



Wszystko o ubezpieczeniu Mój Dom



Dlaczego ERGO Hestia?

1

Ubezpieczenia na miarę potrzeb.

Umożliwiamy indywidualną konfigurację zakresu ubezpieczenia.

2

Opiekun Klienta.

Zapewniamy kompleksową obsługę u jednego Agenta.

3

iHestia.

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 Mój Dom to dobry wybór?

- ✓ otrzymujesz niezbędną ochronę majątku od najczęściej występujących zdarzeń
- ✓ zakres ochrony akceptowany jest przez banki jako zabezpieczenie Twojego kredytu hipotecznego (cesja)
- ✓ możesz zawrzeć polisę długoterminową – nawet na trzy lata

Co ubezpieczasz w Moim Domu?

- ✓ dom lub mieszkanie
- ✓ elementy wykończenia, np. wykładziny, powłoki malarskie, wewnętrzne: drzwi, okna, rolety, szyby kominkowe
- ✓ urządzenia techniczne, np. instalacje, baterie słoneczne, sieć wodno-kanalizacyjną lub grzewczą

Od czego ubezpieczasz się w Moim Domu?



Od Ognia i Zdarzeń Losowych

Ubezpieczenie obejmuje uszkodzenie domu lub mieszkania na skutek pożaru lub innego zdarzenia losowego, np. uderzenia pioruna, zalanía lub huraganu.

Zakres ochrony możesz rozszerzyć o **szkody powstałe wskutek powodzi.**



Ważne!

Ogólne Warunki Ubezpieczeń dostępne są również na stronie www.ergohestia.pl.

Czym jest iHestia?

iHestia to nowoczesny portal dostępny dla Klientów oraz Agentów reprezentujących ERGO Hestię. To Twoje osobiste konto z informacjami o zawartych umowach, płatnościach i zgłoszonych szkodach.

- ✓ Możesz samodzielnie zarządzać swoimi polisami oraz zgłaszać szkodę, logując się na stronie **ihestia.ergohestia.pl**
- ✓ Jeżeli potrzebujesz pomocy Opiekuna Klienta, skontaktuj się z Agentem. Otrzymasz profesjonalne wsparcie, a Twoja sprawa zostanie zrealizowana w trakcie wizyty lub podczas rozmowy telefonicznej

Jakie czynności możesz wykonać w iHestii samodzielnie lub przy wsparciu Agentą?



Zgłoszenie szkody

Zgłoś szkodę.

Otrzymasz czytelne podsumowanie oraz dostęp do informacji o przebiegu likwidacji. Możesz zgłosić szkodę także telefonicznie pod numerem: 801 107 107 lub 58 555 55 55.



Konfiguracja ochrony lub zakup ubezpieczenia

Skonfiguruj własny zakres ochrony i prześlij go do Agentą, który przygotuje ofertę. Możesz zaakceptować polisę na odległość.



Obsługa zawartej umowy

Aktualizuj swoje dane osobowe lub dane przedmiotu ubezpieczenia. Skontaktuj się z Agentem, by rozszerzyć ochronę ubezpieczeniową.



Zgłoś zakup lub sprzedaż pojazdu lub nieruchomości. Rozlicz zawarte umowy ubezpieczenia i opłacone składki.



Opłać składkę lub jej ratę. Możesz opłacić należność za jedną lub kilka polis łącznie.



Pobierz dokumenty w wersji cyfrowej lub do wydruku. Do pobrania dostępne są polisy, potwierdzenie opłacenia składki, OWU oraz dokumenty dotyczące zgłoszonych szkód.



Ważne!

Możesz skontaktować się z ERGO Hestią także poprzez formularze dostępne na stronie **www.ergohestia.pl**.

Dopilnujemy, by Twoje pytanie trafiło do właściwego odbiorcy.



Ogólne Warunki Ubezpieczeń Mój Dom

C-MD-01/24

Spis treści

Tabela informacyjna regulująca zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej	8
I. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii	14
II. Suma ubezpieczenia	16
III. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego	17
IV. Zabezpieczenie mienia	18
V. Zgłoszenie szkody oraz ustalanie rozmiaru i wysokości odszkodowania lub świadczenia	18
VI. Składka ubezpieczeniowa	19
VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia	20
VIII. Postanowienia końcowe. Klauzula sankcyjna	20
Aneks	23

Poniższa tabela informuje, które z zawartych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń Mój Dom postanowień regulują zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 roku 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:
Mienie	§ 4 ust. 2, § 4 ust. 4–9	§ 5, § 6, § 7, § 9 ust. 3, § 10, § 11 ust. 2, § 14 ust. 4, § 15

§ 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, 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.

§ 2

W tym dokumencie ERGO Hestia używa niektórych pojęć w szczególnym znaczeniu. Pojęcia użyte w tym dokumencie przyjmują znaczenie zgodne z poniższymi definicjami, ujętymi w porządku alfabetycznym:

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Budowa	Prace polegające na wznoszeniu domu lub mieszkania, a także ich przebudowa, remont, nadbudowa, modernizacja lub rozbudowa. Budową nie są prace budowlane obejmujące wyłącznie elementy wykończenia oraz urządzenia techniczne
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; b) zewnętrzne: drzwi, okna, parapety, rolety, kraty, markizy; c) tynki zewnętrzne, elewacje, izolacje cieplne, przeciwwodne i dźwiękochłonne, schody, rynny, ławy i stopnie kominiarskie
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

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Elementy wykończenia	Elementy zamontowane lub wbudowane w domu lub 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 z zamknięciami, parapety, żaluzje, rolety; e) szklane elementy: ścian, dachów budynku lub lokalu, balkonów, tarasów, loggii i innych elementów wykończenia; f) szyby kominkowe; g) zamontowane w sposób trwały: lustra i witraże; h) ceramiczne elementy wykończenia
Klient	Osoba fizyczna, która zawiera umowę ubezpieczenia (Ubezpieczający)
Miejsce ubezpieczenia	Wskazana w umowie ubezpieczenia lokalizacja domu lub mieszkania
Mieszkanie	Wyodrębniona prawnie część budynku wielomieszkaniowego (mieszkanie lub lokal mieszkalny) wraz z: a) urządzeniami technicznymi; b) elementami wykończenia; c) pomieszczeniami przynależnymi; d) murami, ścianami działowymi niemającymi konstrukcji szkieletowej; e) zewnętrznymi: drzwiami, oknami, parapetami, roletami, kratami, markizami; f) balkonami, tarasami, loggiami
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
Pomieszczenia przynależne	Pomieszczenia, przynależące do mieszkania, które mogą stanowić przedmiot odrębnej własności. Pomieszczenia przynależne mogą być użytkowane wyłącznie przez Ubezpieczonego lub jego osoby bliskie, prowadzące wspólnie z nim gospodarstwo domowe, lub osoby przez niego upoważnione. Pomieszczeniem przynależnym jest także miejsce postojowe pojazdu wewnątrz budynku, w którym znajduje się mieszkanie
Powódź	Zalanie terenów w następstwie podniesienia się wody w korytach wód płynących, stojących lub w następstwie podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych
Przedstawiciel ERGO Hestii	Pracownik ERGO Hestii albo agent ubezpieczeniowy działający w imieniu lub na rzecz ERGO Hestii samodzielnie lub poprzez osoby fizyczne wykonujące czynności agencyjne z upoważnienia tego agenta
Szkoda	Uszczerbek majątkowy powstały bezpośrednio wskutek zdarzenia objętego umową ubezpieczenia
Ubezpieczony	Klient lub inna osoba fizyczna, na rachunek której Klient zawarł umowę ubezpieczenia
Urządzenia techniczne	Urządzenia, będące częścią składową domu lub mieszkania, które umożliwiają użytkowanie tego obiektu, zamontowane lub wbudowane w sposób trwały i zgodny z ich przeznaczeniem. Urządzeniami technicznymi są: a) przyłącza mediów, grzejniki wszelkiego rodzaju, 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) i instalacja fotowoltaiczna; e) instalacja odgromowa; f) 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; g) systemy zarządzania budynkiem w postaci urządzeń i instalacji inteligentnego domu; h) anteny, domofony, wideofony
Wartość odtworzeniowa	Wartość odpowiadająca kosztom odtworzenia mienia do stanu nowego, lecz nieulepszanego, to jest koszt odbudowy w tym samym miejscu lub koszt remontu, z uwzględnieniem analogicznych technologii, konstrukcji i standardu wykończenia, przy zastosowaniu dotychczasowych wymiarów i materiałów
Wartość rynkowa mieszkania	Wartość odpowiadająca iloczynowi metrażu mieszkania i średniej ceny rynkowej 1 m ² , występującej w danej miejscowości lub określonej dzielnicy miasta, w odniesieniu do mieszkania o podobnych parametrach i standardzie wykończenia
Wartość rzeczywista	Wartość odtworzeniowa pomniejszona o zużycie techniczne

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Zdarzenia losowe	a) akcja ratownicza – działania podjęte w celu zapobieżenia zagrażającej bezpośrednio szkodzie lub w celu ratowania życia lub zdrowia Ubezpieczonego lub jego osób bliskich, 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 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 bądź 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 lub 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 rozszczelnionego 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	Niezależne od Ubezpieczonego wydarzenie przyszłe i niepewne o charakterze nagłym, w wyniku którego zostaje wyrządzona szkoda objęta zakresem ubezpieczenia
Związek partnerski	Nieformalny związek dwóch osób, pozostających ze sobą we wspólnym pożyciu, prowadzących wspólne gospodarstwo domowe. Osób będących w związku partnerskim nie może łączyć stosunek pokrewieństwa, powinowactwa ani przysposobienia

I. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii

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

§ 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 do 36 miesięcy – zgodnie z wyborem Klienta.

§ 4

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest określony w umowie ubezpieczenia dom albo mieszkanie.
2. Ubezpieczenie obejmuje zniszczenie lub uszkodzenie domu lub mieszkania, będące bezpośrednim następstwem zdarzeń losowych.
3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 5 i § 6.
4. Zakres ochrony ubezpieczeniowej domu lub mieszkania na wniosek Klienta, za opłatą dodatkowej składki, zostanie rozszerzony o ryzyko powodzi.
5. Od daty rozpoczęcia okresu ubezpieczenia wskazanego w umowie ubezpieczenia do upływu 30 dni od tej daty, ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje skutków powodzi (karencja). Karencja nie występuje w przypadku nieprzerwanej kontynuacji ubezpieczenia obejmującego powódź w kolejnych umowach ubezpieczenia zawartych z ERGO Hestią.
6. Karencja wskazana w ust. 5 jest stosowana we wszystkich ubezpieczeniach z wyłączeniem ubezpieczenia mieszkań znajdujących się na kondygnacji powyżej parteru.
7. Za zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową uznaje się rozbiórkę budynku, w którym znajduje się ubezpieczone mieszkanie lub ubezpieczonego domu na podstawie prawomocnej, wydanej przez właściwy organ administracji decyzji administracyjnej o rozbiórce w związku z wystąpieniem zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową, niezależnie od miejsca wystąpienia tego zdarzenia losowego.
8. ERGO Hestia obejmuje ochroną ubezpieczeniową kolektory słoneczne wraz z instalacją, ogniwa fotowoltaiczne (słoneczne) i instalację fotowoltaiczną usytuowane i zamontowane na domu lub na posesji będącej miejscem ubezpieczenia. Wartość kolektorów słonecznych wraz z instalacją, ogniwami fotowoltaicznymi (słonecznymi) i instalacją fotowoltaiczną spełniające powyższy warunek uwzględniana jest w sumie ubezpieczenia domu.
9. W przypadku ubezpieczenia mieszkania ERGO Hestia obejmuje ochroną ubezpieczeniową kolektory słoneczne wraz z instalacją, ogniwa fotowoltaiczne (słoneczne) i instalację fotowoltaiczną usytuowane i zamontowane na:
 - a) dachu budynku wielomieszkaniowego, na których montaż została wydana zgoda wspólnoty lub spółdzielni mieszkaniowej a są wyłączną własnością Ubezpieczonego lub jego osób bliskich wspólnie z nim prowadzących gospodarstwo domowe;
 - b) na posesji przy ubezpieczonym mieszkaniu, przeznaczonej do wyłącznego użytkowania Ubezpieczonego.
 Wartość kolektorów słonecznych wraz z instalacją, ogniwami fotowoltaicznymi (słonecznymi) i instalacją fotowoltaiczną spełniające powyższy warunek uwzględniana jest w sumie ubezpieczenia mieszkania.

§ 5

1. Ubezpieczenie nie obejmuje szkód w domach lub mieszkaniach:
 - 1) które powstały w związku z budową;
 - 2) przeznaczonych do rozbiórki;
 - 3) wpisanych do rejestru zabytków;
 - 4) w których prowadzona jest działalność handlowa, usługowa lub produkcyjna; wyłączenia nie stosuje się w przypadku wykonywania działalności o charakterze biurowym, pod warunkiem zadeklarowania w umowie ubezpieczenia wykonywania takiej działalności w miejscu ubezpieczenia;
 - 5) powstałych podczas montażu lub demontażu przedmiotu ubezpieczenia, prowadzenia prac konserwacyjnych lub naprawczych, a także powstałych w wyniku nieprawidłowego montażu lub wady produkcyjnej;
 - 6) polegających na zagrzybieniu lub przemarzaniu mienia, chyba że oddziaływanie takie było następstwem nagłego i nieprzewidzianego zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową;
 - 7) które powstały w wyniku zamarzania cieczy w urządzeniach i instalacjach oraz szkód powstałych w wyniku zalania będącego konsekwencją tego zamarznięcia w nieogrzewanym domu lub mieszkaniu;
 - 8) powstałych w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych, jeżeli przyczyną szkody był zły stan techniczny dachu lub innych elementów budynku.

2. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje również szkód wywołanych:
 - 1) działaniem wód podziemnych, chyba że są skutkiem opadów atmosferycznych lub powodzi i zakres ubezpieczenia został rozszerzony o powódź;
 - 2) osiadaniem gruntu, chyba że jest skutkiem powodzi i zakres ubezpieczenia został rozszerzony o powódź;
 - 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 starannie, powinien był wiedzieć o powstałych nieszczelnościach lub jeżeli wiedział o ich istnieniu, a nie zgłosił właścicielowi, zarządcy lub administratorowi budynku pisemnego żądania ich usunięcia.
3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności za szkody i ich następstwa powstałe na skutek powodzi, chyba że rozszerzono odpowiedzialność ERGO Hestii w tym zakresie w umowie ubezpieczenia.

§ 6

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 osunięcia się ziemi, zapadania się ziemi, trzęsienia ziemi, upadku drzewa lub masztu – w następstwie działalności ludzkiej;
- 4) powstałe wskutek systematycznego (to znaczy regularnego i powtarzalnego) działania hałasu, wibracji, dymu, temperatury, wody lub czynników atmosferycznych;
- 5) 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;
- 6) 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.

II. Suma ubezpieczenia

§ 7

1. Sumę ubezpieczenia podaje Klient zgodnie z treścią § 8 i jest ona górną granicą odpowiedzialności ERGO Hestii za wszystkie zdarzenia, które wystąpią w okresie ubezpieczenia.
2. Suma ubezpieczenia zmniejsza się o kwotę wypłaconego odszkodowania. Po jej wyczerpaniu umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia.
3. Za zgodą ERGO Hestii Klient może uzupełnić sumę ubezpieczenia, wypełniając nowy wniosek ubezpieczeniowy i opłacając dodatkową składkę.

§ 8

1. Klient podaje sumę ubezpieczenia określoną na podstawie:
 - 1) wartości rynkowej mieszkania;
 - 2) 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 Klient określa sumę ubezpieczenia dla domu według wartości rzeczywistej;

- 3) wartości odtworzeniowej – dla kolektorów słonecznych wraz z instalacją, ogniw fotowoltaicznych (słonecznych) i instalacji fotowoltaicznej, mieszczących się w definicji urządzeń technicznych.
2. Jeżeli ubezpieczana jest część domu lub mieszkania, która jest współwłasnością kilku osób (z wyjątkiem małżonków posiadających wspólność majątkową) lub kilka osób posiada spółdzielcze własnościowe prawo do nich, suma ubezpieczenia powinna być proporcjonalna do wielkości udziału Klienta w prawie własności nieruchomości lub w spółdzielczym własnościowym prawie do niej, oznaczonego w prowadzonej dla niej księdze wieczystej.

III. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego

§ 9

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) niezwłoczne powiadomienie administracji budynku o każdym przypadku zalania mieszkania;
 - 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) 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;
 - 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. Jeżeli przeciwko sprawcy zdarzenia wszczęte zostało postępowanie karne, Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym ERGO Hestię.
3. Jeżeli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni obowiązków wymienionych w 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.
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.

§ 10

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.

IV. Zabezpieczenie mienia

§ 11

1. Ubezpieczony ma obowiązek:
 - 1) zapewnić należyte zabezpieczenie domu lub mieszkania, w tym przestrzegać przepisów dotyczących jego ochrony, przechowywania i eksploatacji oraz zapobiegać powstaniu szkody;
 - 2) przestrzegać przepisów o ochronie przeciwpożarowej i eksploatacji urządzeń technicznych i instalacji, w szczególności wykonywać terminowo wymagane przepisami prawa przeglądy tych urządzeń i instalacji oraz czyszczenie przewodów kominowych;
 - 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.
2. Jeżeli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni obowiązków wymienionych w ust. 1, 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.

V. Zgłoszenie szkody oraz ustalanie rozmiaru i wysokości odszkodowania lub świadczenia

§ 12

1. Ubezpieczony ma obowiązek powiadomić ERGO Hestię o zdarzeniu niezwłocznie po jego zajściu lub uzyskaniu o nim wiadomości.
2. Powiadomienie może być dokonane:
 - 1) korzystając z indywidualnego konta pod adresem: ihestia.ergohestia.pl lub
 - 2) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - 3) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - 4) pod numerem telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55.
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, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ERGO Hestii ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

§ 13

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 wypadku.
2. Jeżeli w terminie wskazanym w ust. 1 niemożliwe jest wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności ERGO Hestii albo wysokości odszkodowania, odszkodowanie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności było możliwe wyjaśnienie tych okoliczności. Bezsporną część odszkodowania ERGO Hestia wypłaca jednak w ciągu 30 dni.

§ 14

1. Rozmiar szkody i wysokość odszkodowania określa się, w granicach sum ubezpieczenia 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 sporządzoną przez ERGO Hestię na podstawie katalogów nakładów rzeczowych stosowanych do wycen remontów i napraw, według podstaw przyjętych w § 8 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 mienia.
4. Rozmiar szkody zmniejsza się o wartość pozostałości uszkodzonego lub zniszczonego domu lub mieszkania, które mogą być przeznaczone do dalszego użytku, przeróbki lub sprzedaży.
5. W przypadku części domu lub mieszkania stanowiącego współwłasność kilku osób (z wyjątkiem małżonków posiadających wspólność majątkową) albo jeśli kilka osób posiada spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu wysokość odszkodowania ustala się jako udział w szkodzie proporcjonalnie do udziału Ubezpieczonego w prawie własności całego domu lub mieszkania albo w spółdzielczym własnościowym prawie do lokalu.
6. Odszkodowanie ustala się w kwocie odpowiadającej rozmiarowi szkody w granicach sumy ubezpieczenia, przy czym w przypadku 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.

§ 15

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

VI. Składka ubezpieczeniowa

§ 16

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 ubezpieczenia;
 - 4) wysokości sumy ubezpieczenia;
 - 5) historii umów ubezpieczenia w zakresie ubezpieczanych ryzyk zawieranych przez Klienta w ERGO Hestii.

3. Wysokość dodatkowej składki za rozszerzenie zakresu ubezpieczenia o powódź ustalana jest przy uwzględnieniu okresu udzielania ochrony ubezpieczeniowej i prawdopodobieństwa wystąpienia powodzi w miejscu ubezpieczenia.
4. Terminy płatności kolejnych rat składki i ich wysokość określa się w umowie ubezpieczenia.

§ 17

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 pocztę, 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

§ 18

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 pod adresem: ihestia.ergohestia.pl lub
 - 2) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - 3) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - 4) pod numerem telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55, lub
 - 5) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot.

VIII. Postanowienia końcowe. Klauzula sankcyjna

§ 19

1. Klient, Ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, osoba, która dochodzi roszczeń na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 roku 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 55 55;
 - 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 prześle reklamację niezwłocznie agentowi, informując o tym jednocześnie osobę występującą z reklamacją.

§ 20

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 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 pod adresem ihestia.ergohestia.pl lub
 - b) poprzez formularz na stronie www.ergohestia.pl, lub
 - c) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - d) pod numerem telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55;
 - 2) przez ERGO Hestię:
 - a) wykorzystując kontakt poprzez konto pod adresem ihestia.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.

§ 21

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 Klienta, 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 Klientem, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a ERGO Hestią mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – 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 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
7. W związku z faktem, że umowy ubezpieczenia zawierane przez ERGO Hestię 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, ERGO Hestia nie będzie uznana za udzielającego ochrony ubezpieczeniowej oraz nie będzie zobowiązana 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 ERGO Hestii.

§ 22

Ogólne Warunki Ubezpieczeń wchodzić w życie 22 kwietnia 2024 roku i obowiązują dla umów ubezpieczenia zawieranych od tej daty.

Prezes Zarządu



Artur Borowiński

Wiceprezes Zarządu
ds. Ubezpieczeń Korporacyjnych



Adam Roman

Aneks do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń

§ 1

Niniejszym Aneksem wprowadza się w Ogólnych Warunkach Mój Dom C-MD-01/24 (dalej: „OWU”) zmiany wskazane poniżej:

1. W § 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 S.A. (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. 5 OWU otrzymuje następujące brzmienie:

„5. Od daty rozpoczęcia okresu ubezpieczenia wskazanego w umowie ubezpieczenia do upływu 30 dni od tej daty, ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje skutków powodzi (karencja). Karencja nie występuje w przypadku nieprzerwanej kontynuacji ubezpieczenia obejmującego powódź w kolejnych umowach ubezpieczenia zawartych z ERGO Hestią.”

3. W § 12 ust. 2 OWU dodaje się pkt 5 i 6 w następującym brzmieniu:

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

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

4. W § 18 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 § 19 ust. 2 pkt 1 OWU dodaje się lit. e w następującym brzmieniu:

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

6. W § 19 ust. 2 pkt 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. W § 20 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 niniejszego Aneksu obowiązują i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 01.04.2025r.

Prezes Zarządu



Artur Borowiński

**Wiceprezes Zarządu
ds. Ubezpieczeń Korporacyjnych**



Adam Roman

ERRATA

Niniejszą Erratą wprowadza się następujące zmiany w treści warunków ubezpieczenia Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA z siedzibą w Sopocie:

§ 1

Zmienia się postanowienie dotyczące składania reklamacji poprzez formularz na stronie internetowej na następujące:

1. Reklamację można złożyć poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl/reklamacja.

§ 2

Zmienia się postanowienia dotyczące formy i sposobu udzielenia odpowiedzi na następujące:

1. Reklamacja zostanie rozpatrzona i odpowiedź zostanie udzielona w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Forma udzielenia odpowiedzi odpowiada formie zgłoszenia reklamacji, a odpowiedź zostanie udzielona w następujący sposób:
 - a) jeżeli reklamacja została złożona w postaci elektronicznej, odpowiedź zostanie udzielona w postaci elektronicznej na ten sam adres do doręczeń elektronicznych lub za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej,
 - b) jeżeli reklamacja została złożona w postaci papierowej, odpowiedź zostanie udzielona w postaci papierowej,
 - c) jeżeli reklamacja została zgłoszona telefonicznie, ustnie lub przez formularz internetowy, odpowiedź zostanie udzielona w formie wskazanej przez osobę zgłaszającą reklamację (w postaci papierowej lub elektronicznej),
2. Osoba składająca reklamację zawsze może wskazać sposób udzielenia odpowiedzi na nią (na piśmie w postaci elektronicznej z wykorzystaniem wskazanego środka komunikacji elektronicznej lub na adres do doręczeń elektronicznych albo w postaci papierowej).

§ 3

Niniejsza Errata została zatwierdzona Uchwałą Zarządu Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. nr WS 03/2026 z dnia 27 stycznia 2026 roku. Postanowienia niniejszej Erraty obowiązują i mają zastosowanie od dnia 13.02.2026 r.