

Ubezpieczenie ekranu sprzętu

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

ERGO
HESTIA®

Przedsiębiorstwo: Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń
ERGO Hestia Spółka Akcyjna, Polska

Produkt: Ubezpieczenie ekranu sprzętu

Pełne informacje podane są w **Warunkach Ubezpieczenia ekranu sprzętu** z dnia **02 stycznia 2023 r.** (kod: **G-OE-01/23**).

Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Ubezpieczenie majątkowe (z działu II, grupa 9 załącznika do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej – Dz. U. z 2018 r., poz. 999).



Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

Przedmiotem ubezpieczenia jest ekran w smartfonie, telefonie komórkowym, tablecie lub nawigacji zakupionych w sklepie.

- ✓ Zakresem ochrony są objęte zdarzenia wynikające z nieumyślnego uszkodzenia.
- ✓ Ubezpieczenie obejmuje, zgodnie z wyborem ubezpieczonego, organizację i pokrycie kosztów naprawy ekranu sprzętu lub wypłatę odszkodowania w wysokości odpowiadającej kosztom naprawy ekranu sprzętu.
- ✓ Zakres ubezpieczenia obejmuje także pokrycie przez ERGO Hestię kosztów transportu sprzętu do i z punktu naprawczego.
- ✓ Dodatkowo przysługuje wymiana smartfonu lub tabletu w przypadku niewykonania w terminie 15 pełnych dni roboczych naprawy:
 - smartfonów następujących producentów (marki): Apple (iPhone), Asus, Blackberry, Huawei (Honor), LG, Microsoft (Nokia), Oppo, Samsung, Sony, Xiaomi;
 - tabletów następujących producentów (marki): Apple, Huawei, Kiano, Lenovo, Oppo Samsung.
- ✓ Suma ubezpieczenia:
 - stanowi górną granicę odpowiedzialności ERGO Hestii dla każdej szkody w okresie ubezpieczenia;
 - jest równa cenie detalicznej sprzętu, którego ekran jest obejmowany ochroną i jest wskazana na polisie.



Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

- ✗ utraty sprzętu wskutek kradzieży;
- ✗ zgubienia sprzętu;
- ✗ szkód, za które na mocy przepisów prawa jest odpowiedzialny producent, sprzedawca lub punkt naprawczy;
- ✗ kosztów konserwacji ubezpieczonego ekranu;
- ✗ kosztów utylizacji sprzętu, który uległ nieumyślnemu uszkodzeniu
- ✗ szkód powstałych poza okresem ubezpieczenia.



Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

Zakresem nie są objęte:

- ! szkody spowodowane działaniem wirusów komputerowych, oprogramowania komputerowego lub wadliwym funkcjonowaniem na skutek wymienionych czynników;
- ! szkody powstałe wskutek oddziaływania na sprzęt wszelkich płynów;
- ! szkody będące następstwem zwykłego zużycia sprzętu;
- ! naprawy uszkodzeń estetycznych, które nie mają wpływu na funkcjonowanie sprzętu;
- ! ERGO Hestia odpowiada wyłącznie za jedną szkodę w każdym dwunastomiesięcznym okresie odpowiedzialności.



Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

- ✓ Ubezpieczenie obowiązuje na terenie całego świata. Proces likwidacji ma miejsce w Polsce.



Co należy do obowiązków ubezpieczonego?

Przed zawarciem umowy ubezpieczenia należy:

- zapoznać się z warunkami ubezpieczenia,
- złożyć wymagane przez ERGO Hestię oświadczenia znajdujące się na dokumencie ubezpieczenia (polisie).

W przypadku powstania szkody należy:

- niezwłocznie powiadomić ERGO Hestię pod numerem telefonu działającego w imieniu ERGO Hestii Centrum Autoryzacji Szkód wskazanym w dokumencie ubezpieczenia (polisie) lub poprzez formularz na stronie internetowej www.szkody.org;
- udostępnić/przekazać sprzęt do punktu naprawczego celem wykonania naprawy;
- postępować zgodnie z zaleceniami ERGO Hestii.

W razie zmiany danych osobowych oraz adresowych należy poinformować ERGO Hestię o tej zmianie.



Jak i kiedy należy opłacać składki?

Ubezpieczający opłaca składkę w sklepie równocześnie z zawarciem umowy ubezpieczenia jednorazowo, z góry za cały okres ubezpieczenia.



Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

Okres ochrony jest wskazany w dokumencie ubezpieczenia (polisie).

Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu wskazanym na polisie, ale nie wcześniej niż po opłaceniu składki w sklepie.

Odpowiedzialność ERGO Hestii kończy się z dniem:

- 1) upływu okresu ubezpieczenia,
- 2) wymiany smartfonu lub tabletu w ramach świadczenia dodatkowego,
- 3) wymiany ubezpieczonego sprzętu przez ubezpieczonego, dokonanej bez pośrednictwa sklepu, w ramach gwarancji producenta, bez powiadomienia ERGO Hestii o jej dokonaniu,
- 4) utraty ubezpieczonego sprzętu,
- 5) odstąpienia od umowy ubezpieczenia (art. 40 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827) oraz art. 812 § 4 Kodeksu cywilnego),
- 6) zwrotu sprzętu w sklepie,
- 7) wykorzystania limitu świadczeń.



Jak rozwiązać umowę?

Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy w okresie 30 dni, a w przypadku gdy ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy, w formie pisemnego o wiadczenia składanego ERGO Hestii.

Tabela informacyjna regulująca zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej:

RODZAJ INFORMACJI	NUMER JEDNOSTKI REDAKCYJNEJ
1) przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 3;
2) ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 4; § 9.

KOD: G-OE-01/23. Warunki weszły w życie 02 stycznia 2023 roku. Obowiązują dla umów ubezpieczenia zawieranych od tego dnia.

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Na podstawie niniejszych Warunków Ubezpieczenia Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. z siedzibą przy ul. Hestii 1, 81-731 Sopot, KRS 0000024812, VIII Wydział Gospodarczy KRS Sądu Rejonowego Gdańsk-Północ w Gdańsku, NIP 585-000-16-90, o kapitale zakładowym 196.580.900 zł, który został opłacony w całości, zwane dalej „ERGO Hestia”, w zakresie działania swego przedsiębiorstwa, zawiera z osobami fizycznymi, osobami prawnymi oraz jednostkami organizacyjnymi nie będącymi osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, zwanymi dalej „ubezpieczającymi”, umowy ubezpieczenia ekranu sprzętu, potwierdzone polisą, zakupionego przez ubezpieczających w sklepie.
2. Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
3. W związku z zawarciem i wykonywaniem umowy ubezpieczenia ERGO Hestia jest administratorem danych osobowych, które przekaze nam ubezpieczający. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Oświadczeniu Administratora Danych Osobowych, którego treść znajduje się w § 11.
4. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia ubezpieczający powinien zapoznać się z treścią tych Warunków Ubezpieczenia oraz Oświadczenia Administratora Danych Osobowych.

Definicje

§ 2

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

Pojęcie	Co oznacza?
cena detaliczna / suma ubezpieczenia	wartość sprzętu brutto (wraz z podatkiem VAT) wpisana na polisie;
Centrum Autoryzacji Szkód (CAS)	podmiot, który w imieniu ERGO Hestii prowadzi proces likwidacji szkód zgłaszanych zgodnie z umową ubezpieczenia. Adres: Al. Grunwaldzka 472F, 80-309 Gdańsk. Powiadomienia skierowane przez ubezpieczonego bezpośrednio do CAS wywierają skutek powiadomienia ERGO Hestii;
ekran	element sprzętu (wyświetlacz) służący do wyświetlania informacji (liter, liczb lub grafiki), w tym zintegrowany panel dotykowy;
nieumyślne uszkodzenie	uszkodzenie ekranu sprzętu w wyniku wszystkich zdarzeń wynikających z czynników zewnętrznych (w tym przepięcie prądu) w stosunku do przedmiotu ubezpieczenia, które nie zostały wyłączone z zakresu odpowiedzialności;
nowy smartfon lub tablet	taki sam model smartfonu lub tabletu jak ten z ubezpieczonym ekranem, lub w razie gdy taki sam model nie jest już dostępny w sprzedaży inny model o porównywalnych parametrach technicznych jak ten z ubezpieczonym ekranem, z zastrzeżeniem, że parametrów technicznych nowego smartfonu lub tabletu nie stanowią: marka, kolor, ciężar, wykończenie, kształt czy wygląd zewnętrzny;

Pojęcie	Co oznacza?
polisa	dokument wystawiony przez ERGO Hestię potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia;
przebiecie prądu	nagły wzrost napięcia prądu w sieci energetycznej, do której podłączony jest sprzęt;
punkt naprawczy	współpracujący z CAS, mający swoją siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej nieautoryzowany lub autoryzowany przez producenta lub importera serwis, właściwy dla marki sprzętu objętego ochroną ubezpieczeniową;
sklep	stacjonarny punkt sprzedaży lub sklep internetowy oferujący klientom zawarcie umowy ubezpieczenia ekranu sprzętu na podstawie niniejszych Warunków Ubezpieczenia;
szkoda	bezpośredni skutek nieumyślnego uszkodzenia ekranu sprzętu;
ubezpieczający	osoba fizyczna lub inny podmiot, który zawiera umowę ubezpieczenia i jest zobowiązany do opłacenia składki i jest właścicielem sprzętu;
zdarzenie	wystąpienie nieumyślnego uszkodzenia.

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest ekran sprzętu wskazanego w dokumencie ubezpieczenia.
2. Ubezpieczenie obejmuje zgodnie z wyborem ubezpieczającego organizację i pokrycie kosztów naprawy ekranu sprzętu lub wypłatę odszkodowania w wysokości odpowiadającej kosztom naprawy ekranu sprzętu.
3. Ubezpieczenie Ochrona ekranu sprzętu ze wskazaniem przyczyny zdarzeń ubezpieczeniowych objętych ochroną zostały opisane w poniższej tabeli:

Ubezpieczony ekran sprzętu:	ekran w smartfonie, telefonie komórkowym, tablecie lub nawigacji;
Przyczyna zdarzeń:	nieumyślne uszkodzenie;
Dodatkowe świadczenia:	
transport sprzętu	organizacja i pokrycie kosztów transportu do i z punktu naprawczego;
wymiana na nowy smartfon lub tablet	świadczenie przysługuje na wniosek ubezpieczonego w razie, gdy naprawa ekranu w smartfonie lub tablecie następujących marek (producentów): a) smartfony: Apple (iPhone), Asus, Blackberry, Huawei (Honor), LG, Microsoft (Nokia), OPPO, Samsung, Sony, Xiaomi, b) tablety: Apple, Huawei, Kiano, Lenovo, OPPO, Samsung, przekroczy 15 pełnych dni roboczych, liczonych od dnia przyjęcia smartfonu lub tabletu we wskazanym przez CAS punkcie naprawczym (do czasu naprawy nie wlicza się czasu dostarczenia sprzętu do punktu naprawczego oraz czasu odesłania do ubezpieczonego sprzętu włącznie). Świadczenie polega na organizacji i pokryciu kosztów wymiany lub wypłacie odszkodowania w wysokości odpowiadającej cenie zakupu nowego smartfonu lub tabletu na dzień ustalenia odszkodowania;
limit świadczeń	1 szkoda w każdym dwunastomiesięcznym okresie ochrony.

Wyłączenia odpowiedzialności

§ 4

Ubezpieczenie nie obejmuje niektórych szkód i kosztów:

1. kosztów:
 - 1) konserwacji ubezpieczonego ekranu,
 - 2) naprawy uszkodzeń estetycznych, wgnieceń, zadrapań, odbarwień oraz innych, które nie mają wpływu na prawidłowe funkcjonowanie ekranu,
 - 3) naprawy plomb zabezpieczających, chyba że konieczność naprawy spowodowana jest szkodą objętą zakresem ubezpieczenia,
 - 4) transportu wymienionego smartfonu lub tabletu,
 - 5) utylizacji sprzętu, który uległ nieumyślnemu uszkodzeniu;
2. szkód:
 - 1) za które na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy (np. gwarancja, rękojmia) jest odpowiedzialny producent, sprzedawca lub punkt naprawczy,
 - 2) spowodowanych działaniem wirusów komputerowych, oprogramowania komputerowego lub wadliwym funkcjonowaniem na skutek powyższych czynników,
 - 3) będących następstwem nieprawidłowo wykonanych napraw,
 - 4) będących następstwem zwykłego zużycia ubezpieczonego ekranu,
 - 5) będących następstwem oddziaływania na sprzęt wszelkich płynów,
 - 6) wyrządzonych umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa przez ubezpieczonego lub przez osobę, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
3. wad ekranów plazmowych i LCD, które polegają na tym, że jeden lub więcej pikseli przestaje świecić lub jeden lub więcej pikseli nie przestaje świecić (zawsze widoczny punkt na ekranie), chyba że liczba wadliwych w ten sposób pikseli przekracza lub jest równa liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-2 z roku 2001.

Suma ubezpieczenia

§ 5

1. Suma ubezpieczenia ubezpieczonego ekranu jest równa cenie detalicznej sprzętu, którego ekran jest obejmowany ochroną i jest wskazana na polisie.
2. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności ERGO Hestii dla każdej szkody w okresie ubezpieczenia.

Składka ubezpieczeniowa

§ 6

1. Wysokość składki ustala ERGO Hestia na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia i zależy od okresu ochrony i wysokości sumy ubezpieczenia.
2. Ubezpieczający opłaca składkę w sklepie równocześnie z zawarciem umowy ubezpieczenia jednorazowo, z góry za cały okres ubezpieczenia.

Okres ubezpieczenia i czas trwania odpowiedzialności ERGO Hestii

§ 7

1. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu wskazanym na polisie, ale nie wcześniej niż po opłaceniu składki w sklepie.
2. Odpowiedzialność ERGO Hestii kończy się z dniem:
 - 1) upływu okresu ubezpieczenia,
 - 2) wymiany smartfonu lub tabletu w ramach świadczenia dodatkowego,
 - 3) wymiany ubezpieczonego sprzętu przez ubezpieczonego, dokonanej bez pośrednictwa sklepu, w ramach gwarancji producenta, bez powiadomienia ERGO Hestii o jej dokonaniu; w przypadku powiadomienia ERGO Hestii o wymianie – odpowiedzialność ERGO Hestii obejmuje wymieniony sprzęt, gdzie okres ochrony pozostaje bez zmian i trwa do końca okresu ochrony wskazanego na polisie,
 - 4) utraty ubezpieczonego sprzętu,
 - 5) odstąpienia od umowy ubezpieczenia (art. 40 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 30.05.2014 o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 oraz art. 812 § 4 Kodeksu cywilnego),
 - 6) zwrotu sprzętu w sklepie,
 - 7) wykorzystania limitu świadczeń.
3. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu na jaki została zawarta umowa, ubezpieczającemu przysługuje prawo do zwrotu składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
4. Ubezpieczający może złożyć odstąpienie w sposób określony na polisie.
5. Odstąpienie od umowy nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim ERGO Hestia udzielała ochrony ubezpieczeniowej.

Sposób postępowania w przypadku szkody

§ 8

1. W razie powstania szkody lub powzięcia informacji o jej powstaniu ubezpieczony ma obowiązek niezwłocznie powiadomić ERGO Hestię o powstaniu szkody. Zgłoszenia należy dokonać pod numerem telefonu wskazanym na polisie lub poprzez formularz na stronie internetowej www.szkozy.org.
2. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania sprzętu oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
3. ERGO Hestia, w granicach sumy ubezpieczenia, zwraca koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 2, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne.
4. W razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, ubezpieczony obowiązany jest skontaktować się z CAS, działającym w umieniu ERGO Hestii lub bezpośrednio z ERGO Hestią i podać:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) adres miejsca, w którym znajduje się ubezpieczony sprzęt,
 - 3) numer i datę wystawienia polisy,
 - 4) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
 - 5) krótki opis zdarzenia, datę powstania szkody oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
5. Ponadto do obowiązków ubezpieczającego należy:
 - 1) przekazanie sprzętu z ubezpieczonym ekranem, w ciągu 7 dni od dnia zgłoszenia szkody, do wskazanego przez CAS punktu naprawczego lub przekazanie go kurierowi,
 - 2) odbiór odszkodowania,
 - 3) niedokonywanie w sprzęcie z ubezpieczonym ekranem żadnych zmian,
 - 4) współpraca z ERGO Hestią celem ustalenia okoliczności i rozmiaru szkody, w szczególności podanie kodu do odblokowania sprzętu, wyłączenie usługi Find My iPhone,
 - 5) umożliwienie ERGO Hestii ustalenia okoliczności i rozmiaru szkody,
 - 6) dodatkowe udokumentowanie zasadności zgłoszenia szkody poprzez dostarczenie, na wniosek CAS, zdjęć uszkodzonego sprzętu z ubezpieczonym ekranem.

6. W przypadku niedopełnienia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przez ubezpieczającego obowiązków wymienionych w ust. 1-5 powyżej, ERGO Hestia odmówi wypłaty odszkodowania w całości lub części, o ile niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, ustalenie przyczyny zdarzenia lub jego okoliczności oraz wysokości odszkodowania.
7. W przypadku uznania odpowiedzialności ERGO Hestii uszkodzony sprzęt lub jego części przekazane wcześniej do punktu naprawczego, o czym mowa ust. 5 pkt 1) powyżej, zostaną przekazane do utylizacji.
8. Ubezpieczony ma obowiązek odebrać sprzęt odesłany z punktu naprawczego w ciągu 30 dni od daty przekazania decyzji. Po tym terminie sprzęt zostanie przekazany do utylizacji, chyba że strony postanowią inaczej.
9. W razie zbycia sprzętu, obowiązki oraz uprawnienia ubezpieczającego wynikające z ochrony ubezpieczeniowej mogą przejść na nabywcę sprzętu bez zgody ERGO Hestii. Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia wymaga poinformowania ERGO Hestii o nabyciu sprzętu przez nowego właściciela ubezpieczonego sprzętu najpóźniej przy zgłoszeniu szkody w ubezpieczonym sprzęcie.

Ustalenie rozmiaru szkody i wypłata odszkodowania

§ 9

1. Rozmiar szkody w przypadku naprawy lub wypłaty odszkodowania w wysokości kosztów naprawy ekranu sprzętu ustalany jest według rynkowych cen:
 - 1) robocizny,
 - 2) części zamiennych,
 - 3) transportu do i z punktu naprawczego,
 - 4) ekspertyzy wykonanej na potrzeby określenia rozmiaru uszkodzenia oraz kosztów naprawy przedmiotu ubezpieczenia, jak również określenia zasadności pokrycia kosztów wymiany ekranu sprzętu, o którym jest mowa w ust. 2 poniżej.
2. W ramach świadczenia: wymiana na nowy smartfon lub tablet, w zależności od wyboru ubezpieczającego wypłata odszkodowania następuje poprzez organizację i pokrycie przez ERGO Hestię kosztów wymiany smartfonu lub tabletu na nowy, lub wypłatę odszkodowania w wysokości odpowiadającej cenie zakupu nowego smartfonu lub tabletu na dzień ustalenia odszkodowania.
3. W razie powiększenia się rozmiaru uszkodzenia sprzętu na skutek ekspertyzy, o której mowa powyżej, ERGO Hestia nie odpowiada za szkody powstałe z tego powodu, pod warunkiem, że w porozumieniu z ubezpieczonym wypłacono odszkodowanie o równoważności kosztów wymiany ekranu sprzętu.
4. Wysokość kosztów usunięcia skutków nieumyślnego uszkodzenia ekranu sprzętu nie może być wyższa niż suma ubezpieczenia, która stanowi maksymalny limit odpowiedzialności ERGO Hestii.
5. ERGO Hestia obowiązana jest spełnić świadczenie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku.
6. Jeżeli w terminie 30 dni koniecznych do ustalenia odpowiedzialności ERGO Hestii albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, jednakże bezsporną część świadczenia ERGO Hestia spełnia w terminie 30 dni.
7. W przypadku wyboru przez ubezpieczonego sposobu likwidacji szkody polegającego na organizacji i pokryciu kosztów naprawy lub wymiany sprzętu na nowy, świadczenie ERGO Hestii polega na realizacji naprawy lub wymiany sprzętu na nowy. Świadczenie zostaje spełnione z dniem dostarczenia ubezpieczonemu naprawionego sprzętu lub w przypadku wymiany – powiadomienia ubezpieczonego o możliwości odbioru nowego sprzętu.
8. Suma pieniężna wypłacona przez ERGO Hestię nie może być wyższa od poniesionej szkody.

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

§ 10

1. Ubezpieczający, uprawniony z umowy ubezpieczenia, a także poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, mogą wnieść reklamacje dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię w następujący sposób:
 - 1) poprzez formularz na stronie internetowej: www.ergohestia.pl/kontakt, lub
 - 2) telefonicznie – poprzez infolinię Centrum Autoryzacji Szkód pod numerem: 58 766 32 62, lub
 - 3) pisemnie – na adres Centrum Autoryzacji Szkód, Al. Grunwaldzka 472F, 80-309 Gdańsk, lub
 - 4) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot,
 - 5) ustnie lub pisemnie – podczas wizyty w jednostce ERGO Hestii.
2. Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną - na wniosek osoby zgłaszającej reklamację.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających 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 zgłaszający reklamację zostanie poinformowany w 30-dniowym terminie.
5. W niestandardowych sprawach zgłaszający reklamację może zwrócić się do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl.
6. Zgłaszający reklamację może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl
7. Ubezpieczający lub inny uprawniony z umowy ubezpieczenia będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego/Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Oświadczenie Administratora Danych Osobowych

§ 11

1. Administratorem danych osobowych jest Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. (dalej: ERGO Hestia). Osoba fizyczna, 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 55 55.
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 kontaktowy w sekcji Ochrona Danych Osobowych na stronie www.ergohestia.pl.
3. Administrator danych osobowych przetwarza dane osobowe w następujących celach:
- 1) oceny ryzyka ubezpieczeniowego w celu przedstawienia oferty ubezpieczeniowej, zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową – w tych celach oraz w celu ustalenia wysokości składki będziemy stosować profilowanie. Decyzje będą podejmowane na podstawie danych zebranych w procesie zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową (w przypadku zawarcia umowy na odległość decyzje te będą podejmowane automatycznie – bez udziału człowieka). Decyzje będą oparte o automatyczną ocenę ryzyka ubezpieczeniowego zawarcia z Panią/Panem umowy. 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 przedłużenia umowy ubezpieczenia na kolejny okres decyzje będą podejmowane automatycznie (bez udziału człowieka), na podstawie danych zebranych podczas zawarcia i wykonania pierwotnej umowy ubezpieczenia. Pod warunkiem udzielenia odrębnej zgody, przy ocenie ryzyka ubezpieczeniowego mogą zostać również uwzględnione dane uzyskane za pośrednictwem Biura Informacji Kredytowej oraz Krajowego Rejestru Długów;
 - 2) wykonania umowy ubezpieczenia m.in. wykonania czynności ubezpieczeniowych związanych z likwidacją roszczeń. W przypadku zgłoszenia roszczenia, 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;
 - 3) reasekuracji ryzyk;
 - 4) dochodzenia roszczeń;
 - 5) marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora – w przypadku marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych będziemy stosować profilowanie. Oznacza to, że na podstawie Pani/Pana danych opracujemy profil marketingowy, aby przedstawiać oferty dopasowane do Pani/Pana potrzeb;
 - 6) przeciwdziałania przestępstwom ubezpieczeniowym – w zakresie niezbędnym do przeciwdziałania nadużyciom oraz wykorzystywaniu działalności ERGO Hestii dla celów przestępczych;
 - 7) rozpatrzenia zgłoszonych reklamacji i odwołań dotyczących usług świadczonych przez ERGO Hestię, a także wniosków i zapytań skierowanych do ERGO Hestii;
 - 8) wypełnienia obowiązków ciążących na Administratorze w związku z sankcjami wprowadzanymi stosownymi regulacjami Organizacji Narodów Zjednoczonych, Unii Europejskiej lub Stanów Zjednoczonych Ameryki;
 - 9) analitycznych i statystycznych.
4. Podstawy prawne przetwarzania danych osobowych:
- 1) przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne do oceny ryzyka ubezpieczeniowego, zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową, wykonania umowy ubezpieczenia, reasekuracji ryzyk;
 - 2) prawnie uzasadniony interes administratora danych osobowych, taki jak marketing bezpośredni produktów i usług własnych administratora, dochodzenie roszczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia, przeciwdziałanie i ściganie przestępstw popełnianych na szkodę zakładu ubezpieczeń, zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego związanego z obejmowaniem ochroną i zawarciem umowy ubezpieczenia, analityka i statystyka;
 - 3) wypełnienie obowiązków prawnych administratora danych (wynikających z przepisów prawa krajowego i międzynarodowego, w tym prawa Unii Europejskiej);
 - 4) uzasadniony interes strony trzeciej, to jest podmiotu dominującego w grupie kapitałowej MunichRe (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.
5. Dane osobowe mogą być przekazywane: zakładom reasekuracji, podmiotom wykonującym działalność leczniczą, innym zakładom ubezpieczeń w przypadku udzielenia odrębnej zgody w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego oraz ustalenia prawa do świadczenia i jego wysokości, innym podmiotom w przypadku udzielenia odrębnej zgody w celu marketingu bezpośredniego ich produktów i usług, innym administratorom w przypadku prawnie uzasadnionych interesów administratora danych, a także podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie ERGO Hestii m.in. dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, świadczenia usług archiwizacyjnych, przeprowadzającym postępowanie likwidacyjne świadczeń ubezpieczeniowych, podmiotom organizującym lub wykonującym czynności związane z oceną ryzyka lub prowadzonym postępowaniem likwidacyjnym świadczeń ubezpieczeniowych, agentom ubezpieczeniowym.
6. ERGO Hestia przekaze dane osobowe do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, jeżeli okaże się to konieczne w toku wykonywania zawartej umowy ubezpieczenia, ERGO Hestia zapewni odpowiedni stopień ochrony przekazanych danych, przede wszystkim poprzez współpracę z podmiotami przetwarzającymi dane osobowe w państwach, w odniesieniu do których została wydana stosowna decyzja Komisji Europejskiej; stosowanie standardowych klauzul umownych wydanych przez Komisję Europejską. W sprawie informacji o sposobach uzyskania kopii tych zabezpieczeń lub o miejscu ich udostępnienia należy się skontaktować z administratorem danych osobowych lub z Inspektorem Ochrony Danych.
7. 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 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 otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, jej zakwestionowania oraz wyrażenia własnego stanowiska lub żądania interwencji człowieka celem ponownej analizy danych oraz uzyskania indywidualnej decyzji.
8. W celu skorzystania z praw określonych w ust. 7 należy skontaktować się z administratorem danych lub z Inspektorem Ochrony Danych.
9. 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.

10. Podanie danych osobowych jest konieczne do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego, do zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową i wykonywania umowy ubezpieczenia. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową. Podanie danych osobowych w innych celach niż określone powyżej np. w celach marketingowych jest dobrowolne.

Postanowienia końcowe. Klauzula sankcyjna

§ 12

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia stron umowy ubezpieczenia powinny być składane na piśmie, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej.
2. Strony mają obowiązek wzajemnego informowania się o zmianie adresu zamieszkania bądź siedziby oraz danych kontaktowych, a także środków porozumiewania się na odległość (telefon, e-mail) wskazanych do przesyłania zawiadomień i oświadczeń.
3. W dokumencie ubezpieczenia strony mogą postanowić, że zawiadomienia i oświadczenia składane przez strony umowy będą dostarczane drugiej stronie za pomocą listu elektronicznego (e-mail), wiadomości tekstowej SMS lub podczas rozmowy telefonicznej, odpowiednio na: wskazany przez strony adres poczty elektronicznej, numer infolinii ERGO Hestii/CAS lub numer telefonu komórkowego lub stacjonarnego wskazany przez ubezpieczającego. Dostarczenie zaświadczeń i oświadczeń w tych formach może zostać wprowadzone w każdym czasie – na wniosek lub za zgodą ubezpieczającego wraz z podaniem przez niego adresu lub numeru telefonu.
4. Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie prawa polskiego.
5. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia są rozpatrywane według prawa polskiego.
6. 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.
7. 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.
8. Strony umowy ubezpieczenia mogą poddać spory pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.
9. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia pomiędzy ubezpieczającym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną a ERGO Hestią 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. 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.
11. Ubezpieczenie ekranu sprzętu nie stanowi gwarancji jakości produktu przy sprzedaży w rozumieniu art. 577-581 Kodeksu cywilnego ani też rękojmi za wady w rozumieniu art. 556-576 Kodeksu cywilnego.