie lub odwołanie środka transportu	do 1000 zł
Przerwanie podróży	do 5000 zł
Pomoc w przypadku kradzieży albo utraty dokumentów	do 600 zł
Pomoc finansowa	do 1200 zł
Przedłużenie ochrony o 48 h	√
Pomoc informacyjna	√

√ – w zakresie ubezpieczenia

6. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 7 oraz § 17.

§ 5

1. Usługi w Ubezpieczeniu Koszty Leczenia i Assistance obejmują:

RODZAJ USŁUGI	ZAKRES USŁUGI
Koszty Leczenia	a) leczenie szpitalne i ambulatoryjne, w tym użycie komory dekompresyjnej; b) leczenie stomatologiczne (do 2000 PLN); c) konsultacje i wizyty lekarskie; d) badania, zabiegi i operacje; e) lekarstwa, środki ortopedyczne oraz środki opatrunkowe przepisane przez lekarza; f) naprawa bądź zakup okularów oraz naprawa lub zakup protez (do 2000 PLN);
Assistance	a) kontakt i telekonferencja z osobą bliską – przekazanie informacji; b) dostanie niezbędnych przedmiotów osobistych; c) pobyt Ubezpieczonego w hotelu z wyżywieniem, jeżeli transport nie może nastąpić bezpośrednio po zakończeniu leczenia; d) pobyt Ubezpieczonego w hotelu z wyżywieniem, jeżeli transport nie może nastąpić w planowanym terminie w wyniku konieczności izolacji lub kwarantanny – ustala się łączny limit dla świadczeń: pobyt Ubezpieczonego w hotelu z wyżywieniem i transport do 10 000 zł; e) transport i pobyt osoby towarzyszącej, jeżeli stan zdrowia Ubezpieczonego, potwierdzony dokumentacją medyczną, wymaga jej obecności; f) opieka nad niepełnoletnimi dziećmi lub osobami niesamodzielnymi pozostawionymi bez opieki osoby dorosłej w podróży lub w miejscu zamieszkania w Polsce bądź będącymi również w innej podróży; g) opieka nad zwierzętami domowymi towarzyszącymi Ubezpieczonemu w podróży pozostawionymi bez opieki osoby dorosłej; h) całodobowy dyżur telefoniczny Centrum Alarmowego
Transport	a) transport z miejsca zdarzenia do najbliższej placówki medycznej lub wskazanej przez Centrum Alarmowe; b) transport do innej placówki medycznej za granicą, jeżeli wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego; c) transport Ubezpieczonego po zakończeniu leczenia do miejsca zakwaterowania; d) transport powrotny do miejsca zamieszkania, jeżeli wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego, a powrót nie może odbyć się planowanym środkiem transportu oraz w planowanym czasie; e) transport powrotny do miejsca zamieszkania w sytuacji kiedy powrót nie może odbyć się planowanym środkiem transportu oraz w planowanym czasie ze względu na konieczność w izolacji lub obowiązkowej kwarantanny – ustala się łączny limit dla świadczeń: pobyt Ubezpieczonego w hotelu z wyżywieniem i transport do 10 000 zł f) transport powrotny niepełnoletnich dzieci lub osób niesamodzielnych pozostawionych bez opieki osoby dorosłej; g) w razie śmierci Ubezpieczonego kremacja, przewóz zwłok lub urny z prochami do kraju zamieszkania lub pogrzeb za granicą
Ratownictwo w górach i na morzu	a) poszukiwania prowadzone przez wyspecjalizowane służby ratownictwa; b) pomoc lekarska na miejscu zdarzenia; c) transport powietrzny lub morski z miejsca zdarzenia do najbliższej placówki medycznej
Przedłużenie ochrony o 48 h	Przedłużenie okresu ubezpieczenia o 48 godzin bez konieczności opłacenia dodatkowej składki, jeżeli powrót Ubezpieczonego do Polski lub kraju zamieszkania Ubezpieczonego opóźnia się z przyczyn niezależnych po jego stronie: a) awaria środka transportu lub wypadek komunikacji lądowej, wodnej lub powietrznej; b) odwołanie lub opóźnienie środka transportu publicznego ze względu na złe warunki atmosferyczne; c) zdarzenie losowe
Pomoc w tłumaczeniu	W sytuacji gdy ze względu na nieznaną sobie języka Ubezpieczony potrzebuje pomocy w kontakcie z lekarzem lub innym pracownikiem placówki medycznej
Kontynuacja w podróży	Transport Ubezpieczonego z miejsca leczenia do następnego miejsca planowanej podróży, jeżeli stan zdrowia Ubezpieczonego uległ poprawie uznanej przez lekarza prowadzącego lub lekarza Centrum Alarmowego
Zastępstwo kierowcy	Organizacja i pokrycie kosztów kierowcy w celu powrotu Ubezpieczonego i jego osób towarzyszących jego samochodem lub motocyklem do Polski lub kraju zamieszkania Ubezpieczonego, jeżeli jego stan zdrowia nie pozwala mu na prowadzenie samochodu lub motocyklu, którym wcześniej odbywał podróż, a żadna inna osoba towarzysząca nie może kierować pojazdem. W przypadku gdy Ubezpieczony wraca innym środkiem transportu, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty sprowadzenia samochodu lub motocyklu do Polski lub kraju zamieszkania Ubezpieczonego. Koszty związane z organizacją zastępstwa kierowcy obejmują wyłącznie koszty wynajęcia kierowcy i jego udziału w podróży
Opóźnienie lub odwołanie środka transportu	W razie udokumentowanego opóźnienia w odlocie samolotu licencjonowanych linii, opóźnienia w odjeździe pociągu, autokaru albo wypłynięciu promu co najmniej o 5 godzin w trakcie podróży lub ich odwołania, zwrot kosztów koniecznych i uzasadnionych wydatków (wyżywienie i nocleg) niepokrywanych przez przewoźnika. Ubezpieczony ma obowiązek uzyskać pisemne potwierdzenie przewoźnika o opóźnieniu środka transportu ze wskazaniem liczby godzin opóźnienia

RODZAJ USŁUGI	ZAKRES USŁUGI
Przerwanie podróży	Organizacja i pokrycie kosztów powrotu Ubezpieczonego do Polski lub kraju zamieszkania w przypadku: a) nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, którego następstwa zagrażają życiu osoby bliskiej, wymagającej obecności i stałej opieki świadczonej przez Ubezpieczonego; b) śmierci osoby bliskiej Ubezpieczonego; c) wystąpienia zdarzenia losowego albo kradzieży z włamaniem powodującego szkodę w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego lub miejscu, w którym prowadzi on działalność gospodarczą i wymagającego dokonania czynności prawnych i administracyjnych z tym związanych. Usługa obejmuje koszty zmiany rezerwacji lotu, koszty transportu powrotnego do Polski lub kraju zamieszkania, w przypadku gdy koszty transportu w obie strony uwzględnione były w umowie uczestnictwa w podróży lub rezerwacji biletu, a powrót nie mógł nastąpić przy wykorzystaniu wcześniej zaplanowanego środka transportu oraz wyłącznie po ich uzgodnieniu i akceptacji przez Centrum Alarmowe
Pomoc informacyjna	Na życzenie Ubezpieczonego Centrum Alarmowe udziela informacji zgodnie z poniższym zakresem: a) Informacje komunikacyjne – sugerowane połączenia i objazdy, lokalizacja stacji benzynowych, adresy warsztatów samochodowych, rozkłady połączeń komunikacyjnych; b) Informacje turystyczne – atrakcje turystyczne, adresy biur podróży, obowiązkowe szczepienia; c) Informacje o pogodzie i klimacie w danym kraju, obowiązkowych szczepieniach, procedurach związanych z ubieganiem się o wizę, wymaganych dokumentach.
Pomoc w przypadku kradzieży albo utraty dokumentów	W przypadku, gdy Ubezpieczonemu zaginęły albo zostały skradzione następujące dokumenty: paszport/dowód osobisty, dokument ubezpieczenia, bilety lotnicze, kolejowe, autobusowe albo na prom, prawo jazdy, dowód rejestracyjny, Centrum Alarmowe poinformuje Ubezpieczonego o niezbędnych działaniach, jakie należy podjąć w związku z ich utratą oraz w celu uzyskania dokumentów zastępczych oraz pokrywa koszty wydania tych dokumentów. Jeśli w celu uzyskania dokumentów zastępczych wymagana jest wizyta w Konsulacie lub Ambasadzie RP, Centrum Alarmowe organizuje oraz pokrywa koszty transportu do ambasady/konsulatu, jeżeli Konsulat lub Ambasada RP, kraju stałego pobytu lub kraju rezydencji znajduje się w innej miejscowości, niż miejsce przebywania Ubezpieczonego. W razie zaginięcia kart płatniczych albo czeków Centrum Alarmowe podejmie działania w celu zablokowania konta bankowego Ubezpieczonego polegające na: a) podaniu osobie Ubezpieczonej numeru telefonu do banku prowadzącego rachunek; b) przekazaniu do banku informacji o kradzieży albo zaginięciu, które miały miejsce. Centrum Alarmowe nie ponosi jednak odpowiedzialności za skuteczność czy prawidłowość zablokowania konta Ubezpieczonego przez bank czy też za powstałe w związku z tym faktem szkody.
Pomoc finansowa	Centrum Alarmowe gwarantuje dokonanie przedpłaty albo zapłaty w związku z utratą, uszkodzeniem albo zniszczeniem kart płatniczych do równowartości 1 200 PLN w celu pokrycia niezbędnych wydatków, tj. kosztów wyżywienia, zakwaterowania. W przypadku utraty, w tym kradzieży środków płatniczych, pomoc finansowa następuje po zgłoszeniu zdarzenia odpowiednim władzom i udokumentowaniu tego faktu Centrum Alarmowemu. Ubezpieczony zobowiązany jest do zwrotu udzielonej przez Ubezpieczyciela kwoty w terminie 7 dni od daty powrotu Ubezpieczonego na teren Rzeczypospolitej Polskiej albo kraju zamieszkania Ubezpieczonego, jednak maksymalnie w ciągu 45 dni od daty wypłaty kwoty przez Ubezpieczyciela.

§ 6

1. W ramach kosztów leczenia ERGO Hestia pokryje udokumentowane przez Ubezpieczonego koszty leczenia i natychmiastowej pomocy poniesione w podróży:
 - 1) w zakresie badań i zabiegów ambulatoryjnych, lekarstw (z wyjątkiem witamin, środków wzmacniających, odżywek, maści i kremów upiększających), środków ortopedycznych i pomocniczych, płynów infuzyjnych oraz środków opatrunkowych, zaleconych i przepisanych przez lekarza prowadzącego;
 - 2) w szpitalu, w postaci leczenia, zabiegów i operacji, których przeprowadzenia nie można było odłożyć do czasu powrotu do Polski lub kraju zamieszkania ze względu na stan zdrowia Ubezpieczonego. Centrum Alarmowe dokonuje wyboru szpitala, odpowiedniego dla stanu zdrowia Ubezpieczonego, organizuje dowóz Ubezpieczonego do szpitala odpowiednim środkiem transportu, informuje szpital o warunkach płatności oraz pozostaje w ciągłym kontakcie ze szpitalem;
 - 3) w celu naprawy bądź zakupu okularów oraz naprawy protez bezpośrednio po nieszczęśliwym wypadku, jeżeli ich uszkodzenie miało bezpośredni związek z tym zdarzeniem.
2. O celowości, terminie, sposobie i możliwości transportu Ubezpieczonego decyduje Centrum Alarmowe uwzględniając stan zdrowia Ubezpieczonego po konsultacji z lekarzem prowadzącym leczenie za granicą. Jeżeli Ubezpieczony nie wyraża zgody na transport w celu kontynuowania leczenia na terytorium Polski lub kraju zamieszkania, pomimo uznania go za możliwy przez Centrum Alarmowe oraz lekarza prowadzącego, ERGO Hestia zwraca koszty usług i świadczeń.

3. Usługi organizowane są przez Centrum Alarmowe, które decyduje o wyborze środka transportu, miejscu zakwaterowania i innych usługach, biorąc pod uwagę ich koszty, czas i dostępność odpowiednio dla stanu zdrowia Ubezpieczonego.
4. Jeżeli Centrum Alarmowe z niezależnych od niego przyczyn nie mogło zapewnić Ubezpieczonemu organizacji usługi objętej zakresem ubezpieczenia, ERGO Hestia zwróci poniesione przez Ubezpieczonego koszty, z zastrzeżeniem limitów na wskazane świadczenia.

§ 7

1. Ubezpieczenie Koszty Leczenia i Assistance oraz Następstw Nieszczęśliwych Wypadków nie obejmuje szkód, które powstały w wyniku:
 - 1) samookaleczenia lub samobójstwa;
 - 2) w wyniku prowadzenia przez Ubezpieczonego pojazdu bez wymaganych przez przepisy prawa, tj. ustawy z dnia 5 stycznia 2011 r. o kierujących pojazdami, uprawnień do kierowania tego pojazdu, o ile miało to wpływ na powstanie szkody;
 - 3) uprawiania sportu w celach zarobkowych;
 - 4) choroby AIDS lub zakażenia wirusem HIV;
 - 5) porodu, chyba że nastąpił przed 32 tygodniem ciąży;
 - 6) przerwania ciąży, o ile nie zostało ono wykonane w celu ratowania życia albo zdrowia Ubezpieczonej i jeżeli przeprowadzenie zabiegu dopuszczone jest przez prawo państwa, na którego terytorium zabieg został wykonany;
 - 7) uczestniczenia Ubezpieczonego w zawodach pojazdów silnikowych, z uwzględnieniem jazd próbnych i testowych;
 - 8) niezastosowania się do zaleceń lekarza prowadzącego leczenie w Polsce, kraju zamieszkania lub w czasie podróży oraz zaleceń Centrum Alarmowego;
 - 9) leczenia przez lekarza będącego członkiem rodziny Ubezpieczonego;
 - 10) szczepień, a także leczenia stomatologicznego, diagnostyki i leczenia, które nie są wymagane w ramach natychmiastowej, niezbędnej pomocy medycznej;
 - 11) popełnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa przez Ubezpieczonego;
 - 12) pozostawiania Ubezpieczonego pod wpływem leków psychotropowych, których nie przepisał lekarz lub stosowanych niezgodnie z zaleceniem lekarza, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody.
2. Ponadto ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności:
 - 1) jeżeli ze względów zdrowotnych istniały stwierdzone przez lekarza przed wyjazdem przeciwwskazania medyczne do odbycia przez Ubezpieczonego podróży zagranicznej albo jeżeli przed wyjazdem za granicę istniała konieczność wykonania zabiegu operacyjnego albo poddania się leczeniu w warunkach szpitalnych, o czym Ubezpieczony został poinformowany przez lekarza;
 - 2) jeżeli podróż miała na celu leczenie bądź kontynuację leczenia rozpoczętego przed podróżą.



Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

§ 8

1. Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków obejmuje następstwa nieszczęśliwych wypadków doznanych przez Ubezpieczonego w czasie podróży.
2. Ubezpieczeniem Następstw Nieszczęśliwych Wypadków objęte są również urazy powstałe w wyniku omdleń wywołanych przyczyną zewnętrzną. Powyższe nie dotyczy następstw omdleń, do których doszło w związku z chorobą lub inną przyczyną wewnętrzną.

3. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższej tabeli:

ŚWIADCZENIE Z TYTUŁU NASTĘPSTW NIESZCZĘŚLIWYCH WYPADKÓW	
Zgon Ubezpieczonego	√ 200 % sumy ubezpieczenia
Trwały uszczerbek na zdrowiu	√
100% uszczerbku na zdrowiu	√ 200 % sumy ubezpieczenia
Zakres terytorialny	Świat bez USA, Kanady, Chin i Japonii

√ – w zakresie ubezpieczenia

4. Zdarzenia objęte ochroną ubezpieczeniową oraz zakres świadczeń określa poniższa tabela:

ZDARZENIE	ŚWIADCZENIE
Trwały uszczerbek na zdrowiu	Wysokość świadczenia za każdy procent trwałego uszczerbku na zdrowiu
do 20%	1% sumy ubezpieczenia
21-50%	1,5% sumy ubezpieczenia
51-99%	2% sumy ubezpieczenia
100%	Wypłata świadczenia w wysokości 200% sumy ubezpieczenia
Śmierć Ubezpieczonego	Wypłata świadczenia w wysokości 200% sumy ubezpieczenia

5. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 7, § 9 i § 17.

§ 9

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków nie obejmuje:

- 1) uszkodzeń dysków międzykręgowych i ich następstw;
- 2) śmierci lub uszczerbków na zdrowiu powstałych w następstwie błędu medycznego albo niewłaściwie wykonanych zabiegów na ciele, z wyjątkiem leczenia lub zabiegów, które były następstwem wypadku objętego ochroną ubezpieczeniową;
- 3) skutków nieszczęśliwych wypadków będących następstwem jakiegokolwiek choroby lub powstałych w związku z nią, o ile miało to wpływ na powstanie szkody;
- 4) infekcji, z wyjątkiem zakażenia Ubezpieczonego mikroorganizmem chorobotwórczym w wyniku ran odniesionych w nieszczęśliwym wypadku, objętym zakresem ubezpieczenia.



Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym

§ 10

1. Ubezpieczenie Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym obejmuje odpowiedzialność cywilną Ubezpieczonego za szkody w mieniu lub na osobie, wyrządzone osobom trzecim w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego w trakcie podróży, będące następstwem wypadków, które miały miejsce w okresie ubezpieczenia.
2. Umowa ubezpieczenia obejmuje szkody w mieniu lub na osobie będące następstwem wypadku, który miał miejsce w okresie ubezpieczenia, bez względu na czas zgłoszenia roszczeń, z zastrzeżeniem terminów przedawnienia wynikających z obowiązujących przepisów prawa, przez osoby poszkodowane, przy czym wszystkie szkody będące następstwem tego samego wypadku albo wynikające z tej samej przyczyny, niezależnie od liczby osób poszkodowanych, uważa się za jeden wypadek i przyjmuje się, że miały miejsce w chwili powstania pierwszej szkody.

3. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

OSOBY OBJĘTE OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ

- 1) Ubezpieczony
- 2) Niepełnoletnie dzieci Ubezpieczonego

ZAKRES UBEZPIECZENIA

- 1) Szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone w związku z użytkowaniem lub posiadaniem domu lub mieszkania (w tym wynajmowanego)
- 2) Szkody w mieniu lub na osobie powstałe wskutek zalania niezależnie od winy Ubezpieczonego (w tym w wynajmowanym domu lub mieszkaniu)
- 3) Szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone w związku z posiadaniem lub użytkowaniem mienia, w tym mienia, z którego osoby objęte ochroną ubezpieczeniową korzystały na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użyczenia, leasingu lub innego pokrewnego stosunku prawnego
- 4) Szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone w związku z opieką nad niepełnoletnimi dziećmi
- 5) Szkody w mieniu lub na osobie wynikające z uprawiania sportów rekreacyjnych, użytkowania sprzętu pływającego
- 6) Szkody w mieniu lub na osobie powstałe w związku z posiadaniem zwierząt domowych (w tym będących pod opieką Ubezpieczonego)
- 7) Pozostałe szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone osobom trzecim w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego
- 8) Udział własny Ubezpieczonego w wysokości 2 000 zł w szkodzie w wynajmowanym podczas podróży pojeździe, za który uważa się określoną w umowie najmu pojazdu kwotę lub procent wartości szkody, jaką Ubezpieczony zgodnie z umową pokrywa we własnym zakresie w razie wystąpienia szkody w wynajętym pojeździe w następstwie kolizji lub wypadku podczas podróży. ERGO Hestia zwraca udokumentowaną kwotę udziału, maksymalnie do wysokości limitu

4. ERGO Hestia pokrywa także, w granicach sumy gwarancyjnej, niezbędne koszty:

- 1) wynagrodzenia rzeczoznawcy, powołanego za pisemną zgodą ERGO Hestii w celu ustalenia okoliczności wypadku, przyczyn lub rozmiaru szkody – maksymalnie do wysokości 20% sumy gwarancyjnej;
- 2) działań podjętych przez Ubezpieczonego po wystąpieniu wypadku w celu zmniejszenia rozmiaru szkody.

5. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 11 i § 17.

§ 11

1. Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym nie obejmuje szkód:

- 1) za które Ubezpieczony jest odpowiedzialny w wyniku umownego przejęcia odpowiedzialności cywilnej osoby trzeciej albo rozszerzenia zakresu własnej odpowiedzialności cywilnej, wynikającej z powszechnie obowiązujących przepisów;
- 2) wyrządzonych osobom bliskim wobec osób objętych ochroną ubezpieczeniową;
- 3) polegających na wystąpieniu czystych strat finansowych;
- 4) powstałych w wartościach pieniężnych, dokumentach, rękopisach, planach, znaczkach pocztowych, zbiorach archiwalnych, zbiorach numizmatycznych, antykach, dziełach sztuki, kolekcjach;
- 5) wynikających z posiadania lub użytkowania pojazdów mechanicznych, statków powietrznych, jednostek pływających lub sprzętu latającego. ERGO Hestia nie stosuje przedmiotowego wyłączenia do udziału własnego Ubezpieczonego w szkodzie w wynajmowanym podczas podróży pojeździe.
- 6) objętych obowiązkowymi ubezpieczeniami odpowiedzialności cywilnej;
- 7) we wszelkich jednostkach pływających lub sprzęcie pływającym, z wyjątkiem desek do uprawiania wszystkich odmian surfingu, kajaków, rowerów wodnych i łodzi wiosłowych;
- 8) wynikających z udzielonej gwarancji lub rękojmi za wady oraz niezgodności towaru z umową;
- 9) wskutek powolnego, systematycznego (to znaczy regularnego i powtarzalnego) oddziaływania substancji zanieczyszczających;
- 10) wynikających z roszczeń o wykonanie lub należyte wykonanie zobowiązania, roszczeń o zwrot kosztów poniesionych w celu wykonania lub należytego wykonania zobowiązania, z roszczeń i kosztów związanych z zastępczym wykonaniem zobowiązania;
- 11) wynikłych z prowadzenia działalności gospodarczej lub wykonywania zawodu.

2. Ubezpieczenie nie pokrywa grzywien, a także kar umownych, administracyjnych lub sądowych oraz innych kar o charakterze pieniężnym.



Bagaż

§ 12

1. Ubezpieczenie Bagaż obejmuje utratę, zniszczenie lub uszkodzenie bagażu w czasie podróży, w okolicznościach i w zakresie zdarzeń opisanych w tabeli w ust. 2.
2. Okoliczności objęte ochroną ubezpieczeniową oraz przyczyny zdarzeń określa poniższa tabela:

OKOLICZNOŚCI OBJĘTE OCHRONĄ:	
Bezpośrednia opieka Ubezpieczonego	
1. Bezpośrednia opieka Ubezpieczonego	a) kradzież zwykłą;
2. Utrata możliwości sprawowania bezpośredniej opieki przez Ubezpieczonego lub osobę towarzyszącą w wyniku nieszczęśliwego wypadku	b) rabunek
Dodatkowo ochroną objęte są zdarzenia związane z przewożeniem bagażu o ile przewożony był:	
a) wewnątrz pojazdu mechanicznego;	a) zderzenie się pojazdów mechanicznych;
b) na lub w bagażnikach zewnętrznych, w tym w skrzyniach ładunkowych pojazdów typu pick-up, o ile w momencie szkody były one zamknięte w sposób przewidziany ich konstrukcją,	b) uszkodzenie spowodowane nagłym działaniem siły mechanicznej w chwili zetknięcia się pojazdu mechanicznego z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu;
w tym również szkody w bagażnikach zewnętrznych	c) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu mechanicznego;
	d) utrata bądź zniszczenie na skutek zdarzenia losowego
Pozostawienie	
a) w zamkniętym na zamek wielozastawkowy lub zamek wielopunktowy bądź zamek otwierany elektronicznie pomieszczeniu, w miejscu zakwaterowania Ubezpieczonego (z wyłączeniem namiotu);	a) kradzież z włamaniem;
b) w zamkniętym na zamek bagażnika pojazdu mechanicznego lub w zamkniętej na zamek przyczepie kempingowej lub kabinie jednostki pływającej, pod warunkiem że nie był on widoczny z zewnątrz	b) utrata bądź uszkodzenie na skutek zdarzenia losowego
Powierzenie	
a) Oddanie za pokwitowaniem do przechowania bagażu	a) zagubienie;
b) Powierzenie zawodowemu przewoźnikowi na podstawie odpowiedniego dokumentu przewozowego	b) kradzież z włamaniem
	c) utrata bądź uszkodzenie na skutek zdarzenia losowego

3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 13 i § 17.
4. Zakres dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższej tabeli:

Opóźnienie dostarczenia bagażu	√ do 500 zł
Pomoc w razie utraty środków płatniczych	√
Pomoc w razie utraty dokumentów	√
Dostanie przedmiotów osobistych	√

√ – w zakresie ubezpieczenia

5. Usługi w Ubezpieczeniu bagażu wymienione w ust. 4 powyżej obejmują:

ZDARZENIE	ZAKRES USŁUGI
Opóźnienie dostarczenia bagażu	W razie udokumentowanej zwłoki w dostarczeniu bagażu do miejsca pobytu Ubezpieczonego, przekraczającej 5 godzin, a powstałej z winy licencjonowanego przewoźnika – pokrycie kosztów poniesionych w związku z zakupem artykułów pierwszej potrzeby, niezbędnych w podróży i określonej szerokości geograficznej: przybory higieniczne, odzież, obuwie.
Pomoc w razie utraty środków płatniczych	W razie utraty, uszkodzenia lub zniszczenia posiadanych przez Ubezpieczonego podczas podróży środków płatniczych – zorganizowanie pomocy w skontaktowaniu się Ubezpieczonego z bankiem Ubezpieczonego lub osobami bliskimi Ubezpieczonego, które mogą przekazać środki płatnicze na dalszą podróż
Pomoc w razie utraty dokumentów	W razie utraty, uszkodzenia lub zniszczenia posiadanych przez Ubezpieczonego dokumentów niezbędnych w podróży, Centrum Alarmowe udziela informacji o działaniach, jakie należy podjąć w celu wyrobienia dokumentów zastępczych
Dostanie przedmiotów osobistych	Organizacja i pokrycie kosztów wysyłki przedmiotów osobistych niezbędnych do kontynuacji podróży zagranicznej przez Ubezpieczonego, utraconych, uszkodzonych lub zniszczonych wskutek przyczyn wskazanych w ust. 2

§ 13

1. Ubezpieczenie Bagaż nie obejmuje:
 - 1) szkód polegających wyłącznie na uszkodzeniu lub zniszczeniu pojemników bagażu, z wyjątkiem szkód w bagażnikach zewnętrznych;
 - 2) uszkodzeń lub zniszczeń będących następstwem zdarzeń spowodowanych przez osobę bliską Ubezpieczonego.
2. ERGO Hestia nie odpowiada za szkody powstałe wskutek rabunku lub kradzieży, którego wystąpienie nie zostało przez Ubezpieczonego niezwłocznie zgłoszone jednostce policji w kraju, w którym doszło do zdarzenia, albo przewoźnikowi, chyba że z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego nie można było tego obowiązku dopełnić; w takim przypadku Ubezpieczony zobowiązany jest zgłosić zdarzenie niezwłocznie po ustaniu przeszkody uniemożliwiającej dokonanie zgłoszenia.
3. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte:
 - 1) wartości pieniężne i gotówka;
 - 2) antyki, dzieła sztuki, kolekcje;
 - 3) biżuteria;
 - 4) lekarstwa;
 - 5) mienie nabyte w celu dalszej sprzedaży;
 - 6) mienie służące działalności handlowej, usługowej lub produkcyjnej z wyłączeniem zakupionego w ramach działalności gospodarczej prowadzonej jednoosobowo przez Ubezpieczonego i mienie użyczone Ubezpieczonemu przez pracodawcę;
 - 7) towary i przedmioty, których ilość lub asortyment wskazują na przeznaczenie handlowe;
 - 8) sprzęt sportowy.
4. Opóźnienie dostarczenia bagażu na terytorium Polski lub kraju stałego zamieszkania nie jest objęte ochroną ubezpieczeniową.



Assistance pojazdu

§ 14

1. Ubezpieczenie Assistance pojazdu obejmuje organizację oraz pokrycie kosztów udzielenia pomocy za pośrednictwem Centrum Alarmowego.
2. Ubezpieczenie Assistance pojazdu oferowane jest dla samochodów osobowych, które nie posiadają kierownicy z prawej strony oraz nie są wypożyczone lub wynajmowane, a w przypadku pojazdów będących przedmiotem leasingu lub pojazdów firmowych nie będą wykorzystywane do celów zarobkowych w podróży.
3. W celu skorzystania z Assistance pojazdu w podróży musi brać udział również właściciel, współwłaściciel bądź posiadacz pojazdu.
4. Zakres terytorialny Assistance pojazdu obejmuje ochronę zdarzenia oraz wypadki ubezpieczeniowe powstałe na terytorium krajów wymienionych w tabeli w ust. 5.
5. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

ASSISTANCE POJAZDU

Przyczyny zdarzeń	a) awaria pojazdu; b) zderzenie się pojazdów uniemożliwiające dalszą jazdę zgodnie z przepisami kraju na terenie którego doszło do zdarzenia; c) nagłe zetknięcia się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami pochodzącymi z zewnątrz pojazdu; d) pożar, wybuchu, zatopienie oraz nagłego działania sił przyrody; e) wandalizm / działanie osób trzecich; f) rozładowanie akumulatora; g) utrata, uszkodzenie lub zatrzaśnięcie wewnątrz pojazdu kluczy (fabrycznych urządzeń), służących do otwarcia i uruchomienia pojazdu; h) brak powietrza w oponie lub jej uszkodzenie; i) brak lub niewłaściwe paliwo w zbiorniku pojazdu, jak również zamarznięcia paliwa w zbiorniku pojazdu; j) utknięcie pojazdu w błocie, piasku, śniegu, z wyłączeniem uprawiania sportów offroadowych; k) kradzież części pojazdu.
Zakres terytorialny	Albania, Andora, Austria, Belgia, Białoruś, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Czarnogóra, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Macedonia, Malta, Mołdawia, Monako, Niemcy, Norwegia, Portugalia, europejska część Rosji, Rumunia, San Marino, Serbia, Słowacja, Słowenia, Szwajcaria, Szwecja, europejska część Turcji, Ukraina, Watykan, Węgry, Wielka Brytania, Włochy
Rodzaj usługi	
usprawienie na miejscu zdarzenia	√ (2 razy w okresie ubezpieczenia)
holowanie pojazdu	√ (100 km, 2 razy w okresie ubezpieczenia)
dowóz paliwa	√ (2 razy w okresie ubezpieczenia)
pojazd zastępczy	√ (do 3 dni, 1 raz w okresie ubezpieczenia)
parking	√ (do 2 dni)
odbior pojazdu po naprawie	√ (1 raz w okresie ubezpieczenia)
kontynuacja podróży /powrót do domu	√ (1 raz w okresie ubezpieczenia)
zakwaterowanie na czas naprawy	√ (1 raz w okresie ubezpieczenia, do ilości miejsc w pojeździe, 400 PLN / doba za osobę, maksymalnie 3 doby)
pomoc informacyjna	TAK

6. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 16 i § 17.

§ 15

1. Usługi w Ubezpieczeniu Assistance pojazdu obejmują:

ASSISTANCE POJAZDU	
usprawienie na miejscu zdarzenia	Usługa wykonywana przez specjalistę wskazanego przez ERGO Hestię, w miejscu wystąpienia zdarzenia, polegająca na podjęciu czynności naprawczych w ubezpieczonym pojeździe w celu umożliwienia Ubezpieczonemu bezpiecznego kontynuowania podróży do miejsca docelowego lub najbliższego warsztatu. Jeśli wykonanie usługi według oceny specjalisty wskazanego przez ERGO Hestię nie jest możliwe w miejscu awarii lub unieruchomienia pojazdu, ERGO Hestia organizuje jego holowanie. Usługa dostępna jest w przypadku braku wykorzystania przysługującej ilości holowań pojazdu.
holowanie pojazdu	Holowanie pojazdu z miejsca zdarzenia do najbliższego warsztatu samochodowego w którym możliwa jest naprawa pojazdu, na odległość nie większą niż 100 km. Koszty holowania powyżej limitu przewidzianego w umowie ubezpieczenia pokrywane są przez Ubezpieczonego, po wcześniejszym poinformowaniu Ubezpieczonego o szacowanym koszcie. Dla danego zdarzenia objętego zakresem ubezpieczenia usługa holowania pojazdu przysługuje maksymalnie raz.
dowóz paliwa	W przypadku unieruchomienia pojazdu podczas podróży zagranicznej spowodowanego brakiem paliwa, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje dowóz paliwa na miejsce zdarzenia. Koszty paliwa pokrywa Ubezpieczony.

ASSISTANCE POJAZDU

pojazd zastępczy	Organizacja oraz dostarczenie i odbiór samochodu zastępczego albo dojazd kierowcy i pasażerów do miejsca wypożyczenia pojazdu. Samochód zastępczy przysługuje na wniosek Ubezpieczonego albo wskazanego przez Ubezpieczonego uprawnionego z umowy ubezpieczenia, na czas naprawy lub do chwili jego odzyskania, nie dłużej jednak niż na okres 3 dni. W ramach świadczenia Centrum Alarmowe zorganizuje i dostarczy oraz pokryje koszty najmu samochodu osobowego segmentu B. Dostarczony pojazd może być pojazdem innej marki niż pojazd Ubezpieczonego. Wynajem wskazanego przez Centrum Alarmowe samochodu zastępczego odbywa się na podstawie umowy najmu samochodu zastępczego zawartej pomiędzy Ubezpieczonym lub osobą przez niego upoważnioną, a wskazaną przez Centrum Alarmowe wypożyczalnią i na warunkach określonych w tej umowie, przy czym Umowa najmu samochodu zastępczego może przewidywać obowiązek poniesienia przez Ubezpieczonego lub osobę przez niego upoważnioną kosztów kaucji wymaganej przez wypożyczalnię. Samochód zastępczy udostępniony zostanie tylko osobie posiadającej prawo jazdy kategorii B.
parking	Parkowanie ubezpieczonego pojazdu w miejscu ogrodzonym, pozostającym pod stałym dozorem osób zajmujących się ochroną mienia.
odbior pojazdu po naprawie	w przypadku unieruchomienia pojazdu w podróży zagranicznej lub jego odzyskania po kradzieży, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego zorganizuje oraz pokryje koszty transportu Ubezpieczonego do miejsca naprawy pojazdu w celu jego odbioru – w przypadku gdy czas naprawy pojazdu przekroczy 72 godziny. Zwrot kosztów nastąpi na podstawie kosztów biletu kolejowego drugiej klasy, biletu
kontynuacja podróży / powrót do domu	Transport do miejsca zakwaterowania kierowcy oraz pasażerów ubezpieczonego pojazdu (w maksymalnej liczbie miejsc wpisanej w dowodzie rejestracyjnym). Świadczenie przysługuje, jeżeli naprawa pojazdu nie jest możliwa do przeprowadzenia w najbliższych 12 godzinach. Powyższa organizacja polega na zakupie i dostarczeniu Ubezpieczonemu biletu drugiej klasy na pociąg, biletu autobusowego lub biletu lotniczego klasy ekonomicznej. Transport lotniczy jest organizowany jeżeli zdarzenie miało miejsce ponad 1.000 km od miejsca planowanej podróży lub, gdy koszt biletu lotniczego jest porównywalny z kosztem zakupu biletu na pociąg lub autobus. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów kontynuacji podróży dla pasażerów przewożonych za opłatą.
zakwaterowanie na czas naprawy	W przypadku unieruchomienia pojazdu w podróży zagranicznej Ubezpieczyciel, za pośrednictwem Centrum Alarmowego, zorganizuje oraz pokryje koszty transportu oraz zakwaterowania wraz z wyżywieniem dla kierowcy oraz pasażerów pojazdu – świadczenie przysługuje, jeżeli naprawa pojazdu nie jest możliwa do przeprowadzenia w najbliższych 12 godzinach. Czas zakwaterowania nie może być dłuższy niż faktyczny czas naprawy oraz nie dłuższy niż 3 doby. Koszt doby nie może przekroczyć 400 PLN dziennie za osobę. Ubezpieczyciel nie pokrywa innych kosztów zakwaterowania. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów zakwaterowania pasażerów przewożonych za opłatą.
pomoc informacyjna	Udzielenie telefonicznej informacji o: a) połączeniach komunikacyjnych i objazdach, lokalizacji najbliższej stacji benzynowej lub warsztatu samochodowego; b) możliwości wypożyczenia samochodu w Polsce i innych krajach europejskich; c) orientacyjnych kosztach paliwa i opłat drogowych w Polsce i innych krajach europejskich. W ramach usługi Ubezpieczony w razie podróży zagranicznej może uzyskać także telefoniczną pomoc w rozmowach z policją, służbami granicznymi, ośrodkami medycznymi (dotyczy następujących języków: angielski – przez całą dobę; niemiecki, francuski, włoski, rosyjski – w dni robocze od godziny 8.00 do 16.00 czasu polskiego).

§ 16

1. Ubezpieczenie Assistance pojazdu nie obejmuje:
 - 1) kosztów zakupu części zamiennych i materiałów niezbędnych do usunięcia awarii lub uszkodzeń pojazdu;
 - 2) kosztów paliwa, ubezpieczenia i opłat dodatkowych, w tym kaucji pobieranej przez wypożyczalnię oraz udziału własnego w szkodzie w pojeździe zastępczym;
 - 3) skutków awarii lub unieruchomień pojazdu wynikających z nieusunięcia ich przyczyny przez Ubezpieczonego po uprzednim skorzystaniu z usługi z nią związanej, zorganizowanej przez Ubezpieczyciela.
 - 4) samochodów z kierownicą po prawej stronie.
 - 5) samochodów mających więcej niż 15 lat.
2. Ubezpieczyciel w ramach ubezpieczenia Assistance pojazdu organizuje wyłącznie usługi określone w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia. Jeżeli Ubezpieczony sam poniósł ekonomicznie uzasadnione koszty, Ubezpieczyciel zwraca je na podstawie rachunków lub faktur w zakresie i do wysokości:
 - 1) 150 PLN brutto, jeżeli holowanie odbywa się w odległości do 25 km od miejsca zdarzenia;
 - 2) 2,30 PLN brutto za jeden kilometr oraz 40 zł brutto za załadunek i rozładunek pojazdu, jeżeli holowanie odbywa się na odległość większą niż 25 km od miejsca zdarzenia, nie więcej jednak niż do limitu kilometrów wskazanego w umowie ubezpieczenia;
 - 3) 150 PLN brutto za dzień w przypadku wynajęcia samochodu zastępczego.

3. Usługa holowania nie jest świadczona w przypadku użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem określonym w dowodzie rejestracyjnym, a także polegającym na przewożeniu ładunku o wadze przewyższającej dopuszczalną ładowność pojazdu określoną w dowodzie rejestracyjnym.

Wyłączenia generalne

§ 17

1. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
 - 1) wyrządzone umyślnie przez Ubezpieczonego lub przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 2) wyrządzone przez Ubezpieczonego wskutek rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 3) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów oraz aktów terroryzmu i sabotażu, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę, stanu klęski żywiołowej;
 - 4) powstałe wskutek działania energii jądrowej (atomowej) lub skażenia radioaktywnego, promieni laserowych lub maserowych oraz pola magnetycznego lub elektromagnetycznego, promieniowania jonizacyjnego, działania broni biologicznej, chemicznej oraz wskutek skażenia chemicznego lub biologicznego;
 - 5) powstałe wskutek osunięcia się ziemi, zapadania się ziemi, trzęsienia ziemi – w następstwie działalności ludzkiej;
 - 6) powstałe wskutek powolnego, systematycznego (to jest regularnego i powtarzalnego) działania hałasu, wibracji, dymu, temperatury, wody lub czynników atmosferycznych;
 - 7) w mieniu, w którego posiadanie Ubezpieczony lub jego osoby bliskie weszły w wyniku przestępstwa;
 - 8) wyrządzone przez Ubezpieczonego podczas popełnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa, stwierdzonego prawomocnym orzeczeniem sądu;
 - 9) wyrządzone przez Ubezpieczonego pod wpływem narkotyków lub innych środków odurzających lub leków o podobnym działaniu wskazanych w rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie wykazu substancji psychotropowych, środków odurzających oraz nowych substancji psychoaktywnych (Dz.U.2022.1665), chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
 - 10) będące następstwami szkód spowodowanych lub powstałych w wyniku uprawiania sportów, które nie zostały wymienione w załączniku nr 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia oraz wykonywania zawodów niebezpiecznych.
2. Wyłączenia szkód wyrządzonych wskutek aktów terroryzmu, niespodziewanej wojny, działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów oraz wskazane w ust. 1 pkt. 1) i 2) nie dotyczą Ubezpieczenia Koszty Leczenia i Assistance oraz Ubezpieczenia Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków.
3. Wyłączenia szkód wyrządzonych wskutek rażącego niedbalstwa oraz wskazanych w ust. 1 pkt. 5) i 6) nie dotyczy Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym.
4. Jeżeli zakres ubezpieczenia nie został rozszerzony za opłatą dodatkowej składki, ERGO Hestia nie odpowiada za szkody będące następstwem:
 - 1) uprawiania sportów ryzykownych;
 - 2) wyczynowego uprawiania sportów rekreacyjnych i ryzykownych;
 - 3) wykonywania pracy wysokiego ryzyka;
 - 4) chorób przewlekłych.
5. Wyłączenie wskazane w ust. 4 pkt 4) nie dotyczy Ubezpieczenia Koszty Leczenia i Assistance w zakresie zdarzeń będących następstwem zdiagnozowanych chorób oraz zaburzeń metabolicznych: alergii, astmy oskrzelowej, cukrzycy wszystkich typów, depresji, dyskopatii, insulinooporności, miażdżycy, nadczynności tarczycy, niedoczynności tarczycy, nadciśnienia, otyłości, o ile Ubezpieczony pozostawał pod opieką lekarza i stosował się do zaleceń lekarza prowadzącego.

W przypadku, gdy po rozpoczęciu udzielania świadczenia przez Centrum Alarmowe, zostanie ustalone, że Ubezpieczony nie stosował się do zaleceń lekarza prowadzącego w zakresie sposobu leczenia lub świadczenia zostały udzielone w związku z inną, niż wyżej wymienioną, chorobą przewlekłą, ERGO Hestia zastrzega sobie prawo do wystąpienia o zwrot kosztów udzielonych świadczeń.

III. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne

§ 18

1. Sumę ubezpieczenia albo sumę gwarancyjną określają warianty ubezpieczenia. Sumy te stanowią górną granicę odpowiedzialności ERGO Hestii za wszystkie zdarzenia, które wystąpią w okresie ubezpieczenia dla poszczególnych ubezpieczeń (w Ubezpieczeniu Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym za wszystkie wypadki, które wystąpią w okresie ubezpieczenia oraz w stosunku do wszystkich poszkodowanych).
2. Suma ubezpieczenia albo suma gwarancyjna zmniejsza się o kwotę wypłaconego odszkodowania oraz równowartość kosztów usług zrealizowanych przez ERGO Hestię. Po wyczerpaniu sumy ubezpieczenia albo sumy gwarancyjnej umowa ubezpieczenia w odniesieniu do każdego rodzaju ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z dniem wyczerpania odpowiednio sumy ubezpieczenia albo sumy gwarancyjnej.
3. Sumy ubezpieczenia oraz sumy gwarancyjne są wskazane w dokumencie ubezpieczenia i są odrębne dla każdego z Ubezpieczonych.

IV. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego

§ 19

1. Do obowiązków Ubezpieczonego należy:
 - 1) dostarczenie ERGO Hestii dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania wymienionych przez ERGO Hestię w zawiadomieniu lub niezwłoczne powiadomienie ERGO Hestii o niemożności ich dostarczenia;
 - 2) niezwłoczne powiadomienie policji o każdym zdarzeniu, które mogło powstać w wyniku przestępstwa lub wykroczenia, oraz złożenie wniosku o ściganie osób odpowiedzialnych za powstanie szkody, o ile jest to możliwe;
 - 3) stosowanie się do zaleceń ERGO Hestii oraz udzielanie jej informacji i pełnomocnictw w zakresie niezbędnym do prawidłowej likwidacji szkody.
2. Ponadto w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym do obowiązków Ubezpieczonego należy:
 - 1) niezwłoczne powiadomienie administracji budynku o każdym przypadku zalania mieszkania lub pomieszczeń przynależnych;
 - 2) pozostawienie bez zmian miejsca wypadku do czasu przybycia przedstawiciela ERGO Hestii, chyba że zmiana jest niezbędna w celu zabezpieczenia pozostałego mienia lub zmniejszenia rozmiaru szkody;

ERGO Hestia nie może powoływać się na to postanowienie, jeżeli – z przyczyn leżących po jej stronie – nie rozpoczęła likwidacji szkody w ciągu 7 dni od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku.
3. Jeżeli przeciwko sprawcy zdarzenia lub wypadku wszczęte zostało postępowanie karne lub jeżeli osoba poszkodowana wystąpi z roszczeniem o odszkodowanie na drogę sądową, Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym ERGO Hestię.
4. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek Klient zobowiązuje się do przekazania Ogólnych Warunków Ubezpieczeń Ubezpieczonemu. Jeżeli Ubezpieczony wyraża Klientowi zgodę na finansowanie kosztu składki, to Klient doręcza Ubezpieczonemu Ogólne Warunki Ubezpieczeń przed

wyrażeniem przez Ubezpieczonego tej zgody. Ubezpieczony ma obowiązek potwierdzić doręczenie mu Ogólnych Warunków Ubezpieczeń na piśmie. Klient ma obowiązek przekazać dokument z takim potwierdzeniem ERGO Hestii.

§ 20

Jeżeli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni obowiązków wymienionych w § 19 ust. 1 – 3, § 21, § 22, § 23 ERGO Hestia odmówi wypłaty odszkodowania w całości lub części za szkodę powstałą z tego powodu – o ile niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, ustalenie przyczyny zdarzenia lub jego okoliczności oraz wysokości odszkodowania i pozostaje w jakimkolwiek związku przyczynowym z powstałą szkodą.

§ 21

1. Ubezpieczony ma obowiązek zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
2. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody ERGO Hestii zrzeknie się całości lub części praw przysługujących mu od sprawcy szkody, ERGO Hestia może odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub w części objętej zrzeczeniem, a jeżeli odszkodowanie już wypłacono, może żądać jego zwrotu odpowiednio w całości lub w kwocie równej części, w jakiej Ubezpieczony zrzekł się tych praw.

Koszty Leczenia i Assistance oraz Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

§ 22

1. W Ubezpieczeniu Koszty Leczenia i Assistance oraz w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków w razie zdarzenia Ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:
 - 1) poddać się leczeniu i stosować się do zaleceń mających na celu złagodzenie skutków nagłego zachorowania, nagłego zachorowania na COVID-19 lub nieszczęśliwego wypadku;
 - 2) poddać się badaniu przez lekarzy lub ewentualnej obserwacji klinicznej;
 - 3) udostępnić wykaz placówek medycznych, z których usług korzystał w ciągu ostatnich 24 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
 - 4) zwolnić z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej (w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia roszczenia) lekarzy, publiczne i niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej oraz Zakład Ubezpieczeń Społecznych oraz wyrazić zgodę na udostępnienie ERGO Hestii dokumentacji z leczenia.
2. Ubezpieczony przed podjęciem leczenia ma obowiązek poinformować ERGO Hestię o kosztach leczenia przekraczających 2000 zł (brutto) oraz zobowiązany jest do dostarczenia ERGO Hestii dokumentów uzasadniających rozpatrzenie wniosku o zwrot poniesionych kosztów leczenia:
 - 1) orzeczeń lub diagnoz lekarskich i innych dokumentów stwierdzających przyczyny i zakres udzielonej pomocy medycznej;
 - 2) rachunków lub dowodów ich zapłaty.

Bagaż

§ 23

W Ubezpieczeniu Bagaż Ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:

- 1) zawiadomić niezwłocznie jednostkę policji w kraju, w którym doszło do zdarzenia, o wszelkich szkodach powstałych w wyniku przestępstwa lub wykroczenia, przedstawiając listę utraconych lub uszkodzonych przedmiotów z podaniem ich wartości i uzyskać pisemne potwierdzenie zgłoszenia;

- 2) niezwłocznie zgłosić szkody powstałe w bagażu powierzonym do przewozu lub przechowania odpowiedniemu przewoźnikowi, przechowalni lub innym podmiotom odpowiedzialnym za powierzony bagaż i uzyskać pisemne potwierdzenie zgłoszenia;
- 3) przy opóźnieniu dostarczenia bagażu lub sprzętu sportowego zgłosić ten fakt przewoźnikowi oraz uzyskać od niego dokumenty potwierdzające opóźnienie oraz moment dostarczenia przez przewoźnika bagażu do miejsca przeznaczenia lub miejsca pobytu Ubezpieczonego.

V. Zgłoszenie szkody oraz ustalania rozmiaru i wysokości szkody

§ 24

1. Ubezpieczony ma obowiązek powiadomić ERGO Hestię o zdarzeniu lub wypadku niezwłocznie po jego zajściu lub uzyskaniu o nim wiadomości.
2. Powiadomienie może być dokonane:
 - 1) poprzez indywidualne konto w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub,
 - 2) za pośrednictwem mobilnej aplikacji ubezpieczeniowej, lub
 - 3) pod numerem telefonu +48 58 555 50 50, lub
 - 4) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku niezwłocznego zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, ERGO Hestia może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ERGO Hestii ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

§ 25

1. ERGO Hestia wypłaca odszkodowanie na podstawie uznania roszczenia uprawnionego z umowy ubezpieczenia w wyniku ustaleń dokonanych w postępowaniu dotyczącym ustalenia stanu faktycznego, zasadności roszczeń i wysokości odszkodowania lub świadczenia, zawartej z nim ugody albo prawomocnego orzeczenia sądu w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu lub wypadku.
2. Jeżeli w terminie wskazanym w ust. 1 niemożliwe jest wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności ERGO Hestii albo wysokości odszkodowania lub świadczenia, odszkodowanie lub świadczenie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności było możliwe wyjaśnienie tych okoliczności. Bezsprorną część odszkodowania lub świadczenia ERGO Hestia wypłaca jednak w ciągu 30 dni.
3. Odszkodowanie wypłacone przez ERGO Hestię nie może być wyższe od poniesionej szkody.
4. Uprawniony z umowy ubezpieczenia zobowiązany jest do udokumentowania zasadności zgłoszonego roszczenia.

§ 26

Jeżeli wysokość roszczenia została określona w walucie zagranicznej, a odszkodowanie lub świadczenie ma zostać wypłacone w walucie polskiej, wartość nominalną waluty obcej przelicza się na złote według tabeli A kursu walut obcych ogłoszonego przez NBP, obowiązującego w dniu powstania szkody.

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

§ 27

1. W Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków ERGO Hestia wypłaca świadczenie z tytułu śmierci, która wystąpiła w ciągu roku od daty wystąpienia nieszczęśliwego wypadku.
2. Ustalenie związku przyczynowego między nieszczęśliwym wypadkiem a szkodą oraz rodzajem i wysokością trwałego uszczerbku na zdrowiu następuje na podstawie zgromadzonych przez ERGO Hestię dowodów oraz dokumentacji medycznej.
3. W razie utraty lub uszkodzenia narządu albo uszkodzenia układu, których funkcje były już upośledzone przed wystąpieniem nieszczęśliwego wypadku, stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu określa się jako różnicę między stopniem trwałego uszczerbku na zdrowiu przed i po nieszczęśliwym wypadku, uwzględniając zdarzenia, które wystąpiły w ciągu roku od daty nieszczęśliwego wypadku.
4. W razie doznania przez Ubezpieczonego kilku uszczerbków na zdrowiu ERGO Hestia wypłaca świadczenie za wszystkie uszczerbki objęte ochroną ubezpieczeniową maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia.
5. ERGO Hestia może zasięgać opinii konsultantów medycznych w celu ustalenia trwałego stopnia uszczerbku na zdrowiu.
6. ERGO Hestia zwraca Ubezpieczonemu także udokumentowane koszty dodatkowych badań lekarskich zleconych przez ERGO Hestię dla weryfikacji zasadności roszczeń Ubezpieczonego.

§ 28

1. Świadczenia wypłacane są Ubezpieczonemu z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Świadczenie z tytułu śmierci Ubezpieczonego wypłacane jest osobie uprawnionej, chyba że umyślnie przyczyniła się do śmierci Ubezpieczonego.
3. Jeżeli do chwili śmierci Ubezpieczonego nie wyznaczył on osoby uprawnionej do otrzymania świadczenia, przysługuje ono członkom rodziny zmarłego w następującej kolejności:
 - 1) małżonkowi – w całości;
 - 2) dzieciom – w częściach równych;
 - 3) rodzicom – w częściach równych;
 - 4) innym ustawowym spadkobiercom zmarłego – w częściach równych.

Bagaż

§ 29

W Ubezpieczeniu Bagażu wysokość odszkodowania ustalana jest przy uwzględnieniu średnich arytmetycznych cen obowiązujących na terytorium Polski na dzień powstania szkody dla:

- 1) utraty bagażu – według kosztu zakupu lub wytworzenia nowego elementu tego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, tej samej lub najbardziej zbliżonej marki, typu i klasy;
- 2) uszkodzenia – według kosztów naprawy lub w przypadku braku możliwości naprawy kosztów zakupu bądź wytworzenia nowego elementu tego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, tej samej lub najbardziej zbliżonej marki, typu i klasy.

VI. Składka ubezpieczeniowa

§ 30

1. Wysokość składki ustala ERGO Hestia na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość składki zależy od:
 - 1) oceny poziomu ryzyka przy wnioskowanym zakresie ubezpieczenia;
 - 2) okresu i sumy ubezpieczenia;
 - 3) wybranego rozszerzenia ochrony ubezpieczeniowej.

§ 31

Jeżeli zapłata dokonywana jest przelewem bankowym lub przekazem pocztowym, dzień zapłaty to dzień zlecenia zapłaty w banku lub na poczcie – pod warunkiem, że przy płatności przelewem bankowym Klient posiadał na rachunku wystarczające środki; w innym przypadku za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku ERGO Hestii odpowiednią kwotą.

VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia

§ 32

1. Jeżeli umowę ubezpieczenia zawarto na dłużej niż 6 miesięcy, Klient może od niej odstąpić w ciągu 7 dni od dnia jej zawarcia, jeżeli zaś Klient jest konsumentem, termin ten wynosi 30 dni. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia ERGO Hestia nie poinformowała Klienta będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Klient będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.
2. Klient, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może odstąpić od niej w ciągu 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, o ile jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem wysłano oświadczenie.
3. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym ERGO Hestia udzielała ochrony ubezpieczeniowej. Składka do zapłaty zostanie obliczona jako iloczyn dni, w których ERGO Hestia udzielała ochrony i kwoty wynikającej z podziału składki na dni okresu ochrony zawarte w umowie ubezpieczenia.
4. Klient może złożyć odstąpienie:
 - 1) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - 2) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - 3) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - 4) pod numerem telefonu 58 555 65 00, lub
 - 5) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot.

VIII. Postanowienia końcowe i klauzula sankcyjna

§ 33

Umowa ubezpieczenia zawierana jest w formie imiennej, rozumianej jako umowa ubezpieczenia dla przynajmniej jednego Ubezpieczonego, gdzie wszyscy Ubezpieczeni objęci są tym samym zakresem ochrony ubezpieczeniowej.

§ 34

1. Klient, Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, będący osobą fizyczną, może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię (reklamacja):
 - 1) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - 2) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - 3) pod numerem telefonu 58 555 65 00, lub
 - 4) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot.
2. Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania, na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub pocztą elektroniczną – na wniosek osoby zgłaszającej.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w ciągu 60 dni od dnia otrzymania.
5. Osoby wskazane w ust. 1 w niestandardowych sprawach mogą się zwrócić do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl.
6. Osoba uprawniona z umowy ubezpieczenia, będąca osobą fizyczną, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

§ 35

1. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a Ubezpieczycielem mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
2. Konsumenci mogą korzystać z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich. Platforma ODR może być wykorzystywana jako źródło informacji i narzędzie do rozstrzygania sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i konsumentami. Do komunikacji z Platformą ODR służy łącze elektroniczne pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Konsumenci mogą kontaktować się z Ubezpieczycielem za pośrednictwem środków porozumiewania się wskazanych w § 34 ust. 1.

§ 36

1. Zawiadomienia i oświadczenia Klienta i ERGO Hestii powinny być składane na piśmie, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Klient i ERGO Hestia mają obowiązek wzajemnego informowania się o zmianie adresu zamieszkania bądź siedziby.

3. W umowie ubezpieczenia Klient i ERGO Hestia mogą postanowić, że ich zawiadomienia i oświadczenia mogą być dostarczane także:
 - 1) przez Klienta:
 - a) za pośrednictwem indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - b) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - c) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - d) pod numerem telefonu: 58 555 65 00;
 - 2) przez ERGO Hestię:
 - a) wykorzystując kontakt poprzez konto w portalu Polisa Online pod adresem
 - b) polisaonline.ergohestia.pl lub
 - c) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - d) na dane kontaktowe wskazane przez Klienta.
4. Dostarczenie zaświadczeń i oświadczeń w tych formach może zostać wprowadzone w każdym czasie – na wniosek lub za zgodą Klienta wraz z podaniem przez niego adresu lub numeru telefonu.

§ 37

1. Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie prawa polskiego.
2. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia rozpatrywane są według prawa polskiego.
3. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Powództwo można wytoczyć również według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
5. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia pomiędzy Klientem, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a zakładem ubezpieczeń mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
6. Załącznik 1 stanowi integralną część niniejszego dokumentu.

§ 38

W związku faktem, że umowy ubezpieczenia i umowy gwarancji ubezpieczeniowych zawierane przez STU ERGO Hestia S.A. (dalej: „Ubezpieczyciel”) nie mogą służyć do rozliczeń transakcji objętych sankcjami, zakazami i ograniczeniami międzynarodowymi lub wynikającymi z prawa polskiego (dalej: „Sankcje”), w tym Sankcjami przyjętymi przez Unię Europejską, Organizację Narodów Zjednoczonych oraz Stany Zjednoczone Ameryki, Ubezpieczyciel nie będzie uznany za udzielającego ochrony ubezpieczeniowej oraz nie będzie zobowiązany do dokonania zapłaty z tytułu jakiegokolwiek roszczenia ani do zapewnienia lub udzielenia jakiegokolwiek korzyści w związku z ochroną ubezpieczeniową – w zakresie, w jakim udzielenie ochrony ubezpieczeniowej, zapłata lub zapewnienie/udzielenie innej korzyści w związku z ochroną ubezpieczeniową mogłyby skutkować naruszeniem jakichkolwiek wyżej wskazanych Sankcji – o ile zastosowanie się do takich Sankcji nie będzie sprzeczne z przepisami prawa mającymi zastosowanie do Ubezpieczyciela.

§ 39

1. Ogólne Warunki Ubezpieczeń wchodzi w życie 16 stycznia 2023 roku i obowiązują dla umów ubezpieczenia zawieranych od tej daty.

Prezes Zarządu



Piotr Maria Śliwicki

Członek Zarządu
ds. Ubezpieczeń



Adam Roman

Załącznik 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń mtu24.pl

1. Sport

SPORTY REKREACYJNE		SPORTY RYZYKOWNE
A	aerobik	Bouldering (z użyciem asekuracji)
B	badminton	
C	baseball	
D	biathlon blade cross	
	biegi narciarskie	
	bilard/snooker	
	box aerobic	
	brydż	
	bule	
F	fitness	gimnastyka artystyczna gimnastyka akrobatyczna gimnastyka sportowa grass boarding
G	fun ball	
	frisbee	
	golf	
	golf na śniegu	
H	hokej na trawie	hokej na lodzie hokej na rolkach hydrospeed (na terytorium Europy) freestyle (scootering)
	hiking	
	hulajnoga (elektryczna/klasyczna – jazda rekreacyjna)	
J	jazda figurowa na łyżwach	jeździectwo jazda na skuterach śnieżnych
	joga	
	jogging	
K	kolarstwo szosowe – nie wyścigi	kajakarstwo kitesurfing kolarstwo cross country kolarstwo przełajowe kolarstwo torowe kolarstwo szosowe (wyścigi) kolarstwo BMX kulturystyka
	kolarstwo rekreacyjne	
	koszykówka	
	krykiet	
	korfbal	
	kyudo	
	kręgle	
L	lekkoatletyka (z wyłączeniem maratonów innych niż	
Ł	klasyczne takich jak np. runmageddon, ultramaraton,	
	ultramaraton górski)	
	łucznictwo	lacrosse landkiting
	łyżwiarstwo szybkie	
M		miejski surfing (asphalt surfing) myślistwo
N	narciarstwo wodne	narciarstwo po oznakowanych trasach nurkowanie do 30 m
	nordic walking	
P	piłka nożna	paintball parasailing psi zaprzęg polo
Q	piłka ręczna	
	piłka siatkowa	
	piłka wodna	
	pływanie	
	pole dance	
	qigong	
R	rajdy oraz zloty pojazdów zabytkowych	sandboarding saneczkarstwo skeleton skijoering skoki do wody snowboard po oznakowanych trasach ski bike skateboarding
S	rzutki (darts)	
	skoki na trampolinie	
	skutery wodne	
	snorkeling	
	squash	
	street workout	
	strzelectwo	
	SUP	
	surfing	
	szermierka	
	szachy	
T	taniec	trekking do 5300 m n.p.m., z wyłączeniem terenu Antarktydy, Arktyki, Grenlandii lub Alaski triathlon klasyczny trikke skki
U	technogym	
	tenis	
	tenis stołowy	
	trampofol	
	tae-bo	
	Tai Chi Chuan	
	taiko	
	tambeach	
	unihokej	

SPORTY REKREACYJNE		SPORTY RYZYKOWNE
W Y	wakeboarding windsurfing wioślarstwo wrotkarstwo (w tym rolkarstwo) wędkarstwo	wspinaczka na wyznaczonych szlakach (bez konieczności użycia specjalistycznego sprzętu) do 5300 m n.p.m. wrotkarstwo (w tym rolkarstwo) – freeskate/urban
Z Ż	żeglarstwo śródlądowe żeglarstwo morskie do 12 mil morskich od brzegu	zapasy żeglarstwo morskie (poza transoceanicznym) powyżej 12 mil do 100 mil morskich od brzegu żeglarstwo lądowe żegluga po wodach śródlądowych i przybrzeżnych (do 100 mil morskich od brzegu) na łodziach motorowych (w tym łodziach pontonowych, hybrydowych oraz jachtach motorowych)

2. Praca

PRACA NISKIEGO RYZYKA w zakresie ochrony	Praca umysłowa, personel medyczny, lekarz weterynarii, nauczyciele i wykładowcy, praca dotycząca działalności kulturalnej i oświatowej, osoby wykonujące pracę w rzemiośle ręcznym, handlu, gastronomii i hotelarstwie, uczestnictwo w konferencjach i szkoleniach teoretycznych, opieka nad dziećmi i osobami starszymi, pomoc domowa, modeling
PRACA WYSOKIEGO RYZYKA z opłatą dodatkowej składki	Zawody polegające na wykonywaniu pracy fizycznej, to jest: robotnik przemysłowy, operator lub monter maszyn i urządzeń, rolnik, ogrodnik, leśnik, kierowca, pracownik budowlany wykonujący prace remontowo-budowlane; wykonywanie czynności z użyciem niebezpiecznych narzędzi, to jest: wiertarki udarowe, piły mechaniczne, młoty pneumatyczne, pilarki i szlifierki mechaniczne, obrabiarki, wykonywanie czynności na wysokościach powyżej 5 m oraz działania z użyciem farb, lakierów, paliw płynnych i rozpuszczalników, gazów technicznych i spalinowych, gorących olejów technicznych albo płynów technicznych, trenerzy i instruktorzy sportu
PRACA NIEBEZPIECZNA wyłączone z zakresu ochrony	Praca w siłach zbrojnych (poza pracami biurowymi), praca w służbach mundurowych (poza pracami biurowymi), prace budowlane przy wyburzaniu i rozbiórkach, praca na wysokościach powyżej 15 m, praca przy budowie rusztowań, prace podwodne, zawodowy połów ryb, prace na statku, w przemyśle wydobywczym (robotnicy zatrudnieni na platformach wydobywczych, górnictwo); a także, kaskader, akrobata, artysta cyrkowy, strażak, ratownik górski, pracownik służb specjalnych, konwojent wartości pieniężnych

Aneks do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń

§ 1

Niniejszym Aneksem wprowadza się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń Podróżuj z mtu24.pl I-PDir-mtu24.pl-01/23 (dalej: „OWU”) zmiany wskazane poniżej:

1) § 1 ust. 2 i ust. 3 OWU otrzymują następujące brzmienie:

„2. Kto jest administratorem Pani/Pana danych osobowych?

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA (dalej: ERGO Hestia)

Adres do korespondencji: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot

Adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-58185-26619-SWDBT-23

Numer telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55

3. Kto jest inspektorem ochrony danych?

Administrator danych osobowych wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym może się Pani/Pan kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

Dane kontaktowe inspektora ochrony danych.

Adres do korespondencji: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot

Adres email: iod@ergohestia.pl

Adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-58185-26619-SWDBT-23 .”

2) W § 24 ust. 2 OWU dodaje się pkt 5 i 6 w następującym brzmieniu:

„5) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot lub

6) elektronicznie, na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23.”

3) W § 32 ust. 4 OWU dodaje się pkt 6 w następującym brzmieniu:

„6) elektronicznie, na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23.”

4) W § 34 ust. 1 OWU dodaje się pkt 5 w następującym brzmieniu:

„5) elektronicznie, na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23.”

5) § 34 ust. 3 OWU otrzymuje następujące brzmienie:

„3) Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub pocztą elektroniczną – na wniosek osoby, która zgłasza reklamację.”

6) § 35 OWU otrzymuje następujące brzmienie:

„1. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a Ubezpieczycielem mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.”

7) § 36 ust. 1 otrzymuje następujące brzmienie:

„Zawiadomienia i oświadczenia Klienta i ERGO Hestii powinny być składane na piśmie, na adres siedziby Sopotkiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot, z zastrzeżeniem ust. 3”.

8) W § 36 ust. 3 pkt 1 OWU dodaje się lit. e w następującym brzmieniu:

„e) elektronicznie, na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23.”

§ 2

1. Pozostałe postanowienia OWU nie ulegają zmianie.
2. Postanowienia zawarte w niniejszym Aneksie obowiązują i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia, zawieranych od dnia 01.04.2025 r.

Prezes Zarządu



Artur Borowiński

**Wiceprezes Zarządu
ds. Ubezpieczeń
Korporacyjnych**



Adam Roman



Mieszkaj z mtu24.pl



1

Ubezpieczenia na miarę potrzeb

Umożliwiamy indywidualną konfigurację zakresu ubezpieczenia

2

Dostęp z domu

Możesz ubezpieczyć się w prosty sposób – nie ruszając się z domu

3

Polisaonline

Udostępniamy portal do samodzielnego zarządzania polisami

4

Zaufanie największych na rynku

Chronimy spółki kluczowe dla polskiej gospodarki

5

Ponad 30 lat doświadczenia

Przewidujemy sytuacje, które mogą zdarzyć się naszym Klientom

6

Najwyższa jakość likwidacji szkód

Likwidujemy szkody zgodnie z przejrzystą procedurą

7

Zarządzanie skargami

Słuchamy naszych Klientów i prowadzimy analizę skarg i reklamacji

8

Rzecznik Klienta ERGO Hestii

Nawiązujemy relacje z Klientami, badamy problemy i szukamy rozwiązań

Dlaczego Ubezpieczenie Mieszkaj z mtu24.pl to dobry wybór?

- otrzymujesz pełną ochronę majątku
- szeroki wachlarz ubezpieczeń dodatkowych zapewniających pełniejszą ochronę
- sumy ubezpieczenia dopasowane do Twoich potrzeb

Co ubezpieczasz?

- dom lub mieszkanie
- elementy wykończenia, np. wykładziny, powłoki malarskie, wewnętrzne: drzwi, okna, rolety
- wyposażenie np. przedmioty użytku domowego, meble, sprzęt RTV i AGD, odzież, biżuterię, zegarki, sprzęt: elektroniczny, komputerowy, sportowy
- odpowiedzialność cywilną za szkody wyrządzone osobom trzecim (OC w życiu prywatnym)
- pomoc w sytuacji awarii w domu w HOME Assistance
- pomoc w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku w ubezpieczeniu Medical Assistance

Od czego się ubezpieczasz?



Od ognia i zdarzeń losowych

Ubezpieczenie obejmuje m. in.:

- uszkodzenie mienia na skutek pożaru lub innego zdarzenia losowego, np. uderzenia pioruna, zalanania lub huraganu
- przepięcie bez względu na przyczynę, np. zwarcie w instalacji, nagły skok w sieci powodujący uszkodzenie sprzętu AGD lub RTV, spowodowany uderzeniem pioruna
- uszkodzenie mienia na skutek powodzi – bez dodatkowego rozszerzenia zakresu



Od kradzieży

Ubezpieczenie obejmuje:

- włamanie i kradzież ubezpieczonych przedmiotów
- zniszczenie ubezpieczonego mienia, również przy próbie włamania
- rabunek i wandalizm



Od Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym (OC)

Ubezpieczenie obejmuje:

- OC w życiu prywatnym chroni w razie wyrządzenia szkody innym osobom np. dziecko zarysuje samochód sąsiada, podczas spaceru pies pogryzie przechodnia, awaria pralki spowoduje zalanie mieszkania sąsiadowi, potrącasz przechodnia jadąc rowerem lub hulajnogą elektryczną



Pomoc Assistance

Ubezpieczenie obejmuje:

- organizację i pokrycie kosztów udzielenia natychmiastowej pomocy specjalisty w sytuacji np. awarii pralki, zmywarki, naprawa sprzętu komputerowego, pomoc w przypadku uszkodzenia zamka w drzwiach, zatrzasknięcia lub zgubienia kluczy
- pomoc medyczną w sytuacji wystąpienia nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku np. wizyta lekarza w domu, dowóz leków

Poniższa tabela informuje, które z postanowień zawartych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń (OWU) regulują zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Nazwa ubezpieczenia	Numer zapisu	
	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń:	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia:
Wspólne dla wszystkich ubezpieczeń		§ 17, § 18, § 19, § 22, § 27 ust. 3
Ubezpieczenie Dom i Mieszkanie	§ 4 ust. 1, § 4 ust. 5	§ 5, § 6, § 26, § 29 ust. 4, § 30, § 31
Odpowiedzialność cywilna w Życiu prywatnym	§ 7 ust. 1, § 7 ust. 4	§ 8
Ubezpieczenie Assistance	§ 9, § 10 ust. 1, 2, 3, § 11 ust. 1-3	§ 12, § 26
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	§ 13, § 34 ust. 1, § 34 ust. 6-7	§ 14, § 34 ust. 1, § 34 ust. 3-4
Ubezpieczenie oszkleń	§ 15 ust. 1-3	§ 16



Ogólne Warunki Ubezpieczeń

Mieszkaj z mtu24.pl

I-MDir-mtu24.pl-01/23

Spis treści

Postanowienia ogólne	6
I. Rodzaje ubezpieczeń	15
II. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii	15
 Ubezpieczenie Dom i Mieszkanie	15
 Odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym	17
 Ubezpieczenie Assistance	19
 Home Assistance	19
 Medical Assistance	21
 Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	23
 Ubezpieczenie Oszkleń	25
Wyłączenia Generalne	25
III. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne	26
IV. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego	27
V. Zabezpieczenie mienia	28
Dom i Mieszkanie oraz Assistance	28
VI. Zgłoszenie szkody oraz ustalenie rozmiaru i wysokości szkody	29
Ubezpieczenie Mieszkań i domów	30
Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym	31
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	31
VII. Składka ubezpieczeniowa	32
VIII. Zakończenie umowy ubezpieczenia	32
IX. Postanowienia końcowe i klauzula sankcyjna	33
Załącznik 1	36

Postanowienia ogólne

§ 1

1. W niniejszym dokumencie Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. z siedzibą w Sopocie (dalej: „ERGO Hestia”) opisało warunki, na jakich Klient i ERGO Hestia zawierają umowę ubezpieczenia. Dokument wiąże również ubezpieczane osoby, jeżeli nie są one stroną umowy ubezpieczenia (Klientem).

2. Kto jest administratorem Pani/Pana danych osobowych?

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA (dalej: ERGO Hestia)

Adres do korespondencji: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot

Numer telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55

3. Kto jest inspektorem ochrony danych?

Administrator danych osobowych wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym może się Pani/Pan kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

Dane kontaktowe inspektora ochrony danych:

Adres do korespondencji: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot

Adres email: iod@ergohestia.pl

4. W jakich celach są przetwarzane Pani/Pana dane osobowe?

Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane w następujących celach:

- 1) zawarcia i wykonania umowy, przedstawienia oferty ubezpieczeniowej – w celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej stosowane jest profilowanie. Decyzje związane z profilowaniem będą podejmowane na podstawie danych zebranych w procesie tworzenia oferty ubezpieczenia i zawarcia umowy, informacji uzyskanych za pośrednictwem Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego Bazy Danych Ubezpieczeniowych Centralnej Ewidencji Pojazdów, Centralnej Ewidencji Kierowców, Głównego Urzędu Statystycznego, Data Wise, CatNet, Aon Benfield, Google Maps, OpenStreetMap, Biura Informacji Kredytowej i/lub Krajowego Rejestru Długów (w przypadku udzielenia odrębnej zgody). Pozyskiwane dane z baz wskazanych powyżej będą adekwatne do oceny danego ryzyka. Dla przykładu, im więcej szkód miało miejsce w historii ubezpieczenia, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa. W przypadku zgłoszenia szkody w celu ustalenia ścieżki likwidacyjnej stosowane jest profilowanie. Decyzje o wyborze ścieżki likwidacyjnej będą podejmowane na podstawie danych zebranych w trakcie procesu zgłoszenia szkody oraz danych szkodowych zawartych w bazach administratora danych osobowych. Dla przykładu, jeżeli w ostatnim roku nie zgłoszono szkody z danej polisy, istnieje prawdopodobieństwo, że szkoda zostanie zlikwidowana w sposób uproszczony, a zatem bez konieczności przeprowadzenia oględzin pojazdu lub mienia przez przedstawiciela ERGO Hestii;
- 2) oceny ryzyka ubezpieczeniowego w sposób zautomatyzowany, w tym profilowanie – w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia w modelu direct, tj. online oraz w przypadku automatycznego wznowienia OC w celu oceny ryzyka będziemy stosować profilowanie w celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej.

W przypadku automatycznego wznowienia OC decyzje związane z profilowaniem będą podejmowane na podstawie automatycznej oceny danych wynikających z poprzedniej umowy ubezpieczenia. Danymi istotnie wpływającymi na ryzyko ubezpieczeniowe jest liczba powstałych szkód.

Im więcej szkód miało miejsce, tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa. Decyzje będą oparte o profilowanie, tj. automatyczną ocenę ryzyka ubezpieczeniowego zawarcia z Panią/Panem umowy ubezpieczenia. W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji ma Pani/Pan prawo do otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, do jej zakwestionowania, do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji człowieka (tj. przeanalizowania danych i podjęcia decyzji przez człowieka).

W celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem aplikacji Yanosik stosowane jest profilowanie i są podejmowane automatyczne decyzje, związane z oceną bezpieczeństwa jazdy samochodem. Decyzje będą podejmowane na podstawie oceny stylu jazdy samochodem, monitorowanego za pośrednictwem wskazanej aplikacji. Dla przykładu, im więcej szkód miało miejsce w historii ubezpieczenia lub im większa jest dynamika jazdy osoby, której dane są przetwarzane, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa;

- 3) weryfikacji i zapewnienia poprawności danych identyfikacyjnych w procesie zawarcia oraz wykonania umowy ubezpieczenia, w przypadku:
 - a. ubezpieczenia pojazdów: dane pozyskiwane z Centralnej Ewidencji Pojazdów i Centralnej Ewidencji Kierowców, obejmując: dane pojazdu, jego właścicieli i posiadaczy w zakresie:
 - dla osób fizycznych: numer PESEL lub numer dokumentu (w przypadku obcokrajowców), imię, nazwisko, adres, dane dotyczące uprawnienia do kierowania pojazdem – dane o naruszeniach przepisów o ruchu drogowym,
 - dla osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą: nazwa, REGON, adres rejestrowy siedziby działalności.
 - b. danych osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą: dane mogą być pozyskiwane z Głównego Urzędu Statystycznego, Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej oraz z Krajowego Rejestru Sądowego w zakresie: nazwa, NIP, REGON, PKD, adres rejestrowy siedziby działalności, forma prowadzonej działalności i daty jej rozpoczęcia;
- 4) reasekuracji ryzyk;
- 5) dochodzenia roszczeń – w uzasadnionych przypadkach w odniesieniu do wymaganych wierzytelności wynikających z umów ubezpieczenia ERGO Hestia po bezskutecznym procesie ich dochodzenia podejmuje decyzje o dokonaniu przeniesienia innemu podmiotowi;
- 6) marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora – w przypadku marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych będziemy stosować profilowanie;
- 7) przeciwdziałania przestępstwom ubezpieczeniowym – w zakresie niezbędnym do przeciwdziałania nadużyciom oraz wykorzystywaniu działalności ERGO Hestii dla celów przestępczych;
- 8) rozpatrzenia zgłoszonych reklamacji i odwołań dotyczących usług świadczonych przez ERGO Hestię, a także wniosków i zapytań skierowanych do ERGO Hestii;
- 9) wypełnienia obowiązków ciążących na administratorze w związku z sankcjami wprowadzanymi stosownymi regulacjami Organizacji Narodów Zjednoczonych, Unii Europejskiej lub Stanów Zjednoczonych Ameryki;
- 10) wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną (w przypadku jej zawarcia stosowne zapisy znajdują się w regulaminie usługi);
- 11) związanych z obsługą klientów i interesantów za pośrednictwem infolinii – Pani/Pana dane osobowe mogą być przetwarzane w postaci nagrania rozmowy;
- 12) zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia w przypadku, gdy administrator stosuje monitoring wizyjny;
- 13) analitycznych i statystycznych.

5. Jaka jest podstawa prawna przetwarzania Pani/Pana danych osobowych?

Podstawy prawne przetwarzania danych:

- 1) niezbędność do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia, objęcia ochroną ubezpieczeniową i wykonywania umowy;
- 2) prawnie uzasadnione interesy administratora danych – to m.in. marketing bezpośredni usług własnych, dochodzenie roszczeń, przeciwdziałanie i ściganie przestępstw popełnionych na szkodę zakładu ubezpieczeń, zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego związanego z zawarciem umowy ubezpieczenia, ochrona mienia;
- 3) wypełnienie obowiązków prawnych administratora danych (wynikających z przepisów prawa krajowego i międzynarodowego, w tym prawa Unii Europejskiej) – przetwarzanie w celu wypełnienia

obowiązków wynikających z przepisów prawa to m.in. przetwarzanie na podstawie przepisów o rachunkowości, rozpatrywaniu reklamacji związanych z raportowaniem do organów władzy publicznej, w tym organów nadzorczych oraz do innych podmiotów, do których ERGO Hestia jest zobowiązana raportować;

- 4) uzasadniony interes strony trzeciej, to jest podmiotu dominującego w grupie kapitałowej Munich Re (do której należy administrator), jako podmiotu bezpośrednio zobowiązanego do stosowania sankcji Stanów Zjednoczonych Ameryki oraz zapewnienia ich przestrzegania przez podmioty powiązane;
 - 5) zgoda w przypadku jej dobrowolnego wyrażenia.
6. Do jakich odbiorców przekazywane będą Pani/Pana dane osobowe?

Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane:

- 1) podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie ERGO Hestii, m.in. dostawcom usług IT (w tym m.in. dostawcom usług chmury obliczeniowej), podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, świadczenia usług archiwizacyjnych, przeprowadzającym postępowanie likwidacyjne świadczeń ubezpieczeniowych, agentom ubezpieczeniowym – ww. podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z ERGO Hestią i wyłącznie zgodnie z jej poleceniami,
- 2) zakładom reasekuracji,
- 3) placówkom medycznym,
- 4) innym zakładom ubezpieczeń w przypadku udzielenia odrębnej zgody,
- 5) innym podmiotom w przypadku udzielenia odrębnej zgody,
- 6) innym administratorom w przypadku prawnie uzasadnionych interesów administratora danych.

W przypadku wyrażenia zgody Pani/Pana dane mogą być przekazane innym zakładom ubezpieczeń w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego oraz podmiotom z grupy kapitałowej ERGO Hestia w celu marketingu bezpośredniego ich produktów i usług.

Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

Administrator przekaze Pani/Pana dane osobowe poza Europejski Obszar Gospodarczy (dalej EOG) tylko wtedy, gdy będzie to konieczne oraz zapewni odpowiedni stopień ich ochrony. Dane będą przekazywane do państwa trzeciego, w stosunku do którego na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzono odpowiedni stopień ochrony danych lub z wykorzystaniem typowych klauzul umownych zatwierdzonych przez Komisję Europejską. Odbiorcami danych w państwach trzecich mogą być organy państwowe wyznaczone prawnie do gromadzenia danych o zdarzeniu lub prowadzące postępowanie związane ze zgłoszonym zdarzeniem na terenie tego państwa lub podmioty świadczące na terenie tego państwa usługi assistance lub inne usługi w celu pomocy osobie poszkodowanej lub ograniczenia skutków szkody. Przekazanie danych będzie miało miejsce wyłącznie pod warunkiem, że będzie to niezbędne do wykonania umowy między osobą, której dane dotyczą, a administratorem, wykonania umowy zawartej w interesie osoby, której dane dotyczą (pomiędzy administratorem, a inną osobą fizyczną lub prawną), ustalenia, dochodzenia lub ochrony roszczeń. Z zachowaniem zasad ochrony danych opisanych powyżej Administrator może zlecać wykonanie określonych usług bądź zadań informatycznych usługodawcom mającym siedzibę poza EOG. Może Pani/Pan zażądać dalszych informacji o sposobach uzyskania kopii zabezpieczeń lub o miejscu ich udostępnienia.

7. Jakie są Pani/Pana prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych?
- 1) prawo do wycofania zgody – w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest zgoda, ma Pani/Pan prawo wycofania zgody. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem,
 - 2) prawo dostępu do danych osobowych (informacji o przetwarzanych danych, kopii danych) oraz prawo żądania ich sprostowania (poprawiania), ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania,
 - 3) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – ma Pani/Pan prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych w takim zakresie, w jakim te dane osobowe są przetwarzane na podstawie uzasadnionych interesów administratora.

W szczególności przysługuje Pani/Panu prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania,

- 4) prawo do przenoszenia danych osobowych – ma Pani/Pan także prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora Pani/Pana danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz prawo przesłania do innego administratora,
- 5) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych,
- 6) w przypadku zautomatyzowanego podejmowania decyzji ma Pani/Pan prawo do otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, do jej zakwestionowania – do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji człowieka (tj. przeanalizowania danych i podjęcia decyzji przez człowieka).

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych. Dane kontaktowe wskazane są wyżej w pkt. 1)-2).

8. Inne informacje

Przez jaki okres będą przechowywane Pani/Pana dane osobowe?

W przypadku, gdy doszło do zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową, dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia. Jeśli nie doszło do zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową, dane osobowe będą przechowywane do czasu przedawnienia roszczeń z tego tytułu. W przypadku udzielenia stosownej zgody dane osobowe będą wykorzystywane do celów określonych w tej zgodzie (np. w celach marketingowych), do momentu jej wycofania. Dane będą przetwarzane dla celów analitycznych i statystycznych przez okres 12 lat od dnia rozwiązania umowy ubezpieczenia.

Informacja o wymogu podania danych

Podanie danych osobowych w związku z zawieraniem umów jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia oraz do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy ubezpieczenia, przedstawienie oferty, przeprowadzenie postępowania likwidacyjnego.

W przypadku, gdy podanie danych osobowych jest konieczne do rozpatrzenia reklamacji – niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości rozpatrzenia reklamacji.

Podanie danych osobowych w celach marketingowych jest dobrowolne.

9. Pojęcia użyte w niniejszym dokumencie przyjmują znaczenie zgodne z poniższymi definicjami:

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Antyki	Przedmioty sztuki dawnej (dzieła rzemiosła artystycznego) o wartości zabytkowej, które w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia mają ponad 100 lat
Awaria	W Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie oraz Assistance – wadliwe funkcjonowanie urządzenia lub instalacji spowodowane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi, elektronicznymi lub hydraulicznymi, z wyłączeniem konieczności uzupełniania materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów
Budowa	Prace polegające na wznoszeniu domu, mieszkania a także ich przebudowa, remont, nadbudowa, modernizacja lub rozbudowa. Budowa nie dotyczy prac budowlanych, obejmujących wyłącznie elementy wykończenia oraz urządzenia techniczne.
Centrum Alarmowe	Organizator usługi assistance w imieniu ERGO Hestii
Czysta strata finansowa	Określony w pieniądzu uszczerbek majątkowy poniesiony przez poszkodowaną osobę trzecią, który nie wynika ze szkody w mieniu, szkody na osobie lub z naruszenia dóbr osobistych
Dom	Samodzielny budynek mieszkalny, a także wydzielona część budynku bliźniaczego lub szeregowego (w tym należąca do Ubezpieczonego część domu stanowiącego współwłasność kilku osób), trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych wraz z wbudowanymi instalacjami, urządzeniami technicznymi oraz elementami wykończenia, stanowiącymi całość techniczną i użytkową, łącznie z garażem, jeżeli stanowi on integralną część domu. Do domu należą również: a) mury, fundamenty, dach, tarasy, balkony, ściany działowe niemające konstrukcji szkieletowej, zewnętrzne: drzwi, okna wraz z oszklaceniami, parapety, rolety, kraty, markizy; b) tynki zewnętrzne, elewacje, izolacje cieplne, przeciwwodne i dźwiękochłonne, schody, rynny

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Dzieła sztuki	Przedmioty o wartości artystycznej: a) oryginalne: obrazy, kolaże, malowidła i rysunki oraz rzeźby i posęgi z dowolnego materiału, pod warunkiem że zostały one wykonane w całości przez artystę, jak też odlewy tych rzeźb i posągów, których liczba jest ograniczona do 8 egzemplarzy, a wykonanie ich było nadzorowane przez artystę lub jego spadkobierców; b) gobeliny oraz tkaniny ściennie wykonane ręcznie, na podstawie oryginalnych wzorów dostarczonych przez artystę, pod warunkiem że ich liczba jest ograniczona do 8 egzemplarzy; c) fotografie wykonane przez artystę, opublikowane przez niego lub pod jego nadzorem, podpisane i ponumerowane, ograniczone do 30 egzemplarzy we wszystkich rozmiarach oraz oprawach
Elementy stałe, elementy wykończenia	Elementy zamontowane lub wbudowane w domu, mieszkaniu, w sposób trwały, uniemożliwiający ich odłączenie bez użycia narzędzi, w tym: a) elementy zabudowy wewnętrznej, antresole oraz ścianki działowe o konstrukcji szkieletowej, w tym gipsowo-kartonowe; b) powłoki malarskie, wszelkiego rodzaju okleiny dekoracyjne oraz wykładziny sufitów, ścian, schodów i podłóg; c) kabiny prysznicowe, umywalki, wanny, muszle klozetowe, baterie łazienkowe i kuchenne; d) wewnętrzne: drzwi, okna wraz z oszkleniami i zamknięciami, parapety, żaluzje, rolety
Hiking	Piesza wędrówka w plenerze, w celach rekreacyjnych, trwająca nie dłużej niż jeden dzień
Klient	Osoba fizyczna, zawierająca umowę ubezpieczenia (Ubezpieczający)
Kolarstwo rekreacyjne	Jazda na rowerze, którą traktujemy wyłącznie jako hobby na trasach, w skład których wchodzi: drogi, ścieżki wiejskie i rowerowe, dukty leśne i łąki. Nie obejmuje udziału w zawodach ani wyścigach
Kolekcje	Zbiór przedmiotów gromadzonych według określonych kryteriów, obejmujący jeden rodzaj dzieł sztuki lub innych przedmiotów kolekcjonerskich: obrazów, rzeźb, numizmatów, znaczków pocztowych
Kradzież z włamaniem	Dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru mienia z pomieszczeń, po uprzednim usunięciu siłą zabezpieczenia lub otwarciu wejścia przy użyciu narzędzi albo podrobionego lub dopasowanego klucza bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł w wyniku przestępstwa, jak również uszkodzenie przedmiotu ubezpieczenia mające bezpośredni związek z dokonaniem lub usiłowaniem dokonania kradzieży z włamaniem
Lekkoatletyka	Dyscyplina sportowa obejmująca: a) biegi – sprinterskie: 60 m, 100 m, 200 m i 400 m; średnie: 600 m, 800 m, 1000 m, 1500 m, 1 mila, 2000 m; długie 3000 m, 3000 m z przeszkodami, 5000 m, 10000 m; przez płotki: 60 m, 100 m, 110 m, 400 m; uliczne: maraton (42 195 m), półmaraton; sztafetowe: 4x100 m, 4x 400 m b) chod – 10 km, 20 km, 50 km c) rzuty – rzut oszczepem, rzut młotem, rzut dyskiem, pchnięcie kulą d) skoki – skok wzwyż, skok w dal, trójskok, skok o tyczce e) wieloboje – czworboj lekkoatletyczny, pięciobój lekkoatletyczny, siedmiobój lekkoatletyczny, dziesięciobój lekkoatletyczny
Miejsce ubezpieczenia	Wskazany w umowie ubezpieczenia dom lub mieszkanie
Mieszkanie	Wyodrębniona prawnie część budynku wielomieszkaniowego wraz z urządzeniami technicznymi, elementami stałymi i elementami wykończenia oraz: a) pomieszczeniami przynależnymi; b) murami, ścianami działowymi niemającymi konstrukcji szkieletowej, zewnętrznymi: drzwiami, oknami wraz z oszkleniami, parapetami, roletami, kratami, markizami c) balkonami, tarasami, loggiami
Nagłe zachorowanie	Stan chorobowy powstały w sposób nagły, zagrażający zdrowiu lub życiu Ubezpieczonego, wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej
Nieszczęśliwy wypadek	Nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w wyniku którego Ubezpieczony – niezależnie od swojej woli – doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł
Omdlenie	Krótkotrwała utrata przytomności, czucia i zdolności wykonywania ruchów w następstwie niedostatecznego utlenowania mózgu, związanego z jego niedokrwieniem
Osoba uprawniona	Osoba wskazana przez Ubezpieczonego lub osoba określona w tym dokumencie, uprawniona do odbioru świadczenia z tytułu śmierci Ubezpieczonego
Osoby bliskie	Małżonek, osoba pozostająca w związku partnerskim, rodzeństwo, wstępni, zstępni, teściowie, zięciowie i synowie, szwagrowie i szwagierki, ojczym, macocha, pasierbowie, przysposobieni i przysposabiający
Osoby trzecie	Wszystkie podmioty pozostające poza stosunkiem ubezpieczenia, wynikającym z umowy ubezpieczenia zawartej z ERGO Hestia

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Oszklenia	a) szklane elementy: ścian, dachów domu, mieszkania, mebli, piekarnika, kuchenki mikrofalowej, lodówki, okapu, balkonów, tarasów, loggii, elementów wykończenia; b) szyby okienne i drzwiowe; c) szyby kominkowe; d) zamontowane w sposób trwały: lustra i witraże; e) szklane, ceramiczne lub kamienne okładziny ścian i sufitów; f) kuchenne płyty grzewcze – ceramiczne lub szklane; g) akwaria lub terraria o pojemności powyżej 100 litrów; h) ceramiczne elementy wykończenia
Pomieszczenia przynależne	Pomieszczenia przynależące do mieszkania, mogące stanowić przedmiot odrębnej własności i które są użytkowane przez Ubezpieczonego lub jego osoby bliskie, prowadzące wspólnie z nim gospodarstwo domowe, lub osoby przez niego upoważnione. Za pomieszczenie przynależne uważa się także miejsce postojowe wewnątrz budynku, w którym znajduje się mieszkanie
Poszukiwanie przyczyny szkody	Czynności niezbędne do jednoznacznego zidentyfikowania elementu, którego wada lub uszkodzenie były bezpośrednią przyczyną szkody, szkody w mieniu lub szkody na osobie
Powódź	Zalanie terenów w następstwie podniesienia się wody w korytach wód płynących, stojących lub w następstwie podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych
Pożar	Działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i mógł rozprzestrzenić się o własnej sile
Przedstawiciel ERGO Hestii	Agent działający na rzecz ERGO Hestii, osoba fizyczna, przy pomocy której Agent wykonuje czynności agencyjne lub pracownik ERGO Hestii
Przestępstwo	Czyn człowieka zabroniony przez ustawę obowiązującą w czasie jego popełnienia pod groźbą kary, jako zbrodnia lub występki, bezprawny, zawiniony i społecznie szkodliwy w stopniu wyższym niż znikomy
Przywłaszczenie	Rozporządzenie jak swoją cudzą rzeczą ruchomą lub cudzym prawem majątkowym, które już uprzednio znajdowały się w posiadaniu przywłaszczającego
Rabunek	Zabór mienia przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy fizycznej na osobie albo po doprowadzeniu jej do stanu nieprzytomności lub bezbronności. Za rabunek uważa się także zabór mienia przy użyciu siły w stosunku do przedmiotu zaboru, który pozostawał w bezpośredniej styczności z Ubezpieczonym
Rana szyja	Rana pełnej grubości skóry, obejmująca co najmniej skórę właściwą (w tym rany zastarzałe) i wymagająca zaopatrzenia chirurgicznego, przez które rozumie się zaopatrzenie z użyciem nici chirurgicznych, kleju, plastrów steri-strip
Sporty ekstremalne	Aerodium, balon/sterowiec, base jumping, bobsleje, boks, capoeira, canyoning, futbol amerykański, heliboarding, heliskiing, house running (rap sliding), half pipe, kajakarstwo morskie, kajakarstwo górskie, karting, kolarstwo – maraton, kolarstwo – trial, kolarstwo górskie, lotnia/motolotnia, lotnictwo – samolot, szybowiec, śmigłowiec, narciarstwo poza oznakowanymi trasami (freeride), nurkowanie do 40 m, off piste skiing/snowboarding, paralotnia/motoparalotnia, rafting, rock boarding, rocket jumping, rugby, skialpinizm, skitouring, skoki narciarskie, skoki na bungee (bungee jumping), speleologia, sport motorowy, skoki spadochronowe, snowboarding poza oznakowanymi trasami (freeride), sztuki walki, tree climbing, wiatrakowiec (autożyro), wspinaczka wysokogórska do 5300 m n.p.m. z wyłączeniem Antarktydy, Arktyki, Grenlandii lub Alaski, wyprawy do dżungli, buszu, na pustynię, tereny lodowcowe lub śnieżne, bieguny
Sporty podwyższonego ryzyka	Gimnastyka artystyczna, grass boarding, hokej na lodzie, hokej na rolkach, hulajnoga (freestyle scootering), hydrospeed (na terytorium Europy), jazda na BMX, jazda na skuterach śnieżnych, jeździectwo, bouldering (z użyciem asekuracji), kajakarstwo, kitesurfing, kolarstwo – cross – country, kolarstwo torowe, kolarstwo przełajowe, kolarstwo szosowe (wyścigi), kulturystyka, lacrosse, landkiting, miejski surfing (asphalt surfing), narciarstwo po oznakowanych trasach, nurkowanie do 30 m, myślistwo, piłka nożna, paintball, parasailing, psi zaprzęg, polo, sandboarding, saneczkarstwo, skeleton, skijoering, squash, skoki do wody, snowboard po oznakowanych trasach, ski bike, skateboarding, trekking do 5300 m n.p.m. z wyłączeniem terenu Antarktydy, Arktyki, Grenlandii lub Alaski, triathlon klasyczny, trikke skki, wspinaczka skalna, zapasy, żeglarstwo morskie (poza transoceanicznym) powyżej 12 mil do 100 mil morskich od brzegu, żeglarstwo lądowe, żegluga po wodach śródlądowych i przybrzeżnych (do 100 mil morskich od brzegu) na łodziach motorowych (w tym łodziach pontonowych, hybrydowych oraz jachtach motorowych)

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Sporty rekreacyjne	Aerobik, badminton, baseball, biathlon, blade cross, biegi narciarskie, jogging, bilard/snooker, box aerobic, brydż, bule, fun ball, frisbee, gimnastyka, golf, golf na śniegu, hokej na trawie, hiking, jazda figurowa na łyżwach, joga, kolarstwo rekreacyjne, kolarstwo szosowe (nie wyścigi), korfball, koszykówka, krykiet, kyudo, kręgle, lekkoatletyka (z wyłączeniem maratonów innych niż klasyczne), łucznictwo, łyżwiarstwo szybkie, narciarstwo wodne, nordic walking, piłka ręczna, piłka siatkowa, piłka wodna, pływanie, pole dance, qigong, rzutki (darts), skoki na trampolinie, skutery wodne, snorkeling, sport motorowy – rajdy oraz zloty pojazdów zabytkowych, strzelectwo, SUP, surfing, szermierka, szachy, taniec, technogym, tenis, tenis stołowy, trampoliny, taekwondo, Tai Chi Chuan, taiko, tambeach, unihokey, wakeboarding, windsurfing, wioślarstwo, wrotkarstwo, wędkarstwo, żeglarstwo śródlądowe, żeglarstwo morskie do 12 mil morskich od brzegu
Sprzęt pływający	Łodzie wiosłowe, wiosłowe łodzie regatowe, kajaki wodne, rowery wodne, deski do uprawiania wszystkich odmian surfing, deski SUP z wyposażeniem, skutery wodne, pontony, jachty żaglowe o powierzchni pomiarowej żagli do 10 m ² , jachty motorowe z silnikiem o mocy nie większej niż 5 kW
Stały dozór	Bezpośredni dozór pełniony w miejscu ubezpieczenia: a) przez osoby zatrudnione u Ubezpieczonego lub przez podmiot ochrony mienia, z którym Ubezpieczony podpisał umowę o dozór mienia; b) przez osobę zatrudnioną na terenie osiedla zlokalizowanego na ogrodzonym terenie
Stan nietrzeźwości	Stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi powyżej 0,5‰ lub obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi powyżej 0,25 mg alkoholu w 1 dm ³
Stan po spożyciu alkoholu	Stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi od 0,2‰ do 0,5‰ lub obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi od 0,1 mg do 0,25 mg alkoholu w 1 dm ³
Substancja zanieczyszczająca	Substancje w postaci dymu, oparów, gazu, sadz, płynów, odpadów, pyłów, o ile powodują one lub mogą powodować skażenie lub zanieczyszczenie wody, gruntu, powietrza
Szkoda	Bezpośredni skutek zdarzenia lub wypadku objętego umową ubezpieczenia: a) uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie, b) śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia lub uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków c) szkoda na osobie lub szkoda w mieniu – w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym
Szkoda na osobie	Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym – straty powstałe wskutek śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, a także utracone przez poszkodowanego korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby nie doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia
Szkoda w mieniu	W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym – straty powstałe wskutek zniszczenia lub uszkodzenia rzeczy ruchomej albo nieruchomości poszkodowanego, a także utracone korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby jego mienie nie zostało zniszczone lub uszkodzone
Środki pomocnicze	Środki, które ułatwiają, bądź też umożliwiają funkcjonowanie osoby niepełnosprawnej w środowisku społecznym. Należą do nich soczewki, lupy, lunety, szkła do okularów, systemy wspomagające słuch, cewniki, worki do zbioru moczu, aparaty słuchowe, wkładki uszne, pieluchomajtki, protezy piersi, pasy przepuklinowe, pieluchy anatomiczne, poduszki przeciwoleżynowe, materace przeciwoleżynowe, peruki, inhalatory, krtań elektroniczna
Trekking	Piesza forma turystyki uprawiana w trudnych warunkach terenowych klimatycznych, kilkudniowa (więcej niż jeden dzień), która wymaga przygotowania sprzętowego i fizycznego
Trofea łowieckie i myśliwskie	Spreparowane części ciała upolowanych zwierząt, przechowywane przez myśliwych na pamiątkę odbytych łowów, podlegające według polskiego prawa wycenie.
Ubezpieczony	Osoba fizyczna, na rachunek której Klient zawarł umowę ubezpieczenia
Ubezpieczyciel	Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, z siedzibą przy ul. Hestii 1, 81-731 Sopot, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000024812, posiadające status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych
Urządzenia techniczne	Urządzenia umożliwiające użytkowanie domu, zamontowane lub wbudowane w sposób trwały i zgodny z ich przeznaczeniem: a) przyłącza mediów, wszelkiego rodzaju grzejniki, zakończenia instalacji; b) urządzenia służące oczyszczaniu lub gromadzeniu śmieci i ścieków, urządzenia do przesyłu ścieków; c) klimatyzatory i systemy wentylacji mechanicznej; d) kolektory słoneczne wraz z instalacją, ogniwa fotowoltaiczne (słoneczne), instalacja fotowoltaiczna, instalacja odgromowa; e) urządzenia i instalacje sygnalizacji alarmowej i monitoringu (w tym kamery) instalacji dostępu do internetu, sieci wodno-kanalizacyjnej (w tym studnie głębinowe), elektrycznej, gazowej lub grzewczej (w tym kominki wraz z instalacją oraz sterowaniem); f) anteny, domofony, wideofony, kamery g) stacjonarne stacje ładowania pojazdów elektrycznych i ich elementy

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Wandalizm	Umyślne zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego mienia przez osoby trzecie
Wartości pieniężne	Monety złote i srebrne niestanowiące obowiązującego środka płatniczego, a także czek, weksle, obligacje, akcje, konosamenty, akredytywy dokumentowe, karty płatnicze i inne dokumenty występujące w obrocie bezgotówkowym. Za wartości pieniężne uważane są również niebędące wyrobem użytkowym: złoto, srebro, platyna w złomie jak i sztabach, kamienie szlachetne, półszlachetne, syntetyczne, perły, bursztyny, korale
Wartość odtworzeniowa	Wartość odpowiadająca kosztom odtworzenia przedmiotu do stanu nowego, lecz nieulepszanego, to jest dla: a) domu, mieszkania – koszt odbudowy w tym samym miejscu lub koszt remontu, z uwzględnieniem analogicznych technologii, konstrukcji i standardu wykończenia, przy zastosowaniu dotychczasowych wymiarów i materiałów; b) wyposażenia, rzeczy osobistych, oszkleń – koszt naprawy albo koszt zakupu lub wytworzenia nowego elementu tego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, tej samej lub najbardziej zbliżonej marki oraz kosztów montażu
Wartość rynkowa	Wartość odpowiadająca cenie zakupu na rynku lokalnym
Wartość rynkowa mieszkania	Wartość odpowiadająca iloczynowi metrażu mieszkania i średniej ceny rynkowej 1 m ² występującej w danej miejscowości lub w określonej dzielnicy miasta, w odniesieniu do mieszkania o podobnych parametrach i standardzie wykończenia
Wartość rzeczywista	Wartość odtworzeniowa, pomniejszona o zużycie techniczne
Wypadek	W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia, a także zniszczenie lub uszkodzenie mienia
Wyposażenie	Elementy dekoracyjne, urządzenia domu/mieszkania oraz mienie należące do Ubezpieczonego, jego osób bliskich prowadzących wspólnie z nim gospodarstwo domowe, a także rzeczy czasowo znajdujące się w posiadaniu Ubezpieczonego, jeżeli zostały mu wypożyczone lub używane przez pracodawcę, osobę prawną lub inną jednostkę organizacyjną – o ile wypożyczenie to lub użyczenie zostało potwierdzone na piśmie przez wypożyczającego lub użyczającego. Zaliczamy: a) meble (także wbudowane); b) sprzęt zmechanizowany i sprzęt AGD; c) sprzęt audiowizualny i RTV; d) przedmioty użytku domowego; e) zapasy gospodarstwa domowego, w tym m.in. leki, materiały opałowe, żywność; f) odzież i inne przedmioty osobistego użytku; g) sprzęt: fotograficzny, elektroniczny, komputerowy oraz telefony komórkowe; h) nośniki danych; i) instrumenty muzyczne; j) sprzęt sportowy; k) wózki inwalidzkie niepodlegające rejestracji oraz sprzęt medyczny i rehabilitacyjny; l) produkowana seryjnie broń wszelkiego rodzaju, posiadana zgodnie z przepisami prawa; m) programy komputerowe; n) biżuteria, zegarki, wyroby ze złota, srebra, kamieni szlachetnych i pereł, a także platyny i pozostałych metali z grupy platynowców, gotówka
Wyścigi	Szybkościowa konkurencja sportowa, w której, według ustalonych zasad, trzeba zwykle pokonać określoną trasę w jak najkrótszym czasie, bądź w określonym czasie jak największy dystans. Wyścig może trwać nieprzerwanie od startu do mety, bądź być podzielonym na poszczególne etapy
Zamek otwierany elektronicznie	Zamek pozwalający na dostęp do pomieszczenia, otwierany za pomocą złożonego kodu dostępu innego niż klucz: karta magnetyczna, kod cyfrowy, czytnik biometryczny
Zamek wielopunktowy	Zamek powodujący ryglowanie skrzydła drzwi w ościeżnicy w kilku odległych od siebie miejscach
Zamek wielozastawkowy	Zamek, do którego klucz ma w łopatkę więcej niż jedno żłobienie prostopadłe do trzonu
Zawody niebezpieczne	Praca w siłach zbrojnych (poza pracami biurowymi), praca w służbach mundurowych (poza pracami biurowymi), prace budowlane przy wyburzaniu i rozbiórkach, praca na wysokościach powyżej 15 m, praca przy budowie rusztowań, prace podwodne, zawodowy połów ryb, prace na statku, w przemyśle wydobywczym (robotnicy zatrudnieni na platformach wydobywczych, górnictwo), a także kaskader, akrobata, artysta cyrkowy, strażak, ratownik górski, pracownik służb specjalnych, konwojent wartościowych, pracownik ochrony
Zawody podwyższonego ryzyka	Zawody polegające na wykonywaniu pracy fizycznej, to jest: robotnik przemysłowy, operator lub monter maszyn i urządzeń, rolnik, ogrodnik, leśnik, kierowca, pracownik budowlany wykonujący prace remontowo-budowlane, instruktor sportu, trener sportu; wykonywanie czynności z użyciem niebezpiecznych narzędzi, to jest: wiertarki udarowe, piły mechaniczne, młoty pneumatyczne, pilarki i szlifierki mechaniczne, obrabiarki, wykonywanie czynności na wysokościach powyżej 5 m oraz wykonywanie czynności z użyciem farb, lakierów, paliw płynnych i rozpuszczalników, gazów technicznych i spalinowych, gorących olejów technicznych albo płynów technicznych

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Zdarzenia losowe	a) akcja ratownicza – działania podjęte w celu zapobieżenia zagrażającej bezpośrednio szkodzie lub w celu złagodzenia jej skutków, o ile działania te były odpowiednie do występujących okoliczności; b) dym i sadza – zawiesina cząsteczek w gazie będąca bezpośrednim skutkiem: 1/ spalania, która nagle wydobyła się ze znajdujących się w miejscu ubezpieczenia urządzeń, eksploatowanych zgodnie z przeznaczeniem i przepisami technicznymi; 2/ pożaru, wybuchu, przepięcia spowodowanego uderzeniem pioruna, przepięcia niezależnie od miejsca ich powstania; c) grad; d) huk ponaddźwiękowy; e) huragan – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 15 m/s, wyrządzającego masowe szkody; f) lawina – gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu lub kamieni ze stoków górskich; g) napór śniegu – uszkodzenie lub zawalenie się mienia na skutek bezpośredniego działania ciężaru śniegu lub lodu na ubezpieczone mienie lub przewrócenie się mienia sąsiedniego wskutek działania ciężaru śniegu lub lodu; h) osunięcie się ziemi; i) pożar; j) przepięcie spowodowane gwałtowną zmianą napięcia w sieci elektrycznej oraz uderzeniem pioruna; k) spływ wód po zboczach; l) trzęsienie ziemi; m) uderzenie pioruna; n) uderzenie pojazdu; o) upadek drzewa; p) upadek masztu; q) upadek statku powietrznego; r) wybuch; s) zalanie – działanie cieczy w domu, mieszkaniu, prowadzące do powstania szkody, wskutek: 1/ opadów atmosferycznych; 2/ wydostania się wody, pary lub płynów wskutek uszkodzenia urządzeń sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej; 3/ wydostania się wody z urządzeń domowych w wyniku ich awarii albo zaprzestania ich funkcjonowania w następstwie przerwy w dostawie prądu; 4/ cofnięcia się wody lub ścieków z urządzeń publicznej sieci kanalizacyjnej; 5/ nieumyślnego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów w urządzeniach sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej; 6/ działania osób trzecich; 7/ wydostania się wody ze stłuczonego, pękniętego lub rozszczerzonego akwarium; 8/ samoczynnego uruchomienia się instalacji tryskaczowych lub zraszaczowych, z wyłączeniem przypadków będących następstwem prób prawidłowego funkcjonowania, naprawy, przebudowy, modernizacji instalacji lub budynku; t) zapadanie się ziemi
Zdarzenie	a) niezależne od Ubezpieczonego wydarzenie przyszłe i niepewne o charakterze nagłym, w wyniku którego zostaje wyrządzona szkoda objęta zakresem ubezpieczenia – w Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie, b) nieszczęśliwy wypadek – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków; c) nieszczęśliwy wypadek lub nagłe zachorowanie – w Assistance w wariantcie Medical Assistance;
Związek partnerski	Nieformalny związek dwóch osób, pozostających ze sobą we wspólnym pożyciu, prowadzących wspólne gospodarstwo domowe. Osoby będące w związku partnerskim nie może łączyć stosunek pokrewieństwa, powinowactwa ani przysposobienia
Zwierzęta domowe	Zwierzęta zwyczajowo hodowane przez człowieka i utrzymywane w warunkach domowych lub przydomowych: psy, koty, ptaki, gryzonie, rybki akwariowe, konie – z wyłączeniem zwierząt hodowanych w celach handlowych lub gospodarczych

I. Rodzaje ubezpieczeń

Rozdział opisuje zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz wymienia sytuacje, w których ERGO Hestia nie odpowiada za powstałe zdarzenia lub nieszczęśliwe wypadki.

§ 2

Dokument opisuje warunki następujących ubezpieczeń:

1. Ubezpieczenie Domu lub mieszkania
2. Ubezpieczenie Wyposażenia
3. Ubezpieczenie Odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym
4. Ubezpieczenia Assistance
5. Ubezpieczenie Następstw nieszczęśliwych wypadków
6. Ubezpieczenie Oszkłań

II. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii

§ 3

1. Odpowiedzialność ERGO Hestii rozpoczyna się od dnia i godziny wskazanej w umowie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty.
2. W przypadku gdy ERGO Hestia ponosi odpowiedzialność przed zapłaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka nie zostanie zapłacona w terminie, ERGO Hestia może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który udzielała ochrony ubezpieczeniowej. W przypadku braku wypowiedzenia umowa ubezpieczenia wygasa z końcem okresu, na który przypadała niezapłacona składka.
3. Umowa ubezpieczenia może być zawarta na okres 12 lub 36 miesięcy – zgodnie z wyborem Klienta.

Ubezpieczenie Dom i Mieszkanie

Zakres ubezpieczenia



§ 4

1. Klient wybiera przedmiot ubezpieczenia i zakres ochrony ubezpieczeniowej:

PRZYCZYNY ZDARZEŃ	PRZEDMIOTY UBEZPIECZENIA
Ogień i Zdarzenia Losowe	Dom i Mieszkanie
	Wyposażenie
Kradzież z włamaniem Rabunek Wandalizm	Elementy stałe mieszkania i domu
	Wyposażenie
Powódź	Dom i Mieszkanie
	Elementy stałe mieszkania i domu
	Wyposażenie
Dodatkowe usługi – pokrycie kosztów	
	Poszukiwanie przyczyny szkody w Ubezpieczeniu od Ognia i Zdarzeń Losowych
	Wymiana zabezpieczeń w Ubezpieczeniu od kradzieży
	Usunięcie pozostałości po szkodzie
	Powołanie rzeczoznawców do oceny skutków szkody

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 5 i § 12. Ochrona w zakresie powodzi rozpoczyna się 31 dnia od rozpoczęcia okresu ubezpieczenia wskazanego w umowie ubezpieczenia (karencja). Okres karencji uwzględniony zostaje przy wyliczeniu wysokości składki ubezpieczeniowej. Karencja nie występuje w przypadku nieprzerwanej kontynuacji ubezpieczenia w zakresie powodzi w ERGO Hestii.
3. Wyposażenie objęte jest ubezpieczeniem tylko wtedy, gdy znajduje się w domu lub mieszkaniu za wyjątkiem miejsca postojowego.
4. ERGO Hestia zwraca udokumentowane koszty:
 - 1) poszukiwania przyczyny szkody, jeżeli zgodnie z umową ubezpieczenia ponosi odpowiedzialność za powstałą szkodę; koszty te obejmują robociznę i materiały niezbędne do identyfikacji i dotarcia do uszkodzonego elementu oraz usunięcie skutków tych działań (przywrócenia stanu sprzed podjęcia poszukiwań);
 - 2) elementu, którego uszkodzenie było przyczyną szkody, jeżeli zgodnie z umową ubezpieczenia ponosi odpowiedzialność z tytułu poszukiwania przyczyny szkody.
5. ERGO Hestia zwraca udokumentowane koszty wymiany zabezpieczeń, jeżeli Ubezpieczony, jego osoba bliska lub inna upoważniona przez niego osoba utraci klucze służące do ich otwarcia.

Wyłączenia szczególne

§ 5

1. Ubezpieczenie Dom i Mieszkanie nie obejmuje szkód:
 - 1) powstałych w związku przyczynowym z budową domu lub mieszkania;
 - 2) w wyposażeniu znajdującym się w loggiach oraz na balkonach i tarasach;
 - 3) w budynkach, urządzeniach i instalacjach przeznaczonych do rozbiórki oraz w znajdującym się w nich mieniu;
 - 4) w wartościach pieniężnych, dokumentach, rękopisach, planach, znaczkach pocztowych, zbiorach archiwalnych, zbiorach numizmatycznych, antykach, dziełach sztuki lub kolekcjach;
 - 5) w danych na wszelkiego rodzaju nośnikach;
 - 6) w trofeach łowieckich i myśliwskich;
 - 7) mieniu nabytym w celu dalszej sprzedaży;
 - 8) w mieniu służącym działalności handlowej, usługowej lub produkcyjnej, oprócz mienia użyczonego Ubezpieczonemu przez pracodawcę;
 - 9) w sprzęcie komputerowym, audiowizualnym, RTV, fotograficznym oraz elektronicznym przechowywanym w pomieszczeniach przynależnych;
 - 10) powstałych podczas montażu lub demontażu przedmiotu ubezpieczenia, prowadzenia prac konserwacyjnych lub naprawczych przedmiotu ubezpieczenia, a także powstałych w wyniku nieprawidłowego montażu lub wady produkcyjnej;
 - 11) polegających na zagrzybieniu lub przemarzaniu mienia, bez względu na ich przyczynę;
 - 12) powstałych w wyniku zamarzania cieczy w urządzeniach i instalacjach oraz szkód powstałych wskutek zalania będącego konsekwencją tego zamarznięcia w nieogrzewanym domu, mieszkaniu;
 - 13) powstałych w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych, jeżeli przyczyną szkody był zły stan techniczny dachu lub innych elementów budynku;
 - 14) powstałych w wyniku naturalnego osiadania lub pracy budynku;
2. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje również szkód wywołanych:
 - 1) działaniem wód podziemnych, chyba że są skutkiem powodzi lub opadów atmosferycznych;
 - 2) osiadaniem gruntu, chyba że jest skutkiem powodzi;

- 3) zawilgoceniem lub zalaniem spowodowanym nieszczelnością instalacji wodno-kanalizacyjnej, okien, dachu, ścian lub urządzeń odprowadzających wodę z dachu, ścian, tarasów i balkonów, jeżeli ich konserwacja należała do obowiązków Ubezpieczonego, który działając przy zachowaniu należytej staranności, powinien był wiedzieć o powstałych nieszczelnościach lub jeżeli wiedział o ich istnieniu, a nie zgłosił właścicielowi, zarządcy lub administratorowi budynku pisemnego żądania ich usunięcia, a jeżeli był właścicielem budynku powinien sam je usunąć.

§ 6

1. ERGO Hestia w Ubezpieczeniu Domu i Mieszkanie odpowiada do wysokości:
 - 1) dla kosztów poszukiwania przyczyny szkody – 10 000 zł, w tym dla elementu, którego uszkodzenie było przyczyną szkody do kwoty nie większej niż 500 zł za każdy uszkodzony element;
 - 2) dla kosztów wymiany zabezpieczeń w razie utraty kluczy służących do ich otwarcia – 500 zł;
 - 3) dla szkód powstałych na skutek przepięcia, niespodzowanego uderzeniem pioruna – 40% sumy ubezpieczenia dla poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia w zakresie Domu i Mieszkanie od zdarzeń losowych;
 - 4) za mienie przechowywane w pomieszczeniach przynależnych – 10% sumy ubezpieczenia dla poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia w zakresie Dom i Mieszkanie od zdarzeń losowych lub Dom i Mieszkanie od kradzieży, z zastrzeżeniem § 4 ust. 4
 - 5) za gotówkę 5% sumy ubezpieczenia wyposażenia, nie więcej jednak niż 2500 zł;
 - 6) za biżuterię, wyroby ze złota, srebra, kamieni szlachetnych i pereł, a także z platyny i pozostałych metali z grupy platynowców – 40% sumy ubezpieczenia wyposażenia;
2. W granicach poszczególnych sum ubezpieczenia, jeżeli ERGO Hestia zgodnie z umową ubezpieczenia ponosi odpowiedzialność za powstałą szkodę dla poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia, odszkodowanie obejmuje również:
 - 1) koszty powołania rzeczoznawców w celu ustalenia wysokości lub okoliczności powstania szkody – jeżeli ERGO Hestia wyraziła pisemną zgodę na ich powołanie;
 - 2) koszty usunięcia pozostałości po szkodzie – w granicach do 5% rozmiaru szkód.



Odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym

Zakres ubezpieczenia

§ 7

1. Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym obejmuje odpowiedzialność cywilną za szkody wyrządzone osobom trzecim przez osoby objęte ochroną ubezpieczeniową, będące następstwem wypadków, które miały miejsce w okresie ubezpieczenia. Klient dokonuje wyboru wariantów ubezpieczenia, różniących się wysokością sumy gwarancyjnej, spośród opisanych w poniższej tabeli.

Osoby objęte ochroną ubezpieczeniową	1) Ubezpieczony 2) Niepełnoletnie dzieci Ubezpieczonego 3) Osoby bliskie Ubezpieczonego, w tym pełnoletnie dzieci, wspólnie z nim zamieszkujące
Zakres ubezpieczenia	1) Szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone w związku z użytkowaniem lub posiadaniem domu lub mieszkania (w tym wynajmowanego) 2) Szkody w mieniu lub na osobie powstałe wskutek zalania niezależnie od winy Ubezpieczonego (w tym w wynajmowanym domu lub mieszkaniu) 3) Szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone w związku z posiadaniem lub użytkowaniem mienia, w tym mienia, z którego osoby objęte ochroną ubezpieczeniową korzystały na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użyczenia, leasingu lub innego pokrewnego stosunku prawnego 4) Szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone w związku z opieką nad niepełnoletnimi dziećmi 5) Szkody w mieniu lub na osobie wynikające z uprawiania sportów rekreacyjnych, sportów podwyższonego ryzyka, użytkowania sprzętu pływającego 6) Szkody w mieniu lub na osobie powstałe w związku z posiadaniem zwierząt domowych (w tym będących pod opieką Ubezpieczonego) 7) Pozostałe szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone osobom trzecim w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego

Suma gwarancyjna	W zależności od wybranego wariantu Ubezpieczenia: 1) 50 000 zł lub, 2) 100 000 zł lub, 3) 200 000 zł.
Zakres terytorialny	Cały świat

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności w życiu prywatnym w zakresie wskazanym w § 8 i § 17.
3. Umowa ubezpieczenia obejmuje szkody będące następstwem wypadku, który miał miejsce w okresie ubezpieczenia, bez względu na czas zgłoszenia roszczeń, z zastrzeżeniem terminów przedawnienia wynikających z obowiązujących przepisów prawa, przez osoby poszkodowane, przy czym wszystkie szkody będące następstwem tego samego wypadku, albo wynikające z tej samej przyczyny, niezależnie od liczby osób poszkodowanych, uważa się za jeden wypadek i przyjmuje się, że miały miejsce w chwili powstania pierwszej szkody.
4. ERGO Hestia pokrywa także, w granicach sumy gwarancyjnej, niezbędne koszty:
 - 1) wynagrodzenia rzeczoznawcy, powołanego za pisemną zgodą ERGO Hestii w celu ustalenia okoliczności wypadku, przyczyn lub rozmiaru szkody, maksymalnie do wysokości 20% sumy gwarancyjnej;
 - 2) działań podjętych przez Ubezpieczonego po zaistnieniu wypadku w celu zmniejszenia rozmiaru szkody.

Wyłączenia szczególne

§ 8

11. Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym nie obejmuje szkód:
 - 1) za które Ubezpieczony lub osoby objęte ochroną ubezpieczeniową są odpowiedzialne w wyniku umownego przejęcia odpowiedzialności cywilnej osoby trzeciej albo rozszerzenia zakresu własnej odpowiedzialności cywilnej, wynikającej z powszechnie obowiązujących przepisów;
 - 2) wyrządzonych osobom bliskim wobec osób objętych ochroną ubezpieczeniową;
 - 3) wyrządzonych pomiędzy Ubezpieczonym a osobami objętymi ochroną ubezpieczeniową;
 - 4) objętych obowiązkowymi ubezpieczeniami odpowiedzialności cywilnej;
 - 5) wynikłych z prowadzenia działalności gospodarczej lub wykonywania zawodu;
 - 6) wynikających z roszczeń o wykonanie lub należyte wykonanie zobowiązania, roszczeń o zwrot kosztów poniesionych w celu wykonania lub należytego wykonania zobowiązania, z roszczeń i kosztów związanych z zastępczym wykonaniem zobowiązania;
 - 7) w postaci czystych strat finansowych.
2. Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym ponadto nie obejmuje szkód powstałych:
 - 1) w wyniku uprawiania sportów ekstremalnych;
 - 2) w związku z posiadaniem lub użytkowaniem pojazdów mechanicznych, statków powietrznych lub sprzętu latającego;
 - 3) we wszelkich jednostkach pływających lub sprzęcie pływającym, z wyjątkiem desek do uprawiania wszystkich odmian surfingu, kajaków, rowerów wodnych i łodzi wiosłowych;
 - 4) w związku z naruszeniem praw autorskich oraz praw pokrewnych, patentów, znaków towarowych lub nazw fabrycznych;
 - 5) w wartościach pieniężnych, gotówce, dokumentach, rękopisach, planach, znaczkach pocztowych, zbiorach archiwalnych, zbiorach numizmatycznych, antykach, dziełach sztuki lub kolekcjach;
 - 6) bezpośrednio lub pośrednio w związku z wydobywaniem, przetwarzaniem, produkcją, dystrybucją, przechowywaniem azbestu lub produktów go zawierających;
 - 7) w związku z prowadzeniem budowy w domach, mieszkaniach oraz budynkach gospodarczych, jeżeli na prowadzenie tych prac wymagane było uzyskanie pozwolenia na budowę;

- 8) wskutek powolnego, systematycznego (to znaczy regularnego i powtarzalnego) działania hałasu, wibracji lub wody;
 - 9) wskutek cofnięcia się cieczy w systemach kanalizacyjnych;
 - 10) wskutek powolnego, systematycznego (to znaczy regularnego i powtarzalnego) oddziaływania substancji zanieczyszczających.
3. Ubezpieczenie nie pokrywa grzywien, a także kar umownych, administracyjnych lub sądowych oraz innych kar o charakterze pieniężnym.



Ubezpieczenie Assistance

Zakres ubezpieczenia

§ 9

1. Ubezpieczenie Assistance obejmuje organizację i pokrycie kosztów udzielenia natychmiastowej pomocy za pośrednictwem Centrum Alarmowego.
2. Umowę Ubezpieczenia Dom i Mieszkanie Assistance można zawrzeć w wariantach Home Assistance lub Medical Assistance.



Home Assistance

§ 10

1. Zakres ochrony ubezpieczeniowej Home Assistance, okoliczności objęte ochroną oraz limity dla usług w okresie ubezpieczenia określa poniższa tabela:

RODZAJ USŁUGI	OKOLICZNOŚCI OBJĘTE OCHRONĄ	ZAKRES USŁUGI	LIMIT USŁUGI
Pomoc interwencyjna specjalisty (hydraulik, elektryk, technik urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych, stolarz, szklarz)	Usługi są realizowane w przypadku wystąpienia lub zagrożenia wystąpienia uszkodzenia lub zniszczenia mienia wskutek zdarzeń losowych, powodzi lub awarii w miejscu ubezpieczenia	Organizacja i pokrycie kosztów usługi, jeżeli konieczne są natychmiastowe	
Pomoc interwencyjna ślusarza	Usługi są realizowane w przypadku uszkodzenia, zatrzasknięcia, kradzieży lub zgubienia kluczy lub uszkodzenia zamków w drzwiach zewnętrznych do domu lub mieszkania	Organizacja i pokrycie kosztów usługi	2 razy
Pomoc interwencyjna technika urządzeń alarmowych i domofonowych	Usługi są realizowane w przypadku awarii instalacji alarmowej i domofonowej w miejscu ubezpieczenia	Organizacja i pokrycie kosztów usługi	
Naprawa sprzętu komputerowego, biurowego, AGD, RTV	Usługi są realizowane w razie awarii, w tym powstałej na skutek błędów oprogramowania	Organizacja i pokrycie kosztów: a) pomocy specjalisty lub informatyka w celu dokonania naprawy w miejscu ubezpieczenia; b) transportu sprzętu do i z najbliższego serwisu naprawczego, jeżeli naprawa w miejscu ubezpieczenia nie jest możliwa; koszty naprawy w serwisie pokrywa Ubezpieczony	1 raz
Usługi informacyjne	Usługi są realizowane w przypadku wystąpienia lub zagrożenia wystąpienia uszkodzenia lub zniszczenia mienia wskutek zdarzeń losowych, powodzi lub awarii w miejscu ubezpieczenia	Informacja o numerach telefonów służb publicznych oraz usługodawców	bez limitu

RODZAJ USŁUGI	OKOLICZNOŚCI OBJĘTE OCHRONĄ	ZAKRES USŁUGI	LIMIT USŁUGI
Świadczenia dodatkowe	Usługi są realizowane w uzasadnionych przypadkach	Organizacja: a) rezerwacji biletów lotniczych i kolejowych; b) rezerwacji hoteli; c) rezerwacji biletów do kin i teatrów; d) rezerwacji w restauracjach; e) rezerwacji samochodu zastępczego; f) zamówienia taksówki; g) zamówienia kwiatów	bez limitu

2. W Home Assistance usługi są realizowane również w przypadku uszkodzenia bądź zniszczenia domu lub mieszkania wskazanego jako miejsce ubezpieczenia, uniemożliwiającego dalsze w nim zamieszkiwanie, wskutek zdarzeń losowych lub powodzi.

3. Zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz limity dla usług w okresie ubezpieczenia określa poniższa tabela:

RODZAJ USŁUGI	ZAKRES USŁUGI	LIMIT USŁUG
Dozór mienia	Organizacja i pokrycie koniecznych kosztów ochrony mienia należącego do Ubezpieczonego lub jego osób bliskich, w miejscu ubezpieczenia, przed powstaniem dalszych szkód	do 3 dni
Transport mienia	Organizacja i pokrycie koniecznych kosztów transportu mienia należącego do Ubezpieczonego lub jego osób bliskich w celu zabezpieczenia lub użytkowania poza miejscem ubezpieczenia. Transport świadczony jest pojazdem osobowym lub ciężarowym z miejsca ubezpieczenia do wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca na terytorium Polski	1 raz
Składowanie mienia	Organizacja i pokrycie kosztów przechowywania mienia należącego do Ubezpieczonego lub jego osób bliskich	do 60 dni
Lokal zastępczy	Organizacja i pokrycie kosztów udostępnienia lokalu na czas, w którym dom lub mieszkanie Ubezpieczonego nie nadaje się do zamieszkania. Udostępniony lokal umożliwia zaspokojenie podstawowych potrzeb mieszkaniowych	do 30 dni
Przewóz Ubezpieczonego oraz jego osób bliskich	Organizacja i pokrycie kosztów przewozu osób wraz z bagażem do wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca na terytorium Polski oraz powrotu do miejsca ubezpieczenia	1 raz
Transport dzieci do szkoły, przedszkola, żłobka	Organizacja i pokrycie kosztów przewozu niepełnoletnich dzieci Ubezpieczonego do szkoły, przedszkola, żłobka i z powrotem	1 raz
Opieka nad zwierzętami domowymi	Organizacja i pokrycie kosztów: a) opieki nad zwierzętami domowymi pozostawionymi w miejscu pobytu Ubezpieczonego na terytorium Polski lub b) przewozu zwierząt domowych do osoby wskazanej przez Ubezpieczonego na terytorium Polski lub hotelu dla zwierząt i z powrotem	do 3 dni albo jednorazowy przewóz
Natychmiastowy powrót do domu	Organizacja i pokrycie kosztów powrotu Ubezpieczonego oraz jego osób bliskich do miejsca ubezpieczenia, na terytorium Polski	1 raz
Usługi informacyjne	Informacja o numerach telefonów służb publicznych oraz usługodawców	bez limitu

4. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 12 i § 17.



Medical Assistance

§ 11

1. W ramach Medical Assistance usługi są realizowane w przypadku wystąpienia nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku wymagających pomocy medycznej na terytorium Polski dla Ubezpieczonego lub jego osób bliskich wspólnie z nim zamieszkujących.
2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz limity dla usług w okresie ubezpieczenia określa poniższa tabela:

RODZAJ USŁUGI	ZDARZENIE		LIMIT USŁUG
	NAGŁE ZACHOROWANIE	NIESZCZĘŚLIWY WYPADEK	
Wizyta lekarza organizowana w godzinach od 20.00 do 6.00 oraz przez całą dobę w weekendy oraz dni ustawowo wolne od pracy	TAK	TAK	2 razy
Wizyta pielęgniarki	TAK	TAK	2 razy
Dowóz leków i drobnego sprzętu medycznego	TAK	TAK	2 razy
Transport medyczny	TAK	TAK	2 razy
Rehabilitacja: a) wizyta fizykoterapeuty lub b) wizyta w poradni rehabilitacyjnej	NIE	TAK	2 razy
Sprzęt rehabilitacyjny	NIE	TAK	1 raz
Opieka nad dziećmi, osobami starszymi i niesamodzielnymi	TAK	TAK	2 razy
Opieka nad zwierzętami domowymi	TAK	TAK	2 razy
Dowóz: a) podstawowych artykułów spożywczych lub b) rzeczy osobistych do szpitala	TAK	TAK	2 razy
Transport dzieci do szkoły, przedszkola, żłobka	TAK	TAK	2 razy
Pomoc domowa	TAK	TAK	2 razy
Pomoc w organizacji pogrzebu	NIE	TAK	1 raz
Telefoniczna informacja o placówkach i usługach służby zdrowia	TAK	TAK	bez limitu
Powiadomienie rodziny lub pracodawcy	TAK	TAK	bez limitu
Telefoniczna informacja medyczna/szpitalna	TAK	TAK	bez limitu
Asystent Medyczny	TAK	TAK	bez limitu

3. Usługi w Medical Assistance realizowane są na terytorium Polski i polegają na wykonaniu następujących czynności:

POJĘCIE	CO OZNACZA
Wizyta lekarza	Organizacja i pokrycie kosztów wizyty i dojazdu lekarza pierwszego kontaktu do miejsca pobytu Ubezpieczonego lub jego osoby bliskiej
Wizyta pielęgniarki	Organizacja i pokrycie kosztów wizyty i dojazdu pielęgniarki do miejsca pobytu Ubezpieczonego lub jego osoby bliskiej w celu zapewnienia opieki pielęgniarskiej, zgodnej z zaleceniami lekarza Centrum Alarmowego
Dowóz leków i drobnego sprzętu medycznego	Organizacja i pokrycie kosztów dostarczenia leków, środków opatrunkowych lub drobnego sprzętu medycznego do miejsca pobytu Ubezpieczonego zgodnie ze wskazaniami lekarza Centrum Alarmowego. Usługa realizowana jest w przypadku, gdy Ubezpieczony, według opinii lekarza Centrum Alarmowego, nie może opuścić miejsca pobytu. Usługa nie obejmuje pokrycia kosztu zakupu wyżej wymienionych artykułów
Transport medyczny	Organizacja i pokrycie kosztów: a) transportu do placówki medycznej oraz transportu powrotnego – w razie zdarzeń niewymagających interwencji pogotowia ratunkowego; b) transportu na wizytę kontrolną oraz transportu powrotnego do miejsca pobytu – jeżeli Ubezpieczony był hospitalizowany i zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego powinien udać się na wizytę kontrolną do placówki medycznej, a ze względu na swój stan zdrowia, potwierdzony dokumentacją medyczną, nie może odbyć podróży środkami transportu publicznego lub własnym samochodem; c) transportu na komisję lekarską oraz transportu powrotnego; d) transportu ze szpitala do miejsca pobytu; e) transportu pomiędzy placówkami medycznymi – świadczenie realizowane jest na pisemne zalecenie lekarza prowadzącego, po konsultacji z lekarzem Centrum Alarmowego i odbywa się środkiem transportu dostosowanym do stanu zdrowia Ubezpieczonego

POJĘCIE	CO OZNACZA
Rehabilitacja	Organizacja i pokrycie kosztów jednego z poniższych świadczeń, jeżeli Ubezpieczony zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego wymaga: a) wizyty fizjoterapeuty w miejscu pobytu Ubezpieczonego albo b) wizyty w najbliższej poradni rehabilitacyjnej
Sprzęt rehabilitacyjny	Organizacja i pokrycie kosztów wypożyczenia oraz transportu do miejsca pobytu Ubezpieczonego sprzętu rehabilitacyjnego, jeżeli został zalecony przez lekarza prowadzącego lub lekarza Centrum Alarmowego na piśmie, na podstawie dokumentacji medycznej
Opieka nad dziećmi, osobami starszymi i niesamodzielnymi	Organizacja i pokrycie kosztów wizyty i dojazdu pielęgniarki do miejsca pobytu Ubezpieczonego lub jego osoby bliskiej w celu zapewnienia opieki pielęgniarskiej, zgodnej z zaleceniami lekarza Centrum Alarmowego
Opieka nad zwierzętami domowymi	Organizacja i pokrycie kosztów opieki nad zwierzętami domowymi Ubezpieczonego w miejscu pobytu zwierzęcia, jeżeli okres zakładanej hospitalizacji Ubezpieczonego będzie dłuższy niż 48 godzin. Po wyczerpaniu limitu odpowiedzialności określonego w tabeli zamieszczonej w ust. 2, ERGO Hestia organizuje i pokrywa koszty transportu zwierząt domowych do wskazanej osoby albo do najbliższego schroniska
Dowóz podstawowych artykułów spożywczych	Organizacja i pokrycie kosztów dostawy podstawowych artykułów żywnościowych i higienicznych Ubezpieczonemu lub jego osobie bliskiej, którzy nie mogą, według opinii lekarza Centrum Alarmowego, opuszczać miejsca pobytu. Usługa nie obejmuje pokrycia kosztu zakupu wyżej wymienionych artykułów
Dowóz rzeczy osobistych do szpitala	Organizacja i pokrycie kosztów dostarczenia niezbędnych artykułów pierwszej potrzeby Ubezpieczonemu lub jego osobie bliskiej, którzy trafili do szpitala i nie mają możliwości skorzystania z pomocy domowników w wyżej wymienionym zakresie. Usługa nie obejmuje pokrycia kosztu zakupu wyżej wymienionych artykułów
Transport dzieci do szkoły, przedszkola, żłobka	Organizacja i pokrycie kosztów przewozu niepełnoletnich dzieci Ubezpieczonego do szkoły, przedszkola, żłobka i z powrotem
Pomoc domowa	Organizacja i pokrycie kosztów pomocy domowej dla Ubezpieczonego lub jego osoby bliskiej, którzy nie mogą, według opinii lekarza Centrum Alarmowego, sami wykonywać obowiązków domowych
Pomoc w organizacji pogrzebu	W przypadku zgonu Ubezpieczonego lub jego osoby bliskiej organizacja, przy pomocy wyspecjalizowanych usługodawców, usług związanych z pogrzebem, w tym transportu zwłok, zakupu i dostarczenia trumny lub urny, dostarczenia kwiatów i wieńców. Koszty zorganizowanych usług pokrywa Ubezpieczony
Telefoniczna informacja o placówkach i usługach służby zdrowia	Informacja o danych teleadresowych i godzinach pracy placówek medycznych (lekarzy, szpitali, przychodni, spółdzielni lekarskich) działających na terytorium Polski, które odpowiadają potrzebom Ubezpieczonego
Powiadomienie rodziny lub pracodawcy	Przekazanie, na życzenie Ubezpieczonego, niezbędnych informacji osobom bliskim Ubezpieczonego lub jego pracodawcy o sytuacji, w jakiej znalazł się Ubezpieczony. Informacje mogą być przekazywane telefonicznie, za pomocą faksu lub drogą elektroniczną
Telefoniczna informacja medyczna/szpitalna	Informacja: a) o czym pamiętać, wybierając się do szpitala; b) o czym pamiętać, wychodząc ze szpitala; c) na czym polega przygotowanie do zabiegu operacyjnego; d) o badaniach, których Ubezpieczony lub jego osoba bliska powinni się spodziewać w czasie hospitalizacji wraz z informacją, na czym poszczególne badania polegają i na co należy zwrócić uwagę w czasie odwiedzin osób bliskich w szpitalu
Asystent Medyczny	Organizacja: a) wizyty lekarza pierwszego kontaktu lub lekarza pediatry w miejscu pobytu Ubezpieczonego; b) transportu do, pomiędzy lub z placówki medycznej; c) opieki pielęgniarskiej; d) pomocy położnej lub pielęgniarki w opiece nad nowo narodzonym dzieckiem; e) rehabilitacji; f) dostarczenia we wskazane przez Ubezpieczonego miejsce leków, środków opatrunkowych, sprzętu rehabilitacyjnego (dostępnych bez recepty); g) pomocy psychologa; h) pobytu opiekuna prawnego w szpitalu w razie hospitalizacji dziecka; i) pomocy i asysty osoby w przypadku przyjęcia oraz wypisu ze szpitala; j) wizyty u lekarza specjalisty. Koszty zorganizowanych usług pokrywa Ubezpieczony

4. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 12 i § 17.

Wyłączenia szczególne

§ 12

1. Ubezpieczenia Assistance nie obejmują:
 - 1) kosztów materiałów i części niezbędnych do wykonania usługi lub naprawy;
 - 2) kosztów związanych z eksploatacją lokalu zastępczego (opłaty za czynsz, media, telefon);
 - 3) awarii w sprzęcie objętym gwarancją lub odpowiedzialnością sprzedawcy na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów;
 - 4) naprawy sprzętu AGD lub RTV o wartości poniżej 200 zł lub starszego niż 5-letni;
 - 5) szkód spowodowanych koniecznością uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, obsługą bieżącą i okresową, dostawą i montażem akcesoriów oraz brakiem środków niezbędnych do obsługi urządzenia;
 - 6) kosztów usług poniesionych samodzielnie przez Ubezpieczonego lub inną osobę uprawnioną do świadczenia, chyba że pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Alarmowym doszło do innych uzgodnień.
2. Odpowiedzialność ERGO Hestii w Home Assistance nie obejmuje także:
 - 1) usług związanych z konserwacją urządzeń technicznych, wyposażenia, rzeczy osobistych lub elementów wykończenia;
 - 2) szkód powstałych w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do których naprawy zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku.
3. Odpowiedzialność ERGO Hestii w ramach Medical Assistance jest wyłączona, jeżeli konieczność interwencji medycznej lub hospitalizacji wiąże się z:
 - 1) rekonwalescencją lub schorzeniami w trakcie leczenia, które jeszcze nie zostały wyleczone;
 - 2) nagłym pogorszeniem stanu zdrowia lub komplikacjami powstałymi w trakcie trwającego już leczenia chorób, które wymagają stałego leczenia lub opieki medycznej.



Ubezpieczenie Następstw nieszczęśliwych wypadków

§ 13

Zakres ubezpieczenia

1. Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków obejmuje następstwa nieszczęśliwych wypadków doznanych przez Ubezpieczonego.
2. Ubezpieczeniem Następstw Nieszczęśliwych Wypadków objęte są również urazy powstałe w wyniku omdleń wywołanych przyczyną zewnętrzną. Powyższe nie dotyczy następstw omdleń, do których doszło w związku z chorobą lub inną przyczyną wewnętrzną.
3. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia:

ŚWIADCZENIA Z TYTUŁU NASTĘPSTW NIESZCZĘŚLIWEGO WYPADKU

Zgon Ubezpieczonego	100% sumy ubezpieczenia
Trwały uszczerbek na zdrowiu Ubezpieczonego	1. w przypadku uszczerbku w wysokości 100 % - pełną sumę ubezpieczenia określoną w umowie ubezpieczenia 2. w przypadku uszczerbku częściowego - procent sumy ubezpieczenia odpowiadający procentowi trwałego uszczerbku na zdrowiu,
Pozostałe świadczenia	
1. Zwrot kosztów nabycia środków pomocniczych, protez i innych przedmiotów ortopedycznych oraz kosztów odbudowy stomatologicznej zębów stałych – pod warunkiem, że zostały one poniesione nie później niż w ciągu dwóch lat od daty wypadku – do wysokości 25% sumy ubezpieczenia, jednak nie więcej niż do kwoty 2000 zł; 2. Zwrot kosztów odbudowy stomatologicznej zębów stałych nie może przekroczyć kwoty 200 zł na każdy ząb. 3. Zwrot kosztów przeszkolenia zawodowego osób niepełnosprawnych – pod warunkiem, że zostały one poniesione nie później niż w ciągu dwóch lat od daty wypadku – do wysokości 25% sumy ubezpieczenia, jednakże nie więcej niż 2000 zł.	

4. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 14 i § 17.
5. Koszty nabycia środków pomocniczych, protez i innych przedmiotów ortopedycznych oraz koszty przeszkolenia zawodowego osób niepełnosprawnych zwracane są wyłącznie w przypadku, gdy są niezbędne z medycznego punktu widzenia i nie mogą być pokryte z powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego lub ubezpieczeń społecznych. Muszą być również poniesione na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Wyłączenia szczególne

§ 14

1. Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków nie obejmuje następstw nieszczęśliwych wypadków doznanych przez Ubezpieczonego:
 - 1) podczas popełnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa, stwierdzonego prawomocnym orzeczeniem sądu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
 - 2) w wyniku samookaleczenia lub samobójstwa;
 - 3) w wyniku choroby alkoholowej lub zaburzeń psychicznych oraz zaburzeń zachowania spowodowanych użyciem środków psychoaktywnych;
 - 4) działania w stanie po spożyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem narkotyków albo środków odurzających, bądź leków psychotropowych nieprzepisanych przez lekarza lub stosowanych niezgodnie z zaleceniem lekarza - chyba że nie miało to wpływu na zaistnienie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową,
 - 5) w wyniku prowadzenia pojazdu bez wymaganych uprawnień, o ile miało to wpływ na powstanie szkody;
 - 6) w wyniku uprawiania sportu w celach zarobkowych lub uprawiania sportów ekstremalnych;
 - 7) w wyniku uprawiania sportów podwyższonego ryzyka lub wyczynowego uprawiania sportów;
 - 8) w wyniku wykonywania zawodów podwyższonego ryzyka;
 - 9) w związku z wykonywaniem zawodów niebezpiecznych;
 - 10) skutek uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia Ubezpieczonego w związku z leczeniem, bez względu na to, przez kogo leczenie było wykonywane, chyba że dotyczyło ono bezpośrednich następstw nieszczęśliwego wypadku;
 - 11) podczas uczestniczenia Ubezpieczonego w zawodach pojazdów mechanicznych, z uwzględnieniem jazd próbnych i testowych.
2. Ponadto Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków nie obejmuje:
 - 1) Infekcji wirusowych i bakteryjnych, chyba że Ubezpieczony został zakażony mikroorganizmem chorobotwórczym w wyniku ran odniesionych w nieszczęśliwym wypadku;
 - 2) uszkodzeń dysków międzykręgowych i ich następstw;
 - 3) zatrucia przewodu pokarmowego;
 - 4) skutków nieszczęśliwych wypadków będących następstwem jakiegokolwiek choroby lub powstałych w związku z nią;
3. ERGO Hestia nie zwraca kosztów zakupu implantów i implantacji.



Ubezpieczenie oszkleń

§ 15

1. Ubezpieczenie oszkleń obejmuje oszklenia oraz przedmioty stanowiące wyposażenie bądź urządzenie budynków i lokali będące własnością lub będące w posiadaniu Ubezpieczonego.
2. ERGO Hestia odpowiada za szkody będące skutkiem stłuczenia lub pęknięcia ubezpieczonych przedmiotów znajdujących się w miejscu ubezpieczenia w wyniku zdarzeń losowych opisanych w § 1 ust. 12.
3. Oszklenia objęte są ochroną ubezpieczeniową tylko wtedy, gdy znajdują się w miejscu ubezpieczenia.
4. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 5, § 16, § 17.

Wyłączenia szczególne

§ 16

1. ERGO Hestia nie obejmuje ochroną ubezpieczeniową:
 - 1) szklanych, ceramicznych i kamiennych elementów wykończenia podłóg;
 - 2) szkła będącego elementem urządzeń technicznych oraz wszelkiego rodzaju instalacji;
 - 3) szyb, przedmiotów szklanych i płyt kamiennych w stanie uszkodzonym;
 - 4) szyb we wszelkiego rodzaju pojazdach.
2. Dodatkowo z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są szkody:
 - 1) polegające na poplamieniu, zmianie barw, zadrapaniu, porysowaniu lub odprysnięciu kawałków powierzchni przedmiotu ubezpieczenia;
 - 2) powstałe podczas przewozu, montażu lub demontażu przedmiotu ubezpieczenia, prowadzenia prac konserwacyjnych lub naprawczych.

Wyłączenia Generalne

§ 17

1. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
 - 1) wyrządzone umyślnie przez Ubezpieczonego lub przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 2) wyrządzone przez Ubezpieczonego wskutek rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 3) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, stanu klęski żywiołowej, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów oraz aktów terroryzmu i sabotażu, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
 - 4) powstałe wskutek działania energii jądrowej (atomowej) lub skażenia radioaktywnego, promieni laserowych lub maserowych oraz pola magnetycznego lub elektromagnetycznego, promieniowania jonizacyjnego, działania broni biologicznej, chemicznej oraz wskutek skażenia chemicznego lub biologicznego;
 - 5) w mieniu, w którego posiadanie Ubezpieczony lub jego osoby bliskie weszły w wyniku przestępstwa.
2. W Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie, w Ubezpieczeniu Assistance oraz w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności również za szkody:
 - 1) powstałe wskutek osunięcia się ziemi, zapadania się ziemi, trzęsienia ziemi, upadku drzewa lub masztu – w następstwie działalności ludzkiej;

- 2) powstałe wskutek systematycznego (to znaczy regularnego i powtarzalnego) działania hałasu, wibracji, dymu, temperatury, wody lub czynników atmosferycznych;
- 3) wyrządzone przez Ubezpieczonego w stanie po spożyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości, pod wpływem narkotyków lub innych środków odurzających, lub leków o podobnym działaniu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody.
3. Wyłączenia wskazane w ust. 1 pkt 2) oraz w ust. 2 pkt 1) – 2) nie dotyczą Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym.
4. Wyłączenie wskazane w ust. 1 pkt 1) – 2) nie dotyczy Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków.

III. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne

§ 18

1. Sumę ubezpieczenia albo sumę gwarancyjną dla każdego rodzaju ubezpieczenia podaje Klient zgodnie z treścią § 19 i § 20. Sumy te stanowią górną granicę odpowiedzialności ERGO Hestii za wszystkie zdarzenia, które wystąpią w okresie ubezpieczenia dla poszczególnych ubezpieczeń (w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym za wszystkie wypadki, które wystąpią w okresie ubezpieczenia oraz w stosunku do wszystkich poszkodowanych).
2. Suma ubezpieczenia albo suma gwarancyjna zmniejsza się o kwotę wypłaconego odszkodowania oraz równowartość kosztów usług zrealizowanych przez ERGO Hestię. Po wyczerpaniu sumy ubezpieczenia albo sumy gwarancyjnej umowa ubezpieczenia w odniesieniu do każdego rodzaju ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z dniem wyczerpania odpowiednio sumy ubezpieczenia albo sumy gwarancyjnej.
3. Za zgodą ERGO Hestii Klient może uzupełnić sumę ubezpieczenia albo sumę gwarancyjną wypełniając nowy wniosek ubezpieczeniowy i opłacając dodatkową składkę.

§ 19

1. Obowiązujące sumy ubezpieczenia określa poniższa tabela:

RODZAJ UBEZPIECZENIA	SUMA UBEZPIECZENIA/SUMA GWARANCYJNA
Ubezpieczenie Mienia o Ognia i Zdarzeń Losowych	Sposób ustalenia sumy ubezpieczenia opisany jest w § 20
Ubezpieczenie Mienia od Kradzieży	Sposób ustalenia sumy ubezpieczenia opisany jest w § 20
Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym	W zależności od wybranego wariantu Ubezpieczenia: 1) 50 000 zł lub, 2) 100 000 zł lub, 3) 200 000 zł.
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	W zależności od wybranego wariantu Ubezpieczenia: 1) 30 000 zł lub, 2) 50 000 zł
Home Assistance	15 000 zł
Medical Assistance	5 000 zł
Oszklenia od przypadkowych uszkodzeń	W zależności od wybranego wariantu Ubezpieczenia: 1) 1 000 zł 2) 3 000 zł 3) 5 000 zł 4) 10 000 zł

2. Sumę ubezpieczenia w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków określa się osobno dla każdego Ubezpieczonego.

§ 20

1. Klient podaje sumę ubezpieczenia określoną na podstawie:
 - 1) wartości rynkowej mieszkania;

- 2) wartości odtworzeniowej – dla wyposażenia;
- 3) wartości odtworzeniowej – dla domu, którego wiek nie przekracza 50 lat lub w ostatnich 50 latach zarówno jego dach, jak i elewacja zostały wymienione lub przeszły generalny remont;

W innym przypadku podstawę określenia sumy ubezpieczenia stanowi dla domu wartość rzeczywista.

2. Górną granicę odpowiedzialności ERGO Hestii za określone rodzaje mienia opisuje § 6.
3. Jeżeli ubezpieczona jest część mieszkania lub domu, która jest współwłasnością kilku osób (z wyjątkiem małżonków posiadających współwłasność majątkową), suma ubezpieczenia powinna być proporcjonalna do wielkości udziału Ubezpieczonego w prawie własności nieruchomości, oznaczonego w prowadzonej dla niej księdze wieczystej.

IV. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego

§ 21

1. Do obowiązków Ubezpieczonego należy:
 - 1) dostarczenie ERGO Hestii dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania, wymienionych przez ERGO Hestię w zawiadomieniu lub niezwłoczne powiadomienie ERGO Hestii o niemożności ich dostarczenia;
 - 2) niezwłoczne powiadomienie policji o każdym zdarzeniu, które mogło powstać w wyniku przestępstwa lub wykroczenia (w tym także w wyniku wandalizmu), oraz złożenie wniosku o ściganie osób odpowiedzialnych za powstanie szkody, o ile jest to możliwe;
 - 3) niezwłoczne powiadomienie administracji budynku o każdym przypadku zalania mieszkania lub pomieszczeń przynależnych;
 - 4) pozostawienie bez zmian miejsca zdarzenia do czasu oględzin miejsca zdarzenia przez ERGO Hestię, chyba że zmiana jest niezbędna w celu zabezpieczenia pozostałego mienia lub zmniejszenia rozmiaru szkody; ERGO Hestia nie może powoływać się na to postanowienie, jeżeli – z przyczyn leżących po jej stronie – nie rozpoczęła likwidacji szkody w ciągu 7 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu;
 - 5) wypełnienie wymaganych przez ERGO Hestię dokumentów, niezbędnych do prawidłowej likwidacji szkody, w tym druku zgłoszenia szkody, w którym należy opisać przebieg zdarzenia i okoliczności powstania szkody;
 - 6) stosowanie się do zaleceń ERGO Hestii oraz udzielanie informacji i pełnomocnictw innym osobom do działania w imieniu Ubezpieczonego, w zakresie niezbędnym do prawidłowej likwidacji szkody;
2. W Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków w razie zaistnienia zdarzenia Ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:
 - 1) poddać się leczeniu i stosować się do zaleceń mających na celu złagodzenie skutków nieszczęśliwego wypadku;
 - 2) oddać się badaniu lub ewentualnej obserwacji klinicznej;
 - 3) zwolnić lekarzy, publiczne i niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej oraz Zakład Ubezpieczeń Społecznych, w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia roszczenia, z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej oraz wyrazić zgodę na udostępnienie ERGO Hestii dokumentacji z leczenia.
3. Jeżeli osoba poszkodowana wystąpi na drogę sądową przeciwko sprawcy zdarzenia lub wypadku z roszczeniem o odszkodowanie, Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym ERGO Hestię.
4. W czasie trwania umowy ubezpieczenia Klient zobowiązany jest niezwłocznie zgłaszać ERGO Hestii wszelkie zmiany okoliczności, mogące mieć wpływ na zwiększenie prawdopodobieństwa zdarzenia, o które ERGO Hestia pytała we wniosku ubezpieczeniowym albo w innych pismach przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
5. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek Klient zobowiązuje się do przekazania

Ogólnych Warunków Ubezpieczeń Ubezpieczonemu. Jeżeli Ubezpieczony wyraża Klientowi zgodę na finansowanie kosztu składki, to Klient doręcza Ubezpieczonemu Ogólne Warunki Ubezpieczeń przed wyrażeniem przez Ubezpieczonego tej zgody. Ubezpieczony ma obowiązek potwierdzić doręczenie mu Ogólnych Warunków Ubezpieczeń na piśmie. Klient ma obowiązek przekazać dokument z takim potwierdzeniem ERGO Hestii.

§ 22

1. Jeżeli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni obowiązków wymienionych w § 21 ust. 1–2, ERGO Hestia odmówi wypłaty odszkodowania w całości lub części za szkodę powstałą z tego powodu – o ile niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, ustalenie przyczyny zdarzenia lub jego okoliczności oraz wysokości odszkodowania i pozostaje w jakimkolwiek związku przyczynowym z powstałą szkodą.

§ 23

1. Ubezpieczony ma obowiązek zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
2. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody ERGO Hestii zrzeknie się całości lub części praw przysługujących mu od sprawcy szkody, ERGO Hestia może odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub w części objętej zrzeczeniem, a jeżeli odszkodowanie już wypłacono, może żądać jego zwrotu odpowiednio w całości lub w kwocie równej części, w jakiej Ubezpieczony zrzekł się tych praw.

V. Zabezpieczenie mienia

Dom i Mieszkanie oraz Assistance

§ 24

Ubezpieczony ma obowiązek:

- 1) zapewnić należyte zabezpieczenie mienia, w tym przestrzegać przepisów dotyczących jego ochrony, przechowywania i eksploatacji oraz zapobiegających powstaniu szkody;
- 2) przestrzegać przepisów o ochronie przeciwpożarowej, o budowie i eksploatacji urządzeń technicznych oraz o dozorze technicznym;
- 3) stosować się do zaleceń i wymagań producentów lub dostawców urządzeń technicznych oraz do innych przepisów mających na celu zapobieganie powstaniu szkody;
- 4) dbać o konserwację przewodów i urządzeń doprowadzających i odprowadzających wodę, parę wodną lub ciecze oraz odpowiednio stosować środki ochronne w celu ich zabezpieczenia przed mrozem.

§ 25

1. Drzwi, okna, drzwi balkonowe, drzwi tarasowe o konstrukcji drzwi balkonowych i inne zewnętrzne otwory muszą być prawidłowo osadzone, zamknięte i zabezpieczone w sposób uniemożliwiający dokonanie kradzieży bez włamania. Nie dotyczy to otworów na kondygnacjach powyżej parteru, jeżeli nie ma do nich dostępu z pobliskich balkonów, dachów, przybudówek, tarasów, schodów lub stałych drabinek.
2. Wszystkie wejścia do domu, mieszkania, muszą być zabezpieczone pełnymi drzwiami zewnętrznymi (lub zawierającymi elementy szklane, o ile wskutek ich uszkodzenia nie można otworzyć zamka lub wejść do domu, mieszkania).
3. Drzwi zewnętrzne do domu, mieszkania, muszą być zamknięte na co najmniej:
 - 1) dwa zamki wielozastawkowe albo jeden zamek wielozastawkowy, w przypadku drzwi o podwyższonej odporności na włamanie potwierdzonej certyfikatem wykonania zgodnie z klasą odporności na włamanie (certyfikaty muszą być wydane przez instytucję uprawnioną do tego przez Polskie

Centrum Akredytacji) lub

- 2) zamek atestowany, lub
 - 3) zamek wielopunktowy, lub
 - 4) dwie kłódki wielozastawkowe, lub
 - 5) zamek wielozastawkowy i kłódkę wielozastawkową, lub
 - 6) zamek wielozastawkowy albo zamek otwierany elektronicznie – jeżeli ubezpieczone mienie znajduje się w domu lub mieszkaniu, w którym ustanowiono stały dozór, albo w domu lub mieszkaniu wyposażonym w czynne przeciwkradzieżowe urządzenia sygnalizacyjno-alarmowe.
4. Jeżeli w bryle domu znajduje się garaż, za wystarczające zabezpieczenie bramy garażowej uznawany jest zamek wielozastawkowy, kłódka wielozastawkowa, elektryczny system jej zamykania lub inny system zabezpieczenia posiadający klasę odporności na włamanie.
5. Wejście do pomieszczenia przynależnego uważa się za należycie zabezpieczone, jeżeli drzwi zamknięte są na:
- 1) zamek wielozastawkowy lub
 - 2) kłódkę wielozastawkową, lub
 - 3) zamek otwierany elektronicznie, lub
 - 4) inny system zabezpieczenia mający klasę odporności
6. Klucze do zamków i kłódek muszą znajdować się w wyłącznym posiadaniu Ubezpieczonego, jego osób bliskich lub osób przez niego upoważnionych.

§ 26

Jeżeli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni obowiązków wymienionych w § 24 i § 25, ERGO Hestia odmówi wypłaty odszkodowania w całości lub części za szkodę powstałą z tego powodu – o ile niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, ustalenie przyczyny zdarzenia lub jego okoliczności oraz wysokości odszkodowania i pozostaje w jakimkolwiek związku przyczynowym z powstałą szkodą.

VI. Zgłoszenie szkody oraz ustalenie rozmiaru i wysokości szkody

§ 27

1. Ubezpieczony ma obowiązek powiadomić ERGO Hestię o zdarzeniu lub wypadku niezwłocznie po jego zajściu lub uzyskaniu o nim wiadomości.
2. Powiadomienie może być dokonane:
 - 1) poprzez indywidualne konto dostępne po zalogowaniu pod adresem polisaonline.ergohestia.pl, lub
 - 2) za pośrednictwem mobilnej aplikacji ubezpieczeniowej, lub
 - 3) poprzez formularz na stronie www.ergohestia.pl, lub
 - 4) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - 5) pod numerem telefonu: 58 555 65 00.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku niezwłocznego zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie lub świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ERGO Hestii ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

§ 28

1. ERGO Hestia wypłaca odszkodowanie na podstawie uznania roszczenia uprawnionego z umowy

ubezpieczenia w wyniku ustaleń dokonanych w postępowaniu dotyczącym ustalenia stanu faktycznego, zasadności roszczeń i wysokości odszkodowania lub świadczenia, zawartej z nim ugody albo prawomocnego orzeczenia sądu w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu lub wypadku.

2. Jeżeli w terminie wskazanym w ust. 1 niemożliwe jest wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności ERGO Hestii albo wysokości odszkodowania lub świadczenia, odszkodowanie lub świadczenie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności było możliwe wyjaśnienie tych okoliczności. Bezsporną część odszkodowania lub świadczenia ERGO Hestia wypłaca jednak w ciągu 30 dni.
3. Odszkodowanie wypłacone przez ERGO Hestię nie może być wyższe od poniesionej szkody.
4. Uprawniony z umowy ubezpieczenia zobowiązany jest do udokumentowania zasadności zgłoszonego roszczenia.

Ubezpieczenie Mieszkań i domów

§ 29

1. Rozmiar szkody i wysokość odszkodowania określa się w granicach sum ubezpieczenia oraz limitów odpowiedzialności, określonych w § 6 dla poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia, na podstawie cen z dnia powstania szkody, w oparciu o:
 - 1) rachunki lub faktury wykonawcy wraz z kosztorysem lub
 - 2) kalkulację poszkodowanego, który szkodę usunął lub zamierza usunąć własnymi siłami, lub
 - 3) kalkulację sporządzoną przez ERGO Hestię na podstawie ogólnodostępnych katalogów nakładów rzeczowych stosowanych do wycen remontów i napraw, według podstaw przyjętych w § 20 dla ustalenia sumy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. ERGO Hestia analizuje przedłożone przez Ubezpieczonego rachunki, faktury, kalkulacje lub dokumenty dotyczące kosztów naprawy co do zakresu robót i wysokości kosztów, na podstawie katalogów nakładów rzeczowych stosowanych do wycen remontów i napraw, z uwzględnieniem średnich arytmetycznych cen usług naprawczych stosowanych na terenie województwa właściwego dla miejsca powstania szkody.
3. Jeżeli mieszkanie zostało całkowicie zniszczone, ERGO Hestia określa wysokość odszkodowania według wartości rynkowej mieszkania na dzień powstania szkody. W przeciwnym razie podstawą do ustalenia wysokości odszkodowania jest wartość odtworzeniowa zniszczonego lub uszkodzonego mienia.
4. Rozmiar szkody zmniejsza się o wartość pozostałości uszkodzonego lub zniszczonego mienia, które mogą być przeznaczone do dalszego użytku, przeróbki lub sprzedaży.
5. Odszkodowanie ustala się w kwocie odpowiadającej rozmiarowi szkody w granicach sumy ubezpieczenia, przy czym w przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia ubezpieczonego mienia, rozmiar szkody i wysokość odszkodowania nie może przekroczyć, w zależności od sposobu ustalania sumy ubezpieczenia, wartości odtworzeniowej, rzeczywistej lub rynkowej dla poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia.

§ 30

W przypadku części domu, mieszkania, stanowiącego współwłasność kilku osób (z wyjątkiem małżonków posiadających wspólność majątkową), wysokość szkody ustala się proporcjonalnie do udziału Ubezpieczonego w prawie własności całego domu, mieszkania.

§ 31

Przy ustalaniu rozmiaru szkody nie uwzględnia się:

- 1) wartości naukowej, kolekcjonerskiej, zabytkowej lub pamiątkowej;
- 2) kosztów wynikających z niedostępności części zamiennych lub materiałów potrzebnych do przywrócenia stanu istniejącego przed szkodą, jeżeli naprawy można dokonać przy użyciu innych części lub materiałów

zastępczych, dostępnych na rynku;

- 3) kosztów poniesionych na odkażenie pozostałości po szkodzie, usunięcie zanieczyszczeń gleby, wody lub powietrza oraz rekultywację gruntów.

§ 32

Jeżeli po wypłacie odszkodowania Ubezpieczony odzyskał utracone przedmioty, ma obowiązek zwrócić niezwłocznie ERGO Hestii wypłacone za nie odszkodowanie albo zrzec się praw do odzyskanych przedmiotów na rzecz ERGO Hestii.

Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym

§ 33

ERGO Hestia wypłaca osobie poszkodowanej należne odszkodowanie ustalone według zasad odpowiedzialności cywilnej osoby objętej ochroną ubezpieczeniową w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym, a także może:

- 1) prowadzić obronę Ubezpieczonego przed nieuzasadnionym roszczeniem;
- 2) w każdym czasie wypłacić odszkodowanie do wysokości sumy gwarancyjnej, którym mogą być zaspokojone roszczenia – zwalniając się z dalszego prowadzenia obrony oraz ponoszenia innych kosztów.

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

§ 34

1. W Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków ERGO Hestia wypłaca świadczenia z tytułu zdarzeń, które wystąpiły w ciągu roku od daty nieszczęśliwego wypadku.
2. Ustalenie związku przyczynowego między nieszczęśliwym wypadkiem a powstałą szkodą oraz rodzajem trwałego uszczerbku na zdrowiu następuje na podstawie zgromadzonych przez ERGO Hestię dowodów oraz dokumentacji medycznej.
3. W razie utraty lub uszkodzenia narządu albo uszkodzenia układu, których funkcje były upośledzone przed wystąpieniem nieszczęśliwego wypadku, stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu określa się, jako różnicę między stopniem trwałego uszczerbku na zdrowiu przed i po nieszczęśliwym wypadku, uwzględniając zdarzenia, które wystąpiły w ciągu roku od daty nieszczęśliwego wypadku.
4. W razie doznania przez Ubezpieczonego kilku uszczerbków na zdrowiu, ERGO Hestia wypłaca świadczenie za wszystkie uszczerbki objęte ochroną ubezpieczeniową, maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia.
5. ERGO Hestia może zasięgać opinii konsultantów medycznych w celu ustalenia trwałego stopnia uszczerbku na zdrowiu.
6. ERGO Hestia zasięga opinii konsultantów medycznych w celu ustalenia zdolności do wykonywania pracy, na podstawie zgromadzonych dowodów oraz dokumentacji medycznej, po upływie co najmniej 6 miesięcy od wystąpienia tej niezdolności.
7. ERGO Hestia zwraca Ubezpieczonemu także udokumentowane koszty dodatkowych badań lekarskich zleconych przez ERGO Hestię dla weryfikacji zasadności roszczeń Ubezpieczonego.

§ 35

1. Świadczenia wypłacane są Ubezpieczonemu, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Świadczenie z tytułu śmierci Ubezpieczonego wypłacane jest osobie uprawnionej, chyba że umyślnie

przyczyniła się do śmierci Ubezpieczonego.

3. Ubezpieczony może w każdym czasie zmienić osobę uprawnioną.
4. Jeżeli do chwili śmierci Ubezpieczonego nie wyznaczył on osoby uprawnionej do otrzymania świadczenia, przysługuje ono członkom rodziny zmarłego w następującej kolejności:
 - 1) małżonkowi – w całości;
 - 2) dzieciom – w częściach równych;
 - 3) rodzicom – w częściach równych;
 - 4) innym ustawowym spadkobiercom zmarłego – w częściach równych.

VII. Składka ubezpieczeniowa

§ 36

1. Wysokość składki ustala ERGO Hestia na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość składki zależy od:
 - 1) oceny poziomu ryzyka przy wnioskowanym zakresie ubezpieczenia;
 - 2) sposobu płatności składki (to jest czy składka płatna jest jednorazowo, czy w ratach);
 - 3) okresu i wariantu ubezpieczenia;
 - 4) wysokości sumy ubezpieczenia lub sumy gwarancyjnej;
 - 5) historii umów ubezpieczenia, w zakresie ubezpieczanych ryzyk, zawieranych przez Klienta w ERGO Hestii.
3. W Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie od Kradzieży wysokość składki zależy od strefy regionalnej miejsca ubezpieczenia.
4. W Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków wysokość składki zależy także od wieku Ubezpieczonego, uprawianego przez niego sportu lub wykonywanego zawodu oraz liczby osób ubezpieczonych.
5. Terminy płatności kolejnych rat składki i ich wysokość określa się w umowie ubezpieczenia.

§ 37

1. W razie opłacania składki w ratach, niezapłacenie w terminie kolejnej raty składki może powodować ustanie odpowiedzialności ERGO Hestii, tylko wtedy gdy po tym terminie ERGO Hestia wezwie Klienta do zapłaty składki w podanej wysokości z zagrożeniem, że jej brak w ciągu 7 dni od doręczenia wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.
2. Jeżeli zapłata dokonywana jest przelewem bankowym lub przekazem pocztowym, dzień zapłaty to dzień zlecenia zapłaty w banku lub na poczcie – pod warunkiem że przy płatności przelewem bankowym Klient posiadał na rachunku wystarczające środki; w innym przypadku za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku ERGO Hestii odpowiednią kwotą.

VIII. Zakończenie umowy ubezpieczenia

§ 38

1. Jeżeli umowę ubezpieczenia zawarto na dłużej niż 6 miesięcy, Klient może od niej odstąpić w ciągu 30 dni od dnia jej zawarcia. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia ERGO Hestia nie poinformowała Klienta będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia,

termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Klient będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.

2. Klient, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może odstąpić od niej w ciągu 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, o ile jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem wysłano oświadczenie.
3. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym ERGO Hestia udzielała ochrony ubezpieczeniowej.
4. Klient może złożyć odstąpienie:
 - 1) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - 2) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - 3) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - 4) pod numerem telefonu 58 555 65 00, lub
 - 5) pisemnie, na adres Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1.

IX. Postanowienia końcowe i klauzula sankcyjna

§ 39

1. Klient, Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, będący osobą fizyczną, może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię (reklamacja):
 - 1) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl;
 - 2) telefonicznie, pod numerem: 58 555 65 00;
 - 3) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - 4) ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA.
2. Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub pocztą elektroniczną - na wniosek osoby zgłaszającej.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w ciągu 60 dni od dnia otrzymania.
5. Osoby wskazane w ust. 1, w niestandardowych sprawach, mogą się zwrócić do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl.
6. Osoba uprawniona z umowy ubezpieczenia, będąca osobą fizyczną, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

§ 40

1. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a Ubezpieczycielem mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
2. Konsumenci mogą korzystać z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r.

w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich. Platforma ODR może być wykorzystywana jako źródło informacji i narzędzie do rozstrzygania sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i konsumentami. Do komunikacji z Platformą ODR służy łącze elektroniczne pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Konsumenci mogą kontaktować się z Ubezpieczycielem za pośrednictwem środków porozumiewania się wskazanych w § 38Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania. ust. 4.

§ 41

1. Zawiadomienia i oświadczenia Klienta i ERGO Hestii powinny być składane na piśmie, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Klient i ERGO Hestia mają obowiązek wzajemnego informowania się o zmianie adresu zamieszkania bądź siedziby.
3. W umowie ubezpieczenia Klient i ERGO Hestia mogą postanowić, że ich zawiadomienia i oświadczenia mogą być dostarczane także:
 - 1) przez Klienta:
 - a) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl, lub
 - b) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl lub
 - c) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - d) pod numerem telefonu: 58 555 65 00;
 - 2) przez ERGO Hestię:
 - a) wykorzystując kontakt poprzez konto pod adresem: polisaonline.ergohestia.pl lub
 - b) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - c) na dane kontaktowe wskazane przez Klienta.
4. Dostarczenie zaświadczeń i oświadczeń w tych formach może zostać wprowadzone w każdym czasie – na wniosek lub za zgodą Klienta wraz z podaniem przez niego adresu lub numeru telefonu.

§ 42

1. Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie prawa polskiego.
2. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia są rozpatrywane według prawa polskiego.
3. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Powództwo można wytoczyć również według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
5. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia pomiędzy Klientem, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a zakładem ubezpieczeń mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa,, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

§ 43

W związku faktem, że umowy ubezpieczenia i umowy gwarancji ubezpieczeniowych zawierane przez STU ERGO Hestia S.A. (dalej: „Ubezpieczyciel”) nie mogą służyć do rozliczeń transakcji objętych sankcjami, zakazami i ograniczeniami międzynarodowymi lub wynikającymi z prawa polskiego (dalej: „Sankcje”), w tym Sankcjami przyjętymi przez Unię Europejską, Organizację Narodów Zjednoczonych oraz Stany Zjednoczone

Ameryki, Ubezpieczyciel nie będzie uznany za udzielającego ochrony ubezpieczeniowej oraz nie będzie zobowiązany do dokonania zapłaty z tytułu jakiegokolwiek roszczenia ani do zapewnienia lub udzielenia jakiegokolwiek korzyści w związku z ochroną ubezpieczeniową – w zakresie, w jakim udzielenie ochrony ubezpieczeniowej, zapłata lub zapewnienie/udzielenie innej korzyści w związku z ochroną ubezpieczeniową mogłyby skutkować naruszeniem jakichkolwiek wyżej wskazanych Sankcji – o ile zastosowanie się do takich Sankcji nie będzie sprzeczne z przepisami prawa mającymi zastosowanie do Ubezpieczyciela.

§ 44

Ogólne Warunki Ubezpieczeń wchodzi w życie 16 stycznia 2023 roku i obowiązują dla umów ubezpieczenia zawieranych od tej daty.

Prezes Zarządu



Piotr Maria Śliwicki

Członek Zarządu
ds. Ubezpieczeń



Adam Roman

Załącznik 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia mtu24.pl

Tabela oceny uszczerbku na zdrowiu wskutek nieszczęśliwego wypadku

ROZDZIAŁ I. Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia	WYPŁACANY PROCENT SUMY UBEZPIECZENIA
Pourazowe uszkodzenia całkowite	
Porażenie całkowite czterokończynowe (tetraplegia)	100%
Porażenie połowicze utrwalone	100%
Porażenie całkowite obu kończyn dolnych (paraplegia)	100%
Niedowład połowiczny znacznie utrudniający sprawność kończyn z afazją całkowitą	100%
Utrwalony zespół pozapiramidowy znacznie utrudniający sprawność ustroju i wymagający opieki osób trzecich	100%
Zaburzenia równowagi pochodzenia mózdkowego i przedsionkowego uniemożliwiające chodzenie	100%
Padaczka z zaburzeniami psychicznymi, charakteropatią, otępieniem i ekwiwalentami padaczkowymi uniemożliwiającymi jakkolwiek pracę lub wymagające nauczania indywidualnego/specjalnego	100%
Ciężkie zaburzenia psychiczne, wymagające stałej opieki osób trzecich (zmiany otępienne, utrwalone psychozy, częste i długotrwałe hospitalizacje psychiatryczne)	100%
Całkowita, obuoczna utrata wzroku	100%
Całkowita, obustronna utrata słuchu	100%
Całkowita utrata mowy. Afazja całkowita z agrafią i aleksją pomimo 12-miesięcznego leczenia logopedycznego	100%
Amputacja obu kończyn górnych/dolnych	100%
Pourazowe uszkodzenia częściowe	
Pourazowe uszkodzenia narządów wewnętrznych	
Uszkodzenie serca lub osierdzia	15%
Uszkodzenie aorty, żyły głównej oraz głównych odgałęzień	10%
Uszkodzenie żołądka	5%
Pęknięcie śledziony bez konieczności jej usunięcia	5%
Uszkodzenie przepony	5%
Uszkodzenie wątroby wymagające przeprowadzenia przeszczepu (schyłkowa niewydolność wątroby)	80%
Uszkodzenie jelita cienkiego lub grubego	10%
Uszkodzenie odbytnicy i odbytu	10%
Stłuczenie mózgu	10%
Wstrząśnienie mózgu	1%
Pourazowa utrata strukturalna lub czynnościowa	
Płuc (częściowa)	10%
Śledziony	10%
Jednej nerki	10%
Dwóch nerek	50%
Trzustki (częściowa)	15%
Wątroby (częściowa)	15%
Macicy/prącia	30%
Jądra/jajnika	15%
Dwóch jąder/dwóch jajników	40%
Ubytek kości czaszki	6%
Utrata nosa w całości (łącznie z kośćmi nosa)	30%
Utrata szczęki	40%
Utrata żuchwy	50%
Całkowita utrata wzroku w jednym oku	30%
Całkowita utrata słuchu, jednostronna	30%
Całkowita utrata jednej małżowiny	15%
Całkowita utrata obu małżowin	25%
Utrata sutka (gruczołu piersiowego) całkowita	25%

ROZDZIAŁ I. Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia	WYPŁACANY PROCENT SUMY UBEZPIECZENIA
Utrata sutka (gruczołu piersiowego) częściowa	15%
Amputacja jednej kończyny górnej powyżej łokcia	65%
Amputacja przedramienia (poniżej łokcia)	60%
Całkowita amputacja jednej ręki (dłoni)	50%
Całkowita utrata funkcji kończyny górnej	50%
Całkowita amputacja pięciu palców jednej ręki	40%
Amputacja kończyny dolnej na poziomie stawu kolanowego	60%
Amputacja podudzia (poniżej kolana)	50%
Całkowita amputacja stopy	40%
Całkowita pourazowa utrata funkcji kończyny dolnej	40%
Całkowita amputacja pięciu palców jednej stopy	25%
Utrata kończyny w barku	75%
Utrata kończyny wraz z łopatką	80%
Utrata kończyny w obrębie ramienia	65%
Utrata kończyny w obrębie przedramienia	55%
Pourazowa utrata/uszkodzenie części ciała lub całkowite zerwanie mięśni	
Utrata całego palucha	8%
Całkowita utrata palców II, III, IV i V stopy łącznie	3%
Całkowita utrata kciuka	10%
Całkowita utrata wskaziciela	8%
Całkowita utrata palców dłoni od III do V – za każdy palec	2%
Całkowite zerwanie mięśnia czworogłowego	6%
Całkowite zerwanie mięśnia dwugłowego (kończyna dolna)	4%
Całkowite zerwanie mięśnia dwugłowego i trójgłowego (kończyna górna)	3%
Całkowite zerwanie ścięgna Achillesa	6%
Rany szyte, odmrożenia lub oparzenia	
Rana cięta twarzy, szyi, przedramion i dłoni	2%
Rana szarpana (np. w wyniku pogryzienia przez psa) twarzy, szyi, przedramion i dłoni	3%
Rana cięta pozostałych części ciała, w tym skóry owłosionej głowy	1%
Rana szarpana pozostałych części ciała, w tym skóry owłosionej głowy	2%
Odmrożenia III stopnia – twarzy, szyi, przedramion i dłoni za każdy procent powierzchni ciała	2%
Odmrożenia III stopnia (bez twarzy, szyi, przedramienia i dłoni) za każdy procent powierzchni ciała	1%
Oparzenia III stopnia – twarzy, szyi, przedramion i dłoni za każdy procent powierzchni ciała	2%
Oparzenia III stopnia (bez twarzy, szyi, przedramion i dłoni) za każdy procent powierzchni ciała	1%
Złamania	
Kości pokrywy czaszki	4%
Kości twarzoczaszki – żuchwa, szczęka	6%
Kości jarzmowej	3%
Kości nosa – bez zaburzenia kształtu nosa	1%
Kości nosa – z zaburzeniem kształtu nosa mimo przeprowadzonej operacji	3%
Łopatki leczone zachowawczo	2%
Łopatki leczone operacyjnie	3%
Mostka	4%
Żebra – za każde złamane żebro	1%
Miednicy	6%
Kości obojczyka leczone zachowawczo	2%
Kości obojczyka leczone operacyjnie	4%
Kości ogonowej	2%
Kości udowej leczone zachowawczo	7%
Kości udowej leczone operacyjnie	10%
Kości strzałkowej lezonej zachowawczo	2%

ROZDZIAŁ I. Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia	WYPŁACANY PROCENT SUMY UBEZPIECZENIA
Kości strzałkowej leczone operacyjnie	4%
Kostki bocznej	2%
Kości piszczelowej, kostki przyśrodkowej	6%
Kości ramieniowej	5%
Kości promieniowej, łokciowej, kości nadgarstka	2%
Trzonów kręgosłupa, w tym złamanie kompresyjne kręgosłupa	8%
Pozostałych struktur kręgów (tj. blaszki graniczne, wyrostki poprzeczne, kolczyste, stawowe)	2%
Inne złamania kości	1%
Zwichnięcia	
Kręgosłupa bez następstw neurologicznych pod postacią porażień lub niedowładów	5%
W obrębie stawu żuchwowego	2%
Biodra	10%
Stawu kolanowego	8%
W obrębie stępu	5%
Palucha	3%
Palców stopy od II do V (za każdy palec)	2%
Stawu obojczykowo-barkowego lub obojczykowo-mostkowego	3%
Stawu ramienno-łopatkowego	4%
W obrębie stawu łokciowego	5%
Nadgarstka	3%
Stawów kciuka	3%
Stawów wskaziciela	2%
Stawów palców od III do V (za każdy palec)	1%
Skręcenia	
Kręgosłupa w odcinku szyjnym	2%
Kręgosłupa w odcinku piersiowym i/lub lędźwiowym	1%
Stawu biodrowego	3%
Stawu kolanowego bez uszkodzeń aparatu więzadłowego	3%
Stawu kolanowego z uszkodzeniem aparatu więzadłowego	4%
Stawu kolanowego z uszkodzeniem aparatu więzadłowego i przeprowadzoną operacją	5%
Stawu skokowego lub w obrębie stopy bądź w stawie skokowym i w obrębie stopy	2%
Stawu barkowego	3%
Łokcia	2%
Nadgarstka	3%
Stawów kciuka	2%
Stawów wskaziciela	1%
Stawów palców od III do V (za każdy palec)	1%
Pourazowa całkowita utrata zębów stałych (za każdy ząb)	
Siekacza lub kła	1%
Pozostałych zębów począwszy od dwóch	0,5%
Częściowa utrata siekacza lub kła	0,5%
Rozstrój zdrowia: powikłania, zachorowanie	
Całkowite zeszytywnienie stawu	10%
Staw rzekomy kości	10%
Tętniak pourazowy	10%
Zatrucie gazami lub substancjami wziewnymi	5%
Przewlekłe zapalenie kości	10%

Aneks do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń Mieszkaj z mtu24.pl (kod: I-PDir-mtu24.pl-1/23) obowiązujących od 16 stycznia 2023 r., dalej zwanych „OWU” oferowanych przez Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA

§1

1. W § 1 ust. 9 OWU dodaje się definicję o poniższej treści:
„**Działalność o charakterze biurowym** - Jednoosobowa działalność gospodarcza wykonywana osobiście, polegająca na pracy umysłowej, niewymagającej specjalistycznych/specjalnie dedykowanych do tej działalności narzędzi i wyposażenia a także nie jest związana z przyjmowaniem klientów w ubezpieczanej nieruchomości”.
2. W § 1 ust. 9 OWU pojęcie **Wyposażenie** otrzymuje nowe brzmienie:
„**Wyposażenie** - Elementy dekoracyjne, urządzenia domu/mieszkania oraz mienie należące do Ubezpiezonego, jego osób bliskich prowadzących wspólnie z nim gospodarstwo domowe. Wyposażeniem są także przedmioty służące Ubezpiezonemu do wykonywania działalności o charakterze biurowym, które nie są specjalistyczne/specjalnie dedykowane do tej działalności, oraz przedmioty znajdujące się w miejscu ubezpieczenia, należące do osób trzecich, które przebywają czasowo w miejscu ubezpieczenia na zaproszenie Ubezpiezonego oraz rzeczy czasowo znajdujące się w posiadaniu Ubezpiezonego, jeżeli zostały mu wypożyczone lub użyzione przez pracodawcę lub inną osobę prawną czy jednostkę organizacyjną. Wypożyczenie lub użyczenie musi zostać potwierdzone na piśmie przez wypożyczającego lub użyczającego. Wyposażeniem są przedmioty spełniające powyższe warunki, w tym:
 - a) meble (także wbudowane);
 - b) sprzęt zmechanizowany i sprzęt AGD;
 - c) sprzęt audiowizualny i RTV;
 - d) przedmioty użytku domowego;
 - e) zapasy gospodarstwa domowego, w tym m.in. leki, materiały opałowe, żywność;
 - f) odzież i inne przedmioty osobistego użytku;
 - g) sprzęt: fotograficzny, elektroniczny, komputerowy oraz telefony komórkowe;
 - h) nośniki danych;
 - i) instrumenty muzyczne;
 - j) sprzęt sportowy;
 - k) wózki inwalidzkie niepodlegające rejestracji oraz sprzęt medyczny i rehabilitacyjny;
 - l) produkowana seryjnie broń wszelkiego rodzaju, posiadana zgodnie z przepisami prawa;
 - m) programy komputerowe;
 - n) biżuteria, zegarki, wyroby ze złota, srebra, kamieni szlachetnych i pereł, a także platyny i pozostałych metali z grupy platynowców, gotówka.Wyposażeniem są także telefon, tablet i laptop, służące do prowadzenia przez Ubezpiezonego działalności gospodarczej objęte są ochroną w miejscu ubezpieczenia.”
3. § 5 ust. 1 OWU otrzymuje następujące brzmienie:
„Ubezpieczenie Dom i Mieszkanie nie obejmuje szkód:
 - 1) powstałych w związku z budową domu lub mieszkania;
 - 2) w wyposażeniu znajdującym się w loggiach oraz na balkonach i tarasach;
 - 3) w budynkach, urządzeniach i instalacjach przeznaczonych do rozbiórki oraz w znajdującym się w nich mieniu;

- 4) w wartościach pieniężnych, dokumentach, rękopisach, planach, znaczkach pocztowych, zbiorach archiwalnych, zbiorach numizmatycznych, antykach, dziełach sztuki lub kolekcjach;
- 5) w danych na wszelkiego rodzaju nośnikach;
- 6) w trofeach łowieckich i myśliwskich;
- 7) mieniu nabytym w celu dalszej sprzedaży;
- 8) w mieniu, które służy działalności handlowej, usługowej lub produkcyjnej; wyłączenia nie stosuje się do mienia użyczonego Ubezpieczonemu przez pracodawcę oraz telefonów, tabletów i laptopów służących Ubezpieczonemu do prowadzenia działalności gospodarczej, a także do mienia służącego Ubezpieczonemu do wykonywania działalności o charakterze biurowym (które nie stanowi specjalistycznych/specjalnie dedykowanych do tej działalności narzędzi i wyposażenia);
- 9) w sprzęcie komputerowym, audiowizualnym, RTV, fotograficznym oraz elektronicznym przechowywanym w pomieszczeniach przynależnych;
- 10) powstałych podczas montażu lub demontażu przedmiotu ubezpieczenia, prowadzenia prac konserwacyjnych lub naprawczych przedmiotu ubezpieczenia, a także powstałych w wyniku nieprawidłowego montażu lub wady produkcyjnej;
- 11) które polegają na zagrzybieniu lub przemarzaniu mienia, chyba że oddziaływanie takie było następstwem nagłego i nieprzewidzianego zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową;
- 12) powstałych w wyniku zamarzania cieczy w urządzeniach i instalacjach oraz szkód powstałych wskutek zalania będącego konsekwencją tego zamarznięcia w nieogrzewanym domu, mieszkaniu;
- 13) powstałych w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych, jeżeli przyczyną szkody był zły stan techniczny dachu lub innych elementów budynku;
- 14) powstałych na skutek pęknięcia ścian w wyniku naturalnego i samoistnego osiadania lub pracy budynku;
- 15) które powstały na skutek modyfikacji genetycznych, działania wirusów oraz bakterii albo pasożytów;
- 16) które powstały na skutek przerwy w dostawie mediów spowodowanej brakiem zapłaty bądź rozwiązaniem umowy z dostawcą mediów;
- 17) w wyposażeniu, jeśli znajduje się w miejscu postojowym;
- 18) w środkach transportu, które podlegają rejestracji;
- 19) które powstały w przedmiocie ubezpieczenia na skutek błędów oprogramowania lub działania wirusów komputerowych, ataków komputerowych, hakerskich, złośliwego oprogramowania;"

4. § 6 ust. 1 OWU otrzymuje następujące brzmienie:

- „1. ERGO Hestia w Ubezpieczeniu Domu i Mieszkanie odpowiada do wysokości:
 - 1) 10% sumy ubezpieczenia domu lub mieszkania dla kosztów poszukiwania przyczyny szkody, nie więcej jednak niż 50 000 zł;
 - 2) dla kosztów wymiany zabezpieczeń w razie utraty kluczy służących do ich otwarcia – 1000 zł;
 - 3) dla szkód powstałych na skutek przepięcia, niespowodowanego uderzeniem pioruna – 40% sumy ubezpieczenia dla poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia;
 - 4) za mienie przechowywane w pomieszczeniach przynależnych – 30% sumy ubezpieczenia dla poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia w ubezpieczeniu wyposażenia od ognia i zdarzeń losowych, z zastrzeżeniem § 4 ust. 3
 - 5) za gotówkę 5% sumy ubezpieczenia wyposażenia, nie więcej jednak niż 5000 zł;
 - 6) za biżuterię, wyroby ze złota, srebra, kamieni szlachetnych i pereł, a także z platyny i pozostałych metali z grupy platynowców – 40% sumy ubezpieczenia wyposażenia;
2. W granicach poszczególnych sum ubezpieczenia, jeżeli ERGO Hestia zgodnie z umową ubezpieczenia ponosi odpowiedzialność za powstałą szkodę dla poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia, odszkodowanie obejmuje również:
 - 1) koszty powołania rzeczoznawców w celu ustalenia wysokości lub okoliczności powstania szkody – jeżeli ERGO Hestia wyraziła pisemną zgodę na ich powołanie;
 - 2) koszty usunięcia pozostałości po szkodzie – w granicach do 10% rozmiaru szkód.”

5. § 7 ust. 1 OWU otrzymuje następujące brzmienie:

„Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym obejmuje odpowiedzialność cywilną za szkody wyrządzone osobom trzecim przez osoby objęte ochroną ubezpieczeniową, będące następstwem wypadków, które miały miejsce w okresie ubezpieczenia. Klient dokonuje wyboru wariantów ubezpieczenia, różniących się wysokością sumy gwarancyjnej, spośród opisanych w poniższej tabeli.

Osoby objęte ochroną ubezpieczeniową	1) Ubezpieczony 2) Niepełnoletnie dzieci Ubezpieczonego 3) Osoby bliskie Ubezpieczonego, w tym pełnoletnie dzieci, wspólnie z nim zamieszkujące
Zakres ubezpieczenia	1) Szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone w związku z użytkowaniem lub posiadaniem domu lub mieszkania (w tym wynajmowanego) 2) Szkody w mieniu lub na osobie powstałe wskutek zalania niezależnie od winy Ubezpieczonego (w tym w wynajmowanym domu lub mieszkaniu) 3) Szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone w związku z posiadaniem lub użytkowaniem mienia, w tym mienia, z którego osoby objęte ochroną ubezpieczeniową korzystały na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użyczenia, leasingu lub innego pokrewnego stosunku prawnego 4) Szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone w związku z opieką nad niepełnoletnimi dziećmi 5) Szkody w mieniu lub na osobie wynikające z uprawiania sportów rekreacyjnych, sportów podwyższonego ryzyka, użytkowania sprzętu pływającego 6) Szkody w mieniu lub na osobie powstałe w związku z posiadaniem zwierząt domowych (w tym będących pod opieką Ubezpieczonego) 7) Pozostałe szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone osobom trzecim w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego
Suma gwarancyjna	W zależności od wybranego wariantu Ubezpieczenia: 1) 50 000 zł lub, 2) 100 000 zł lub, 3) 200 000 zł lub 4) 500 000 zł.
Zakres terytorialny	Cały świat.”

6. § 8 ust. 1 OWU otrzymuje następujące brzmienie:

„1. Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym nie obejmuje szkód:

- 1) za które Ubezpieczony lub osoby objęte ochroną ubezpieczeniową są odpowiedzialne w wyniku umownego przejęcia odpowiedzialności cywilnej osoby trzeciej albo rozszerzenia zakresu własnej odpowiedzialności cywilnej, wynikającej z powszechnie obowiązujących przepisów;
- 2) wyrządzonych osobom bliskim wobec osób objętych ochroną ubezpieczeniową;
- 3) wyrządzonych pomiędzy Ubezpieczonym a osobami objętymi ochroną ubezpieczeniową;
- 4) objętych obowiązkowymi ubezpieczeniami odpowiedzialności cywilnej;
- 5) które wynikają z prowadzenia działalności gospodarczej lub wykonywania zawodu, w tym czynności związanych z odbywaniem praktyk lub staży;
- 6) wynikających z roszczeń o wykonanie lub należyte wykonanie zobowiązania, roszczeń o zwrot kosztów poniesionych w celu wykonania lub należytego wykonania zobowiązania, z roszczeń i kosztów związanych z zastępczym wykonaniem zobowiązania;
- 7) w postaci czystych strat finansowych.

2. Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym ponadto nie obejmuje szkód powstałych:
 - 1) w wyniku uprawiania sportów ekstremalnych;
 - 2) w wyniku uprawiania przez osoby objęte ochroną ubezpieczeniową dyscyplin innych niż wymienione w definicji sportów rekreacyjnych lub sportów podwyższonego ryzyka;
 - 3) w związku z posiadaniem lub użytkowaniem pojazdów mechanicznych, statków powietrznych lub sprzętu latającego;
 - 4) we wszelkich jednostkach pływających lub sprzęcie pływającym, z wyjątkiem desek do uprawiania wszystkich odmian surfing, kajaków, rowerów wodnych i łodzi wiosłowych;
 - 5) w związku z naruszeniem praw autorskich oraz praw pokrewnych, patentów, znaków towarowych lub nazw fabrycznych;
 - 6) w wartościach pieniężnych, gotówce, dokumentach, rękopisach, planach, znaczkach pocztowych, zbiorach archiwalnych, zbiorach numizmatycznych, antykach, dziełach sztuki lub kolekcjach;
 - 7) bezpośrednio lub pośrednio w związku z wydobywaniem, przetwarzaniem, produkcją, dystrybucją, przechowywaniem azbestu lub produktów go zawierających;
 - 8) w związku z prowadzeniem budowy w domach, mieszkaniach oraz budynkach gospodarczych, jeżeli na prowadzenie tych prac wymagane było uzyskanie pozwolenia na budowę;
 - 9) wskutek powolnego, systematycznego (to znaczy regularnego i powtarzalnego) działania hałasu, wibracji lub wody;
 - 10) wskutek powolnego, systematycznego (to znaczy regularnego i powtarzalnego) oddziaływania substancji zanieczyszczających.”

7. § 12 ust. 1 OWU otrzymuje następujące brzmienie:
 - „1. Ubezpieczenia Assistance nie obejmują:
 - 1) kosztów materiałów i części niezbędnych do wykonania usługi lub naprawy;
 - 2) kosztów związanych z eksploatacją lokalu zastępczego (opłaty za czynsz, media, telefon);
 - 3) awarii w sprzęcie objętym gwarancją lub odpowiedzialnością sprzedawcy na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów;
 - 4) naprawy sprzętu AGD lub RTV o wartości poniżej 200 zł lub starszego niż 5-letni;
 - 5) szkód spowodowanych koniecznością uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, obsługą bieżącą i okresową, dostawą i montażem akcesoriów oraz brakiem środków niezbędnych do obsługi urządzenia;
 - 6) kosztów usług, które Ubezpieczony lub inna osoba uprawniona do świadczenia poniosła samodzielnie, chyba że te koszty zostały wcześniej uzgodnione z Centrum Alarmowym.
 2. Odpowiedzialność ERGO Hestii w Home Assistance nie obejmuje także:
 - 1) usług związanych z konserwacją urządzeń technicznych, wyposażenia, rzeczy osobistych lub elementów wykończenia;
 - 2) szkód powstałych w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do których naprawy zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku.
 3. Odpowiedzialność ERGO Hestii w ramach Medical Assistance jest wyłączona, jeżeli konieczność interwencji medycznej lub hospitalizacji wiąże się z:
 - 1) rekonwalescencją rozpoczętą przed datą zawarcia umowy ubezpieczenia lub schorzeniami w trakcie leczenia, na które chory zapadł przed datą zawarcia umowy ubezpieczenia i które do tej daty nie zostały wyleczone;
 - 2) nagłym pogorszeniem stanu zdrowia lub komplikacjami powstałymi w związku z leczeniem następstw choroby przewlekłej.”

8. § 15 ust. 2 OWU otrzymuje następujące brzmienie:
 - „2. ERGO Hestia odpowiada za szkody będące skutkiem stłuczenia lub pęknięcia ubezpieczonych przedmiotów znajdujących się w miejscu ubezpieczenia.”

9. §17 OWU otrzymuje następujące brzmienie:

„1. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności za szkody:

- 1) wyrządzone umyślnie przez Ubezpieczonego lub przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 2) wyrządzone przez Ubezpieczonego wskutek rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 3) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, stanu klęski żywiołowej, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów oraz aktów terroryzmu i sabotażu, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
 - 4) powstałe wskutek działania energii jądrowej (atomowej) lub skażenia radioaktywnego, promieni laserowych lub maserowych oraz pola magnetycznego lub elektromagnetycznego, promieniowania jonizacyjnego, działania broni biologicznej, chemicznej oraz wskutek skażenia chemicznego lub biologicznego;
 - 5) w mieniu, w którego posiadanie Ubezpieczony lub jego osoby bliskie weszły w wyniku przestępstwa.
 - 6) powstałe wskutek osunięcia się ziemi, zapadania się ziemi, trzęsienia ziemi, upadku drzewa lub masztu – w następstwie działalności ludzkiej;
 - 7) powstałe wskutek systematycznego (to znaczy regularnego i powtarzalnego) działania hałasu, wibracji, dymu, temperatury, wody lub czynników atmosferycznych;
 - 8) wyrządzone przez Ubezpieczonego w stanie po spożyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości, pod wpływem narkotyków lub innych środków odurzających, lub leków o podobnym działaniu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody.
2. Wyłączenia wskazane w ust. 1 pkt 2) oraz w pkt 6) – 7) nie dotyczą Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym.
3. Wyłączenie wskazane w ust. 1 pkt 1) – 2) nie dotyczy Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków.

10. § 19 ust. 1 OWU otrzymuje następujące brzmienie:

„1. Obowiązujące sumy ubezpieczenia określa poniższa tabela:

RODZAJ UBEZPIECZENIA	SUMA UBEZPIECZENIA/SUMA GWARANCYJNA
Ubezpieczenie Mienia o Ognia i Zdarzeń Losowych	Sposób ustalenia sumy ubezpieczenia opisany jest w § 20
Ubezpieczenie Mienia od Kradzieży	Sposób ustalenia sumy ubezpieczenia opisany jest w § 20
Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym	W zależności od wybranego wariantu Ubezpieczenia: 1) 50 000 zł lub, 2) 100 000 zł lub, 3) 200 000 zł lub 4) 500 000 zł.
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	W zależności od wybranego wariantu Ubezpieczenia: 1) 30 000 zł lub, 2) 50 000 zł
Home Assistance	15 000 zł
Medical Assistance	5 000 zł

Oszklenia od przypadkowych uszkodzeń	W zależności od wybranego wariantu Ubezpieczenia:
	1) 1 000 zł
	2) 3 000 zł
	3) 5 000 zł
	4) 10 000 zł”

11. W § 21 ust. 1 OWU dodaje się punkt 7 o poniższej treści:

- „7) w przypadku braku możliwości pozostawienia miejsca zdarzenia bez zmian do czasu oględzin przez ERGO Hestię, wykonać dokumentację zdjęciową miejsca zdarzenia oraz mienia, które uległo zniszczeniu lub uszkodzeniu.”

§ 2

1. Pozostałe postanowienia OWU nie ulegają zmianie.
2. Niniejszy aneks stanowi integralną część **Ogólnych Warunków Ubezpieczeń Mieszkaj z mtu24.pl (kod: I-MDir-mtu24.pl-01/23)** i obowiązuje od dnia 01.07.2024 r.

Aneks nr 2 do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń Mieszkaj z mtu24.pl (kod: I-MDir-mtu24.pl-01/23) obowiązujących od 16 stycznia 2023 r., dalej zwanych „OWU” oferowanych przez Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA

§ 1

Niniejszym Aneksem wprowadza się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń Mieszkaj z mtu24.pl I-MDir-mtu24.pl-01/23 (dalej: „OWU”) zmiany wskazane poniżej:

1) § 1 ust. 2 i ust. 3 OWU otrzymują następujące brzmienie:

„2. Kto jest administratorem Pani/Pana danych osobowych?

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA (dalej: ERGO Hestia)

Adres do korespondencji: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot

Adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-58185-26619-SWDBT-23

Numer telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55

3. Kto jest inspektorem ochrony danych?

Administrator danych osobowych wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym może się Pani/Pan kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

Dane kontaktowe inspektora ochrony danych.

Adres do korespondencji: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot

Adres email: iod@ergohestia.pl

Adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-58185-26619-SWDBT-23 .”

2) § 4 ust. 2 OWU otrzymuje następujące brzmienie:

„ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 5 i § 12. Od daty zawarcia umowy ubezpieczenia do upływu 30 dni od tej daty, ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje skutków powodzi (karencja). Okres karencji uwzględniony zostaje przy wyliczeniu wysokości składki ubezpieczeniowej. Karencja nie występuje w przypadku nieprzerwanej kontynuacji ubezpieczenia obejmującego powódź w kolejnych umowach ubezpieczenia zawartych z ERGO Hestią.”

3) W § 27 ust. 2 OWU dodaje się pkt 6 i 7 w następującym brzmieniu:

„6) elektronicznie, na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23, lub

7) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot.”

4) W § 38 ust. 4 OWU dodaje się pkt 6 w następującym brzmieniu:

„6) elektronicznie, na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23 .”

5) W § 39 ust. 1 OWU dodaje się pkt 5 w następującym brzmieniu:

„5) elektronicznie, na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23 .”

6) § 39 ust. 3 OWU otrzymuje następujące brzmienie:

„3) Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub pocztą elektroniczną – na wniosek osoby, która zgłasza reklamację.”

7) § 40 OWU otrzymuje następujące brzmienie:

„1. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a Ubezpieczycielem mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.”

8) § 41 ust. 1 otrzymuje następujące brzmienie:

„Zawiadomienia i oświadczenia Klienta i ERGO Hestii powinny być składane na piśmie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot, z zastrzeżeniem ust. 3”.

9) W § 41 ust. 3 pkt 1 OWU dodaje się lit. e w następującym brzmieniu:

„e) elektronicznie, na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23 .”

§ 2

1. Pozostałe postanowienia OWU nie ulegają zmianie.
2. Postanowienia zawarte w niniejszym Aneksie obowiązują i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia, zawieranych od dnia 01.04.2025 r.

Prezes Zarządu



Artur Borowiński

**Wiceprezes Zarządu
ds. Ubezpieczeń
Korporacyjnych**



Adam Roman



Ubezpieczenia komunikacyjne



1

Ubezpieczenia na miarę potrzeb

Umożliwiamy indywidualną konfigurację zakresu ubezpieczenia

2

Dostęp z domu

Możesz ubezpieczyć się w prosty sposób – nie ruszając się z domu

3

Polisaonline

Udostępniamy portal do samodzielnego zarządzania polisami

4

Zaufanie największych na rynku

Chronimy spółki kluczowe dla polskiej gospodarki

5

Ponad 30 lat doświadczenia

Przewidujemy sytuacje, które mogą zdarzyć się naszym Klientom

6

Najwyższa jakość likwidacji szkód

Likwidujemy szkody zgodnie z przejrzystą procedurą

7

Zarządzanie skargami

Słuchamy naszych Klientów i prowadzimy analizę skarg i reklamacji

8

Rzecznik Klienta ERGO Hestii

Nawiązujemy relacje z Klientami, badamy problemy i szukamy rozwiązań

Dlaczego Ubezpieczenie komunikacyjne w mtu24.pl to dobry wybór?

- oferta jest dopasowana do potrzeb najbardziej wymagających klientów
- elastyczny wybór ubezpieczeń dodatkowych
- szeroki zakres świadczeń Assistance

Co ubezpieczasz?

- pojazd
- wyposażenie pojazdu
- szyby
- opony
- odpowiedzialność cywilną w związku z posiadaniem pojazdu (OC posiadacza pojazdu)
- zdrowie i życie kierowcy i pasażerów

Od czego się ubezpieczasz?



Od Odpowiedzialności Cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC posiadacza pojazdu)

Ubezpieczenie obejmuje skutki finansowe szkód w mieniu lub na osobie wyrządzonych przez kierowcę pojazdu.

W przypadku uczestnictwa w kolizji spowodowanej przez inną osobę, szkodę możesz zgłosić bezpośrednio w ERGO Hestii, bez konieczności kontaktowania się z ubezpieczycielem sprawcy (tzw. **Bezpośrednia Likwidacja Szkód**).



Od utraty, zniszczenia, uszkodzenia lub kradzieży pojazdu (Autocasco – AC)

W zależności od wybranego przez Ciebie wariantu ubezpieczenie obejmuje:

- zderzenie się pojazdów
- uszkodzenie pojazdu, np. na skutek uderzenia w słupek na parkingu, w krawężnik lub wjechania w dziurę
- uszkodzenie pojazdu przez zwierzęta
- pożar, wybuch, zatopienie pojazdu
- uszkodzenie pojazdu w wyniku wandalizmu
- uszkodzenie pojazdu przez przewożony sprzęt sportowy
- kradzież części lub całego pojazdu



Od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy, Pasażerów

Ubezpieczenie obejmuje:

- uszczerbek na zdrowiu, np. złamanie ręki, skręcenie stawu, utratę wzroku
- leczenie w szpitalu, badania, zabiegi ambulatoryjne i operacyjne
- śmierć kierowcy lub pasażerów pojazdu

Ochrona również podczas **wsiadania, wysiadania** z pojazdu lub w trakcie bieżącej obsługi, np. **przy tankowaniu paliwa, myciu i czyszczeniu pojazdu**.



Assistance

Ubezpieczenie obejmuje:

- pomoc po wypadku lub stłuczce – zorganizujemy holowanie pojazdu
- pomoc w sytuacji awarii i unieruchomienia pojazdu – jeżeli samochód się zepsuje na drodze, zorganizujemy jego naprawę na miejscu unieruchomienia (pokrywamy koszty naprawy, bez kosztów części)
- dowóz paliwa – jeżeli w pojeździe zabraknie paliwa, zorganizujemy dostarczenie paliwa do miejsca, w którym jest pojazd (pokrywamy koszt usługi, koszt paliwa pokrywa Klient)
- samochód zastępczy – po wypadku lub kradzieży samochodu zorganizujemy i pokryjemy koszty samochodu zastępczego

Poniższa tabela informuje, które z postanowień zawartych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń (OWU) regulują zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Nazwa ubezpieczenia	Numer zapisu	
	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń:	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia:
Wspólne dla wszystkich ubezpieczeń		§ 17, § 18, § 19, § 24, § 25 ust. 1, § 26 ust. 3, § 47
Autocasco	§ 4 ust. 1–2, § 28	§ 4 ust. 3, § 5, § 29 ust. 3–6, § 30 ust. 2, § 31, § 32, § 33 ust. 3, § 34, § 35 ust. 1–2, § 35 ust. 4
Assistance	§ 8 ust. 1	§ 8 ust. 1, § 10
Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków	§ 6 ust. 1–2, § 37 ust. 1, § 37 ust. 6–7	§ 7, § 37 ust. 3–4, § 37 ust. 6, § 38 ust. 2, § 39 ust. 2
Ubezpieczenie Szyb	§ 11 ust. 1, § 12 ust. 3	§ 12 ust. 4–5, § 13
Ubezpieczenie Opon	§ 14 ust. 1	§ 14 ust. 5–6
Zielona karta	§15, §16	



Ogólne Warunki Ubezpieczeń komunikacyjnych mtu24.pl

I-KDir-mtu24.pl-01/25

Spis treści

Postanowienia ogólne	7
I. Rodzaje ubezpieczeń	14
II. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii	14
 Ubezpieczenie Auto Casco	14
Ubezpieczenie AC Mini oraz AC Uszkodzenie i Kradzież	14
Ubezpieczenie AC Kradzież oraz AC Żywioty	15
 Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	16
 Ubezpieczenie Assistance	17
 Ubezpieczenie Szyb	19
 Ubezpieczenie Opon	20
Zielona karta	??
Wyłączenia Generalne	22
III. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne	22
IV. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego	23
Ubezpieczenie Auto Casco	24
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	24
Regres ubezpieczeniowy	24
V. Zgłoszenie szkody oraz ustalenie rozmiaru i wysokości szkody	25
Zgłoszenie Szkody	25
Ogólne zasady ustalania wysokości świadczenia	25
Ustalanie wysokości świadczenia z Auto Casco	25
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	29
VI. Składka ubezpieczeniowa	30
VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia	31
VIII. Postanowienia końcowe i klauzula sankcyjna	32
Załącznik	34

Postanowienia ogólne

§ 1

1. W niniejszym dokumencie Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. z siedzibą w Sopocie (dalej: „ERGO Hestia”) opisało warunki, na jakich Klient i ERGO Hestia zawierają umowę ubezpieczenia. Dokument wiąże również ubezpieczane osoby, jeżeli nie są one stroną umowy ubezpieczenia (Klientem).
2. Kto jest administratorem Pani/Pana danych osobowych?
 Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA (dalej: ERGO Hestia)
 Adres do korespondencji: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot
 Numer telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55
 Adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23
3. Kto jest inspektorem ochrony danych?
 Administrator danych osobowych wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym może się Pani/Pan kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
 Dane kontaktowe inspektora ochrony danych:
 Adres do korespondencji: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot
 Adres email: iod@ergohestia.pl
 Adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23
4. W jakich celach są przetwarzane Pani/Pana dane osobowe? Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane w następujących celach:
 - 1) zawarcia i wykonania umowy, przedstawienia oferty ubezpieczeniowej – w celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej stosowane jest profilowanie. Decyzje związane z profilowaniem będą podejmowane na podstawie danych zebranych w procesie tworzenia oferty ubezpieczenia i zawarcia umowy, informacji uzyskanych za pośrednictwem Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego Bazy Danych Ubezpieczeniowych Centralnej Ewidencji Pojazdów, Centralnej Ewidencji Kierowców, Głównego Urzędu Statystycznego, Date Wise, CatNet, Aon Benfield, Google Maps, OpenStreetMap, Biura Informacji Kredytowej i/lub Krajowego Rejestru Długów (w przypadku udzielenia odrębnej zgody). Pozyskiwane dane z baz wskazanych powyżej będą adekwatne do oceny danego ryzyka.
 Dla przykładu, im więcej szkód miało miejsce w historii ubezpieczenia, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa. W przypadku zgłoszenia szkody w celu ustalenia ścieżki likwidacyjnej stosowane jest profilowanie. Decyzje o wyborze ścieżki likwidacyjnej będą podejmowane na podstawie danych zebranych w trakcie procesu zgłoszenia szkody oraz danych szkodowych zawartych w bazach administratora danych osobowych. Dla przykładu, jeżeli w ostatnim roku nie zgłoszono szkody z danej polisy, istnieje prawdopodobieństwo, że szkoda zostanie zlikwidowana w sposób uproszczony, a zatem bez konieczności przeprowadzenia oględzin pojazdu lub mienia przez przedstawiciela ERGO Hestii;
 - 2) oceny ryzyka ubezpieczeniowego w sposób zautomatyzowany, w tym profilowanie – w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia w modelu direct, tj. online oraz w przypadku automatycznego wznowienia OC w celu oceny ryzyka będziemy stosować profilowanie w celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej.
 W przypadku automatycznego wznowienia OC decyzje związane z profilowaniem będą podejmowane na podstawie automatycznej oceny danych wynikających z poprzedniej umowy ubezpieczenia. Danymi istotnie wpływającymi na ryzyko ubezpieczeniowe jest liczba powstałych szkód.
 Im więcej szkód miało miejsce, tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa. Decyzje będą oparte o profilowanie, tj. automatyczną ocenę ryzyka ubezpieczeniowego zawarcia z Panią/ Panem umowy ubezpieczenia. W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji ma Pani/Pan prawo do otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, do jej zakwestionowania, do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji człowieka (tj. przeanalizowania danych i podjęcia decyzji przez człowieka).

W celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem aplikacji Yanosik stosowane jest profilowanie i są podejmowane automatyczne decyzje, związane z oceną bezpieczeństwa jazdy samochodem. Decyzje będą podejmowane na podstawie oceny stylu jazdy samochodem, monitorowanego za pośrednictwem wskazanej aplikacji. Dla przykładu, im więcej szkód miało miejsce w historii ubezpieczenia lub im większa jest dynamika jazdy osoby, której dane są przetwarzane, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa;

- 3) weryfikacji i zapewnienia poprawności danych identyfikacyjnych w procesie zawarcia oraz wykonania umowy ubezpieczenia, w przypadku:
 - a. ubezpieczenia pojazdów: dane pozyskiwane z Centralnej Ewidencji Pojazdów i Centralnej Ewidencji Kierowców, obejmują: dane pojazdu, jego właścicieli i posiadaczy w zakresie:
 - dla osób fizycznych: numer PESEL lub numer dokumentu (w przypadku obcokrajowców), imię, nazwisko, adres, dane dotyczące uprawnienia do kierowania pojazdem – dane o naruszeniach przepisów o ruchu drogowym,
 - dla osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą: nazwa, REGON, adres rejestrowy siedziby działalności.
 - b. danych osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą: dane mogą być pozyskiwane z Głównego Urzędu Statystycznego, Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej oraz z Krajowego Rejestru Sądowego w zakresie: nazwa, NIP, REGON, PKD, adres rejestrowy siedziby działalności, forma prowadzonej działalności i daty jej rozpoczęcia;
 - 4) reasekuracji ryzyk;
 - 5) dochodzenia roszczeń – w uzasadnionych przypadkach w odniesieniu do wymaganych wierzytelności wynikających z umów ubezpieczenia ERGO Hestia po bezskutecznym procesie ich dochodzenia podejmuje decyzje o dokonaniu przeniesienia innemu podmiotowi;
 - 6) marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora – w przypadku marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych będziemy stosować profilowanie;
 - 7) przeciwdziałania przestępstwom ubezpieczeniowym – w zakresie niezbędnym do przeciwdziałania nadużyciom oraz wykorzystywaniu działalności ERGO Hestii dla celów przestępczych;
 - 8) rozpatrzenia zgłoszonych reklamacji i odwołań dotyczących usług świadczonych przez ERGO Hestię, a także wniosków i zapytań skierowanych do ERGO Hestii;
 - 9) wypełnienia obowiązków ciążących na administratorze w związku z sankcjami wprowadzanymi stosownymi regulacjami Organizacji Narodów Zjednoczonych, Unii Europejskiej lub Stanów Zjednoczonych Ameryki;
 - 10) wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną (w przypadku jej zawarcia stosowne zapisy znajdują się w regulaminie usługi);
 - 11) związanych z obsługą klientów i interesantów za pośrednictwem infolinii – Pani/Pana dane osobowe mogą być przetwarzane w postaci nagrania rozmowy;
 - 12) zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia w przypadku, gdy administrator stosuje monitoring wizyjny;
 - 13) analitycznych i statystycznych.
5. Jaka jest podstawa prawna przetwarzania Pani/Pana danych osobowych? Podstawy prawne przetwarzania danych:
- 1) niezbędność do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia, objęcia ochroną ubezpieczeniową i wykonywania umowy;
 - 2) prawnie uzasadnione interesy administratora danych – to m.in. marketing bezpośredni usług własnych, dochodzenie roszczeń, przeciwdziałanie i ściganie przestępstw popełnionych na szkodę zakładu ubezpieczeń, zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego związanego z zawarciem umowy ubezpieczenia, ochrona mienia;
 - 3) wypełnienie obowiązków prawnych administratora danych (wynikających z przepisów prawa krajowego i międzynarodowego, w tym prawa Unii Europejskiej) – przetwarzanie w celu wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa to m.in. przetwarzanie na podstawie przepisów o rachunkowości, rozpatrywaniu reklamacji związanych z raportowaniem do organów władzy publicznej, w tym organów nadzorczych oraz do innych podmiotów, do których ERGO Hestia jest zobowiązana raportować;

- 4) uzasadniony interes strony trzeciej, to jest podmiotu dominującego w grupie kapitałowej Munich Re (do której należy administrator), jako podmiotu bezpośrednio zobowiązanego do stosowania sankcji Stanów Zjednoczonych Ameryki oraz zapewnienia ich przestrzegania przez podmioty powiązane;
 - 5) zgoda w przypadku jej dobrowolnego wyrażenia.
6. Do jakich odbiorców przekazywane będą Pani/Pana dane osobowe? Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane:
- 1) podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie ERGO Hestii, m.in. dostawcom usług IT (w tym m.in. dostawcom usług chmury obliczeniowej), podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, świadczenia usług archiwizacyjnych, przeprowadzającym postępowanie likwidacyjne świadczeń ubezpieczeniowych, agentom ubezpieczeniowym – ww. podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z ERGO Hestią i wyłącznie zgodnie z jej poleceniami,
 - 2) zakładom reasekuracji,
 - 3) placówkom medycznym,
 - 4) innym zakładom ubezpieczeń w przypadku udzielenia odrębnej zgody,
 - 5) innym podmiotom w przypadku udzielenia odrębnej zgody,
 - 6) innym administratorom w przypadku prawnie uzasadnionych interesów administratora danych.
- W przypadku wyrażenia zgody Pani/Pana dane mogą być przekazane innym zakładom ubezpieczeń w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego oraz podmiotom z grupy kapitałowej ERGO Hestia w celu marketingu bezpośredniego ich produktów i usług.

Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

Administrator przekaze Pani/Pana dane osobowe poza Europejski Obszar Gospodarczy (dalej EOG) tylko wtedy, gdy będzie to konieczne oraz zapewni odpowiedni stopień ich ochrony. Dane będą przekazywane do państwa trzeciego, w stosunku do którego na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzono odpowiedni stopień ochrony danych lub z wykorzystaniem typowych klauzul umownych zatwierdzonych przez Komisję Europejską. Odbiorcami danych w państwach trzecich mogą być organy państwowe wyznaczone prawnie do gromadzenia danych o zdarzeniu lub prowadzące postępowanie związane ze zgłoszonym zdarzeniem na terenie tego państwa lub podmioty świadczące na terenie tego państwa usługi assistance lub inne usługi w celu pomocy osobie poszkodowanej lub ograniczenia skutków szkody. Przekazanie danych będzie miało miejsce wyłącznie pod warunkiem, że będzie to niezbędne do wykonania umowy między osobą, której dane dotyczą, a administratorem, wykonania umowy zawartej w interesie osoby, której dane dotyczą (pomiędzy administratorem, a inną osobą fizyczną lub prawną), ustalenia, dochodzenia lub ochrony roszczeń. Z zachowaniem zasad ochrony danych opisanych powyżej Administrator może zlecać wykonanie określonych usług bądź zadań informatycznych usługodawcom mającym siedzibę poza EOG. Może Pani/Pan zażądać dalszych informacji o sposobach uzyskania kopii zabezpieczeń lub o miejscu ich udostępnienia.

7. Jakie są Pani/Pana prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych?
- 1) prawo do wycofania zgody – w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest zgoda, ma Pani/Pan prawo wycofania zgody. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem,
 - 2) prawo dostępu do danych osobowych (informacji o przetwarzanych danych, kopii danych) oraz prawo żądania ich sprostowania (poprawiania), ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania,
 - 3) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – ma Pani/Pan prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych w takim zakresie, w jakim te dane osobowe są przetwarzane na podstawie uzasadnionych interesów administratora.
- W szczególności przysługuje Pani/Panu prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania,
- 4) prawo do przenoszenia danych osobowych – ma Pani/Pan także prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora Pani/Pana danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz prawo przesłania do innego administratora,
 - 5) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych,
 - 6) w przypadku zautomatyzowanego podejmowania decyzji ma Pani/Pan prawo do otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, do jej zakwestionowania – do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji człowieka (tj. przeanalizowania danych i podjęcia decyzji przez człowieka).

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych. Dane kontaktowe wskazane są wyżej w pkt. 1)–2).

8. Inne informacje

Przez jaki okres będą przechowywane Pani/Pana dane osobowe?

W przypadku, gdy doszło do zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową, dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia. Jeśli nie doszło do zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową, dane osobowe będą przechowywane do czasu przedawnienia roszczeń z tego tytułu. W przypadku udzielenia stosownej zgody dane osobowe będą wykorzystywane do celów określonych w tej zgodzie (np. w celach marketingowych), do momentu jej wycofania. Dane będą przetwarzane dla celów analitycznych i statystycznych przez okres 12 lat od dnia rozwiązania umowy ubezpieczenia.

Informacja o wymogu podania danych

Podanie danych osobowych w związku z zawieraniem umowy jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia oraz do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy ubezpieczenia, przedstawienie oferty, przeprowadzenie postępowania likwidacyjnego.

W przypadku, gdy podanie danych osobowych jest konieczne do rozpatrzenia reklamacji – niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości rozpatrzenia reklamacji.

Podanie danych osobowych w celach marketingowych jest dobrowolne.

9. Pojęcia użyte w niniejszym dokumencie przyjmują znaczenie zgodne z poniższymi definicjami:

POJĘCIE	CO OZNACZA?
ASO	autoryzowany serwis obsługi pojazdów danej marki
Awaria	wadliwe funkcjonowanie pojazdu spowodowane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi, elektronicznymi lub hydraulicznymi, uniemożliwiające poruszanie się pojazdem, z wyłączeniem konieczności uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów
Błąd medyczny	działanie lub zaniechanie działania lekarza w sferze diagnozy i terapii, niezgodną z nauką medyczną w zakresie dla lekarza dostępnym
Centrum Alarmowe	organizator usługi assistance w imieniu ERGO Hestii
Części alternatywne	części, których producent zaświadcza, że są one tej samej jakości, co oryginalne komponenty dla danego typu pojazdów
Części oryginalne	części produkowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta pojazdu danej marki, których producent zaświadcza, że zostały wyprodukowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi producenta pojazdu i są tej samej jakości co części stosowane do montażu pojazdu przez jego producenta, dostępne w ofercie dostawców niezależnych od producenta pojazdu. Za części oryginalne uważa się również części zamienne produkowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta pojazdu danej marki, rekomendowane przez producenta tego pojazdu i dystrybuowane w autoryzowanych przez producenta pojazdu punktach sprzedaży
Czyn popełniony umyślnie	czyn powstały na skutek niezachowania ostrożności wymaganej w danych okolicznościach, mimo że możliwość popełnienia tego czynu sprawca przewidywał albo mógł przewidzieć
Dokumenty pojazdu	dowód rejestracyjny, karta pojazdu (o ile została wydana), świadectwo dopuszczenia pojazdu do ruchu, pozwolenie czasowe wydane przez właściwy organ dokonujący rejestracji
Klient	osoba fizyczna, zawierająca umowę ubezpieczenia (Ubezpieczający)
Nieszczęśliwy wypadek	nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w wyniku którego Ubezpieczony – niezależnie od swojej woli – doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł
Okres eksploatacji pojazdu	okres liczony od daty pierwszej rejestracji pojazdu dokonanej w roku jego produkcji; jeżeli data pierwszej rejestracji nie jest znana lub pierwsza rejestracja nastąpiła po roku produkcji, wówczas okres eksploatacji liczony jest od 31 grudnia roku produkcji pojazdu: a) do pierwszego dnia okresu ubezpieczenia – dla zawarcia umowy ubezpieczenia; tak ustalony okres eksploatacji obowiązuje przez cały okres ubezpieczenia; b) do dnia powstania szkody – dla ustalenia wysokości odszkodowania

Osoba uprawniona	osoba wskazana przez Ubezpieczonego lub osoba określona w paragrafie § 39 w niniejszym dokumencie, uprawniona do odbioru świadczenia z tytułu śmierci Ubezpieczonego
Osoby bliskie	małżonek, osoba pozostająca w związku partnerskim, rodzeństwo, wstępni, zstępni, teściowie, zięciowie i synowie, szwagrowie i szwagierki, ojczym, macocha, pasierbowie, przysposobieni i przysposabiający
Osoby trzecie	wszystkie podmioty pozostające poza stosunkiem ubezpieczenia wynikającym z umowy ubezpieczenia zawartej z ERGO Hestii na podstawie niniejszego dokumentu
Pojazd	pojazd zarejestrowany na terytorium Polski jako osobowy, ciężarowy lub ciężarowo-osobowy, terenowy – o ładowności do 850 kg;
Pojazd nielegalnie wprowadzony na terytorium Polski	Pojazd: a) niedostarczony do miejsca odprawy celnej lub niezgłoszony do tej odprawy; b) wprowadzony na terytorium Polski bez zachowania obowiązku podania w zgłoszeniu celnym prawdziwych informacji o pojeździe lub o wcześniejszych właścicielach
Pojazd zastępczy	pojazd należący do podmiotu zajmującego się w zakresie prowadzonej działalności wypożyczaniem pojazdów: a) samochód osobowy segmentu B – dla ubezpieczonych pojazdów z segmentów A, B, C, albo b) samochód osobowy segmentu C dla ubezpieczonych pojazdów z segmentu D, albo c) samochód osobowy segmentu D – dla ubezpieczonych pojazdów z segmentu powyżej D
Przedstawiciel ERGO Hestii	Agent działający na rzecz ERGO Hestii, osoba fizyczna, przy pomocy której Agent wykonuje czynności agencyjne lub pracownik ERGO Hestii
Przestępstwo	czyn człowieka zabroniony przez ustawę obowiązującą w czasie jego popełnienia pod groźbą kary, jako zbrodnia lub występki, bezprawny, zawiniony i społecznie szkodliwy w stopniu wyższym niż znikomy
Przywłaszczenie	włączenie cudzej rzeczy lub cudzego prawa do swojego majątku, które już uprzednio znajdowały się w posiadaniu przywłaszczającego
Punkt obsługi	zakład naprawczy lub autoryzowana stacja obsługi pojazdów danej marki. W Ubezpieczeniu Szyb za punkt obsługi uważa się zakład naprawczy wskazany przez ERGO Hestię. W ubezpieczeniu Opon za punkt obsługi uważa się zakład wulkanizacyjny
Stan nietrzeźwości	stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi powyżej 0,5‰ lub obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi powyżej 0,25 mg alkoholu w 1 dm ³
Stan po spożyciu alkoholu	stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi od 0,2‰ do 0,5‰ lub obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi od 0,1 mg do 0,25 mg alkoholu w 1 dm ³
Stoczenie	samoczynne przemieszczenie się pojazdu z uwagi na pochyłość nawierzchni
Szkoda	Strata majątkowa lub niemajątkowa powstała bezpośrednio w wyniku zdarzenia objętego umową ubezpieczenia

Szkoda całkowita	a) w ubezpieczeniach AC Mini oraz AC Kradzież lub w wariancie kosztorysowym w ubezpieczeniach AC Uszkodzenie i Kradzież oraz AC Żywioty – kradzież pojazdu lub szkoda, której koszty naprawy przekraczają 70% wartości rynkowej pojazdu w dniu powstania szkody, przy czym koszty naprawy wyliczane są według określonych w kwotach brutto (czyli uwzględniających VAT): 1/ cen części alternatywnych; 2/ wymiaru koniecznej robocizny, wynikającej z norm określonych przez producenta pojazdu; 3/ stawki roboczogodziny – 65 zł. Jeżeli części alternatywne nie występują na rynku polskim, stosuje się cenę części oryginalnej pomniejszoną o jej zużycie eksploatacyjne, liczone zgodnie z tabelą zawartą w §30 ust. 2; b) w wariancie Sieć Partnerska w ubezpieczeniach AC Uszkodzenie i Kradzież oraz AC Żywioty – kradzież pojazdu lub szkoda, dla której koszty naprawy przekraczają 70% wartości rynkowej pojazdu w dniu powstania szkody (a dla pojazdów z przyjętą stałą sumą ubezpieczenia 70% przyjętej stałej sumy ubezpieczenia), przy czym koszty naprawy wyliczane są według określonych w kwotach brutto (to jest uwzględniających VAT): 1/ cen części alternatywnych; 2/ wymiaru koniecznej robocizny, wynikającej z norm określonych przez producenta pojazdu; 3/ stawki roboczogodziny – 110 zł. Jeżeli części alternatywne nie występują na rynku polskim, stosuje się cenę części oryginalnej; c) w wariancie ASO w ubezpieczeniu AC Uszkodzenie i Kradzież – kradzież pojazdu lub szkoda, dla której koszty naprawy przekraczają 70% wartości rynkowej pojazdu w dniu powstania szkody (a dla pojazdów z przyjętą stałą sumą ubezpieczenia 70% przyjętej stałej sumy ubezpieczenia), przy czym koszty naprawy wyliczane są według określonych w kwotach brutto (to jest uwzględniających VAT): 1/ cen części oryginalnych producenta pojazdu; 2/ wymiaru koniecznej robocizny, wynikającej z norm określonych przez producenta pojazdu; 3/ średniej stawki za 1 roboczogodzinę w autoryzowanych przez producenta pojazdu zakładach naprawczych (ASO) działających na terenie województwa miejsca zamieszkania ubezpieczonego.
Ubezpieczony	osoba fizyczna, na rachunek której Klient zawarł umowę ubezpieczenia
Ubezpieczyciel	Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, z siedzibą przy ul. Hestii 1, 81-731 Sopot, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000024812, posiadające status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych
Udział własny	Wskazana w umowie ubezpieczenia część procentowa wartości szkody, którą Ubezpieczony zobowiązuje się pokryć w sytuacji jej wystąpienia
Unieruchomienie pojazdu	stan pojazdu uniemożliwiający jego użytkowanie na skutek: a) rozładowania akumulatora; b) rozładowania akumulatora trakcyjnego (w pojeździe o napędzie elektrycznym) c) utraty, uszkodzenia lub zatrzaśnięcia wewnątrz pojazdu kluczy lub innych urządzeń służących do otwarcia lub uruchomienia pojazdu; d) niewystarczającej ilości powietrza w oponie; e) braku lub niewłaściwego paliwa w zbiorniku pojazdu, jak również zamarznięcia paliwa w zbiorniku pojazdu; f) utknięcia na poboczu drogi publicznej;
Wandalizm	umyślne zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego mienia przez osoby trzecie
Wartość rynkowa pojazdu	Wartość z uwzględnieniem podatku VAT (brutto), ustalona na podstawie notowań rynkowych pojazdów danej marki i typu obowiązujących na terytorium Polski, z uwzględnieniem cech indywidualnych pojazdu. Wartość rynkowa pojazdu jest ustalana w oparciu o system Eurotax
Wypożyczenie podstawowe pojazdu	a) urządzenia i elementy pojazdu montowane fabrycznie będące oryginalnymi częściami producenta pojazdu, które są zgodne z przepisami dotyczącymi zasad homologacji dla danej marki, typu, modelu pojazdu; b) urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą, instalacje zasilania gazem, obręcze kół ze stopów lekkich, hak holowniczy, radioodtwarzacze CD
Zatopienie	zanurzenie ubezpieczonego pojazdu w cieczy. Przez zatopienie nie uważa się zassania cieczy przez pracujący silnik pojazdu.

Zdarzenia losowe

- a) akcja ratownicza – działania podjęte w celu zapobieżenia zagrażającej bezpośrednio szkodzie lub w celu złagodzenia jej skutków, o ile działania te były odpowiednie do występujących okoliczności;
- b) dym i sadza – zawiesina cząsteczek w gazie będąca bezpośrednim skutkiem:
 - 1/ spalania, która nagle wydobyła się ze znajdujących się w miejscu ubezpieczenia urządzeń, eksploatowanych zgodnie z przeznaczeniem i przepisami technicznymi;
 - 2/ pożaru, wybuchu, przepięcia spowodowanego uderzeniem pioruna, przepięcia niezależnie od miejsca ich powstania;
- c) grad;
- d) huk ponaddźwiękowy;
- e) huragan – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 15 m/s, wyrządzającego masowe szkody;
- f) lawina – gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu lub kamieni ze stoków górskich;
- g) napór śniegu – uszkodzenie lub zawalenie się mienia na skutek bezpośredniego działania ciężaru śniegu lub lodu na ubezpieczone mienie lub przewrócenie się mienia sąsiedniego wskutek działania ciężaru śniegu lub lodu;
- h) osunięcie się ziemi;
- i) pożar;
- j) przepięcie spowodowane uderzeniem pioruna;
- k) spływ wód po zboczach;
- l) trzęsienie ziemi;
- m) uderzenie pioruna;
- n) uderzenie pojazdu;
- o) upadek drzewa;
- p) upadek masztu;
- q) upadek statku powietrznego;
- r) wybuch;
- s) zalanie – działanie cieczy w domu, mieszkaniu lub budynku gospodarczym, prowadzące do powstania szkody, wskutek:
 - 1/ opadów atmosferycznych;
 - 2/ wydostania się wody, pary lub płynów wskutek uszkodzenia urządzeń sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej;
 - 3/ wydostania się wody z urządzeń domowych w wyniku ich awarii;
 - 4/ cofnięcia się wody lub ścieków z urządzeń publicznej sieci kanalizacyjnej;
 - 5/ nieumyślnego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów w urządzeniach sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej;
 - 6/ działania osób trzecich;
 - 7/ wydostania się wody ze stłuczonego lub rozszczerzonego akwarium;
 - 8/ samoczynnego uruchomienia się instalacji tryskaczowych lub zraszaczowych, z wyłączeniem przypadków będących następstwem prób prawidłowego funkcjonowania, naprawy, przebudowy, modernizacji instalacji lub budynku;
- t) zapadanie się ziemi

Zdarzenie

- a) niezależne od Ubezpieczonego wydarzenie przyszłe i niepewne o charakterze nagłym, w wyniku którego zostaje wyrządzona szkoda objęta zakresem ubezpieczenia – w Ubezpieczeniu Auto Casco, w Ubezpieczeniu Assistance Pojazdu, w Ubezpieczeniu Szyb;
- b) utrata, zniszczenie lub uszkodzenie – w Ubezpieczeniu Autocasco, w Ubezpieczeniu Assistance Pojazdu;
- c) zniszczenie lub uszkodzenie – w Ubezpieczeniu Szyb, w ubezpieczeniu Wymiana Opon;
- d) nieszczęśliwy wypadek – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków;

Związek partnerski

nieformalny związek dwóch osób, które pozostają ze sobą we wspólnym pożyciu i prowadzą wspólne gospodarstwo domowe. Osoby będące w związku partnerskim nie może łączyć stosunek pokrewieństwa, powinowactwa ani przysposobienia

I. Rodzaje ubezpieczeń

§ 2

Dokument opisuje warunki następujących ubezpieczeń:

1. Ubezpieczenia Auto Casco
2. Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków
3. Ubezpieczenie Assistance
4. Ubezpieczenie Szyb
5. Ubezpieczenie Opon
6. Zielona karta

II. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii

§ 3

1. Odpowiedzialność ERGO Hestii rozpoczyna się od dnia i godziny wskazanej w umowie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty.
2. W przypadku gdy ERGO Hestia ponosi odpowiedzialność przed zapłaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka nie zostanie zapłacona w terminie, ERGO Hestia może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który udzielała ochrony ubezpieczeniowej. W przypadku braku wypowiedzenia umowa ubezpieczenia wygasa z końcem okresu, na który przypadała niezapłacona składka.



Ubezpieczenie Auto Casco

§ 4

Ubezpieczenie AC Mini oraz AC Uszkodzenie i Kradzież

1. Ubezpieczenie AC Mini oraz AC Uszkodzenie i Kradzież obejmuje utratę, zniszczenie (znaczące uszkodzenie skutkujące brakiem możliwości użytkowania) lub uszkodzenie pojazdu, w następstwie przyczyn wskazanych w poniższej tabeli. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

WARIANTY	AC MINI		AC USZKODZENIE I KRADZIEŻ	
Przedmiot ubezpieczenia	pojazd z wyposażeniem podstawowym			
Szkoda częściowa	NIE	TAK	TAK	TAK
Szkoda całkowita	TAK	TAK	TAK	TAK
Wariant rozliczenia szkody	n/d	Kosztorys	Sieć Partnerska	ASO
Przyczyny zdarzeń	a) zderzenie się pojazdów; b) nagłe zetknięcie się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu; c) wandalizm; d) zderzenie się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu; e) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody; f) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu; g) kradzież (w tym zniszczenie lub uszkodzenie pojazdu mające bezpośredni związek z kradzieżą)			

WARIANTY	AC MINI	AC USZKODZENIE I KRADZIEŻ		
Minimalna wartość szkody	szkoda całkowita	500 zł brutto	500 zł brutto	500 zł brutto
Zakres terytorialny	Polska	Europa, Algieria, Maroko, Tunezja, Izrael i Iran z zastrzeżeniem ust. 4		

Ubezpieczenie AC Kradzież oraz AC Żywioły

2. Ubezpieczenie AC Kradzież oraz AC Żywioły obejmuje utratę, zniszczenie (znaczące uszkodzenie skutkujące brakiem możliwości użytkowania) lub uszkodzenie pojazdu, w następstwie przyczyn wskazanych w poniższej tabeli. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

WARIANTY		AC KRADZIEŻ		AC ŻYWIOŁY	
Przedmiot ubezpieczenia		pojazd z wyposażeniem podstawowym			
Szkoda częściowa		TAK		TAK	TAK
Szkoda całkowita		TAK		TAK	TAK
Wariant rozliczenia szkody		Kosztorys		Kosztorys	
Przyczyny zdarzeń	a) kradzież (w tym zniszczenie lub uszkodzenie pojazdu mające bezpośredni związek z kradzieżą)		a) pożar, wybuch, zatopienie oraz huragan, grad, uderzenie pioruna, lawina, powódź, trzęsienie ziemi oraz zapadanie ziemi niezwiązane z działalnością ludzką; b) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu;		
Minimalna wartość szkody		500 zł brutto		500 zł brutto	
Zakres terytorialny		Polska		Europa, Algieria, Maroko, Tunezja, Izrael i Iran z zastrzeżeniem ust. 4	

3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 5 i § 17.
4. Do szkód powstałych na terytorium Białorusi, Mołdawii, Rosji i Ukrainy wprowadza się udział własny w wysokości 1000 zł (nie dotyczy szkód powstałych w wyniku zderzenia się pojazdów oraz nagłego zetknięcia się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu).
5. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta z uwzględnieniem udziału własnego w szkodach. Na etapie zawarcia umowy ubezpieczenia możliwy jest wybór udziału własnego w wysokości 5%, 10%, 15%, 20% w przypadku szkód nie związanych z kradzieżą, oraz szkód kradzieżowych.

Wyłączenia szczególne

§ 5

1. Ubezpieczenie Auto Casco nie obejmuje szkód powstałych:
- 1) w czasie ruchu w pojazdach nieposiadających ważnego badania technicznego, wymaganego przez przepisy prawa polskiego, jeżeli stan techniczny pojazdu miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
 - 2) wskutek kradzieży pojazdu lub jego części, jeżeli:
 - a) w chwili dokonania kradzieży pojazd nie był zabezpieczony w sposób przewidziany jego konstrukcją;
 - b) klucze lub urządzenia służące do otwarcia i uruchomienia pojazdu lub dokumenty pojazdu nie były zabezpieczone poza pojazdem przed dostępem osób niepowołanych;
 Wyłączenia a) i b) nie mają zastosowania, jeżeli niedopełnienie obowiązków nie pozostaje w adekwatnym związku przyczynowym ze szkodą lub pojazd został utracony wskutek rabunku;
 - 3) wskutek przywłaszczenia pojazdu przez osobę trzecią;
 - 4) w pojeździe nielegalnie wprowadzonym na terytorium Polski;
 - 5) wskutek stoczenia się pojazdu;
 - 6) w paliwie (kradzież paliwa, utrata paliwa na skutek kolizji);

- 7) w pojazdach pochodzących z przestępstwa;
 - 8) w pojazdach niebędących własnością Ubezpieczonego w momencie zajścia zdarzenia, chyba że właściciel wyraził zgodę na wypłatę odszkodowania na jego rzecz. Jeżeli właściciel nie wyraził takiej zgody, zapłacona składka podlega zwrotowi;
 - 9) po zassaniu cieczy przez pracujący silnik pojazdu;
 - 10) Po zatarciu pracującego silnika pojazdu;
 - 11) W wyniku niewłaściwego doboru paliwa;
 - 12) w wyniku wad fabrycznych elementu bądź podzespołu pojazdu lub w wyniku naprawy pojazdu dokonanej w sposób niezgodny z technologią naprawy.
2. Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody których wartość, ustalona zgodnie z wybraną przez Ubezpieczającego metodą rozliczenia szkody, nie przekracza 500 zł brutto.
 3. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są również szkody:
 - 1) w postaci utraconych zysków oraz poniesionych strat wynikających z niemożności zrealizowania zobowiązań lub umów;
 - 2) polegające na zagubieniu kluczy lub urządzeń służących do otwarcia pojazdu.



Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

Zakres ubezpieczenia

§ 6

1. Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków obejmuje następstwa nieszczęśliwych wypadków, doznanych przez kierowcę lub pasażerów ubezpieczonego pojazdu wynikające z używania pojazdu.
2. Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków może zostać zawarte w wariancie NNW Kierowcy lub NNW Kierowcy i Pasażerów.

ŚWIADCZENIA Z TYTUŁU NASTĘPSTW NIESZCZĘŚLIWEGO WYPADKU

Zgon Ubezpieczonego	100% sumy ubezpieczenia
Trwały uszczerbek na zdrowiu Ubezpieczonego	Jednorazowa wypłata świadczenia zgodnie z tabelą w załączniku 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń
Czasowa niezdolność do wykonywania pracy lub nauki	Wypłata 1‰ sumy ubezpieczenia za każdy dzień niezdolności do pracy lub nauki od 10 dnia po nieszczęśliwym wypadku, a jeżeli niezdolność do pracy lub nauki trwała co najmniej 30 dni, to od następnego dnia po nieszczęśliwym wypadku, maksymalnie za 180 dni
Koszty leczenia	Zwrot udokumentowanych kosztów leczenia poniesionych przez osobę objętą ochroną ubezpieczeniową bądź na rzecz tej osoby, na terytorium Polski, niezbędnych z medycznego punktu widzenia i pozostających w związku przyczynowo skutkowym z doznaną szkodą, jeżeli Ubezpieczonemu należne było świadczenie za trwały uszczerbek na zdrowiu, do wysokości 30% sumy ubezpieczenia. Koszty te obejmują: a) badania, zabiegi ambulatoryjne oraz operacyjne; b) pobyt w placówce służby zdrowia; c) zakup lekarstw, środków opatrunkowych; d) środki pomocnicze, protezy, przedmioty ortopedyczne; e) przeszkolenie zawodowe osób niepełnosprawnych. Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków obejmuje również koszty odbudowy stomatologicznej zębów stałych, pod warunkiem że zostały one poniesione do dwóch lat od nieszczęśliwego wypadku – do wysokości 20% sumy ubezpieczenia, maksymalnie jednak do kwoty 2000 zł, jednocześnie zwrot kosztów odbudowy stomatologicznej zębów nie może przekroczyć kwoty 200 zł na każdy ząb
Zakres terytorialny	Cały świat

3. Ubezpieczony, naprawiający pojazd samodzielnie na trasie jazdy lub uzupełniający płyny eksploatacyjne, objęty jest Ubezpieczeniem Następstw Nieszczęśliwych Wypadków, tylko wtedy gdy naprawy te mają umożliwić dojazd do najbliższego warsztatu lub stacji serwisowej albo kontynuowanie jazdy.
4. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 7 i § 17.

Wyłączenia szczególne

§ 7

1. Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków nie obejmuje nieszczęśliwych wypadków:
 - 1) powstałych w związku z popełnieniem lub usiłowaniem popełnienia przez kierującego pojazdem przestępstwa, stwierdzonego prawomocnym orzeczeniem sądu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
 - 2) będących następstwem jakiegokolwiek choroby istniejącej przed wypadkiem lub powstałych w związku z nią, o ile miało to wpływ na powstanie szkody;
 - 3) doznanych przez Ubezpieczonego wskutek uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia Ubezpieczonego w związku z leczeniem, bez względu na to, przez kogo leczenie było wykonywane, chyba że dotyczyło ono bezpośrednich następstw nieszczęśliwego wypadku;
 - 4) Infekcji wirusowych i bakteryjnych, chyba że Ubezpieczony został zakażony mikroorganizmem chorobotwórczym w wyniku ran odniesionych w nieszczęśliwym wypadku.
2. Koszty leczenia nie obejmują kosztów rehabilitacji i transportu.



Ubezpieczenie Assistance

Zakres ubezpieczenia

§ 8

1. Ubezpieczenie Assistance Pojazdu obejmuje koszty udzielenia natychmiastowej pomocy za pośrednictwem Centrum Alarmowego. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa poniższa tabela:

WARIANT	ASSISTANCE PO WYPADKU	ASSISTANCE PO WYPADKU I AWARII W POLSCE	ASSISTANCE PO WYPADKU I AWARII ZA GRANICĄ
Kraj	Polska	Polska	Polska i Europa
Limit wieku samochodu	n/d	n/d	n/d
Suma ubezpieczenia	1 000 zł	10 000 zł	15 000 zł
Przyczyny zdarzeń	a) zderzenie się pojazdów;	a) zderzenie się pojazdów; b) nagłe zetknięcie się pojazdu z osobami zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz c) wandalizm; d) zderzenie się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu; e) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody; f) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu; g) awaria pojazdu; h) unieruchomienie pojazdu.	a) zderzenie się pojazdów; b) nagłe zetknięcie się pojazdu z osobami zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu; c) wandalizm; d) zderzenie się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu; e) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody; f) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu; g) kradzież pojazdu lub jego części; h) awaria pojazdu; i) unieruchomienie pojazdu.

WARIANT	ASSISTANCE PO WYPADKU	ASSISTANCE PO WYPADKU I AWARII W POLSCE	ASSISTANCE PO WYPADKU I AWARII ZA GRANICĄ
Holowanie po wypadku	√ (100 km)	√ (150 km)	√ (500 km)
Holowanie po awarii	x	√ (150 km) nie więcej niż 2 razy w okresie ubezpieczenia	√ (500 km) nie więcej niż 2 razy w okresie ubezpieczenia
Naprawa po awarii	x	√	√
Dowóz paliwa	x	√	√
Samochód zastępczy po wypadku	x	x	√ (5 dni)
Samochód zastępczy po kradzieży	x	x	√ (5 dni)
Transport kierowcy i pasażerów	x	x	√ (100 km)
Hotel	x	x	√ (2 dni)
Odbiór i dostarczenie pojazdu	x	x	√
Infolinia	√	√	√

√ – w zakresie ubezpieczenia
 x – poza zakresem ubezpieczenia

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 10 i § 17.

§ 9

Usługi wskazane w tabeli zamieszczonej w § 8 obejmują organizację i pokrycie kosztów w poniższym zakresie:

RODZAJ USŁUGI	ZAKRES USŁUGI
Usprawienie na miejscu	Usługa wykonywana przez specjalistę wskazanego przez ERGO Hestię, w miejscu wystąpienia zdarzenia, polegająca na podjęciu czynności naprawczych w ubezpieczonym pojeździe w celu umożliwienia Ubezpieczonemu bezpiecznego kontynuowania podróży do miejsca docelowego lub najbliższego warsztatu. Jeśli wykonanie usługi według oceny specjalisty wskazanego przez ERGO Hestię, nie jest możliwe w miejscu awarii lub unieruchomienia pojazdu, ERGO Hestia organizuje jego holowanie, pod warunkiem, że limit holowania nie został wyczerpany
Pojazd zastępczy	Wynajęcie oraz dostarczenie i odbiór pojazdu zastępczego albo dojazd kierowcy i pasażerów do miejsca wypożyczenia pojazdu. Pojazd zastępczy przysługuje na wniosek Ubezpieczonego albo uprawnionego z umowy ubezpieczenia, jeżeli ubezpieczony pojazd: a) został uszkodzony, lub b) został skradziony, na czas naprawy lub do chwili jego odzyskania, nie dłużej jednak niż na okres przewidziany w wybranym wariancie umowy ubezpieczenia. Pojazd zastępczy przysługuje maksymalnie raz dla jednego zdarzenia objętego zakresem ubezpieczenia.
Holowanie pojazdu	Holowanie pojazdu z miejsca zdarzenia na odległość przewidzianą w wybranym wariancie umowy ubezpieczenia do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego. Koszty holowania powyżej limitu pokrywane są przez Ubezpieczonego. Holowanie przysługuje maksymalnie raz dla jednego zdarzenia objętego zakresem ubezpieczenia
Transport kierowcy i pasażerów	Jeżeli podczas holowania pojazdu holownik nie ma wystarczającej liczby miejsc w pojeździe, przejazd kierowcy oraz pasażerów ubezpieczonego pojazdu (w maksymalnej liczbie miejsc wpisanej w dowodzie rejestracyjnym pojazdu) wraz z ich bagażem, do miejsca wskazanego przez Klienta, na odległość nie większą niż 100 km od miejsca zdarzenia

Infolinia	Udzielenie telefonicznej informacji, po połączeniu z Centrum Alarmowym o: a) połączeniach komunikacyjnych i objazdach, lokalizacji najbliższej stacji benzynowej lub warsztatu samochodowego; b) możliwości wypożyczenia samochodu w krajach europejskich; c) orientacyjnych kosztach paliwa i opłat drogowych w krajach europejskich W ramach usługi Ubezpieczony w razie podróży zagranicznej może uzyskać także telefoniczną pomoc w rozmowach z policją, służbami granicznymi, ośrodkami medycznymi (dotyczy następujących języków: angielski – przez całą dobę; niemiecki, francuski, włoski, rosyjski – w dni robocze od godziny 8.00 do 16.00 czasu polskiego)
Hotel	Zakwaterowanie w najbliższym hotelu dwugwiazdkowym (według kwalifikacji Państwa w którym znajduje się hotel) i transport do miejsca zakwaterowania kierowcy oraz pasażerów ubezpieczonego pojazdu (w maksymalnej liczbie miejsc wpisanej w dowodzie rejestracyjnym), jeżeli naprawa pojazdu potrwa do następnego dnia. Zakwaterowanie przysługuje w przypadku zdarzeń, które miały miejsce w odległości co najmniej 50 km w linii prostej od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego
Zmiennik kierowcy	Kierowca powracający z pasażerami ubezpieczonego pojazdu do miejsca zamieszkania, w przypadku gdy dotychczasowy kierowca pojazdu w wyniku zdarzenia, nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania doznał obrażeń ciała, został hospitalizowany lub zmarł, a żaden z pasażerów nie posiada uprawnień do kierowania pojazdem tej samej kategorii co uszkodzony pojazd
Odbiór i dostarczenie pojazdu	Odbiór i dostarczenie naprawionego, ubezpieczonego pojazdu do miejsca docelowego podróży lub miejsca zamieszkania Ubezpieczonego

Wyłączenia szczególne

§ 10

1. Ubezpieczenie Assistance Pojazdu nie obejmuje:
 - 1) kosztów zakupu części i materiałów niezbędnych do usunięcia awarii lub uszkodzeń pojazdu;
 - 2) kosztów paliwa, ubezpieczenia i opłat dodatkowych, w tym kaucji pobieranej przez wypożyczalnię, oraz udziału własnego w szkodzie na pojeździe zastępczym;
 - 3) skutków awarii lub unieruchomień pojazdu wynikających z nieusunięcia ich przyczyny przez Ubezpieczonego po uprzednim skorzystaniu z usługi z nią związanej, zorganizowanej przez ERGO Hestię.
2. Jeżeli Centrum Alarmowe z niezależnych od niego przyczyn nie mogło zapewnić Ubezpieczonemu organizacji usługi objętej zakresem ubezpieczenia lub ze względu na stan zdrowia Ubezpieczonego nie było możliwe poinformowanie Centrum Alarmowego, ERGO Hestia zwróci na podstawie rachunków lub faktur poniesione przez Ubezpieczonego koszty w zakresie i do wysokości:
 - 1) 150 zł (brutto), jeżeli holowanie odbywa się w odległości do 25 km od miejsca zdarzenia, nie więcej jednak niż do limitu kilometrów wskazanego w wybranym wariancie umowy ubezpieczenia;
 - 2) 2,30 zł (brutto) za kilometr oraz 40 zł (brutto) za załadunek i rozładunek pojazdu, jeżeli holowanie odbywa się na odległość większą niż 25 km od miejsca zdarzenia, nie więcej jednak niż do limitu kilometrów wskazanego w wybranym wariancie umowy ubezpieczenia;
 - 3) 150 zł (brutto) za dobę – w przypadku wynajęcia pojazdu zastępczego.
3. Usługa holowania nie jest świadczona w przypadku użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, polegającym również na przewożeniu ładunku o wadze przewyższającej dopuszczalną ładowność pojazdu określoną w dowodzie rejestracyjnym.
4. Jeżeli Ubezpieczony zmarł bądź nie jest w stanie wydać dyspozycji dotyczącej pojazdu z powodu złego stanu zdrowia, osobą uprawnioną do wydawania dyspozycji w związku z umową ubezpieczenia jest osoba bliska, kierowca albo inni pasażerowie ubezpieczonego pojazdu.
5. Ubezpieczony jest zobowiązany zapoznać się z warunkami wynajmu oraz z warunkami ubezpieczenia wynajmowanego pojazdu zastępczego i postępować zgodnie z otrzymanymi poleceniami i wskazówkami oraz spełnić inne wymogi stawiane przez podmiot wypożyczający pojazd. Ubezpieczenie Assistance Pojazdu nie zwalnia Ubezpieczonego z konieczności posiadania karty kredytowej lub innych zabezpieczeń wymaganych przy udostępnieniu pojazdu zastępczego zgodnie z warunkami wynajmu stosowanymi przez wypożyczalnię.



Ubezpieczenie Szyb

Zakres ubezpieczenia

§ 11

1. Ubezpieczenie Szyb obejmuje organizację i pokrycie kosztów naprawy albo wymiany uszkodzonej bądź zniszczonej szyby czołowej, szyby tylnej lub szyb bocznych ubezpieczonego samochodu wymienionego w umowie ubezpieczenia, we wskazanym przez Ubezpieczyciela punkcie obsługi:

UBEZPIECZENIE SZYB	
Zdarzenia	1) zderzenie się pojazdów; 2) nagłe zetknięcie się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu; 3) wandalizm; 4) zderzenie się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu; 5) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody; 6) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu.
Zakres terytorialny	Europa
Suma ubezpieczenia	5 000 zł
Udział własny	150 zł

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 13 i § 17.

§ 12

1. Wymiana szyby dokonywana jest przy użyciu części alternatywnych.
2. W przypadku braku dostępności części alternatywnych usługa realizowana jest przy użyciu części oryginalnych.
3. W przypadku zniszczenia pojazdu, uniemożliwiającego wykonanie naprawy lub wymianę szyby ERGO Hestia wypłaci Ubezpieczonemu równowartość kosztów wymiany uszkodzonej szyby w wysokości kosztów zakupu części alternatywnych z dnia powstania szkody. W przypadku braku dostępności części alternatywnych zwrot kosztów następuje według cen części oryginalnych.
4. Jeżeli naprawa lub wymiana szyby w punkcie obsługi nie będzie możliwa w ciągu 24 godzin od zgłoszenia szkody, ERGO Hestia zwróci poniesione koszty parkowania pojazdu na parkingu strzeżonym do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, nie więcej niż 300 zł brutto.
5. Jeżeli z powodu uszkodzenia szyby nie można bezpiecznie kontynuować jazdy do najbliższego punktu obsługi, ERGO Hestia zorganizuje i pokryje koszty holowania pojazdu na terytorium Polski do najbliższego punktu obsługi. Jeżeli Ubezpieczony samodzielnie poniósł koszty holowania, ERGO Hestia zwraca je do wysokości:
 - 1) 150 zł brutto, jeżeli holowanie odbywa się maksymalnie 25 km od miejsca zdarzenia;
 - 2) 2,30 zł brutto za kilometr oraz 40 zł brutto za załadunek i rozładunek pojazdu, jeżeli holowanie odbywa się na odległość większą niż 25 km od miejsca zdarzenia.

Wyłączenia szczególne

§ 13

1. Ubezpieczenie Szyb nie obejmuje szkód:
 - 1) polegających na uszkodzeniu lub zniszczeniu pozostałych elementów szklanych (np. lusterek wewnętrznych i zewnętrznych, reflektorów, szyberdachu, dachu panoramicznego);
 - 2) w elementach pojazdu, które nie są elementem konstrukcyjnym szyby czołowej, tylnej lub bocznej, w tym folii antywłamaniowych i przyciemniających, listew ozdobnych i osłonowych;
 - 3) w szybach posiadających wcześniejsze, nienaprawione uszkodzenia;
 - 4) powstałych wskutek przywłaszczenia pojazdu przez osobę trzecią.
2. Udział własny Ubezpieczonego w szkodach polegających na wymianie szyby czołowej wynosi 150 zł.



Ubezpieczenie Opon

Zakres ubezpieczenia

§ 14

1. Ubezpieczenie opon obejmuje organizację i pokrycie kosztów naprawy albo wymiany na miejscu zdarzenia uszkodzonych bądź zniszczonych opon ubezpieczonego samochodu wymienionego w umowie ubezpieczenia.

UBEZPIECZENIE OPON	
Zdarzenia	1) zderzenia się pojazdów; 2) nagłego zetknięcia się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu; 3) wandalizmu; 4) zderzenia się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu; 5) pożaru, wybuchu, zatopienia oraz nagłego działania sił przyrody; 6) nagłego działania czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu.
Zakres terytorialny	Polska
Suma ubezpieczenia	1 000 zł
Udział własny	BRAK

2. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia opon świadczenia polegają na organizacji i pokryciu kosztów:
 - 1) naprawy opon;
 - 2) wymiana opon na koła zapasowe, które znajdują się w ubezpieczonym pojeździe.
3. Jeśli wykonanie usług określonych w ust. 2 pkt. 1/-2/ nie jest możliwe, ERGO Hestia organizuje holowanie do punktu obsługi wskazanego przez Ubezpieczonego, na odległość nie większą niż 150 km od miejsca zdarzenia i pokrywa koszt naprawy albo wymiany opon, poniesiony w punkcie obsługi.
4. Realizacja usługi dotyczy jednego zdarzenia w trakcie trwania umowy ubezpieczenia.
5. Usługa nie obejmuje kosztów zakupu części zamiennych i materiałów niezbędnych do naprawy lub wymiany opon.
6. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 17.

Zielona karta

§ 15

Ochroną ubezpieczeniową z tytułu Ubezpieczenia Zielona Karta objęta jest odpowiedzialność cywilna każdej osoby, która kierując pojazdem w okresie trwania odpowiedzialności ubezpieczeniowej wyrządziła szkodę w związku z ruchem tego pojazdu poza granicami Polski, na terytorium państw, których biura narodowe w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia są sygnatariuszami Porozumienia Wielostronnego, o którym mowa w Ustawie OC.

§ 16

1. Z Ubezpieczenia Zielona Karta przysługuje odszkodowanie jeżeli Ubezpieczony zobowiązany jest, na podstawie prawa państwa właściwego dla danego zdarzenia, do odszkodowania za szkodę wyrządzoną w związku z ruchem tego pojazdu osobom trzecim niepozostającym w stosunku ubezpieczeniowym, tj. niebędącym ani Klientem ani Ubezpieczonym.
2. Odszkodowanie ustala się i wypłaca w granicach odpowiedzialności cywilnej posiadacza lub kierowcy pojazdu mechanicznego, określonych przez prawo właściwe dla danego zdarzenia.

Wyłączenia Generalne

§ 17

1. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
 - 1) wyrządzone umyślnie przez Ubezpieczonego, upoważnionego kierującego lub przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym,
 - 2) wyrządzone przez Ubezpieczonego lub upoważnionego kierującego wskutek rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności
 - 3) powstałe wskutek działania energii jądrowej (atomowej) lub skażenia radioaktywnego, promieni laserowych lub maserowych oraz pola magnetycznego lub elektromagnetycznego, promieniowania jonizacyjnego, działania broni biologicznej, chemicznej oraz wskutek skażenia chemicznego lub biologicznego;
 - 4) w mieniu, w którego posiadanie Ubezpieczony lub jego osoby bliskie weszły w wyniku przestępstwa.
 - 5) jeżeli kierujący:
 - a) w chwili zdarzenia znajdował się w stanie po spożyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości, pod wpływem narkotyków lub innych środków odurzających, lub leków o podobnym działaniu i był upoważniony do użytkowania pojazdu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody i nie pozostaje z nią w jakimkolwiek związku przyczynowo skutkowym, lub
 - b) oddalił się z miejsca zdarzenia i był upoważniony do użytkowania pojazdu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody i nie pozostaje z nią w jakimkolwiek związku przyczynowo skutkowym, lub
 - c) w chwili zdarzenia nie posiadał wymaganych, zgodnie z przepisami prawa polskiego, uprawnień do kierowania pojazdem i był upoważniony do użytkowania pojazdu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
 - 6) powstałe jako następstwa użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, wskazanym w dowodzie rejestracyjnym pojazdu;
 - 7) powstałe podczas załadowywania i rozładowywania ładunku lub bagażu oraz przez załadowany lub przewożony ładunek lub bagaż (nie dotyczy szkód powstałych na skutek zderzenia się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu);
 - 8) powstałe podczas używania pojazdu przez Ubezpieczonego lub upoważnionego kierującego jako narzędzia przestępstwa, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
 - 9) spowodowane przez kierującego pojazdem prototypowym, rozumianym jako model eksperymentalny opracowany przez producenta samochodów dla nowych serii pojazdów;

- 10) powstałe podczas jazd próbnych, rajdów, wyścigów, treningów, konkursów albo użycia pojazdu jako rekwizytu lub eksponatu;
 - 11) powstałe wskutek używania pojazdu do transportu paliw, toksycznych substancji chemicznych lub gazów;
 - 12) powstałe w czasie używania pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub policji, a także w akcjach protestacyjnych i blokadach dróg;
 - 13) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, stanu klęski żywiołowej;
 - 14) zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów oraz aktów terroryzmu i sabotażu, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
 - 15) powstałe podczas użycia pojazdu do nauki jazdy;
 - 16) powstałe podczas wynajmowania pojazdu lub w pojazdach udostępnianych jako pojazdy zastępcze na zasadach innych niż wynajem;
 - 17) powstałe w pojeździe, który służy prowadzeniu działalności gospodarczej, z wyłączeniem pojazdów wykorzystywanych w jednoosobowej działalności gospodarczej;
 - 18) powstałe podczas wynajmowania pojazdu na podstawie umów, których stroną nie jest Ubezpieczający lub Ubezpieczony;
 - 19) w pojazdach, w których zmieniono zapisy pamięci systemów bezpieczeństwa pojazdu lub wymontowano urządzenia odpowiedzialne za zapisy pamięci systemów bezpieczeństwa pojazdu uniemożliwiając odczyt zapisów pamięci systemów bezpieczeństwa pojazdu;
 - 20) powstałe w pojazdach, które w chwili zaistnienia szkody nie spełniały parametrów technicznych zgodnych z obowiązującymi w miejscu wystąpienia szkody przepisami prawa, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody.
2. Wyłączenie wskazane w ust. 1 pkt. 1)–2) nie dotyczy Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków.
 3. Na wniosek Klienta, za opłatą dodatkowej składki, ochrona ubezpieczeniowa w ramach ubezpieczenia Autocasco może zostać rozszerzona o szkody powstałe w okolicznościach wskazanych w włączeniach wymienionych w ust. 1 pkt. 10) i 15).

III. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne

§ 18

1. Sumę ubezpieczenia dla każdego rodzaju ubezpieczenia (za wyjątkiem sumy gwarancyjnej w Ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów mechanicznych) podaje Klient zgodnie z treścią § 19 i § 20. Suma ta stanowi górną granicę odpowiedzialności ERGO Hestii za wszystkie zdarzenia, które wystąpią w okresie ubezpieczenia dla poszczególnych ubezpieczeń (w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków w stosunku do każdego Ubezpieczonego).
2. Suma ubezpieczenia zmniejsza się o kwotę wypłaconego odszkodowania oraz o równowartość kosztów usług zrealizowanych przez ERGO Hestię. Po jej wyczerpaniu umowa ubezpieczenia w odniesieniu do każdego rodzaju ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia.
3. Sumę ubezpieczenia ustala się z uwzględnieniem podatku VAT (brutto).
4. Rozmiar szkody i wysokość odszkodowania ustala się z uwzględnieniem podatku VAT (brutto).

§ 19

1. Obowiązujące sumy ubezpieczenia określa poniższa tabela:

RODZAJ UBEZPIECZENIA	SUMA UBEZPIECZENIA
Ubezpieczenie Auto Casco	sposób ustalenia sumy ubezpieczenia opisany jest w § 20
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy	10 000 zł na osobę 20 000 zł na osobę
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	10 000 zł na osobę 15 000 zł na osobę 20 000 zł na osobę 25 000 zł na osobę
Assistance po Wypadku i Awarii w Polsce	10 000 zł
Assistance po Wypadku i Awarii za granicą	15 000 zł
Ubezpieczenie Assistance po wypadku	1 000 zł
Ubezpieczenie Szyb	5 000 zł
Ubezpieczenie Opon	1 000 zł

2. W Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków, jeżeli w pojeździe znajduje się większa liczba pasażerów niż dopuszczona w jego dowodzie rejestracyjnym, sumę ubezpieczenia przypadającą na każdego pasażera ustala się następująco: sumę ubezpieczenia określoną w umowie ubezpieczenia mnoży się przez liczbę miejsc w pojeździe bez miejsca kierowcy, a następnie dzieli przez liczbę pasażerów znajdujących się w pojeździe.

§ 20

- Suma ubezpieczenia Auto Casco odpowiada wartości rynkowej pojazdu z dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Wartość rynkowa pojazdu jest ustalana w oparciu o Eurotax.
- Jeżeli nie ustalono inaczej suma ubezpieczenia pojazdu zmienia się w okresie ubezpieczenia. Zmiana sumy ubezpieczenia wynika ze zmiany wartości rynkowej pojazdu w trakcie roku.
- Zmiana wartości rynkowej pojazdu w trakcie trwania umowy ubezpieczenia jest uwzględniana podczas ustalania wysokości składki. W trakcie trwania ubezpieczenia ERGO Hestia nie dokonuje zmiany wysokości składki wynikającej ze zmiany wartości pojazdu.

IV. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego

§ 21

- Do obowiązków Ubezpieczonego należy:
 - dostarczenie ERGO Hestii dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania, wymienionych przez ERGO Hestię w zawiadomieniu, lub niezwłoczne powiadomienie ERGO Hestii o niemożności ich dostarczenia;
 - niezwłoczne powiadomienie policji o każdym zdarzeniu, które mogło powstać w wyniku przestępstwa lub wykroczenia (w tym także w wyniku wandalizmu), oraz złożenie wniosku o ściganie osób odpowiedzialnych za powstanie szkody, o ile to możliwe;
 - ustalenie, jeżeli to możliwe, danych innych uczestników zdarzenia oraz świadków, a także czy sprawca jest ubezpieczony w zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, w którym towarzystwie ubezpieczeń, jaki ma numer polisy, a także sporządzenie pisemnego protokołu z powstania szkody;

- 4) stosowanie się do zaleceń ERGO Hestii oraz udzielanie jej informacji i pełnomocnictw w zakresie niezbędnym do prawidłowej likwidacji szkody;
- 5) wypełnienie wymaganych przez ERGO Hestię dokumentów niezbędnych do prawidłowej likwidacji szkody, wymienionych przez ERGO Hestię w zawiadomieniu, w tym druku zgłoszenia szkody, w którym należy opisać przebieg zdarzenia i okoliczności powstania szkody.
2. W czasie trwania umowy ubezpieczenia Klient zobowiązany jest niezwłocznie zgłaszać ERGO Hestii wszelkie zmiany okoliczności, mogące mieć wpływ na zwiększenie prawdopodobieństwa zdarzenia, o które ERGO Hestia pytała we wniosku.
3. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, Klient zobowiązuje się do przekazania Ogólnych Warunków Ubezpieczeń Ubezpieczonemu. Jeżeli Ubezpieczony wyraża Klientowi zgodę na finansowanie kosztu składki, to Klient doręcza Ubezpieczonemu Ogólne Warunki Ubezpieczeń przed wyrażeniem przez Ubezpieczonego tej zgody. Ubezpieczony ma obowiązek potwierdzić doręczenie mu Ogólnych Warunków Ubezpieczeń na piśmie. Klient ma obowiązek przekazać dokument z takim potwierdzeniem ERGO Hestii.
4. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia Auto Casco Klient na prośbę ERGO Hestii dostarczy zdjęcia pojazdu wykonane w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
5. W przypadku ubezpieczenia Auto Casco losowo wybrane pojazdy kierowane są do dokonania oględzin ich samochodu przez naszego przedstawiciela. Prawo do oględzin przysługuje ERGO Hestii w ciągu 30 dni od zawarcia umowy ubezpieczenia.

Ubezpieczenie Auto Casco

§ 22

1. W Ubezpieczeniu Auto Casco Ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:
 - 1) nie dokonywać w pojeździe żadnych zmian oraz nie rozpoczynać naprawy pojazdu bez zgody ERGO Hestii – nie dotyczy to sytuacji, w której ERGO Hestia zrezygnowała z oględzin lub ich nie dokonała w ciągu 7 dni od zgłoszenia szkody z przyczyn leżących po stronie ERGO Hestii;
 - 2) w przypadku kradzieży pojazdu przedłożyć ERGO Hestii dokumenty potwierdzające pochodzenie pojazdu i umożliwiające jego identyfikację (brief, dokument odprawy celnej, umowę sprzedaży, fakturę zakupu, kartę pojazdu, dowód rejestracyjny pojazdu lub pozwolenie czasowe).

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

§ 23

W Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków w razie zaistnienia zdarzenia Ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:

- 1) poddać się leczeniu i stosować się do zaleceń mających na celu złagodzenie skutków nieszczęśliwego wypadku;
- 2) poddać się badaniu przez lekarzy lub ewentualnej obserwacji klinicznej;
- 3) zwolnić lekarzy, publiczne i niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej oraz Zakład Ubezpieczeń Społecznych, w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia roszczenia, z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej oraz wyrazić zgodę na udostępnienie ERGO Hestii dokumentacji z leczenia.

§ 24

Jeżeli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni obowiązków wymienionych w § 21 ust. 1–2 oraz § 22, § 23, ERGO Hestia odmówi wypłaty odszkodowania w całości lub części za szkodę powstałą z tego powodu – o ile niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, ustalenie przyczyny zdarzenia lub jego okoliczności oraz wysokości odszkodowania i pozostaje w jakimkolwiek związku przyczynowym z powstałą szkodą.

Regres ubezpieczeniowy

§ 25

1. Ubezpieczony ma obowiązek zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
2. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody ERGO Hestii zrzeknie się całości lub części praw przysługujących mu od sprawcy szkody, ERGO Hestia może odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub w części objętej zrzeczeniem, a jeżeli odszkodowanie już wypłacono, może żądać jego zwrotu odpowiednio w całości lub w kwocie równej części, w jakiej Ubezpieczony zrzekł się tych praw.

V. Zgłoszenie szkody oraz ustalenie rozmiaru i wysokości szkody

Zgłoszenie Szkody

§ 26

1. Ubezpieczony ma obowiązek powiadomić ERGO Hestię o zdarzeniu niezwłocznie po jego zajściu lub uzyskaniu o nim wiadomości.
2. Powiadomienie może być dokonane:
 - 1) pod numerem telefonu 58 555 50 50, lub
 - 2) poprzez indywidualne konto dostępne po zalogowaniu pod adresem polisaonline.ergohestia.pl, lub
 - 3) poprzez formularz na stronie www.ergohestia.pl, lub
 - 4) ustnie lub pisemnie u przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - 5) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot, lub
 - 6) elektronicznie, na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku niezwłocznego zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, ERGO Hestia może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie lub świadczenie, tylko wtedy gdy naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ERGO Hestii ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

Ogólne zasady ustalania wysokości świadczenia

§ 27

1. ERGO Hestia wypłaca odszkodowanie lub świadczenie w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku na podstawie:
 - 1) uznania roszczenia uprawnionego z umowy ubezpieczenia w wyniku ustaleń dokonanych w postępowaniu dotyczącym ustalenia stanu faktycznego, zasadności roszczeń i wysokości odszkodowania lub świadczenia;
 - 2) ugody zawartej z uprawnionym z umowy ubezpieczenia;
2. Jeżeli w terminie wskazanym w ust. 1 niemożliwe jest wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności ERGO Hestii albo wysokości odszkodowania lub świadczenia, odszkodowanie lub świadczenie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności było możliwe wyjaśnienie tych okoliczności. Bezsporną część odszkodowania lub świadczenia ERGO Hestia wypłaca jednak w ciągu 30 dni.
3. Odszkodowanie wypłacone przez ERGO Hestię nie może być wyższe od poniesionej szkody.

Ustalanie wysokości świadczenia z Auto Casco

§ 28

1. Wysokość odszkodowania ustala się w kwocie odpowiadającej wysokości szkody w granicach sumy ubezpieczenia.
2. Odszkodowanie wypłacane jest właścicielowi pojazdu lub osobie przez niego upoważnionej.
3. Odszkodowanie wypłacone przez ERGO Hestię nie może być wyższe od poniesionej szkody.
4. Wypłata odszkodowania za utracony pojazd nastąpi po wyrejestrowaniu i przeniesieniu prawa własności pojazdu na rzecz ERGO Hestii.

Szkoda całkowita

§ 29

1. W przypadku szkody całkowitej w pojeździe ERGO Hestia ustala wysokość odszkodowania jako kwotę równą wartości rynkowej pojazdu z dnia powstania szkody, nie wyższą niż ustalona w umowie ubezpieczenia suma ubezpieczenia.
2. Wartość rynkowa pojazdu na dzień powstania szkody ustalana jest na podstawie źródła wyceny, które zastosowano przy określeniu wysokości sumy ubezpieczenia w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
3. Wysokość odszkodowania w przypadku szkody całkowitej zmniejsza się o wartość pozostałości, to jest przedstawiających wartość użytkową lub majątkową części pojazdu, które mogą być przeznaczone do dalszego użytku lub sprzedaży.
4. Wartość pozostałości pojazdu ustala się indywidualnie z uwzględnieniem sytuacji rynkowej w zakresie obrotu pojazdami (w tym również pojazdami uszkodzonymi – za pośrednictwem aukcji internetowych podmiotów specjalizujących się w sprzedaży pojazdów uszkodzonych), stopnia zużycia pojazdu oraz zakresu jego uszkodzeń, jak również w oparciu o to samo źródło wyceny, jakie zastosowano przy określeniu wartości rynkowej pojazdu na dzień powstania szkody.
5. W przypadku uzyskania przez ERGO Hestię oferty zakupu pozostałości pojazdu za pośrednictwem aukcji internetowej podmiotów specjalizujących się w sprzedaży pojazdów uszkodzonych, wartość pozostałości stanowi kwota najwyższej oferty cenowej uzyskanej w wyniku tej aukcji, powiększona o 10% tej ceny tytułem szacunkowej marży oferenta.
6. Wyniki aukcji, o której mowa w ust. 5, ERGO Hestia przedstawia Ubezpieczonemu. W przypadku udokumentowania przez Ubezpieczonego sprzedaży pozostałości umową sprzedaży lub fakturą za cenę nie niższą, niż wartość najwyższej oferty uzyskanej w wyniku ww. aukcji, wartość pozostałości stanowi udokumentowana w powyższy sposób cena sprzedaży.

Szkoda częściowa

§ 30

1. W stosunku do szkód częściowych rozliczenie szkody może nastąpić według:
 - 1) metody kosztorysowej – na podstawie wyceny dokonanej przez ERGO Hestię;
 - 2) metody serwisowej – na podstawie faktury dokumentującej naprawę pojazdu wystawionej przez zakład dokonujący tej naprawy.

2. W zależności od wariantu ubezpieczenia szkoda zostanie rozliczona w następujący sposób:

WARIANT LIKWIDACJI SZKODY	KOSZTORYS	SIEĆ PARTNERSKA	ASO
sposób rozliczenia szkody częściowej	metoda kosztorysowa	metoda serwisowa z możliwością zmiany na kosztorysową	metoda serwisowa z możliwością zmiany na kosztorysową lub na Wariant likwidacji szkody Sieć Partnerska
miejsce wykonania naprawy	nie dotyczy	Sieć Partnerska lub inny wybrany przez Ubezpieczonego warsztat samochodowy	Autoryzowany Serwis Obsługi lub inny wybrany przez Ubezpieczonego warsztat samochodowy
rodzaj części, których ceny wykorzystane są przy wycenie	części alternatywne	części alternatywne	części oryginalne

3. W przypadku szkody częściowej ERGO Hestia ustala wysokość odszkodowania w kwocie odpowiadającej kosztom naprawy, przyjmując ceny usług i części zamiennych obowiązujące na terytorium Polski w dniu powstania szkody, z zastrzeżeniem § 31–§ 33.
4. Rozmiar szkody częściowej obejmuje koszty naprawy zgodne z zakresem uszkodzeń opisanym w protokole szkody (w ocenie technicznej), sporządzonym przez ERGO Hestię lub na jej zlecenie.
5. W przypadku szkód częściowych polegających na kradzieży części pojazdu, w tym także jego zniszczeniu lub uszkodzeniu mającym bezpośredni związek z dokonaniem kradzieży, ustalenie rozmiaru szkody częściowej odbywa się zgodnie z wybranym w umowie ubezpieczenia wariantem likwidacji szkody.
6. Zapisy tabeli zamieszczonej w ust. 2 dotyczące wariantu likwidacji szkody Sieć Partnerska i wariantu likwidacji szkody ASO mają zastosowanie również do pojazdów naprawianych poza Siecią Partnerską lub ASO.
7. W przypadku uszkodzeń polegających na punktowych wgnieceniach karoserii, jeżeli zakres i charakter uszkodzeń umożliwia usunięcie ich poprzez wypchnięcie, wyciągnięcie lub zastosowanie obu metod naprawy, rozliczenie szkody nastąpi według kosztów takiej naprawy.

Metoda kosztorysowa

§ 31

1. W metodzie kosztorysowej rozmiar szkody częściowej oraz wysokość odszkodowania ustala się na podstawie wyceny ERGO Hestii, według poniższych mierników:
 - 1) norm czasowych napraw określonych przez producenta pojazdu;
 - 2) stawki za roboczogodzinę w wysokości 65 zł (brutto) za prace blacharskie, mechaniczne i lakiernicze;
 - 3) zawartego w ocenie technicznej wykazu części (zespołów) zakwalifikowanych do wymiany według średnich cen części alternatywnych oraz materiałów alternatywnych.

2. Jeżeli części alternatywne nie występują na rynku polskim, do rozliczenia przyjmuje się ceny brutto części oryginalnych pomniejszone o poniższe zużycie eksploatacyjne, z zastrzeżeniem ust. 3:

OKRES EKSPLOATACJI POJAZDU	ZUŻYCIE EKSPLOATACYJNE WYRAŻONE W PROCENTACH WARTOŚCI CZĘŚCI ZAKWALIFIKOWANYCH DO WYMIANY
Do 3 lat (włącznie)	25%
4 lata	30%
5 lat	40%
6 lat	50%
7 lat	55%
8 lat	60%
9 lat lub więcej	65%

3. Jeżeli w okresie eksploatacji pojazdu dokonano wymiany części, udokumentowanej rachunkami, wysokość zużycia eksploatacyjnego ustalana jest indywidualnie przy uwzględnieniu okresu ich użytkowania.
4. Jeżeli ceny części alternatywnych są wyższe od cen ustalonych zgodnie z tabelą zamieszczoną w ust. 2 (części oryginalne z uwzględnieniem zużycia eksploatacyjnego), w ustalaniu wysokości szkody uwzględnia się niższą z tych cen.

Metoda serwisowa

§ 32

1. W metodzie serwisowej w przypadku szkody częściowej wysokość odszkodowania ustala się na podstawie faktur za naprawę pojazdu, według uprzednio uzgodnionych z ERGO Hestią kosztów i sposobu naprawy, z zastosowaniem:
- 1) w wariantcie likwidacji szkody ASO:
 - a) naprawczych norm czasowych określonych przez producenta pojazdu;
 - b) średniej stawki za 1 roboczogodzinę ustalonej na podstawie cen usług stosowanych przez warsztaty porównywalnej kategorii do warsztatu dokonującego naprawy, działające na terenie powiatu naprawy pojazdu;
 - c) cen części i materiałów określonych przez producenta pojazdu;
 - 2) w wariantcie likwidacji szkody Sieć Partnerska:
 - a) naprawczych norm czasowych określonych przez producenta pojazdu;
 - b) średniej stawki za 1 roboczogodzinę ustalonej na podstawie cen usług stosowanych przez warsztaty porównywalnej kategorii do warsztatu dokonującego naprawy, działające na terenie powiatu naprawy pojazdu, nie więcej niż 110 zł (brutto) za roboczogodzinę prac blacharskich, lakierniczych i mechanicznych;
 - c) cen materiałów zgodnie z cenami producenta pojazdu oraz cen części alternatywnych, a w przypadku braku części alternatywnych do rozliczenia przyjmuje się ceny części oryginalnych.

§ 33

1. ERGO Hestia ustali rozmiar szkody częściowej w oparciu o metodę kosztorysową na wniosek Klienta, który w umowie ubezpieczenia wybrał metodę serwisową.
2. Jeżeli całkowite koszty naprawy pojazdu przekraczają wartość ustaloną metodą kosztorysową, Klient zobowiązany jest przedłożyć komplet faktur dotyczących robocizny, części zamiennych i materiałów (w tym lakierniczych), jeżeli koszty te mają być uwzględnione przy ustaleniu rozmiaru szkody.
3. W razie udokumentowania fakturami naprawy pojazdu dokonanej bez uprzedniego uzgodnienia z ERGO Hestią kosztów i sposobu naprawy, ERGO Hestia zwraca te koszty jednak w kwocie nie wyższej niż 110 zł brutto za 1 roboczogodzinę prac blacharskich, lakierniczych i mechanicznych.

Natomiast koszty części zamiennych i materiałów (w tym lakierniczych) ERGO Hestia zwraca maksymalnie do wartości brutto cen określonych przez producenta pojazdu, pomniejszych o wysokość zużycia eksploatacyjnego, o którym mowa w § 31 ust. 2.

§ 34

1. Jeżeli w elementach zakwalifikowanych do wymiany stwierdzi się wcześniejsze uszkodzenia lub naprawy, ERGO Hestia obniży wysokość odszkodowania stosownie do rozmiaru ich wcześniejszych uszkodzeń, niezależnie od zużycia eksploatacyjnego, o którym mowa w § 31 ust. 2.
2. Przy wymianie opony, akumulatora i elementów układu wydechowego, jak również elementów ciernych układu hamulcowego do ustalenia wysokości odszkodowania przyjmuje się cenę nowego elementu, pomniejszoną o stopień jego zużycia określony w protokole szkody.

§ 35

1. W przypadku powstania szkody poza granicami Polski, Ubezpieczony zobowiązany jest nie dokonywać żadnych zmian w pojeździe i nie oddawać go do naprawy bez zgody ERGO Hestii lub jej przedstawiciela poza naprawami niezbędnymi do kontynuowania bezpiecznej jazdy, których koszt nie przekracza 1500 euro (brutto). Zwrot kosztów takiej naprawy następuje w Polsce na podstawie imiennych rachunków, w przeliczeniu na złote według tabeli A średniego kursu walut obcych ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu poniesienia tych kosztów, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku powstania szkody poza granicami Polski, jeżeli koszt napraw niezbędnych do kontynuowania bezpiecznej jazdy jest wyższy niż 1500 euro (brutto), konieczne jest uprzednie uzgodnienie kosztów z ERGO Hestią, w innym przypadku ich zwrot nastąpi jedynie do wysokości kosztów podobnej naprawy, która dokonana byłaby na terytorium Polski. Zwrot kosztów takiej naprawy następuje na podstawie imiennych rachunków, w przeliczeniu na złote według tabeli A średniego kursu walut obcych ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu poniesienia tych kosztów.
3. W umowie Ubezpieczenia AC Pełne w wariantcie likwidacji szkody Kosztorys rachunki stanowią podstawę ustalenia zakresu naprawy, natomiast wysokość zwrotu kosztów naprawy dokonanej poza granicami Polski ustalana jest zgodnie z metodą kosztorysową opisaną w § 31.
4. Jeżeli przeprowadzona za granicą bez zgody ERGO Hestii naprawa pojazdu nie dotyczy zakresu niezbędnego do kontynuowania bezpiecznej jazdy, a jej koszty nie zostały uprzednio uzgodnione z ERGO Hestią i są wyższe od kosztów takiej samej naprawy na terytorium Polski, to odszkodowanie zostanie wypłacone do wysokości kosztów takiej samej naprawy, która dokonana byłaby na terytorium Polski.

§ 36

ERGO Hestia ma prawo do sprawdzenia, czy naprawa pojazdu jest zgodna z zakresem i kwalifikacją w protokole szkody oraz przedłożonymi rachunkami lub fakturami za naprawę, w tym do weryfikacji klasy części użytych do naprawy pojazdu. W przypadku rozbieżności po przeprowadzonej weryfikacji ERGO Hestia ustala wysokość odszkodowania na podstawie faktycznie wykonanego zakresu i sposobu naprawy, nie większego niż odpowiadający określonymu w protokole szkody zakresowi uszkodzeń sprzed naprawy.

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

§ 37

1. W Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków ERGO Hestia wypłaca świadczenia z tytułu śmierci w wyniku nieszczęśliwego wypadku, jeżeli nastąpiła ona w ciągu roku od nieszczęśliwego wypadku i jest skutkiem obrażeń powstałych w jego wyniku.
2. Ustalenie związku przyczynowego między nieszczęśliwym wypadkiem a szkodą oraz rodzajem trwałego uszczerbku na zdrowiu następuje na podstawie zgromadzonych przez ERGO Hestię dowodów oraz dokumentacji medycznej.

3. W razie utraty lub uszkodzenia narządu albo uszkodzenia układu, których funkcje były upośledzone przed wystąpieniem nieszczęśliwego wypadku, stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu określa się jako różnicę między stopniem trwałego uszczerbku na zdrowiu przed i po nieszczęśliwym wypadku, uwzględniając zdarzenia, które wystąpiły w ciągu roku od daty nieszczęśliwego wypadku.
4. W razie doznania przez Ubezpieczonego kilku uszczerbków na zdrowiu ERGO Hestia wypłaca świadczenie za wszystkie uszczerbki objęte ochroną ubezpieczeniową, maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia.
5. ERGO Hestia może zasięgać opinii konsultantów medycznych w celu ustalenia stopnia trwałego uszczerbku na zdrowiu.
6. Koszty leczenia wypłacane są Ubezpieczonemu lub innej osobie, która te koszty poniosła:
 - 1) jeżeli zostały poniesione w okresie nie dłuższym niż 2 lata od daty nieszczęśliwego wypadku;
 - 2) na podstawie rachunków lub faktur.
7. ERGO Hestia zwraca Ubezpieczonemu także udokumentowane koszty dodatkowych badań lekarskich zleconych przez ERGO Hestię dla weryfikacji zasadności roszczeń Ubezpieczonego.

§ 38

1. Zasiłek dzienny z tytułu czasowej niezdolności do wykonywania pracy lub nauki wypłacany jest na podstawie zaświadczenia lekarskiego lub zaświadczenia o czasowej niezdolności do pracy z Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.
2. ERGO Hestia ma prawo do odmowy wypłaty świadczenia lub jego części, jeżeli stwierdzi, że w czasie niezdolności do pracy lub nauki Ubezpieczony nie stosował się do warunków określonych w zaświadczeniu.

§ 39

1. Świadczenia wypłacane są Ubezpieczonemu, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Świadczenie z tytułu śmierci Ubezpieczonego wypłacane jest osobie uprawnionej, chyba że umyślnie przyczyniła się do śmierci Ubezpieczonego.
3. Ubezpieczony może w każdym czasie zmienić osobę uprawnioną.
4. Jeżeli do chwili śmierci Ubezpieczonego nie wyznaczył on osoby uprawnionej do otrzymania świadczenia, przysługuje ono członkom rodziny zmarłego w następującej kolejności:
 - 1) małżonkowi – w całości;
 - 2) dzieciom – w częściach równych;
 - 3) rodzicom – w częściach równych;
 - 4) innym ustawowym spadkobiercom zmarłego – w częściach równych.

VI. Składka ubezpieczeniowa

§ 40

1. Wysokość składki ustala ERGO Hestia na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość składki zależy od:
 - 1) oceny poziomu ryzyka przy wnioskowanym zakresie ubezpieczenia;
 - 2) sposobu płatności składki (to jest czy składka płatna jest jednorazowo, czy w ratach);
 - 3) okresu i wariantu ubezpieczenia;
 - 4) wysokości sumy ubezpieczenia lub sumy gwarancyjnej;

3. Jeżeli Ubezpieczający nie podał zakładowi ubezpieczeń znanych sobie okoliczności, o które zakład ubezpieczeń zapytywał przed zawarciem umowy ubezpieczenia i które pociągają za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wypadku ubezpieczeniowego, zakład ubezpieczeń ma prawo żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki ubezpieczeniowej z uwzględnieniem zwiększenia prawdopodobieństwa wypadku ubezpieczeniowego wskutek okoliczności niepodanych do jego wiadomości.
4. Wysokość składki w Ubezpieczeniu Auto Casco zależy także od:
 - 1) marki, modelu, roku produkcji pojazdu;
 - 2) strefy regionalnej właściwej dla miejsca zamieszkania Ubezpieczonego;
 - 3) wieku Ubezpieczonego;
 - 4) okresu posiadania przez Ubezpieczonego prawa jazdy danej kategorii;
 - 5) przebiegu ubezpieczenia
 - 6) wysokości składki minimalnej;
 - 7) udziału własnego za szkody wyrządzone przez użytkownika pojazdu;
5. Składka ubezpieczeniowa w Ubezpieczeniu Auto Casco uwzględnia spadek wartości rynkowej pojazdu w czasie trwania umowy ubezpieczenia.
6. Terminy płatności kolejnych rat składki i ich wysokość określa się w umowie ubezpieczenia.

§ 41

1. W razie opłacania składki w ratach niezapłacenie w terminie kolejnej raty składki może powodować ustanie odpowiedzialności ERGO Hestii, tylko wtedy gdy po tym terminie ERGO Hestia wezwie Klienta do zapłaty składki w podanej wysokości z zagrożeniem, że jej brak w ciągu 7 dni od doręczenia wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.
2. Jeżeli zapłata dokonywana jest przelewem bankowym lub przekazem pocztowym, dzień zapłaty to dzień zlecenia zapłaty w banku lub na poczcie – pod warunkiem, że przy płatności przelewem bankowym Klient posiadał na rachunku wystarczające środki; w innym przypadku za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku ERGO Hestii odpowiednią kwotą.

VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia

§ 42

1. Jeżeli umowę ubezpieczenia zawarto na dłużej niż 6 miesięcy, Klient może od niej odstąpić w ciągu 30 dni od dnia jej zawarcia. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia ERGO Hestia nie poinformowała Klienta będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Klient będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.
2. Klient, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może odstąpić od niej w ciągu 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, o ile jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem wysłano oświadczenie.
3. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym ERGO Hestia udzielała ochrony ubezpieczeniowej. Składka do zapłaty zostanie obliczona jako iloczyn dni, w których ERGO Hestia udzielała ochrony i kwoty wynikającej z podziału składki na dni okresu ochrony zawarte w polisie.
4. Klient może złożyć odstąpienie:
 - 1) korzystając z indywidualnego konta pod adresem: polisaonline.ergohestia.pl lub
 - 2) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - 3) u przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - 4) pod numerem telefonu 58 555 65 00, lub
 - 5) pisemnie, na adres Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, lub

- 6) elektronicznie, na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23.
5. W przypadku przeniesienia własności pojazdu w okresie ubezpieczenia, prawa i obowiązki wynikające z umowy ubezpieczenia, za uprzednią zgodą ERGO Hestii zostaną przeniesione na nabywcę pojazdu.
6. Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu także w chwili wyrejestrowania pojazdu.

VIII. Postanowienia końcowe i klauzula sankcyjna

§ 43

1. Klient, Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, będący osobą fizyczną, może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię (reklamacja):
 - 1) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl;
 - 2) telefonicznie, pod numerem: 58 555 65 00;
 - 3) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - 4) ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA;
 - 5) elektronicznie, na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23.
2. Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub pocztą elektroniczną – na wniosek osoby, która zgłasza reklamację.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w ciągu 60 dni od dnia otrzymania.
5. Osoby wskazane w ust. 1, w niestandardowych sprawach, mogą się zwrócić do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl.
6. Osoba uprawniona z umowy ubezpieczenia, będąca osobą fizyczną, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

§ 44

1. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a Ubezpieczycielem mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

§ 45

1. Zawiadomienia i oświadczenia Klienta i ERGO Hestii powinny być składane na piśmie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A., ul. Hestii 1, 81-731 Sopot, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Klient i ERGO Hestia mają obowiązek wzajemnego informowania się o zmianie adresu zamieszkania bądź siedziby.
3. W umowie ubezpieczenia Klient i ERGO Hestia mogą postanowić, że ich zawiadomienia i oświadczenia mogą być dostarczane także:
 - 1) przez Klienta:
 - a) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl, lub
 - b) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl lub

- c) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - d) pod numerem telefonu: 58 555 65 00, lub
 - e) elektronicznie, na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23.
- 2) przez ERGO Hestię:
- a) wykorzystując kontakt poprzez konto pod adresem: polisaonline.ergohestia.pl lub
 - b) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - c) na dane kontaktowe wskazane przez Klienta.
4. Dostarczenie zaświadczeń i oświadczeń w tych formach może zostać wprowadzone w każdym czasie – na wniosek lub za zgodą Klienta wraz z podaniem przez niego adresu lub numeru telefonu.

§ 46

1. Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie prawa polskiego.
2. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia są rozpatrywane według prawa polskiego.
3. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Powództwo można wytoczyć również według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
5. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia pomiędzy Klientem, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a zakładem ubezpieczeń mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

§ 47

W związku faktem, że umowy ubezpieczenia i umowy gwarancji ubezpieczeniowych zawierane przez STU ERGO Hestia S.A. (dalej: „Ubezpieczyciel”) nie mogą służyć do rozliczeń transakcji objętych sankcjami, zakazami i ograniczeniami międzynarodowymi lub wynikającymi z prawa polskiego (dalej: „Sankcje”), w tym Sankcjami przyjętymi przez Unię Europejską, Organizację Narodów Zjednoczonych oraz Stany Zjednoczone Ameryki, Ubezpieczyciel nie będzie uznany za udzielającego ochrony ubezpieczeniowej oraz nie będzie zobowiązany do dokonania zapłaty z tytułu jakiegokolwiek roszczenia ani do zapewnienia lub udzielenia jakiegokolwiek korzyści w związku z ochroną ubezpieczeniową – w zakresie, w jakim udzielenie ochrony ubezpieczeniowej, zapłata lub zapewnienie/udzielenie innej korzyści w związku z ochroną ubezpieczeniową mogłyby skutkować naruszeniem jakichkolwiek wyżej wskazanych Sankcji – o ile zastosowanie się do takich Sankcji nie będzie sprzeczne z przepisami prawa mającymi zastosowanie do Ubezpieczyciela.

§ 48

Ogólne Warunki Ubezpieczeń wchodzi w życie 1 kwietnia 2025 roku i obowiązują dla umów ubezpieczenia zawieranych od tej daty.

Prezes Zarządu



Artur Borowiński

**Wiceprezes Zarządu
ds. Ubezpieczeń
Korporacyjnych**



Adam Roman

Załącznik 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia mtu24.pl

Tabela oceny uszczerbku na zdrowiu wskutek nieszczęśliwego wypadku

ROZDZIAŁ I. Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia	WYPŁACANY PROCENT SUMY UBEZPIECZENIA
Pourazowe uszkodzenia całkowite	
Porażenie całkowite czterokończynowe (tetraplegia)	100%
Porażenie połowicze utrwalone	100%
Porażenie całkowite obu kończyn dolnych (paraplegia)	100%
Niedowład połowiczny znacznie utrudniający sprawność kończyn z afazją całkowitą	100%
Utrwalony zespół pozapiramidowy znacznie utrudniający sprawność ustroju i wymagający opieki osób trzecich	100%
Zaburzenia równowagi pochodzenia mózdkowego i przedsionkowego uniemożliwiające chodzenie	100%
Padaczka z zaburzeniami psychicznymi, charakteropatią, otępieniem i ekwiwalentami padaczkowymi uniemożliwiającymi jakkolwiek pracę lub wymagające nauczania indywidualnego/specjalnego	100%
Ciężkie zaburzenia psychiczne, wymagające stałej opieki osób trzecich (zmiany otępienne, utrwalone psychozy, częste i długotrwałe hospitalizacje psychiatryczne)	100%
Całkowita, obuocna utrata wzroku	100%
Całkowita, obustronna utrata słuchu	100%
Całkowita utrata mowy. Afazja całkowita z agrafią i aleksją pomimo 12-miesięcznego leczenia logopedycznego	100%
Amputacja obu kończyn górnych/dolnych	100%
Pourazowe uszkodzenia częściowe	
Pourazowe uszkodzenia narządów wewnętrznych	
Uszkodzenie serca lub osierdzia	15%
Uszkodzenie aorty, żyły głównej oraz głównych odgałęzień	10%
Uszkodzenie żołądka	5%
Pęknięcie śledziony bez konieczności jej usunięcia	5%
Uszkodzenie przepony	5%
Uszkodzenie wątroby wymagające przeprowadzenia przeszczepu (schyłkowa niewydolność wątroby)	80%
Uszkodzenie jelita cienkiego lub grubego	10%
Uszkodzenie odbytnicy i odbytu	10%
Stłuczenie mózgu	10%
Wstrząśnienie mózgu	1%
Pourazowa utrata/uszkodzenie narządu lub części ciała	
Płuc (częściowa)	10%
Śledziony	10%
Jednej nerki	10%
Dwóch nerek	50%
Trzustki (częściowa)	15%
Wątroby (częściowa)	15%
Macicy/prącia	30%
Jądra/jajnika	15%
Dwóch jąder/dwóch jajników	40%
Ubytek kości czaszki	6%
Nosa w całości (łącznie z kośćmi nosa)	30%
Utrata szczęki	40%

ROZDZIAŁ I.

Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia

**WYPŁACANY PROCENT
SUMY UBEZPIECZENIA**

Utrata żuchwy	50%
Całkowita utrata wzroku w jednym oku	30%
Całkowita utrata słuchu, jednostronna	30%
Całkowita utrata jednej małżowiny	15%
Całkowita utrata obu małżowin	25%
Utrata sutka (gruczołu piersiowego) całkowita	25%
Utrata sutka (gruczołu piersiowego) częściowa	15%
Amputacja jednej kończyny górnej powyżej łokcia	65%
Amputacja przedramienia (poniżej łokcia)	60%
Całkowita amputacja jednej ręki (dłoni)	50%
Całkowita utrata funkcji kończyny górnej	50%
Całkowita amputacja pięciu palców jednej ręki	40%
Amputacja kończyny dolnej na poziomie stawu kolanowego	60%
Amputacja podudzia (poniżej kolana)	50%
Całkowita amputacja stopy	40%
Całkowita pourazowa utrata funkcji kończyny dolnej	40%
Całkowita amputacja pięciu palców jednej stopy	25%
Utrata kończyny w barku	75%
Utrata kończyny wraz z łopatką	80%
Utrata kończyny w obrębie ramienia	65%
Utrata kończyny w obrębie przedramienia	55%
Pourazowa utrata/uszkodzenie części ciała lub całkowite zerwanie mięśni	
Utrata całego palucha	8%
Całkowita utrata palców II, III, IV i V stopy łącznie	3%
Całkowita utrata kciuka	10%
Całkowita utrata wskaziciela	8%
Całkowita utrata palców dłoni od III do V – za każdy palec	2%
Całkowite zerwanie mięśnia czworogłowego	6%
Całkowite zerwanie mięśnia dwugłowego (kończyna dolna)	4%
Całkowite zerwanie mięśnia dwugłowego i trójgłowego (kończyna górna)	3%
Całkowite zerwanie ścięgna Achillesa	6%
Rany szyte, odmrożenia lub oparzenia	
Rana cięta lub odmrożenia III stopnia twarzy, szyi, przedramion i dłoni	2%
Rana szarpana (np. w wyniku pogryzienia przez psa) twarzy, szyi, przedramion i dłoni	3%
Rana cięta pozostałych części ciała, w tym skóry owłosionej głowy	1%
Rana szarpana pozostałych części ciała, w tym skóry owłosionej głowy	2%
Odmrożenia III stopnia	3%
Oparzenia III stopnia (liczone za każdy procent powierzchni ciała)	2%
Złamania	
Kości pokrywy czaszki	4%
Kości twarzoczaszki – żuchwa, szczęka	6%
Kości jarzmowej	3%
Kości nosa – bez zaburzenia kształtu nosa	1%

ROZDZIAŁ I. Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia	WYPŁACANY PROCENT SUMY UBEZPIECZENIA
Kości nosa – z zaburzeniem kształtu nosa mimo przeprowadzonej operacji	3%
Mostka	4%
Jednego żebra	1%
Dwóch i więcej żeber	2%
Miednicy	6%
Kości ogonowej	2%
Kości udowej	7%
Kości strzałkowej	2%
Kości piszczelowej	6%
Kości ramieniowej	5%
Kości promieniowej, łokciowej, kości nadgarstka	4%
Kręgosłupa	8%
Inne złamania kości	1%
Zwichnięcia	
Kręgosłupa bez następstw neurologicznych pod postacią porażen lub niedowładów	5%
W obrębie stawu żuchwowego	2%
Biodra	10%
Stawu kolanowego	8%
W obrębie stępu	5%
Palucha	3%
Palców stopy od II do V (za każdy palec)	2%
Stawu obojczykowo-barkowego lub obojczykowo-mostkowego	3%
Stawu ramienno-łopatkowego	4%
W obrębie stawu łokciowego	5%
Nadgarstka	3%
Stawów kciuka	3%
Stawów wskaziciela	2%
Stawów palców od III do V (za każdy palec)	1%
Skręcenia	
Kręgosłupa w odcinku szyjnym	2%
Kręgosłupa w odcinku piersiowym i/lub lędźwiowym	1%
Stawu biodrowego	3%
Stawu kolanowego bez uszkodzeń aparatu więzadłowego	3%
Stawu kolanowego z uszkodzeniem aparatu więzadłowego i przeprowadzoną operacją	5%
Stawu skokowego lub w obrębie stopy bądź w stawie skokowym i w obrębie stopy	2%
Stawu barkowego	3%
Łokcia	2%
Nadgarstka	3%
Stawów kciuka	2%
Stawów wskaziciela	1%
Stawów palców od III do V (za każdy palec)	1%
Pourazowa całkowita utrata zębów stałych (za każdy ząb)	
Siekacza lub kła	1%
Pozostałych zębów poczwąszy od dwóch	0,5%

ROZDZIAŁ I.

Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia

WYPŁACANY PROCENT SUMY UBEZPIECZENIA

Częściowa utrata siekacza lub kła	0,5%
-----------------------------------	------

Rozstrój zdrowia: powikłania, zachorowanie

Całkowite zeszytywnienie stawu	10%
--------------------------------	-----

Staw rzekomy kości	10%
--------------------	-----

Tętniak pourazowy	10%
-------------------	-----

Zatrucie gazami lub substancjami wziewnymi	5%
--	----

Przewlekłe zapalenie kości	10%
----------------------------	-----

Pourazowa utrata/uszkodzenie części ciała lub całkowite zerwanie mięśni

Utrata całego palucha	8%
-----------------------	----

Całkowita utrata palców II, III, IV i V stopy łącznie	3%
---	----

Całkowita utrata kciuka	10%
-------------------------	-----

Całkowita utrata wskaziciela	8%
------------------------------	----

Całkowita utrata palców dłoni od III do V – za każdy palec	2%
--	----

Całkowite zerwanie mięśnia czworogłowego	6%
--	----

Całkowite zerwanie mięśnia dwugłowego (kończyna dolna)	4%
--	----

Całkowite zerwanie mięśnia dwugłowego i trójgłowego (kończyna górna)	3%
--	----

Całkowite zerwanie ścięgna Achillesa	6%
--------------------------------------	----

Rany szyte, odmrożenia lub oparzenia

Rana cięta lub odmrożenia III stopnia twarzy, szyi, przedramion i dłoni	2%
---	----

Rana szarpana (np. w wyniku pogryzienia przez psa) twarzy, szyi, przedramion i dłoni	3%
--	----

Rana cięta pozostałych części ciała, w tym skóry owłosionej głowy	1%
---	----

Rana szarpana pozostałych części ciała, w tym skóry owłosionej głowy	2%
--	----

Odmrożenia III stopnia	3%
------------------------	----

Oparzenia III stopnia (liczone za każdy procent powierzchni ciała)	2%
--	----

Złamania

Kości pokrywy czaszki	4%
-----------------------	----

Kości twarzoczaszki – żuchwa, szczeka	6%
---------------------------------------	----

Kości jarzmowej	3%
-----------------	----

Kości nosa – bez zaburzenia kształtu nosa	1%
---	----

Kości nosa – z zaburzeniem kształtu nosa mimo przeprowadzonej operacji	3%
--	----

Mostka	4%
--------	----

Jednego żebra	1%
---------------	----

Dwóch i więcej żeber	2%
----------------------	----

Miednicy	6%
----------	----

Kości ogonowej	2%
----------------	----

Kości udowej	7%
--------------	----

Kości strzałkowej	2%
-------------------	----

Kości piszczelowej	6%
--------------------	----

Kości ramieniowej	5%
-------------------	----

Kości promieniowej, łokciowej, kości nadgarstka	4%
---	----

Kręgosłupa	8%
------------	----

Inne złamania kości	1%
---------------------	----

ROZDZIAŁ I.

Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia

**WYPŁACANY PROCENT
SUMY UBEZPIECZENIA**
Zwichnięcia

Kręgosłupa bez następstw neurologicznych pod postacią porażień lub niedowładów	5%
W obrębie stawu żuchwowego	2%
Biodra	10%
Stawu kolanowego	8%
W obrębie stępu	5%
Palucha	3%
Palców stopy od II do V (za każdy palec)	2%
Stawu obojczykowo-barkowego lub obojczykowo-mostkowego	3%
Stawu ramiennieo-łopatkowego	4%
W obrębie stawu łokciowego	5%
Nadgarstka	3%
Stawów kciuka	3%
Stawów wskaziciela	2%
Stawów palców od III do V (za każdy palec)	1%

Skrećenia

Kręgosłupa w odcinku szyjnym	2%
Kręgosłupa w odcinku piersiowym i/lub lędźwiowym	1%
Stawu biodrowego	3%
Stawu kolanowego bez uszkodzeń aparatu więzadłowego	3%
Stawu kolanowego z uszkodzeniem aparatu więzadłowego i przeprowadzoną operacją	5%
Stawu skokowego lub w obrębie stopy bądź w stawie skokowym i w obrębie stopy	2%
Stawu barkowego	3%
Łokcia	2%
Nadgarstka	3%
Stawów kciuka	2%
Stawów wskaziciela	1%
Stawów palców od III do V (za każdy palec)	1%

Pourazowa całkowita utrata zębów stałych (za każdy ząb)

Siekacza lub kła	1%
Pozostałych zębów poczwyszy od dwóch	0,5%
Częściowa utrata siekacza lub kła	0,5%

Rozstrój zdrowia: powikłania, zachorowanie

Całkowite zeszczywnienie stawu	10%
Staw rzekomy kości	10%
Tętniak pourazowy	10%
Zatrucie gazami lub substancjami wziewnymi	5%
Przewlekłe zapalenie kości	10%