



Wszystko o ubezpieczeniu Ochrony Utraty Zniżki OC

- Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym
- Ogólne Warunki Ubezpieczenia

Ubezpieczenie Ochrony Utraty Zniżki OC

ERGO
HESTIA®

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

Przedsiębiorstwo: Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń
ERGO Hestia Spółka Akcyjna, Polska

Produkt: Ubezpieczenie Ochrony
Utraty Zniżki OC

Pełne informacje podane są w **Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Ochrony Utraty Zniżki OC** z dnia 24 września 2018 r. (kod: CB-OUZOC-01/18). Pojęcia użyte w niniejszym dokumencie przyjmują znaczenie określone w OWU.

Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Ubezpieczenie ochrony utraty zniżek w składce ubezpieczeniowej za bezszkodową kontynuację ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej Posiadacza Pojazdów Mechanicznych u Ubezpieczyciela (grupa 10 ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej wszelkiego rodzaju z działu II załącznika do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej).

	<p>Co jest przedmiotem ubezpieczenia?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ubezpieczenie obejmuje zachowanie zniżki w składce ubezpieczeniowej za bezszkodową kontynuację Odpowiedzialności Cywilnej Posiadacza Pojazdu Mechanicznego u Ubezpieczyciela, jeżeli w okresie ubezpieczenia OC posiadacza pojazdu mechanicznego dojdzie do jednej szkody skutkującej wypłatą odszkodowania. ✓ Ubezpieczenie obejmuje bezszkodowy przebieg ubezpieczenia na dotychczasowym poziomie, jeżeli w okresie ubezpieczenia OC posiadacza pojazdu mechanicznego dojdzie do jednej szkody skutkującej wypłatą odszkodowania. ✓ W ubezpieczeniu ochrony utraty zniżki OC nie ustala się sumy ubezpieczenia. 	 <p>Czego nie obejmuje ubezpieczenie?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Zachowanie zniżek w składce ubezpieczeniowej za bezszkodową kontynuację ubezpieczenia oraz utrzymanie bezszkodowego przebiegu ubezpieczenia na dotychczasowym poziomie nie dotyczy innych ryzyk w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych poza OC posiadacza pojazdu mechanicznego.
		 <p>Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?</p> <ul style="list-style-type: none"> ! Brak zachowania bezszkodowego przebiegu ubezpieczenia na dotychczasowym poziomie przy kontynuacji ubezpieczenia u Ubezpieczyciela, jeżeli w okresie ubezpieczenia OC posiadacza pojazdu mechanicznego dojdzie do więcej niż jednej szkody skutkującej wypłatą odszkodowania, wówczas przebieg ubezpieczenia dla ubezpieczonego pojazdu ustala się biorąc pod uwagę liczbę szkód pomniejszoną o jeden. ! Brak zachowania zniżek w składce ubezpieczeniowej za bezszkodową kontynuację ubezpieczenia u Ubezpieczyciela, jeżeli w trakcie trwania ochrony OC posiadacza pojazdu mechanicznego dojdzie do więcej, niż jednej szkody skutkującej wypłatą odszkodowania. ! Ochroną nie można objąć utraty zniżki za bezszkodową kontynuację ubezpieczenia u Ubezpieczyciela i bezszkodowy przebieg ochrony ubezpieczeniowej pojazdu, którego właścicielem jest Ubezpieczony, który w dniu rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej nie ma co najmniej 20% zniżki za przebieg ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych i nie ukończył 26 lat oraz jeżeli w ciągu ostatnich 12 miesięcy miał szkody z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, a w przypadku przerwy w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych - przez 12 miesięcy obowiązywania ostatniej umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych.
	<p>Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ubezpieczenie ochrony utraty zniżki obowiązuje na terytorium Polski oraz na zasadzie wzajemności, również na terytorium państw, których biura narodowe są sygnatariuszami Porozumienia Wielostronnego. 	
	<p>Co należy do obowiązków ubezpieczonego?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ubezpieczony, będący jednocześnie Ubezpieczającym obowiązany jest podać do wiadomości Ubezpieczyciela wszystkie znane sobie okoliczności, o które Ubezpieczyciel zapytywał w formularzu oferty albo przed zawarciem umowy w innych pismach; w razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązek ten spoczywa zarówno na Ubezpieczającym, jak i na Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek. <p>W czasie trwania umowy ubezpieczenia Ubezpieczony:</p> <ul style="list-style-type: none"> - będący jednocześnie Ubezpieczającym zobowiązany jest do opłacenia składki; - będący jednocześnie Ubezpieczającym obowiązany jest zawiadamiać o zmianach okoliczności niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości. 	
	<p>Jak i kiedy należy opłacać składki?</p> <p>Składkę ubezpieczeniową należy opłacić w wysokości i terminach określonych przez strony umowy w umowie ubezpieczenia, przy czym zapłata może być jednorazowa bądź w ratach. Płatność - w zależności od ustaleń stron umowy ubezpieczenia - może nastąpić w formie przelewu na dedykowany rachunek bankowy lub ewentualnie gotówką, poprzez pośrednika ubezpieczeniowego.</p>	

**Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?**

Umowa ubezpieczenia zawierana jest na okres 12 miesięcy. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się od dnia i godziny wskazanej w umowie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak, niż od dnia następnego po zaplaceniu składki lub jej pierwszej raty. Ochrona ubezpieczenia kończy się z upływem okresu, na który została.

**Jak rozwiązać umowę?**

Jeżeli umowę ubezpieczenia zawarto na dłużej niż 6 miesięcy, Ubezpieczający może od niej odstąpić w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia. Ubezpieczający, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może odstąpić od niej w terminie 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.

Ogólne Warunki Ubezpieczenia Ochrony Utraty Zniżki OC

KOD: CB-OUZOC-01/18

Poniższa tabela informuje, które z zawartych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Ochrony Utraty Zniżki OC postanowień regulują zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Nazwa ubezpieczenia	Numer jednostki redakcyjnej wzorca	
	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia
Ochrona Utraty Zniżki OC	§ 5	—

§ 1

1. Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA (dalej: „ERGO Hestia”) w zakresie działania swego przedsiębiorstwa zawiera umowy ubezpieczenia Ochrony Utraty Zniżki OC z osobami fizycznymi, osobami prawnymi oraz jednostkami organizacyjnymi niebędącymi osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, zwanymi (dalej: „Ubezpieczający”).

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności za skutki niepodania do jej wiadomości okoliczności, o które pytała we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, lub podanie tych okoliczności niezgodnie z prawdą.

3. Ubezpieczający przed zawarciem umowy ubezpieczenia powinien szczegółowo zapoznać się z treścią Ogólnych Warunków Ubezpieczenia.

4. Zwracamy uwagę, że definicje używanych pojęć mogą odbiegać od typowego, powszechnego ich znaczenia, jak też od definicji zawartych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

§ 2

1. Administratorem danych osobowych jest ERGO Hestia. Osoba, której dane dotyczą, może skontaktować się z administratorem danych osobowych:

- 1) pisemnie, na adres ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
- 2) telefonicznie, pod numerem: 801 107 107 lub (58) 555 5 555.

2. Administrator danych osobowych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Osoba, której dane dotyczą, może skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych:

- 1) pisemnie, na adres: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
- 2) za pośrednictwem adresu mailowego: iod@ergohestia.pl;
- 3) poprzez formularz w sekcji Ochrona Danych Osobowych na stronie www.ergohestia.pl.

3. Administrator danych osobowych przetwarza dane osobowe w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego, przedstawienia oferty umowy ubezpieczenia, a w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia, w celu jej wykonania, reasekuracji i koasekuracji ryzyk, rozpatrywania zgłoszonych reklamacji, marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora danych osobowych, prawnie uzasadnionych interesów administratora danych osobowych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia.

4. W celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej stosowane jest profilowanie:

- 1) decyzje związane z profilowaniem będą podejmowane na podstawie danych zebranych w procesie zawarcia umowy ubezpieczenia, a w przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych również na podstawie informacji uzyskanych za pośrednictwem Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego;
- 2) w przypadku zawarcia umowy na odległość decyzje będą podejmowane automatycznie (bez udziału człowieka) na podstawie danych zebranych w procesie zawarcia umowy ubezpieczenia oraz informacji uzyskanych za pośrednictwem Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego;

3) w przypadku odnowienia umowy ubezpieczenia decyzje będą podejmowane automatycznie na podstawie danych zebranych podczas zawarcia i wykonania poprzedniej umowy ubezpieczenia.

Dla przykładu, im więcej szkód się wydarzyło w historii ubezpieczenia, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa;

4) pod warunkiem udzielenia odrębnej zgody, przy ocenie ryzyka ubezpieczeniowego mogą zostać uwzględnione dane uzyskane za pośrednictwem Biura Informacji Kredytowej oraz Krajowego Rejestru Długów.

W przypadku marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora danych osobowych profilowanie będzie stosowane w celu opracowania profilu marketingowego i dopasowania indywidualnej oferty.

5. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych:

- 1) w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego, zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia, reasekuracji i koasekuracji ryzyk jest niezbędność do zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia;
- 2) w celu marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora oraz dochodzenia roszczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia jest prawnie uzasadniony interes administratora danych osobowych;
- 3) w celu rozpatrywania zgłoszonych reklamacji oraz w celu przeciwdziałania przestępstwom ubezpieczeniowym są ciężące na administratorze danych osobowych obowiązki wynikające z przepisów prawa;
- 4) w przypadku udzielenia odrębnej zgody na cele inne niż wskazane powyżej będzie ona podstawą prawną przetwarzania.

6. Dane osobowe mogą być przekazywane: podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie ERGO Hestii, zakładom reasekuracji, innym zakładom ubezpieczeń na potrzeby koasekuracji oraz innym administratorom danych osobowych, jeśli mają prawnie uzasadniony interes. Za inne podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie ERGO Hestii uważa się przede wszystkim: dostawców usług informatycznych, podmioty przetwarzające dane w celu windykacji należności, podmioty świadczące usługi archiwizacyjne, podmioty świadczące usługi w ramach pomocy Assistance, podmioty przeprowadzające postępowanie likwidacyjne bądź biorące w nim udział oraz pośredników ubezpieczeniowych. W przypadku wyrażenia odrębnej zgody dane osobowe mogą być przekazane innym zakładom ubezpieczeń w celu marketingu bezpośredniego ich produktów i usług.

7. ERGO Hestia przekaze dane osobowe do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, jeżeli okaże się to niezbędne do wykonania zawartej umowy ubezpieczenia. ERGO Hestia zapewni odpowiednie zabezpieczenie tych danych. Osoba, której dane dotyczą, może żądać wydania kopii przekazanych danych oraz wskazania miejsca ich udostępnienia. W tej sprawie należy się skontaktować z administratorem danych osobowych lub z Inspektorem Ochrony Danych.

8. Osoby, których dane osobowe przetwarzane są przez ERGO Hestię, mają w związku z przetwarzaniem następujące prawa:

- 1) prawo dostępu do swoich danych osobowych;
- 2) prawo żądania sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania ich danych osobowych;

3) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych - w takim zakresie, w jakim są one przetwarzane na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania;

4) prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz prawo przesłania ich do innego administratora;

5) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych;

6) prawo do wycofania zgody bez wpływu na zgodność z prawem czynności podjętych przed jej wycofaniem;

7) w przypadku podejmowania decyzji w sposób automatyczny prawo do jej zakwestionowania oraz wyrażenia własnego stanowiska lub żądania interwencji człowieka celem ponownej analizy danych oraz uzyskania indywidualnej decyzji.

9. W celu skorzystania z praw określonych w ustępie 8 należy skontaktować się z administratorem danych osobowych lub z Inspektorem Ochrony Danych.

10. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu tej umowy 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, w przypadku udzielenia odrębnej zgody dane osobowe będą wykorzystywane do celów marketingu produktów i usług własnych administratora danych osobowych do momentu wycofania zgody na przetwarzanie danych w tym celu.

11. Podanie danych osobowych jest konieczne do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego oraz do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia. W przypadku udzielenia odrębnej zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych podanie ich jest dobrowolne.

DEFINICJE

§ 3

Pojęcia użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia przyjmują poniższe znaczenie:

- 1) **pojazd** - pojazd zarejestrowany na terytorium Polski zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym;
- 2) **szkoda** - powstałe bezpośrednio wskutek zdarzenia objętego umową ubezpieczenia niemajątkowe następstwo zdarzenia lub uszczerbek majątkowy.

§ 4

Na wniosek Ubezpieczającego, za opłatą składki, ERGO Hestia zawiera z Ubezpieczającym umowę ubezpieczenia, obejmującą ochronę utraty zniżek za bezszkodową kontynuację ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej Posiadaczy Pojazdów Mechanicznych (OC) w ERGO Hestii i jej przebieg.

§ 5

Zasady ubezpieczenia Ochrony Utraty Zniżki OC:

- 1) jeżeli w okresie ubezpieczenia OC dojdzie do jednej szkody skutkującej wypłatą odszkodowania, to dla ubezpieczonego pojazdu zachowane są zniżki za bezszkodową kontynuację ubezpieczenia w ERGO Hestii i bezszkodowy przebieg ubezpieczenia na dotychczasowym poziomie,
- 2) jeżeli w okresie ubezpieczenia OC dojdzie do więcej niż jednej szkody skutkującej wypłatą odszkodowania, to przebieg ubezpieczenia dla ubezpieczonego pojazdu ustala się, biorąc pod uwagę liczbę szkód pomniejszoną o jeden. Jednocześnie Ubezpieczony traci zniżkę za bezszkodową kontynuację ubezpieczenia w ERGO Hestii.

§ 6

1. Gdy Ubezpieczonym jest finansujący z umowy leasingu bądź wierzyciel, na rzecz, którego dokonano przewłaszczenia pojazdu, zapis § 5 odnoszący się do użytkownika pojazdu, który jest jednocześnie Ubezpieczającym.
2. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek Ubezpieczający zobowiązuje się do przekazania Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Ubezpieczonemu. Jeżeli Ubezpieczony wyraża Ubezpieczającemu zgodę na finansowanie kosztu składki, to Ubezpieczający doręcza Ubezpieczonemu Ogólne Warunki Ubezpieczenia przed wyrażeniem przez Ubezpieczonego tej zgody. Ubezpieczony ma obowiązek potwierdzić doręczenie mu Ogólnych Warunków Ubezpieczenia na piśmie. Ubezpieczający ma obowiązek przekazać dokument z takim potwierdzeniem ERGO Hestii.

§ 7

1. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku, gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą, w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ERGO Hestia nie poinformowała Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.
2. Konsument, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 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 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827), jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.
3. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym ERGO Hestia udzielała ochrony ubezpieczeniowej.
4. Ubezpieczający może złożyć odstąpienie w sposób określony w § 8.
5. W razie zbycia lub wyrejestrowania przedmiotu ubezpieczenia następuje zwrot składki za niewykorzystany okres ubezpieczenia.

6. W przypadku przeniesienia własności pojazdu:

1) z leasingodawcy na leasingobiorcę,

2) z banku na kredytobiorcę,

umowa ubezpieczenia nie ulega rozwiązaniu. Po przeniesieniu własności pojazdu Ubezpieczający ma możliwość wypowiedzenia umowy ubezpieczenia ze skutkiem na dzień doręczenia ERGO Hestii oświadczenia Ubezpieczającego.

§ 8a

(zapis obowiązujący do 30 września 2018 roku)

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, który jest osobą fizyczną, może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię (reklamacja):

1) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl;

2) telefonicznie, pod numerem: 801 107 107 lub 58 555 5 555;

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

5) ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA.

2. Jednostka organizacyjna powołana przez Zarząd ERGO Hestii rozpatruje reklamacje.

3. Osoba, która złożyła reklamację otrzyma odpowiedź w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub pocztą elektroniczną - na wniosek osoby zgłaszającej reklamację.

4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają 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, która jest osobą fizyczną, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

§ 8b

(zapis obowiązujący od 1 października 2018 roku)

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, osoba, która dochodzi roszczeń na podstawie przepisów Ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, a także poszukujący ochrony ubezpieczeniowej lub zleceniodawca gwarancji ubezpieczeniowej mogą wnieść reklamacje dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię lub agenta ubezpieczeniowego.

2. Zasady wnoszenia reklamacji na usługi świadczone przez ERGO Hestię oraz agenta wyłącznego ERGO Hestii, to jest działającego wyłącznie w imieniu lub na rzecz jednego ubezpieczyciela.

1) Reklamację można złożyć w następujący sposób:

a) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl;

b) telefonicznie, pod numerem: 801 107 107 lub 58 555 5 555;

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

d) 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 terminie 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną - na wniosek osoby, która zgłasza reklamację.

4) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania. O konieczności przedłużenia terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację osoba składająca reklamację zostanie poinformowana w 30-dniowym terminie.

5) W niestandardowych sprawach osoby wymienione w ust. 1 mogą zwrócić się do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl.

6) Osoba fizyczna składająca reklamację może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego: www.rf.gov.pl.

3. Zasady wnoszenia reklamacji na usługi świadczone przez tzw. multiagenta, to jest agenta, który działa w imieniu lub na rzecz ERGO Hestii oraz innych ubezpieczycieli - w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

1) Reklamacje w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową należy składać bezpośrednio agentowi, który świadczył usługi w zakresie dystrybucji ubezpieczeń. Reklamacje rozpatrywane są bezpośrednio przez tego agenta. W przypadku wpływu takiej reklamacji do ERGO Hestii, ERGO Hestia przekaze reklamację niezwłocznie agentowi, informując o tym jednocześnie osobę występującą z reklamacją.

§ 9

1. Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie prawa polskiego.

2. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia są rozpatrywane według prawa polskiego.

3. Obie strony umowy ubezpieczenia mogą wytoczyć powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

4. Obie strony umowy ubezpieczenia mogą wytoczyć powództwo również według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

5. Obie strony umowy ubezpieczenia mogą poddać spory pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

6. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a ERGO Hestię mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym - Al. Jerozolimskie 87, 02-001 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.

§ 10

Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia wchodzi w życie 24 września 2018 roku i obowiązują dla umów ubezpieczenia zawieranych od tej daty.

Prezes Zarządu



Piotr Maria Śliwicki

Członek Zarządu



Adam Roman

