

ERGO
HESTIA[®]

Najwyższy standard ochrony

Ogólne Warunki Ubezpieczeń Dom i Samochód

Dlaczego ERGO Hestia?

1

Ubezpieczenia na miarę potrzeb.

Umożliwiamy indywidualną konfigurację zakresu ubezpieczenia.

2

Ogólnopolska sieć doradców.

Zapewniamy fachową wiedzę tysięcy naszych Agentów na terenie całego kraju.

3

Chronimy Was.

Codziennie zapewniamy ochronę dla 1 500 000 Klientów indywidualnych.

4

Zaufanie największych na rynku.

Chronimy spółki kluczowe dla polskiej gospodarki.

5

25 lat doświadczenia.

Przewidujemy sytuacje, które mogą zdarzyć się naszym Klientom.

6

Najwyższa jakość likwidacji szkód.

Likwidujemy szkody zgodnie z przejrzystą procedurą.

7

Otwarty dialog z Klientem.

Rozmawiamy z Klientami przez internetowe Forum Idei.

8

Zarządzanie skargami.

Słuchamy naszych Klientów i prowadzimy analizę skarg i reklamacji.

9

Rzecznik Klienta ERGO Hestii.

Nawiązujemy relacje z Klientami, badamy problemy i szukamy rozwiązań.

Czym jest Polisa Online – portal i mobilna aplikacja ubezpieczeniowa?

To osobiste konto ubezpieczeniowe, w którym szybko i wygodnie możesz m.in. zaakceptować i opłacić polisę, zaktualizować dane, zgłosić szkodę oraz uzyskać wgląd do wszystkich polis i płatności.

Jakie czynności wykonasz samodzielnie lub przy wsparciu Agenta?



Zgłoszenie
szkody

Zgłoszenie szkody

Zgłoś szkodę.

Otrzymasz czytelne podsumowanie oraz dostęp do informacji o przebiegu likwidacji.

Możesz zgłosić szkodę także telefonicznie pod numerem: 801 114 114 lub 58 558 7 000.



Edycja polisy

Obsługa zawartej umowy

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



Zgłoś
sprzedaż

Zgłoś sprzedaż

Rozlicz zawarte umowy ubezpieczenia z tytułu sprzedaży pojazdu. W przypadku opłaconej składki otrzymasz zwrot nadpłaconej składki.



Płatności

Opłać składkę lub dodaj kartę płatniczą

Możesz opłacić należność za jedną lub kilka polis łącznie. Możesz także dodać lub zmienić numer karty płatniczej w przypadku płatności ratalnej.



Drukuj

Pobierz dokumenty w wersji cyfrowej lub do wydruku

Do pobrania dostępne są polisy, OWU oraz dokumenty dotyczące zgłoszonych szkód oraz rozliczeń polis.

Jak aktywować konto?

W celu aktywacji osobistego konta Polisa Online podaj przy zawarciu umowy ubezpieczenia numer telefonu lub adres e-mail oraz wyraż zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną informacji obsługowych i handlowych. Następnie:

- wejdź na stronę polisaonline.ergohestia.pl lub pobierz mobilną aplikację ubezpieczeniową z Google Play lub App Store
- wybierz „Logujesz się pierwszy raz?”, wpisz PESEL i zaakceptuj treść regulaminu
- w ciągu kilku sekund otrzymasz hasło jednorazowe w wiadomości sms lub e-mail

Ogólne Warunki Ubezpieczeń Dom i Samochód

M-JEHKM-01/18

Spis treści

Tabela informacyjna regulująca zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej	6
I. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii	15
Dom i Mieszkanie	15
Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym	18
Dom i Mieszkanie Assistance	20
Autocasco	24
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	26
OC posiadaczy pojazdów mechanicznych	27
Assistance Pojazdu	29
Ubezpieczenie Szyb	31
Ochrona Utraty Zniżki OC	32
Ochrona Utraty Zniżki AC	33
Zielona Karta	33
Wyłączenia generalne	33
II. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne	35
III. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego	37
Autocasco	38
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	38
IV. Zabezpieczenie mienia	38
Dom i Mieszkanie oraz Dom i Mieszkanie Assistance	38
Autocasco	40
V. Zgłoszenie szkody oraz ustalanie rozmiaru i wysokości szkody	40
Dom i Mieszkanie	41
Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym	42
Autocasco	42
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	46
VI. Składka ubezpieczeniowa	47
VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia	48
VIII. Postanowienia końcowe	48
Załącznik 1	51

Poniższa tabela informuje, które z zawartych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń Dom i Samochód 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:
Wspólne dla wszystkich ubezpieczeń		§ 30, § 31, § 32, § 36, § 37 ust. 2, § 44 ust. 3, § 64 ust. 1
Dom i Mieszkanie	§ 3 ust. 1, § 3 ust. 6, § 3 ust. 8–9	§ 3 ust. 3, § 3 ust. 6–7, § 4, § 5, § 42, § 46 ust. 4, § 47, § 48
Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym	§ 6 ust. 1, § 6 ust. 4	§ 6 ust. 1, § 6 ust. 4, § 7
Dom i Mieszkanie Assistance	§ 9 ust. 1, § 10 ust. 1, § 11 ust. 1	§ 9 ust. 1, § 10 ust. 2, § 11 ust. 2, § 12, § 42
Autocasco	§ 13 ust. 1, § 43, § 51 ust. 2	§ 13 ust. 3, § 14, § 52 ust. 3–6, § 53 ust. 2, § 54, § 55, § 56 ust. 3, § 57, § 58 ust. 1–2, § 58 ust. 4
Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	§ 15 ust. 1, § 60 ust. 1, § 60 ust. 6–7	§ 16, § 60 ust. 3–4, § 60 ust. 6, § 61 ust. 2, § 62 ust. 2
OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (dotyczy ubezpieczeń dodatkowych)	§ 17 ust. 1–2, § 18	§ 17 ust. 2, § 18, § 19
Assistance Pojazdu	§ 20 ust. 1	§ 20 ust. 1, § 22
Ubezpieczenie Szyb	§ 23 ust. 1, § 24 ust. 2–5	§ 24 ust. 4–5, § 25
Ochrona Utraty Zniżki OC	§ 26	
Ochrona Utraty Zniżki AC	§ 27	
Zielona Karta	§ 28, § 29 ust. 1	§ 29 ust. 2

§1

1. W niniejszym dokumencie Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA 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. Administratorem danych osobowych jest 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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 miało miejsce 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;
 - 5) w przypadku marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora danych osobowych profilowanie będzie stosowane w celu opracowania profilu marketingowego i dopasowania indywidualnej oferty.
6. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych:
 - 1) w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego, zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia, reasekuracji i koasekuracji ryzyk jest ich 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 owa odrębna zgoda.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. W celu skorzystania z praw określonych w ustępie 9 należy skontaktować się z administratorem danych osobowych lub z Inspektorem Ochrony Danych.
11. 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.
12. 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.

13. 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?
Antyki	Przedmioty sztuki dawnej (dzieła rzemiosła artystycznego) o wartości zabytkowej, których wiek przekracza 100 lat
ASO	Autoryzowany serwis obsługi pojazdów danej marki
Awaria	<p>a) w Ubezpieczeniu Assistance Pojazdu – wadliwe funkcjonowanie pojazdu spowodowane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi, elektronicznymi lub hydraulicznymi, uniemożliwiające poruszanie się pojazdem, z wyłączeniem konieczności uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów;</p> <p>b) w Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie oraz Dom i Mieszkanie Assistance – wadliwe funkcjonowanie urządzenia lub instalacji spowodowane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi, elektronicznymi lub hydraulicznymi, z wyłączeniem konieczności uzupełniania materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów</p>
Budowa	Prace polegające na wznoszeniu domu, mieszkania lub budynku gospodarczego, a także ich przebudowa, remont, nadbudowa, modernizacja lub rozbudowa. Budowa nie dotyczy prac budowlanych, obejmujących wyłącznie elementy wykończenia lub urządzenia techniczne
Budynek gospodarczy	<p>Budynek 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 (z wyłączeniem szklarni) wykorzystywany do celów innych niż mieszkaniowe, a także garaż wolnostojący.</p> <p>Za elementy budynku gospodarczego uważa się:</p> <p>a) mury, fundamenty, dach, ściany działowe niemające konstrukcji szkieletowej, zewnętrzne: drzwi, okna wraz z oszkleniami, parapety;</p> <p>b) tynki zewnętrzne, elewacje, izolacje cieplne, przeciwwodne i dźwiękochłonne, schody, rynny</p>
Centrum Alarmowe	Organizator usługi assistance w imieniu ERGO Hestii
Części alternatywne	Części, których producent zaświadcza, że są one tej samej jakości, co oryginalne komponenty dla danego typu pojazdów
Czysta strata finansowa	Określony w pieniądzu uszczerbek majątkowy poniesiony przez poszkodowaną osobę trzecią, który nie wynika ze szkody w mieniu, szkody na osobie lub z naruszenia dóbr osobistych, w tym utrata mienia
Dokumenty pojazdu	Dowód rejestracyjny, karta pojazdu (o ile została wydana), świadectwo dopuszczenia pojazdu do ruchu, pozwolenie czasowe wydane przez właściwy organ dokonujący rejestracji
Dom	<p>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.</p> <p>Do domu należą również:</p> <p>a) mury, fundamenty, dach, tarasy, balkony, ściany działowe niemające konstrukcji szkieletowej, zewnętrzne: drzwi, okna wraz z oszkleniami, parapety, rolety, kraty, markizy;</p> <p>b) tynki zewnętrzne, elewacje, izolacje cieplne, przeciwwodne i dźwiękochłonne, schody, rynny</p>
Dom w budowie	<p>Budynek w trakcie prac budowlanych (wznoszenie, rozbudowa, nadbudowa, przebudowa, remont, modernizacja) od dnia:</p> <p>a) podjęcia pierwszych prac na terenie budowy w przypadku wznoszenia budynku lub</p> <p>b) podjęcia prac budowlanych nieobjętych wyłącznie elementami wykończenia lub urządzeń technicznych w przypadku rozbudowy, nadbudowy, przebudowy, remontu, modernizacji budynku, do dnia zakończenia prac budowlanych zgodnie z obowiązującymi przepisami.</p> <p>Do domu w budowie w zależności od stanu wykonanych prac należą również:</p> <p>a) mury, fundamenty, dach, tarasy, balkony, ściany działowe niemające konstrukcji szkieletowej, zewnętrzne: drzwi, okna wraz z oszkleniami, parapety, rolety, kraty, markizy;</p> <p>b) tynki zewnętrzne, elewacje, izolacje cieplne, przeciwwodne i dźwiękochłonne, schody, rynny;</p> <p>c) elementy wykończenia;</p> <p>d) urządzenia techniczne;</p> <p>e) materiały, surowce i półfabrykaty służące do realizacji budowy</p>
Dzieła sztuki	<p>Przedmioty o wartości artystycznej:</p> <p>a) oryginalne: obrazy, kolaże, malowidła i rysunki oraz rzeźby i posągi z dowolnego materiału, pod warunkiem że zostały one wykonane w całości przez artystę, jak też odlewy tych rzeźb i posągów, których liczba jest ograniczona do 8 egzemplarzy, a wykonanie ich było nadzorowane przez artystę lub jego spadkobierców;</p> <p>b) gobeliny oraz tkaniny ścienne wykonane ręcznie, na podstawie oryginalnych wzorów dostarczonych przez artystę, pod warunkiem że ich liczba jest ograniczona do 8 egzemplarzy;</p> <p>c) fotografie wykonane przez artystę, opublikowane przez niego lub pod jego nadzorem, podpisane i ponumerowane, ograniczone do 30 egzemplarzy we wszystkich rozmiarach oraz oprawach</p>

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Elementy wykończenia	Elementy zamontowane lub wbudowane w domu, mieszkaniu, domu w budowie, budynku gospodarczym lub budynku gospodarczym w budowie w sposób trwały, uniemożliwiający ich odłączenie bez użycia narzędzi, w tym: <ul style="list-style-type: none"> a) elementy zabudowy wewnętrznej, antresole oraz ścianki działowe o konstrukcji szkieletowej, w tym gipsowo-kartonowe; b) powłoki malarskie, wszelkiego rodzaju okleiny dekoracyjne oraz wykładziny sufitów, ścian, schodów i podłóg; c) kabiny prysznicowe, umywalki, wanny, muszle klozetowe, baterie łazienkowe i kuchenne; d) wewnętrzne: drzwi, okna wraz z oszkleniami i zamknięciami, parapety, żaluzje, rolety
Klient	Osoba fizyczna, zawierająca umowę ubezpieczenia (Ubezpieczający)
Kolekcje	Zbiór przedmiotów gromadzonych według określonych kryteriów, obejmujący jeden rodzaj dzieł sztuki lub innych przedmiotów kolekcjonerskich: obrazów, rzeźb, numizmatów, znaczków pocztowych
Kradzież z włamaniem	Dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru mienia z pomieszczeń, po uprzednim usunięciu siłą zabezpieczenia lub otwarciu wejścia przy użyciu narzędzi albo podrobionego lub dopasowanego klucza bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł w wyniku przestępstwa, jak również uszkodzenie przedmiotu ubezpieczenia mające bezpośredni związek z dokonaniem lub usiłowaniem dokonania kradzieży z włamaniem
Katastrofa budowlana	Niezamierzone, gwałtowne zniszczenie domu w budowie lub budynku gospodarczego w budowie, jak również ich części, a także konstrukcyjnych elementów rusztowań, elementów urządzeń formujących, ścianek szczelnych i obudowy wykopów. Nie jest katastrofą budowlaną: <ul style="list-style-type: none"> a) uszkodzenie elementu wbudowanego w obiekt budowlany, nadającego się do naprawy lub wymiany; b) uszkodzenie lub zniszczenie urządzeń budowlanych związanych z budynkami; c) awaria instalacji
Miejsce ubezpieczenia	Wskazana w umowie ubezpieczenia lokalizacja domu, mieszkania lub domu w budowie
Mieszkanie	Wyodrębniona prawnie część budynku wielomieszkaniowego wraz z urządzeniami technicznymi i elementami wykończenia oraz: <ul style="list-style-type: none"> a) pomieszczeniami przynależnymi; b) murami, ścianami działowymi niemającymi konstrukcji szkieletowej, zewnętrznymi: drzwiami, oknami wraz z oszkleniami, parapetami, roletami, kratami, markizami
Nagle zachorowanie	Stan chorobowy powstały w sposób nagły, zagrażający zdrowiu lub życiu Ubezpieczonego, wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej
Nieszczęśliwy wypadek	Nagle zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w wyniku którego Ubezpieczony – niezależnie od swojej woli – doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł
Okres eksploatacji pojazdu	Okres liczony od daty pierwszej rejestracji pojazdu dokonanej w roku jego produkcji. Jeżeli data pierwszej rejestracji nie jest znana lub pierwsza rejestracja nastąpiła po roku produkcji, wówczas okres eksploatacji liczony jest od 31 grudnia roku produkcji pojazdu: <ul style="list-style-type: none"> a) do pierwszego dnia okresu ubezpieczenia – dla zawarcia umowy ubezpieczenia; tak ustalony okres eksploatacji obowiązuje przez cały okres ubezpieczenia; b) do dnia powstania szkody – dla ustalenia wysokości odszkodowania
Osoba uprawniona	Osoba wskazana przez Ubezpieczonego lub osoba określona w tym dokumencie, uprawniona do odbioru świadczenia z tytułu śmierci Ubezpieczonego
Osoby bliskie	Małżonek, osoba pozostająca w związku partnerskim, rodzeństwo, wstępni, zstępni, teściowie, zięciowie i synowie, szwagrowie i szwagierki, ojczym, macocha, pasierbowie, przysposobieni i przysposabiający
Osoby trzecie	Wszystkie podmioty pozostające poza stosunkiem ubezpieczenia, wynikającym z umowy ubezpieczenia zawartej z ERGO Hestia
Oszklenia	<ul style="list-style-type: none"> a) szklane elementy: ścian, dachów domu, mieszkania lub domu w budowie, mebli, piekarnika, kuchenki mikrofalowej, lodówki, okapu, balkonów, tarasów, loggii, elementów wykończenia; b) szyby okienne i drzwiowe; c) szyby kominkowe; d) zamontowane w sposób trwały: lustra i witraże; e) szklane, ceramiczne lub kamienne okładziny ścian i sufitów; f) kuchenne płyty grzewcze – ceramiczne lub szklane; g) akwaria lub terraria o pojemności powyżej 100 litrów; h) ceramiczne elementy wykończenia
Pojazd	Pojazd zarejestrowany na terytorium Polski jako: <ul style="list-style-type: none"> a) osobowy, ciężarowy lub ciężarowo-osobowy, terenowy – o ładowności do 850 kg; b) motorower, motocykl; Za pojazd w rozumieniu wariantu likwidacji szkody Sieć Partnerska Autocasco nie uważa się motoroweru i motocykla. Definicja pojazdu nie dotyczy Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym
Pojazd nielegalnie wprowadzony na terytorium Polski	Pojazd: <ul style="list-style-type: none"> a) niedostarczony do miejsca odprawy celnej lub niezgłoszony do tej odprawy; b) wprowadzony na terytorium Polski bez zachowania obowiązku podania w zgłoszeniu celnym prawdziwych informacji o pojeździe lub o wcześniejszych właścicielach

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Pojazd zastępczy	<p>Pojazd należący do podmiotu zajmującego się w zakresie prowadzonej działalności wypożyczaniem pojazdów:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) dla ubezpieczonego pojazdu: <ol style="list-style-type: none"> 1/ samochód osobowy segmentu B – dla ubezpieczonych pojazdów z segmentów A, B, C, motorowerów, motocykli albo 2/ samochód osobowy segmentu C dla ubezpieczonych pojazdów z segmentu D, albo 3/ samochód osobowy segmentu D – dla ubezpieczonych pojazdów z segmentu powyżej D, albo 4/ samochód ciężarowy o parametrach technicznych zbliżonych do parametrów technicznych samochodu ciężarowego wskazanego w umowie ubezpieczenia; b) dla pojazdu, który brał udział w zderzeniu się pojazdów spowodowanym przez kierującego ubezpieczonym pojazdem – pojazd tego samego segmentu
Pomieszczenia przynależne	<p>Pomieszczenia przynależące do mieszkania, mogące stanowić przedmiot odrębnej własności i które są użytkowane przez Ubezpieczonego lub jego osoby bliskie, prowadzące wspólnie z nim gospodarstwo domowe, lub osoby przez niego upoważnione. Za pomieszczenie przynależne uważa się także miejsce postojowe wewnątrz budynku, w którym znajduje się mieszkanie</p>
Poszukiwanie przyczyny szkody	<p>Czynności niezbędne do jednoznacznego zidentyfikowania elementu, którego wada lub uszkodzenie były bezpośrednią przyczyną szkody, szkody w mieniu lub szkody na osobie</p>
Powódź	<p>Zalanie terenów w następstwie podniesienia się wody w korytach wód płynących, stojących lub w następstwie podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych</p>
Pożar	<p>Działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i mógł rozprzestrzenić się o własnej sile</p>
Przedstawiciel ERGO Hestii	<p>Agent działający na rzecz ERGO Hestii, osoba fizyczna, przy pomocy której Agent wykonuje czynności agencyjne lub pracownik ERGO Hestii</p>
Przepięcie	<p>Gwałtowna zmiana napięcia w sieci elektrycznej</p>
Przestępstwo	<p>Czyn człowieka zabroniony przez ustawę obowiązującą w czasie jego popełnienia pod groźbą kary, jako zbrodnia lub występki, bezprawny, zawiniony i społecznie szkodliwy w stopniu wyższym niż znikomy</p>
Przywłaszczenie	<p>Rozporządzenie jak swoją cudzą rzeczą ruchomą lub cudzym prawem majątkowym, które już uprzednio znajdowały się w posiadaniu przywłaszczającego</p>
Punkt obsługi	<p>Zakład naprawczy lub autoryzowana stacja obsługi pojazdów danej marki. W Ubezpieczeniu Szyb za punkt obsługi uważa się zakład naprawczy wskazany przez ERGO Hestię, a w ubezpieczeniu dodatkowym do Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych Wymiana Opon – zakład wulkanizacyjny</p>
Rabunek	<p>Zabór mienia przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy fizycznej na osobie albo po doprowadzeniu jej do stanu nieprzytomności lub bezbronności. Za rabunek uważa się także zabór mienia przy użyciu siły w stosunku do przedmiotu zaboru, który pozostawał w bezpośredniej styczności z Ubezpieczonym</p>
Rzeczy osobiste	<p>Przedmioty używane w życiu prywatnym przez Ubezpieczonego, jego osoby bliskie prowadzące wspólnie z nim gospodarstwo domowe, a także rzeczy czasowo znajdujące się w posiadaniu Ubezpieczonego, jeżeli zostały mu wypożyczone lub używane przez pracodawcę, osobę prawną lub inną jednostkę organizacyjną – o ile wypożyczenie to lub użyczenie zostało potwierdzone na piśmie przez wypożyczającego lub użyczającego, w tym:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) odzież i inne przedmioty osobistego użytku; b) sprzęt: fotograficzny, elektroniczny, komputerowy oraz telefony komórkowe; c) nośniki danych; d) instrumenty muzyczne; e) sprzęt sportowy; f) wózki inwalidzkie niepodlegające rejestracji oraz sprzęt medyczny i rehabilitacyjny; g) produkowana seryjnie broń wszelkiego rodzaju, posiadana zgodnie z przepisami prawa; h) programy komputerowe; i) biżuteria, zegarki, wyroby ze złota, srebra, kamieni szlachetnych i pereł, a także platyny i pozostałych metali z grupy platynowców, gotówka
Sieć Partnerska	<p>Sieć wyselekcjonowanych warsztatów współpracujących z ERGO Hestią. Lista aktualnych warsztatów publikowana jest na stronie: www.ergohestia.pl</p>
Sporty ekstremalne	<p>Aerodium, balon/sterowiec, base jumping, bobsleje, boks, capoeira, canyoning, futbol amerykański, heliboarding, heliskiing, house running (rap sliding), half pipe, kajakarstwo morskie, kajakarstwo górskie, karting, kolarstwo – maraton, kolarstwo – trial, kolarstwo górskie, lotnia/motolotnia, lotnictwo – samolot, szybowiec, śmigłowiec, narciarstwo poza oznakowanymi trasami (freeride), nurkowanie do 40 m, off piste skiing/snowboarding, paralotnia/motoparalotnia, rafting, rock boarding, rocket jumping, rugby, skialpinizm, skitouring, skoki narciarskie, skoki na bungee (bungee jumping), speleologia, sport motorowy, skoki spadochronowe, snowboarding poza oznakowanymi trasami (freeride) sztuki walki, tree climbing, wiatrakowiec (autożyro), wspinaczka wysokogórska do 5300 m n.p.m. z wyłączeniem Antarktydy, Arktyki, Grenlandii lub Alaski, wyprawy do dżungli, buszu, na pustynie, tereny lodowcowe lub śnieżne, bieguny</p>

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Sporty podwyższonego ryzyka	BMX, gimnastyka artystyczna, grass boarding, hokej na lodzie, hokej na rolkach, hydrospeed (na terytorium Europy), jeździectwo, jazda na skuterach śnieżnych, jachty motorowe, kajakerstwo, kitesurfing, kolarstwo – cross – country, kolarstwo torowe, kulturystyka, lacrosse, landkiting, miejski surfing (asphalt surfing), narciarstwo po oznakowanych trasach, nurkowanie do 30 m, piłka nożna, paintball, parasailing, psi zaprzęg, polo, sandboarding, saneczkarstwo, skeleton, skijoering, squash, skoki do wody, snowboard po oznakowanych trasach, ski bike, skateboarding, trekking do 5300 m n.p.m. z wyłączeniem terenu Antarktydy, Arktyki, Grenlandii lub Alaski, triathlon klasyczny, trikke skki, wspinaczka skalna, zapasy, żeglarstwo morskie (poza transoceanicznym) powyżej 12 mil do 100 mil morskich od brzegu, żeglarstwo lądowe
Sporty rekreacyjne	Aerobik, badminton, baseball, biathlon, blade cross, biegi narciarskie, biegi lekkoatletyczne w tym jogging, bilard/snooker, box aerobic, brydż, bule, fun ball, frisbee, gimnastyka, golf, golf na śniegu, hokej na trawie, jazda figurowa na łyżwach, joga, kolarstwo w tym jazda na rowerze, koszykówka, krykieta, kyudo, kręgle, lekkoatletyka, łucznictwo, łyżwiarstwo szybkie, maraton klasyczny, myślistwo, marsz – spacer do 2500 m n.p.m., narciarstwo wodne, nordic walking, piłka ręczna, piłka siatkowa, piłka wodna, pływanie, pole dance, qigong, rzutki (darts), skoki na trampolinie, skutery wodne, snorkeling, sport motorowy – rajdy pojazdów zabytkowych, strzelectwo, SUP, surfing, szermierka, szachy, taniec, technogym, tenis, tenis stołowy, trampofol, tae-bo, Tai Chi Chuan, taiko, tambeach, unihokej, wakeboarding, windsurfing, wioślarstwo, wrotkarstwo, wędkarstwo, żeglarstwo śródlądowe, żeglarstwo morskie do 12 mil morskich od brzegu
Sprzęt pływający	Łodzie wiosłowe, wiosłowe łodzie regatowe, kajaki wodne, rowery wodne, deski do uprawiania wszystkich odmian surfing, skutery wodne, pontony, jachty żaglowe o powierzchni pomiarowej żagli do 10 m ² , jachty motorowe z silnikiem o mocy nie większej niż 5 kW
Stały dozór	Bezpośredni dozór pełniony w miejscu ubezpieczenia: a) przez osoby zatrudnione u Ubezpieczonego lub przez podmiot ochrony mienia, z którym Ubezpieczony podpisał umowę o dozór mienia; b) w formie osiedla strzeżonego na ogrodzonym terenie
Stan nietrzeźwości	Stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi powyżej 0,5‰ lub obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi powyżej 0,25 mg alkoholu w 1 dm ³
Stan po spożyciu alkoholu	Stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi od 0,2‰ do 0,5‰ lub obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi od 0,1 mg do 0,25 mg alkoholu w 1 dm ³
Substancja zanieczyszczająca	Substancje w postaci dymu, oparów, gazu, sadz, płynów, odpadów, o ile powodują one lub mogą powodować skażenie lub zanieczyszczenie wody, gruntu, powietrza
Szkoda	Bezpośredni skutek zdarzenia lub wypadku objętego umową ubezpieczenia: a) uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie, w Ubezpieczeniu Autocasco, w Ubezpieczeniu Assistance Pojazdu, w Ubezpieczeniu Szyb, w Ubezpieczeniu Ochrona Utraty Zniżki OC, w Ubezpieczeniu Ochrona Utraty Zniżki AC; b) śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia lub uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów, w Ubezpieczeniu Zielona Karta; c) szkoda na osobie lub szkoda w mieniu – w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym
Szkoda całkowita	a) W Wariancie Podstawowym Autocasco – kradzież całego pojazdu lub szkoda, dla której koszty naprawy przekraczają 70% wartości rynkowej pojazdu w dniu powstania szkody, przy czym koszty naprawy wyliczane są według określonych w kwotach brutto (to jest uwzględniających należny podatek VAT): 1/ cen części alternatywnych; 2/ wymiaru koniecznej robocizny, wskazanej przez producenta pojazdu; 3/ stawki roboczogodziny w wysokości 65 zł. Jeżeli do wyliczenia kosztu naprawy nie można zastosować ceny części alternatywnej, stosuje się cenę części oryginalnej pomniejszoną o jej zużycie eksploatacyjne, liczone zgodnie z tabelą zawartą w § 54 ust. 2; b) W Wariancie Rozszerzonym Autocasco – kradzież pojazdu lub szkoda, dla której koszty naprawy przekraczają 70% wartości rynkowej pojazdu w dniu powstania szkody, przy czym koszty naprawy wyliczane są według określonych w kwotach brutto (to jest uwzględniających należny podatek VAT): 1/ cen nowych części oryginalnych producenta pojazdu (bez uwzględnienia zużycia eksploatacyjnego); 2/ wymiaru koniecznej robocizny, wskazanej przez producenta pojazdu; 3/ cen robocizny w autoryzowanych przez producenta pojazdu zakładach naprawczych
Szkoda na osobie	W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym – straty powstałe wskutek śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, a także utracone przez poszkodowanego korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby nie doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia
Szkoda w mieniu	W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym – straty powstałe wskutek zniszczenia lub uszkodzenia rzeczy ruchomej albo nieruchomości poszkodowanego, a także utracone korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby jego mienie nie zostało zniszczone lub uszkodzone
Ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych	Umowa ubezpieczenia zawierana na podstawie ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j. Dz.U.2016. poz. 2060 z późn. zm.)
Ubezpieczony	Osoba fizyczna, na rachunek której Klient zawarł umowę ubezpieczenia

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Udział własny	Wskazana w umowie ubezpieczenia wartość, o którą ERGO Hestia zmniejsza odszkodowanie
Unieruchomienie pojazdu	Stan pojazdu uniemożliwiający jego użytkowanie na skutek: <ul style="list-style-type: none"> a) rozładowania akumulatora; b) utraty, uszkodzenia lub zatrzaśnięcia wewnątrz pojazdu kluczy lub innych urządzeń służących do otwarcia lub uruchomienia pojazdu; c) braku powietrza w oponie; d) braku lub niewłaściwego paliwa w zbiorniku pojazdu, jak również zamarznięcia paliwa w zbiorniku pojazdu; e) utknięcia na poboczu drogi publicznej
Urządzenia techniczne	Urządzenia umożliwiające użytkowanie domu, mieszkania, domu w budowie, budynku gospodarczego lub budynku gospodarczego w budowie, zamontowane lub wbudowane w sposób trwały i zgodny z ich przeznaczeniem: <ul style="list-style-type: none"> a) przyłącza mediów, wszelkiego rodzaju grzejniki, zakończenia instalacji; b) urządzenia służące oczyszczaniu lub gromadzeniu śmieci i ścieków; c) klimatyzatory i systemy wentylacji mechanicznej; d) baterie i kolektory słoneczne, ogniwa fotowoltaiczne, instalacja odgromowa; e) urządzenia i instalacje sygnalizacji alarmowej i monitoringu, sieci wodno-kanalizacyjnej (w tym studnie głębinowe), elektrycznej, gazowej lub grzewczej (w tym kominki); f) anteny, domofony, wideofony, kamery
Urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą	Mechaniczny lub elektroniczny system zabezpieczenia przeciwkradzieżowego, który jest sprawny przed kradzieżą i trwale zamontowany w procesie produkcji pojazdu, lub urządzenie homologowane zgodnie z obowiązującymi na terytorium Polski przepisami, zamontowane przez stację obsługi posiadającą autoryzację producenta danego zabezpieczenia do montażu lub serwisowania tego zabezpieczenia. Urządzeniami zabezpieczającymi przed kradzieżą nie są: mechaniczne i elektromechaniczne blokady kierownicy, systemy blokowania lewarka automatycznej skrzyni biegów, a także zamki w drzwiach pojazdu i stacyjka
Ustawa OC	Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j. Dz.U.2016. poz. 2060 z późn. zm.)
Użytkowanie pojazdu	<ul style="list-style-type: none"> a) poruszanie się pojazdem po drogach publicznych, od momentu wsiadania do wysiadania z uwzględnieniem chwilowego zatrzymania pojazdu na trasie jazdy; b) czynności kierowcy lub pasażerów pojazdu mające na celu jego bieżącą obsługę, dokonywane w bezpośredniej bliskości pojazdu, do których zalicza się: pobieranie paliwa na stacji benzynowej, załadowywanie i wyładowywanie pojazdu, mycie i czyszczenie pojazdu oraz otwieranie i zamykanie drzwi pojazdu, a także bramy garażu lub posesji; c) dokonywanie przez kierowcę lub pasażerów naprawy pojazdu na trasie jazdy, mające umożliwić kontynuowanie jazdy albo dojazd do najbliższego warsztatu lub stacji serwisowej
Wandalizm	Umyślne zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego mienia przez osoby trzecie
Wartości pieniężne	Monety złote i srebrne niestanowiące obowiązującego środka płatniczego, a także czek, weksle, obligacje, akcje, konosamenty, akredytywy dokumentowe, karty płatnicze i inne dokumenty występujące w obrocie bezgotówkowym. Za wartości pieniężne uważane są również niebędące wyrobem użytkowym: złoto, srebro, platyna w złomie jak i sztabach, kamienie szlachetne, półszlachetne, syntetyczne, perły, bursztyny, korale
Wartość odtworzeniowa	Wartość odpowiadająca kosztom odtworzenia przedmiotu do stanu nowego, lecz nieulepszonoego, to jest dla: <ul style="list-style-type: none"> a) domu, mieszkania, domu w budowie, budynku gospodarczego – koszt odbudowy w tym samym miejscu lub koszt remontu, z uwzględnieniem analogicznych technologii, konstrukcji i standardu wykończenia, przy zastosowaniu dotychczasowych wymiarów i materiałów; b) wyposażenia, rzeczy osobistych, oszkleń – koszt naprawy albo koszt zakupu lub wytworzenia nowego elementu tego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, tej samej lub najbardziej zbliżonej marki oraz kosztów montażu
Wartość rynkowa	Wartość odpowiadająca cenie zakupu na rynku lokalnym
Wartość rynkowa mieszkania	Wartość odpowiadająca iloczynowi metrażu mieszkania i średniej ceny rynkowej 1 m ² występującej w danej miejscowości lub w określonej dzielnicy miasta, w odniesieniu do mieszkania o podobnych parametrach i standardzie wykończenia
Wartość rynkowa pojazdu	Wartość z uwzględnieniem podatku VAT (brutto), ustalona na podstawie notowań rynkowych pojazdów danej marki i typu obowiązujących na terytorium Polski, z uwzględnieniem cech indywidualnych pojazdu
Wartość rzeczywista	Wartość odtworzeniowa, pomniejszona o zużycie techniczne
Wypadek	W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia, a także zniszczenie lub uszkodzenie mienia

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Wyposażenie	Elementy dekoracyjne oraz urządzenia domu, mieszkania, domu w budowie, budynku gospodarczego lub budynku gospodarczego w budowie, a także mienie niezbędne do prowadzenia gospodarstwa domowego, należące do Ubezpieczonego lub jego osób bliskich prowadzących wspólnie z nim gospodarstwo domowe, w tym: <ul style="list-style-type: none"> a) meble (także wbudowane); b) sprzęt zmechanizowany i sprzęt AGD; c) sprzęt audiowizualny i RTV; d) przedmioty użytku domowego; e) zapasy gospodarstwa domowego
Wyposażenie podstawowe pojazdu	<ul style="list-style-type: none"> a) urządzenia i elementy pojazdu montowane fabrycznie lub będące oryginalnymi częściami producenta pojazdu, które są zgodne z przepisami dotyczącymi zasad homologacji dla danej marki, typu, modelu pojazdu; b) urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą, instalacje zasilania gazem, obręcze kół ze stopów lekkich, hak holowniczy, radioodtworzacze CD
Zamek otwierany elektronicznie	Zamek pozwalający na dostęp do pomieszczenia, otwierany za pomocą złożonego kodu dostępu innego niż klucz: karta magnetyczna, kod cyfrowy, czytnik biometryczny
Zamek wielopunktowy	Zamek powodujący ryglowanie skrzydła drzwi w ościeżnicy w kilku odległych od siebie miejscach
Zamek wielozastawkowy	Zamek, do którego klucz ma w łopatce więcej niż jedno żłobienie prostopadłe do trzonu
Zatopienie	Zanurzenie ubezpieczonego pojazdu w cieczy
Zdarzenia losowe	<ul style="list-style-type: none"> a) akcja ratownicza – działania podjęte w celu zapobieżenia zagrażającej bezpośrednio szkodzie lub w celu złagodzenia jej skutków, o ile działania te były odpowiednie do występujących okoliczności; b) dym i sadza – zawiesina cząsteczek w gazie będąca bezpośrednim skutkiem: <ul style="list-style-type: none"> 1/ spalania, która nagle wydobyla się ze znajdujących się w miejscu ubezpieczenia urządzeń, eksploatowanych zgodnie z przeznaczeniem i przepisami technicznymi; 2/ pożaru, wybuchu, przepięcia spowodowanego uderzeniem pioruna, przepięcia niezależnie od miejsca ich powstania; c) grad; d) huk ponaddzwiękowy; e) huragan – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 15 m/s, wyrządzającego masowe szkody; f) lawina – gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu lub kamieni ze stoków górskich; g) napór śniegu – uszkodzenie lub zawalenie się mienia na skutek bezpośredniego działania ciężaru śniegu lub lodu na ubezpieczone mienie lub przewrócenie się mienia sąsiedniego wskutek działania ciężaru śniegu lub lodu; h) osunięcie się ziemi; i) 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 maszty; q) upadek statku powietrznego; r) wybuch; s) zalanie – działanie cieczy w domu, mieszkaniu, domu w budowie, budynku gospodarczym lub budynku gospodarczym w budowie, prowadzące do powstania szkody, wskutek: <ul style="list-style-type: none"> 1/ opadów atmosferycznych; 2/ wydostania się wody, pary lub płynów wskutek uszkodzenia urządzeń sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej; 3/ wydostania się wody z urządzeń domowych w wyniku ich awarii; 4/ cofnięcia się wody lub ścieków z urządzeń publicznej sieci kanalizacyjnej; 5/ nieumyślnego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów w urządzeniach sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej; 6/ działania osób trzecich; 7/ wydostania się wody ze stłuczonego lub rozszczerzonego akwariumu; 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	<ul style="list-style-type: none"> a) niezależne od Ubezpieczonego wydarzenie przyszłe i niepewne o charakterze nagłym, w wyniku którego zostaje wyrządzona szkoda objęta zakresem ubezpieczenia – w Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie, w Ubezpieczeniu Autocasco, w Ubezpieczeniu Assistance Pojazdu, w Ubezpieczeniu Szyb w Wariantcie Rozszerzonym; b) zniszczenie lub uszkodzenie – w Ubezpieczeniu Szyb w Wariantcie Podstawowym, w ubezpieczeniu dodatkowym do Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych Wymiana Opon; c) nieszczęśliwy wypadek – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów; d) nieszczęśliwy wypadek lub nagłe zachorowanie – w Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie Assistance w wariantcie Medical Assistance; e) śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia lub uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Zielona Karta

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Związek partnerski	NiefORMALNY związek dwóch osób, pozostających ze sobą we wspólnym pożyciu, prowadzących wspólne gospodarstwo domowe. Osoby będące w związku partnerskim nie może łączyć stosunek pokrewieństwa, powinowactwa ani przysposobienia
Zwierzęta domowe	Zwierzęta zwyczajowo hodowane przez człowieka i utrzymywane w warunkach domowych lub przydomowych: psy, koty, ptaki, gryzonie, rybki akwariowe, konie – z wyłączeniem zwierząt hodowanych w celach handlowych lub gospodarczych

I. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii

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

§2

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.

Dom i Mieszkanie

§3

1. Ubezpieczenie Dom i Mieszkanie obejmuje utratę, zniszczenie lub uszkodzenie przedmiotów ubezpieczenia. Klient dokonuje wyboru przedmiotów ubezpieczenia i zakresu ochrony ubezpieczeniowej spośród wariantów opisanych w poniższej tabeli:

WARIANTY	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY
Przedmiot ubezpieczenia	a) dom; b) mieszkanie; c) dom w budowie; d) budynek gospodarczy; e) budynek gospodarczy w budowie	a) dom; b) mieszkanie; c) dom w budowie; d) budynek gospodarczy; e) budynek gospodarczy w budowie; f) wyposażenie; g) rzeczy osobiste
Zakres ubezpieczenia		
Dom i Mieszkanie od zdarzeń losowych	a) zdarzenia losowe; b) katastrofa budowlana (dotyczy domu w budowie lub budynku gospodarczego w budowie)	a) zdarzenia losowe; b) katastrofa budowlana (dotyczy domu w budowie lub budynku gospodarczego w budowie); c) przepięcia; d) stłuczenie lub pęknięcie (dotyczy oszkleń)
Dom i Mieszkanie od kradzieży	-	a) kradzież z włamaniem; b) rabunek; c) wandalizm
Powódź	+	+

WARIANTY	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY
Dodatkowe usługi – pokrycie kosztów		
Poszukiwanie przyczyny szkody	–	✓
Wymiana zabezpieczeń (dotyczy zakresu ubezpieczenia Dom i Mieszkanie od kradzieży)	–	✓
Usunięcie pozostałości po szkodzie	✓	✓
Powołanie rzeczoznawców do oceny skutków szkody	✓	✓

✓ w zakresie ubezpieczenia
 – poza zakresem ubezpieczenia
 + za opłatą dodatkowej składki

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 4 i § 30.
3. Ochrona w zakresie powodzi rozpoczyna się 31 dnia od rozpoczęcia okresu ubezpieczenia wskazanego w umowie ubezpieczenia (karencja). Okres karencji uwzględniony zostaje przy wyliczeniu wysokości składki ubezpieczeniowej. Karencja nie występuje w przypadku nieprzerwanej kontynuacji ubezpieczenia w zakresie powodzi w ERGO Hestii.
4. Budynek gospodarczy można objąć ochroną ubezpieczeniową, jeżeli:
 - 1) jednocześnie ubezpiecza się dom, mieszkanie lub dom w budowie oraz
 - 2) budynek gospodarczy znajduje się w tym samym miejscu ubezpieczenia, w którym znajduje się ubezpieczony dom, mieszkanie lub dom w budowie.
5. Budynek gospodarczy w budowie można objąć ochroną ubezpieczeniową, jeżeli jest w trakcie budowy i znajduje się w tym samym miejscu ubezpieczenia, w którym znajduje się ubezpieczony dom w budowie.
6. Rzeczy osobiste i wyposażenie objęte są ubezpieczeniem tylko wtedy, gdy znajdują się w domu, mieszkaniu, domu w budowie, budynku gospodarczym lub budynku gospodarczym w budowie, za wyjątkiem miejsca postojowego. Oszklenia objęte są ochroną ubezpieczeniową tylko wtedy, gdy znajdują się w miejscu ubezpieczenia.
7. ERGO Hestia zwraca udokumentowane koszty:
 - 1) poszukiwania przyczyny szkody, jeżeli zgodnie z umową ubezpieczenia ponosi odpowiedzialność za powstałą szkodę; koszty te obejmują robocizną i materiały niezbędne do identyfikacji i dotarcia do uszkodzonego elementu oraz usunięcie skutków tych działań (przywrócenia stanu sprzed podjęcia poszukiwań);
 - 2) elementu, którego uszkodzenie było przyczyną szkody, jeżeli zgodnie z umową ubezpieczenia ponosi odpowiedzialność z tytułu poszukiwania przyczyny szkody.
8. ERGO Hestia zwraca udokumentowane koszty wymiany zabezpieczeń, jeżeli Ubezpieczony, jego osoba bliska lub inna upoważniona przez niego osoba utraci klucze służące do ich otwarcia.

§4

1. Ubezpieczenie Dom i Mieszkanie nie obejmuje szkód:
 - 1) powstałych w związku z budową; wyłączenia nie stosuje się, jeżeli przedmiotem ubezpieczenia jest dom w budowie lub budynek gospodarczy w budowie;
 - 2) w wyposażeniu lub rzeczach osobistych znajdujących się w loggiach oraz na balkonach i tarasach;
 - 3) w budynkach, urządzeniach i instalacjach przeznaczonych do rozbiórki oraz w znajdującym się w nich mieniu;
 - 4) w wartościach pieniężnych, dokumentach, rękopisach, planach, znaczkach pocztowych, zbiorach archiwalnych, zbiorach numizmatycznych, antykach, dziełach sztuki lub kolekcjach;

- 5) w danych na wszelkiego rodzaju nośnikach;
 - 6) w trofeach łowieckich;
 - 7) w mieniu nabytym w celu dalszej sprzedaży;
 - 8) w mieniu służącym działalności handlowej, usługowej lub produkcyjnej, oprócz mienia użyczonemu Ubezpieczonemu przez pracodawcę;
 - 9) w sprzęcie komputerowym, audiowizualnym, RTV, fotograficznym oraz elektronicznym przechowywanym w domach w budowie, budynkach gospodarczych, budynku gospodarczym w budowie lub pomieszczeniach przynależnych;
 - 10) powstałych podczas montażu lub demontażu przedmiotu ubezpieczenia, prowadzenia prac konserwacyjnych lub naprawczych przedmiotu ubezpieczenia, a także powstałych w wyniku nieprawidłowego montażu lub wady produkcyjnej;
 - 11) polegających na zagrzybieniu lub przemarzaniu mienia, bez względu na ich przyczynę;
 - 12) powstałych w wyniku zamarzania cieczy w urządzeniach i instalacjach oraz szkód powstałych wskutek zalania będącego konsekwencją tego zamarznięcia w nieogrzewanym domu, mieszkaniu, domu w budowie, budynku gospodarczym lub budynku gospodarczym w budowie;
 - 13) powstałych w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych, jeżeli przyczyną szkody był zły stan techniczny dachu lub innych elementów budynku, a w przypadku ubezpieczenia domu w budowie lub budynku gospodarczego w budowie, również jeżeli budynek nie posiadał zadaszenia i zamkniętych otworów okiennych i drzwiowych;
 - 14) powstałych w wyniku naturalnego osiadania lub pracy budynku;
 - 15) w bateriach, kolektorach słonecznych lub ogniwach fotowoltaicznych połączonych z domem w budowie, budynkiem gospodarczym w budowie lub budynkiem gospodarczym znajdującym się w tym samym miejscu ubezpieczenia, w którym znajduje się ubezpieczony dom w budowie.
2. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje również szkód wywołanych:
 - 1) działaniem wód podziemnych, chyba że są skutkiem powodzi i zakres ubezpieczenia został rozszerzony o powódź, lub opadów atmosferycznych;
 - 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.

§ 5

1. ERGO Hestia w Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie w Wariancie Rozszerzonym odpowiada do wysokości:
 - 1) dla kosztów poszukiwania przyczyny szkody – 10 000 zł, w tym dla elementu, którego uszkodzenie było przyczyną szkody do kwoty nie większej niż 500 zł za każdy uszkodzony element;
 - 2) dla kosztów wymiany zabezpieczeń w razie utraty kluczy służących do ich otwarcia – 500 zł;
 - 3) dla szkód powstałych na skutek przepięcia, niespodzowanego uderzeniem pioruna – 40% sumy ubezpieczenia dla poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia w zakresie Dom i Mieszkanie od zdarzeń losowych;
 - 4) dla szkód w oszkleniach – 5% sumy ubezpieczenia odpowiednio domu, mieszkania, domu w budowie, budynku gospodarczego, budynku gospodarczego w budowie lub wyposażenia w zakresie Dom i Mieszkanie od zdarzeń losowych;

- 5) za mienie przechowywane w pomieszczeniach przynależnych – 10% sumy ubezpieczenia dla poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia w zakresie Dom i Mieszkanie od zdarzeń losowych lub Dom i Mieszkanie od kradzieży, z zastrzeżeniem § 3 ust. 7;
 - 6) za gotówkę – 5% sumy ubezpieczenia rzeczy osobistych, nie więcej jednak niż 2500 zł;
 - 7) za biżuterię, wyroby ze złota, srebra, kamieni szlachetnych i pereł, a także z platyny i pozostałych metali z grupy platynowców – 40% sumy ubezpieczenia rzeczy osobistych;
 - 8) za materiały, surowce i półfabrykaty służące do realizacji budowy – 10% sumy ubezpieczenia domu w budowie w zakresie Dom i Mieszkanie od kradzieży.
2. W granicach poszczególnych sum ubezpieczenia, jeżeli ERGO Hestia zgodnie z umową ubezpieczenia ponosi odpowiedzialność za powstałą szkodę dla poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia, odszkodowanie obejmuje również:
- 1) koszty powołania rzeczoznawców w celu ustalenia wysokości lub okoliczności powstania szkody – jeżeli ERGO Hestia wyraziła pisemną zgodę na ich powołanie;
 - 2) koszty usunięcia pozostałości po szkodzie – w granicach do 5% rozmiaru szkody.

Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym

§6

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

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

✓ w zakresie ubezpieczenia

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 7 i § 30.
3. Umowa ubezpieczenia obejmuje szkody będące następstwem wypadku, który miał miejsce w okresie ubezpieczenia, bez względu na czas zgłoszenia roszczeń, z zastrzeżeniem terminów przedawnienia wynikających z obowiązujących przepisów prawa, przez osoby poszkodowane, przy czym wszystkie szkody będące następstwem tego samego wypadku, albo wynikające z tej samej przyczyny, niezależnie od liczby osób poszkodowanych, uważa się za jeden wypadek i przyjmuje się, że miały miejsce w chwili powstania pierwszej szkody.
4. ERGO Hestia pokrywa także, w granicach sumy gwarancyjnej, niezbędne koszty:
 - 1) wynagrodzenia rzeczoznawcy, powołanego za pisemną zgodą ERGO Hestii w celu ustalenia okoliczności wypadku, przyczyn lub rozmiaru szkody, maksymalnie do wysokości 20% sumy gwarancyjnej;
 - 2) działań podjętych przez Ubezpieczonego po zaistnieniu wypadku w celu zmniejszenia rozmiaru szkody.

§7

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

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

Dom i Mieszkanie Assistance

§8

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

§9

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

RODZAJ USŁUGI	OKOLICZNOŚCI OBJĘTE OCHRONĄ	ZAKRES USŁUGI	LIMIT USŁUG
Pomoc interwencyjna specjalisty (hydraulik, elektryk, technik urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych, stolarz, szklarz)	Usługi są realizowane w przypadku wystąpienia lub zagrożenia wystąpienia uszkodzenia lub zniszczenia mienia wskutek zdarzeń losowych, powodzi lub awarii w miejscu ubezpieczenia	Organizacja i pokrycie kosztów usługi, jeżeli konieczne są natychmiastowe działania, które uniemożliwią powiększenie się szkody lub powstanie dalszych szkód	
Pomoc interwencyjna ślusarza	Usługi są realizowane w przypadku uszkodzenia, zatrzaśnięcia, kradzieży lub zgubienia kluczy lub uszkodzenia zamków w drzwiach zewnętrznych do domu lub mieszkania	Organizacja i pokrycie kosztów usługi	2 razy
Pomoc interwencyjna technika urządzeń alarmowych i domofonowych	Usługi są realizowane w przypadku awarii instalacji alarmowej i domofonowej w miejscu ubezpieczenia	Organizacja i pokrycie kosztów usługi	
Naprawa sprzętu komputerowego, biurowego, AGD, RTV	Usługi są realizowane w razie awarii, w tym powstałej na skutek błędów oprogramowania	Organizacja i pokrycie kosztów: a) pomocy specjalisty lub informatyka w celu dokonania naprawy w miejscu ubezpieczenia; b) transportu sprzętu do i z najbliższego serwisu naprawczego, jeżeli naprawa w miejscu ubezpieczenia nie jest możliwa; koszty naprawy w serwisie pokrywa Ubezpieczony	raz
Usługi informacyjne	Usługi są realizowane w przypadku wystąpienia lub zagrożenia wystąpienia uszkodzenia lub zniszczenia mienia wskutek zdarzeń losowych, powodzi lub awarii w miejscu ubezpieczenia	Informacja o numerach telefonów służb publicznych oraz usługodawców	bez limitu
Świadczenia dodatkowe	Usługi są realizowane w uzasadnionych przypadkach	Organizacja: a) rezerwacji biletów lotniczych i kolejowych; b) rezerwacji hoteli; c) rezerwacji biletów do kin i teatrów; d) rezerwacji w restauracjach; e) rezerwacji samochodu zastępczego; f) zamówienia taksówki; g) zamówienia kwiatów	bez limitu

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 12 i § 30.

§10

1. W SOS Assistance usługi są realizowane w przypadku uszkodzenia bądź zniszczenia domu lub mieszkania wskazanego jako miejsce ubezpieczenia, uniemożliwiającego dalsze w nim zamieszkiwanie, wskutek zdarzeń losowych lub powodzi.
2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz limity dla usług w okresie ubezpieczenia określa poniższa tabela:

RODZAJ USŁUGI	ZAKRES USŁUGI	LIMIT USŁUG
Dozór mienia	Organizacja i pokrycie koniecznych kosztów ochrony mienia należącego do Ubezpieczonego lub jego osób bliskich, w miejscu ubezpieczenia, przed powstaniem dalszych szkód	do 3 dni
Transport mienia	Organizacja i pokrycie koniecznych kosztów transportu mienia należącego do Ubezpieczonego lub jego osób bliskich w celu zabezpieczenia lub użytkowania poza miejscem ubezpieczenia. Transport świadczony jest pojazdem osobowym lub ciężarowym z miejsca ubezpieczenia do wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca na terytorium Polski	raz
Składowanie mienia	Organizacja i pokrycie kosztów przechowywania mienia należącego do Ubezpieczonego lub jego osób bliskich	do 90 dni
Lokal zastępczy	Organizacja i pokrycie kosztów udostępnienia lokalu na czas, w którym dom lub mieszkanie Ubezpieczonego nie nadaje się do zamieszkania. Udostępniony lokal umożliwia zaspokojenie podstawowych potrzeb mieszkaniowych	do 90 dni
Wizyta u psychologa dla Ubezpieczonego lub jego osób bliskich	Organizacja i pokrycie kosztów wizyt u psychologa, jeżeli lekarz prowadzący leczenie Ubezpieczonego lub jego osoby bliskiej uzna psychoterapię za niezbędną. Wymagane jest pisemne zalecenie lekarza prowadzącego	5 wizyt
Przewóz Ubezpieczonego oraz jego osób bliskich	Organizacja i pokrycie kosztów przewozu osób wraz z bagażem do wskazanego przez Ubezpieczonego miejsca na terytorium Polski oraz powrotu do miejsca ubezpieczenia	raz
Transport dzieci do szkoły, przedszkola, żłobka	Organizacja i pokrycie kosztów przewozu niepełnoletnich dzieci Ubezpieczonego do szkoły, przedszkola, żłobka i z powrotem	raz
Opieka nad zwierzętami domowymi	Organizacja i pokrycie kosztów: a) opieki nad zwierzętami domowymi pozostawionymi w miejscu pobytu Ubezpieczonego na terytorium Polski lub b) przewozu zwierząt domowych do osoby wskazanej przez Ubezpieczonego na terytorium Polski lub hotelu dla zwierząt i z powrotem	do 3 dni albo jednorazowy przewóz
Natychmiastowy powrót do domu	Organizacja i pokrycie kosztów powrotu Ubezpieczonego oraz jego osób bliskich do miejsca ubezpieczenia, na terytorium Polski	raz
Usługi informacyjne	Informacja o numerach telefonów służb publicznych oraz usługodawców	bez limitu

3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 12 i § 30.

§11

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

RODZAJ USŁUGI	ZDARZENIE		LIMIT USŁUG
	Nagłe zachorowanie	Nieszczęśliwy wypadek	
Wizyta lekarza organizowana w godzinach od 20.00 do 6.00 oraz przez całą dobę w weekendy oraz dni ustawowo wolne od pracy	✓	✓	2 razy
Wizyta pielęgniarki	✓	✓	2 razy
Dowóz leków i drobnego sprzętu medycznego	✓	✓	2 razy
Transport medyczny	✓	✓	2 razy

RODZAJ USŁUGI	ZDARZENIE		LIMIT USŁUG
	Nagłe zachorowanie	Nieszczęśliwy wypadek	
Rehabilitacja: a) wizyta fizykoterapeuty lub b) wizyta w poradni rehabilitacyjnej	-	✓	2 razy
Sprzęt rehabilitacyjny	-	✓	raz
Opieka nad dziećmi, osobami starszymi i niesamodzielnymi	✓	✓	2 razy
Opieka nad zwierzętami domowymi	✓	✓	2 razy
Dowóz: a) podstawowych artykułów spożywczych lub b) rzeczy osobistych do szpitala	✓	✓	2 razy
Transport dzieci do szkoły, przedszkola, żłobka	✓	✓	2 razy
Pomoc domowa	✓	✓	2 razy
Pomoc w organizacji pogrzebu	-	✓	raz
Telefoniczna informacja o placówkach i usługach służby zdrowia	✓	✓	bez limitu
Powiadomienie rodziny lub pracodawcy	✓	✓	bez limitu
Telefoniczna informacja medyczna/szpitalna	✓	✓	bez limitu
Asystent Medyczny	✓	✓	bez limitu

✓ w zakresie ubezpieczenia
- poza zakresem ubezpieczenia

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

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

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

4. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 12 i § 30.

§12

1. Ubezpieczenie Dom i Mieszkanie Assistance nie obejmuje:

- 1) kosztów materiałów i części niezbędnych do wykonania usługi lub naprawy;
- 2) kosztów związanych z eksploatacją lokalu zastępczego (opłaty za czynsz, media, telefon);
- 3) awarii w sprzęcie objętym gwarancją lub odpowiedzialnością sprzedawcy na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów;

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

Autocasco

§13

1. Ubezpieczenie Autocasco obejmuje utratę, zniszczenie lub uszkodzenie pojazdu, w następstwie przyczyn wskazanych w poniższej tabeli. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

WARIANTY	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY	
Wariant likwidacji szkody	Kosztorys	Sieć Partnerska	ASO
Przedmiot ubezpieczenia	Pojazd z wyposażeniem podstawowym		
Przyczyny zdarzeń	a) zderzenie się pojazdów; b) nagłe zetknięcie się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu; c) wandalizm; d) zderzenie się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu; e) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody; f) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu; g) kradzież (w tym zniszczenie lub uszkodzenie pojazdu mające bezpośredni związek z kradzieżą)		
Zakres terytorialny	Europa, Algieria, Maroko, Tunezja, Izrael i Iran z zastrzeżeniem ust. 3		

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 14 i § 30.
3. Do szkód powstałych na terytorium Białorusi, Mołdawii, Rosji i Ukrainy wprowadza się udział własny w wysokości 1000 zł (nie dotyczy szkód powstałych w wyniku zderzenia się pojazdów oraz nagłego zetknięcia się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu).

§14

1. Ubezpieczenie Autocasco nie obejmuje szkód powstałych:
- 1) w czasie ruchu w pojazdach nieposiadających ważnego badania technicznego, wymaganego przez przepisy prawa polskiego, jeżeli stan techniczny pojazdu miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;

- 2) skutek kradzieży pojazdu lub jego części, jeżeli:
 - a) w chwili dokonania kradzieży pojazd nie był zabezpieczony w sposób przewidziany jego konstrukcją lub nie były uruchomione wszystkie wymagane zgodnie z § 43, znajdujące się w pojeździe urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą, o ile miało to wpływ na dokonanie kradzieży, chyba że pojazd został utracony wskutek rabunku;
 - b) klucze lub urządzenia służące do otwarcia i uruchomienia pojazdu lub dokumenty pojazdu nie były zabezpieczone poza pojazdem przed dostępem osób niepowołanych, chyba że niedopełnienie tych obowiązków nie pozostawało w jakimkolwiek związku przyczynowym z kradzieżą lub pojazd został utracony wskutek rabunku;
 - c) nie przedłożono dokumentów, na podstawie których pojazd był dopuszczony do ruchu oraz wszystkich kluczy lub urządzeń służących do otwarcia i uruchomienia pojazdu, wraz z kompletem urządzeń uruchamiających urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą, chyba że niedopełnienie tych obowiązków nie pozostawało w jakimkolwiek związku przyczynowym z kradzieżą lub pojazd został utracony wskutek rabunku;
 - 3) skutek przywłaszczenia pojazdu przez osobę trzecią;
 - 4) w pojeździe nielegalnie wprowadzonym na terytorium Polski;
 - 5) skutek stoczenia się zaparkowanego pojazdu;
 - 6) w paliwie;
 - 7) w pojazdach pochodzących z przestępstwa;
 - 8) w pojazdach niebędących własnością Ubezpieczonego w momencie zajścia zdarzenia, chyba że właściciel wyraził zgodę na wypłatę odszkodowania na jego rzecz. Jeżeli właściciel nie wyraził takiej zgody, zapłacona składka podlega zwrotowi;
 - 9) w wyniku zassania cieczy przez pracujący silnik pojazdu.
2. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są również szkody:
- 1) w postaci utraconych zysków oraz poniesionych strat wynikających z niemożności zrealizowania zobowiązań lub umów;
 - 2) polegające na zagubieniu kluczy lub urządzeń służących do otwarcia pojazdu.

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów

§ 15

1. Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów obejmuje następstwa nieszczęśliwych wypadków, doznanych przez kierowcę lub pasażerów ubezpieczonego pojazdu wynikające z używania pojazdu. Klient dokonuje wyboru wariantów ubezpieczenia, różniących się wysokością sumy ubezpieczenia, spośród opisanych w poniższej tabeli:

WARIANTY	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY
Świadczenia z tytułu następstw nieszczęśliwego wypadku		
Zgon Ubezpieczonego	100% sumy ubezpieczenia	100% sumy ubezpieczenia
Trwały uszczerbek na zdrowiu Ubezpieczonego	Jednorazowa wypłata świadczenia zgodnie z tabelą w załączniku 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń	
Czasowa niezdolność do wykonywania pracy lub nauki	Wypłata 1‰ sumy ubezpieczenia za każdy dzień niezdolności do pracy lub nauki od 10 dnia po nieszczęśliwym wypadku, a jeżeli niezdolność do pracy lub nauki trwała co najmniej 30 dni, to od następnego dnia po nieszczęśliwym wypadku, maksymalnie za 180 dni	
Koszty leczenia	Zwrot udokumentowanych kosztów poniesionych na terytorium Polski, niezbędnych z medycznego punktu widzenia, jeżeli Ubezpieczonemu należne było świadczenie za trwały uszczerbek na zdrowiu, do wysokości 30% sumy ubezpieczenia. Koszty te obejmują: a) badania, zabiegi ambulatoryjne oraz operacyjne; b) pobyt w placówce służby zdrowia; c) zakup lekarstw, środków opatrunkowych; d) środki pomocnicze, protezy, przedmioty ortopedyczne; e) przeszkolenie zawodowe osób z niepełnosprawnościami. Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów obejmuje również koszty odbudowy stomatologicznej zębów stałych, pod warunkiem że zostały one poniesione do dwóch lat od nieszczęśliwego wypadku – do wysokości 20% sumy ubezpieczenia, maksymalnie jednak do kwoty 2000 zł, jednocześnie zwrot kosztów odbudowy stomatologicznej zębów nie może przekroczyć kwoty 200 zł na każdy ząb	
Suma ubezpieczenia	15 000 zł	25 000 zł
Zakres terytorialny	Cały świat	Cały świat

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 16 i § 30.

§ 16

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

OC posiadaczy pojazdów mechanicznych

§17

1. Ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych obejmuje ochroną ubezpieczeniową posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem posiadanego przez nich pojazdu, zgodnie z Ustawą OC.
2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

WARIANTY	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY
OC posiadaczy pojazdów mechanicznych – zgodnie z Ustawą OC	✓	✓
Zakres ochrony i sumy ubezpieczenia (ubezpieczenia dodatkowe)		
Holowanie pojazdu	✓ 2000 zł	✓ 2000 zł
Wymiana opon	–	✓ 2000 zł
Telefoniczny Asystent Prawny	–	✓ 2000 zł

✓ w zakresie ubezpieczenia
 – poza zakresem ubezpieczenia

3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności, w zakresie ubezpieczeń dodatkowych, w przypadkach wskazanych w § 19 i § 30.
4. Jeżeli Ubezpieczony zmarł bądź nie jest w stanie wydać dyspozycji dotyczącej pojazdu z powodu złego stanu zdrowia, osobą uprawnioną do wydawania dyspozycji w związku z umową ubezpieczenia jest osoba bliska, kierowca albo inni pasażerowie ubezpieczonego pojazdu.

§18

Usługi wskazane poniżej są realizowane za pośrednictwem Centrum Alarmowego i obejmują:

- 1) Holowanie pojazdu – obejmuje organizację i pokrycie kosztów holowania pojazdów w razie zderzenia się pojazdów spowodowanego na terytorium Polski przez kierującego ubezpieczonym pojazdem. Holowanie odbywa się do miejsca wskazanego przez jego uczestników na terytorium Polski, maksymalnie do 150 km dla każdego pojazdu. Holowane mogą być zarówno pojazd ubezpieczony oraz pojazdy, które się z nim zderzyły;
- 2) Wymiana opon – obejmuje organizację i pokrycie kosztów związanych z naprawą albo wymianą opon w ubezpieczonym pojeździe w razie zniszczenia lub uszkodzenia opon powstałych na skutek:
 - a) zderzenia się pojazdów;
 - b) nagłego zetknięcia się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu;
 - c) wandalizmu;
 - d) zderzenia się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu;
 - e) pożaru, wybuchu, zatopienia oraz nagłego działania sił przyrody;
 - f) nagłego działania czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu.

Zakresem ubezpieczenia objęte są wskazane przez Ubezpieczonego usługi na miejscu zdarzenia:

- 1/ naprawa opon albo
- 2/ wymiana opon na koła zapasowe, które znajdują się w ubezpieczonym pojeździe.

Jeśli wykonanie usług określonych w pkt 1/-2/ nie jest możliwe, ERGO Hestia organizuje holowanie pojazdu do punktu obsługi wskazanego przez Ubezpieczonego, na odległość nie większą niż 150 km od miejsca zdarzenia i pokrywa koszt naprawy albo wymiany opon, poniesiony w punkcie obsługi.

Realizacja usługi dotyczy jednego zdarzenia w trakcie trwania umowy ubezpieczenia.

Usługa nie obejmuje kosztów zakupu części zamiennych i materiałów niezbędnych do naprawy lub wymiany opon.

- 3) Telefoniczny Asystent Prawny – zakres ubezpieczenia obejmuje udzielenie Ubezpieczonemu telefonicznych porad prawnych (maksymalnie 12 razy w okresie ubezpieczenia) w zakresie następujących problemów prawnych dotyczących ubezpieczonego pojazdu w następujących okolicznościach:
 - a) dochodzenie roszczeń odszkodowawczych z tytułu szkody na mieniu wyrządzonej czynem niedozwolonym (ochrona prawna w przypadku szkód w pojeździe);
 - b) dochodzenie roszczeń odszkodowawczych z tytułu szkody na osobie wyrządzonej czynem niedozwolonym (ochrona prawna w przypadku szkód osobowych w komunikacji);
 - c) podejrzenie popełnienia przestępstwa lub postawienia zarzutu jego popełnienia z tytułu przestępstw przeciwko bezpieczeństwu w komunikacji;
 - d) podejrzenie popełnienia wykroczenia lub postawienia zarzutu jego popełnienia z tytułu wykroczeń przeciwko bezpieczeństwu i porządkowi w komunikacji;
 - e) postępowanie związane z zatrzymaniem Ubezpieczonemu prawa jazdy lub cofnięciem uprawnień do kierowania pojazdami;
 - f) postępowanie związane z zatrzymaniem Ubezpieczonemu dowodu rejestracyjnego lub pozwolenia czasowego, albo z wystąpieniem innych problemów związanych z dopuszczeniem pojazdu do ruchu;
 - g) obowiązków rejestracji i wyrejestrowania pojazdu;
 - h) problemów ze stosowaniem przepisów Ustawy OC.

W zakresie problemów prawnych wskazanych powyżej oprócz telefonicznych porad prawnych na wniosek Ubezpieczonego udostępniane są:

- 1/ wzory umów związane z posiadaniem i użytkowaniem pojazdu (maksymalnie 4 razy w okresie ubezpieczenia);
- 2/ aktualne i historyczne akty prawne regulujące stan prawny (maksymalnie 4 razy w okresie ubezpieczenia);
- 3/ informacje prawne związane z przedmiotem ubezpieczenia (prawa i obowiązki, procedury prowadzenia sporów prawnych, informacje o kosztach prowadzenia takich sporów, dane teadresowe sądów, prokuratur lub innych organów uczestniczących w danym sporze prawnym, przepisów dotyczących ruchu drogowego w krajach Unii Europejskiej).

§19

Usługa Telefoniczny Asystent Prawny nie obejmuje udzielania Ubezpieczonemu telefonicznych porad prawnych związanych z roszczeniami Ubezpieczonego:

- 1) wobec ERGO Hestii;
- 2) przeniesionymi na niego w drodze przelewu wierzytelności (cesja);
- 3) i Klienta w ramach tej samej umowy ubezpieczenia wobec siebie nawzajem.

Assistance Pojazdu

§20

1. Ubezpieczenie Assistance Pojazdu obejmuje koszty udzielenia natychmiastowej pomocy za pośrednictwem Centrum Alarmowego. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

WARIANTY	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY
Przyczyny zdarzeń	a) zderzenie się pojazdów; b) nagłe zetknięcie się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu; c) wandalizm; d) zderzenie się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu; e) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody; f) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu; g) kradzież pojazdu lub jego części; h) awaria pojazdu; i) unieruchomienie pojazdu	a) zderzenie się pojazdów; b) nagłe zetknięcie się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu; c) wandalizm; d) zderzenie się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu; e) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody; f) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu; g) kradzież pojazdu lub jego części; h) awaria pojazdu; i) unieruchomienie pojazdu
Zakres terytorialny	Europa, Algieria, Maroko, Tunezja, Izrael i Iran	
Rodzaj usługi		
Pojazd zastępczy	✓ do 5 dni, dla zdarzeń wskazanych w pkt a) – g) powyżej	✓ do 5 dni, dla zdarzeń wskazanych w pkt a) – g) powyżej; do 3 dni, po awarii lub unieruchomieniu pojazdu, nie więcej niż 2 razy w okresie ubezpieczenia
Holowanie pojazdu	✓ do 500 km na terytorium Polski, do 250 km za granicą (limity łączą się), nie więcej niż 2 razy w okresie ubezpieczenia	✓ do 500 km na terytorium Polski, do 500 km za granicą (limity łączą się), nie więcej niż 2 razy w okresie ubezpieczenia
Transport przyczepy	✓ do 500 km na terytorium Polski, do 250 km za granicą (limity łączą się), nie więcej niż 2 razy w okresie ubezpieczenia	✓ do 500 km na terytorium Polski, do 500 km za granicą (limity łączą się), nie więcej niż 2 razy w okresie ubezpieczenia
Kontynuacja podróży	✓ do 100 km	✓ do 100 km
Dowóz paliwa	✓	✓
Infolinia	✓	✓
Usprawnienie na miejscu	✓	✓
Parking strzeżony	✓ do 200 zł	✓ do 300 zł
Zakwaterowanie	✓ do 2 dni, po kradzieży pojazdu	✓ do 2 dni, dla zdarzeń wskazanych w pkt a)–g) powyżej
Złomowanie	✓ do 300 zł	✓ do 500 zł
Odbiór i dostarczenie pojazdu	–	✓ na terytorium Polski do 500 km, a za granicą do 250 km (limity łączą się), nie więcej niż 2 razy w okresie ubezpieczenia
Zmiennik kierowcy	–	✓

✓ w zakresie ubezpieczenia
 – poza zakresem ubezpieczenia

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 22 i § 30.

§21

Usługi wskazane w tabeli zamieszczonej w § 20 obejmują organizację i pokrycie kosztów w poniższym zakresie:

RODZAJ USŁUGI	ZAKRES USŁUGI
Pojazd zastępczy	Wynajęcie oraz dostarczenie i odbiór pojazdu zastępczego albo dojazd kierowcy i pasażerów do miejsca wypożyczenia pojazdu. Pojazd zastępczy przysługuje na wniosek Ubezpieczonego albo uprawnionego z umowy ubezpieczenia, jeżeli ubezpieczony pojazd: <ul style="list-style-type: none"> a) został uszkodzony lub b) został skradziony, lub c) został unieruchomiony, lub d) uległ awarii, na czas naprawy lub do chwili jego odzyskania, nie dłużej jednak niż na okres przewidziany w wybranym wariancie umowy ubezpieczenia
Holowanie pojazdu	Holowanie pojazdu na odległość przewidzianą w wybranym wariancie umowy ubezpieczenia do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego. Koszty holowania powyżej limitu pokrywane są przez Ubezpieczonego. Holowanie przysługuje maksymalnie raz dla zdarzenia objętego zakresem Ubezpieczenia
Transport przyczepy	Transport przyczepy, złączonej z pojazdem w chwili zdarzenia, na odległość przewidzianą w wybranym wariancie umowy ubezpieczenia do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, jeżeli rozmiar uszkodzeń pojazdu, który ciągnął przyczepę, uniemożliwia bezpieczne kontynuowanie jazdy lub pojazd został skradziony. Koszty holowania powyżej limitu pokrywane są przez Ubezpieczonego. Holowanie przysługuje maksymalnie raz dla zdarzenia objętego zakresem Ubezpieczenia
Kontynuacja podróży	Jeżeli podczas holowania pojazdu holownik nie ma wystarczającej liczby miejsc w pojeździe, przejazd kierowcy oraz pasażerów ubezpieczonego pojazdu (w maksymalnej liczbie miejsc wpisanej w dowodzie rejestracyjnym pojazdu) wraz z ich bagażem, do miejsca wskazanego przez Klienta, na odległość nie większą niż 100 km od miejsca zdarzenia
Infolinia	Udzielenie telefonicznej informacji o: <ul style="list-style-type: none"> a) połączeniach komunikacyjnych i objazdach, lokalizacji najbliższej stacji benzynowej lub warsztatu samochodowego; b) możliwości wypożyczenia samochodu w krajach europejskich; c) orientacyjnych kosztach paliwa i opłat drogowych w krajach europejskich. W ramach usługi Ubezpieczony w razie podróży zagranicznej może uzyskać także telefoniczną pomoc w rozmowach z policją, służbami granicznymi, ośrodkami medycznymi (dotyczy następujących języków: angielski – przez całą dobę; niemiecki, francuski, włoski, rosyjski – w dni robocze od godziny 8.00 do 16.00 czasu polskiego)
Usprawnienie na miejscu	Usługa wykonywana przez specjalistę wskazanego przez ERGO Hestię, w miejscu wystąpienia zdarzenia, polegająca na podjęciu czynności naprawczych w ubezpieczonym pojeździe w celu umożliwienia Ubezpieczonemu bezpiecznego kontynuowania podróży do miejsca docelowego lub najbliższego warsztatu. Jeśli wykonanie usługi według oceny specjalisty wskazanego przez ERGO Hestię nie jest możliwe w miejscu awarii lub unieruchomienia pojazdu, ERGO Hestia organizuje jego holowanie. Usługa dostępna jest w przypadku braku wykorzystania przysługującej ilości holowań pojazdu
Parking strzeżony	Parkowanie ubezpieczonego pojazdu w miejscu ogrodzonym, pozostającym pod stałym dozorem osób zajmujących się ochroną mienia
Zakwaterowanie	Zakwaterowanie w najbliższym hotelu dwugwiazdkowym i transport do miejsca zakwaterowania kierowcy oraz pasażerów ubezpieczonego pojazdu (w maksymalnej liczbie miejsc wpisanej w dowodzie rejestracyjnym), jeżeli naprawa pojazdu potrwa do następnego dnia. Zakwaterowanie przysługuje w przypadku zdarzeń, które miały miejsce w odległości co najmniej 50 km w linii prostej od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego
Złomowanie	Złomowanie ubezpieczonego pojazdu, jeżeli rozmiar uszkodzeń kwalifikuje szkodę jako całkowitą
Odbiór i dostarczenie pojazdu	Odbiór i dostarczenie naprawionego, ubezpieczonego pojazdu do miejsca docelowego podróży lub miejsca zamieszkania Ubezpieczonego
Zmiennik kierowcy	Kierowca powracający z pasażerami ubezpieczonego pojazdu do miejsca zamieszkania, w przypadku gdy kierowca pojazdu w wyniku zdarzenia, nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania doznał obrażeń ciała, został hospitalizowany lub zmarł, a żaden z pasażerów nie posiada uprawnień do kierowania pojazdem tej samej kategorii co uszkodzony pojazd

§22

1. Ubezpieczenie Assistance Pojazdu nie obejmuje:

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

Ubezpieczenie Szyb

§23

1. Ubezpieczenie Szyb obejmuje uszkodzenie lub zniszczenie przedmiotu ubezpieczenia, w następstwie przyczyn wskazanych w poniższej tabeli. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa poniższa tabela:

WARIANTY	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY
Przedmiot ubezpieczenia	a) szyba czołowa; b) szyba tylna; c) szyby boczne, pojazdu wymienionego w umowie ubezpieczenia	a) szyba czołowa; b) szyba tylna; c) szyby boczne, pojazdu wymienionego w umowie ubezpieczenia
Przyczyny zdarzeń	1) zderzenie się pojazdów; 2) uszkodzenie pojazdu spowodowane nagłym zetknięciem się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu; 3) wandalizm; 4) uszkodzenie pojazdu przez sprzęt sportowy przewożony na bagażniku zewnętrznym w wyniku zderzenia się tego sprzętu sportowego z przedmiotami z zewnątrz pojazdu; 5) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody; 6) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu	szyby objęte są ubezpieczeniem od uszkodzenia lub zniszczenia powstałego wskutek wszystkich zdarzeń niewyłączonych w tym dokumencie
Zakres ubezpieczenia	ERGO Hestia zapewni naprawę albo wymianę zniszczonej lub uszkodzonej szyby za pośrednictwem wskazanego przez ERGO Hestii punktu obsługi	
Zakres terytorialny	Polska	Polska

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 25 i § 30.

§24

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

§25

1. Ubezpieczenie Szyb nie obejmuje szkód:
 - 1) w elementach pojazdu, które nie są elementem konstrukcyjnym szyby, w tym folii antywłamaniowych i przyciemniających, listew ozdobnych i osłonowych;
 - 2) w szybach posiadających wcześniejsze, nienaprawione uszkodzenia;
 - 3) wskutek przywłaszczenia pojazdu przez osobę trzecią.
2. Udział własny Ubezpieczonego w szkodach polegających na wymianie szyby czołowej wynosi 50 zł.

Ochrona Utraty Zniżki OC

§26

W razie szkody z Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, zawartego w ERGO Hestii, świadczenie ubezpieczeniowe polega na tym, że przy zawieraniu kolejnej umowy Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych w ERGO Hestii:

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

Ochrona Utraty Zniżki AC

§27

W razie szkody z Ubezpieczenia Autocasco zawartego w ERGO Hestii, świadczenie ubezpieczeniowe polega na tym, że przy zawieraniu kolejnej umowy Ubezpieczenia Autocasco w ERGO Hestii:

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

Zielona Karta

§28

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

§29

1. Z Ubezpieczenia Zielona Karta przysługuje odszkodowanie, jeżeli Ubezpieczony zobowiązany jest na podstawie prawa państwa, na terytorium którego nastąpiło zdarzenie, do odszkodowania za szkodę wyrządzoną w związku z ruchem tego pojazdu osobom trzecim niepozostającym w stosunku ubezpieczeniowym, tj. niebędącymi ani Klientem ani Ubezpieczonym.
2. Odszkodowanie ustala się i wypłaca w granicach odpowiedzialności cywilnej posiadacza lub kierowcy pojazdu mechanicznego, określonych przez prawo miejsca zdarzenia, najwyżej jednak do limitów i w zakresie warunków przewidzianych w regulacjach prawnych państwa, na terytorium którego miało miejsce zdarzenie lub do sumy gwarancyjnej i w zakresie warunków określonych w umowie ubezpieczenia.

Wyłączenia generalne

§30

1. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
 - 1) wyrządzone umyślnie przez Ubezpieczonego lub przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 2) wyrządzone przez Ubezpieczonego wskutek rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względom słuszności;
 - 3) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów oraz aktów terroryzmu i sabotażu, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
 - 4) powstałe wskutek działania energii jądrowej (atomowej) lub skażenia radioaktywnego, promieni laserowych lub maserowych oraz pola magnetycznego lub elektromagnetycznego, promieniowania jonizacyjnego, działania broni biologicznej, chemicznej oraz wskutek skażenia chemicznego lub biologicznego;

- 5) w mieniu, w którego posiadanie Ubezpieczony lub jego osoby bliskie weszły w wyniku przestępstwa.
2. W Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie, w Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie Assistance oraz w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności również za szkody:
- 1) powstałe wskutek osunięcia się ziemi, zapadania się ziemi, trzęsienia ziemi, upadku drzewa lub masztu – w następstwie działalności ludzkiej;
 - 2) powstałe wskutek systematycznego (to znaczy regularnego i powtarzalnego) działania hałasu, wibracji, dymu, temperatury, wody lub czynników atmosferycznych;
 - 3) wyrządzone przez Ubezpieczonego w stanie po spożyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości, pod wpływem narkotyków lub innych środków odurzających, lub leków o podobnym działaniu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody.
3. W Ubezpieczeniu Autocasco, w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów, w ubezpieczeniach dodatkowych do Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, w Ubezpieczeniu Assistance Pojazdu, w Ubezpieczeniu Szyb, w Ubezpieczeniu Ochrony Utraty Zniżki OC oraz w Ubezpieczeniu Ochrony Utraty Zniżki AC ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności również za szkody:
- 1) jeżeli kierujący:
 - a) w chwili zdarzenia znajdował się w stanie po spożyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości, pod wpływem narkotyków lub innych środków odurzających, lub leków o podobnym działaniu i był upoważniony do użytkowania pojazdu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody lub
 - b) oddalił się z miejsca zdarzenia i był upoważniony do użytkowania pojazdu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody, lub
 - c) w chwili zdarzenia nie posiadał wymaganych, zgodnie z przepisami prawa polskiego, uprawnień do kierowania pojazdem i był upoważniony do użytkowania pojazdu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
 - 2) powstałe jako następstwa użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, wskazanym w dowodzie rejestracyjnym pojazdu;
 - 3) powstałe podczas załadowywania i rozładowywania ładunku lub bagażu oraz przez załadowany lub przewożony ładunek lub bagaż wewnątrz pojazdu;
 - 4) podczas używania pojazdu przez Ubezpieczonego lub upoważnionego kierującego jako narzędzia przestępstwa, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
 - 5) spowodowanych przez kierującego pojazdem prototypowym, rozumianym jako model eksperymentalny opracowany przez producenta samochodów dla nowych serii pojazdów;
 - 6) podczas jazd próbnych, rajdów, wyścigów, treningów, konkursów albo użycia pojazdu jako rekwizytu lub eksponatu, a także odpłatnego przewozu osób, w tym jako taksówka;
 - 7) wskutek używania pojazdu do transportu paliw, toksycznych substancji chemicznych lub gazów;
 - 8) w czasie używania pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub policji, a także w akcjach protestacyjnych i blokadach dróg;
 - 9) podczas użycia pojazdu do nauki jazdy;
 - 10) podczas wynajmowania pojazdu oraz w pojazdach udostępnianych jako pojazdy zastępcze na zasadach innych niż wynajem.
4. Na wniosek Klienta, za opłatą dodatkowej składki, ochrona ubezpieczeniowa w ramach Ubezpieczenia Autocasco zostanie rozszerzona o szkody powstałe w okolicznościach wskazanych w wyłączeniach wymienionych w ust. 3 pkt 6) i 9).
5. Wyłączenia wskazane w ust. 1 pkt 2) oraz w ust. 2 pkt 1)–2) nie dotyczą Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym.
6. Wyłączenie wskazane w ust. 1 pkt 1)–2) nie dotyczy Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów.

7. Wyłączenia wskazane w ust. 1, w zakresie Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, dotyczą jedynie ubezpieczeń dodatkowych.

II. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne

§31

- Sumę ubezpieczenia albo sumę gwarancyjną dla każdego rodzaju ubezpieczenia (za wyjątkiem sumy gwarancyjnej w Ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów mechanicznych) podaje Klient zgodnie z treścią §§ 32–34. Sumy te stanowią górną granicę odpowiedzialności ERGO Hestii za wszystkie zdarzenia, które wystąpią w okresie ubezpieczenia dla poszczególnych ubezpieczeń (w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym za wszystkie wypadki, które wystąpią w okresie ubezpieczenia oraz w stosunku do wszystkich poszkodowanych, a w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów w stosunku do każdego Ubezpieczonego).
- Suma ubezpieczenia albo suma gwarancyjna zmniejsza się o kwotę wypłaconego odszkodowania oraz równowartość kosztów usług zrealizowanych przez ERGO Hestię. Po wyczerpaniu sumy ubezpieczenia albo sumy gwarancyjnej umowa ubezpieczenia w odniesieniu do każdego rodzaju ubezpieczenia (za wyjątkiem Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych) ulega rozwiązaniu z dniem wyczerpania odpowiednio sumy ubezpieczenia albo sumy gwarancyjnej.
- Za zgodą ERGO Hestii Klient może uzupełnić sumę ubezpieczenia albo sumę gwarancyjną wypełniając nowy wniosek ubezpieczeniowy i opłacając dodatkową składkę.
- W przypadku Ubezpieczenia Autocasco sumę ubezpieczenia, rozmiar szkody i wysokość odszkodowania ustala się z uwzględnieniem podatku VAT (brutto).

§32

- Obowiązujące sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne określa poniższa tabela:

RODZAJ UBEZPIECZENIA	SUMA UBEZPIECZENIA/SUMA GWARANCYJNA	
	WARIANT PODSTAWOWY	WARIANT ROZSZERZONY
Ubezpieczenie Dom i Mieszkanie	Sposób ustalenia sumy ubezpieczenia opisany jest w § 33	
Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym	100 000 zł	200 000 zł
Ubezpieczenie Dom i Mieszkanie Assistance	10 000 zł	15 000 zł
Ubezpieczenie Autocasco	Sposób ustalenia sumy ubezpieczenia opisany jest w § 34	
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	15 000 zł	25 000 zł
Ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych	Sumę gwarancyjną określa Ustawa OC	
Ubezpieczenia dodatkowe do Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych	Sumy ubezpieczenia zostały określone w § 17	
Ubezpieczenie Assistance Pojazdu	15 000 zł	15 000 zł
Ubezpieczenie Szyb	5000 zł	5000 zł
Ubezpieczenie Zielona Karta	Sumę gwarancyjną określa Ustawa OC z zastrzeżeniem ust. 3	

- W Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów, jeżeli w pojeździe znajduje się większa liczba pasażerów niż dopuszczona w jego dowodzie rejestracyjnym, sumę ubezpieczenia przypadającą na każdego pasażera ustala się następująco: sumę ubezpieczenia określoną w umowie

ubezpieczenia mnoży się przez liczbę miejsc w pojeździe bez miejsca kierowcy, a następnie dzieli przez liczbę pasażerów znajdujących się w pojeździe.

3. W Ubezpieczeniu Zielona Karta, jeżeli suma gwarancyjna, przewidziana prawem miejsca zdarzenia, jest niższa od sumy gwarancyjnej ustalonej w umowie ubezpieczenia lub warunki przewidziane prawem miejsca zdarzenia mają węższy zakres niż warunki ustalone w umowie ubezpieczenia, ERGO Hestia pokrywa zobowiązanie, najwyżej jednak do sumy gwarancyjnej i w zakresie warunków określonych w dokumencie ubezpieczenia.

§33

1. W Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie Klient podaje sumę ubezpieczenia określoną na podstawie:

- 1) wartości rynkowej mieszkania;
- 2) wartości odtworzeniowej – dla wyposażenia i rzeczy osobistych;
- 3) wartości odtworzeniowej – dla:
 - a) domu, którego wiek nie przekracza 50 lat lub w ostatnich 50 latach zarówno jego dach, jak i elewacja zostały wymienione lub przeszły generalny remont;
 - b) budynku gospodarczego, którego wiek nie przekracza 30 lat lub w ostatnich 30 latach zarówno jego dach, jak i elewacja zostały wymienione lub przeszły generalny remont.

W innym przypadku podstawę określenia sumy ubezpieczenia stanowi dla domu lub budynku gospodarczego wartość rzeczowyista;

- 5) wartości odtworzeniowej przewidywanej na ostatni dzień obowiązywania umowy ubezpieczenia – dla domu w budowie lub budynku gospodarczego, będącego w budowie z wyjątkiem materiałów, surowców i półfabrykatów służących do realizacji budowy, gdzie podstawą ustalenia sumy ubezpieczenia jest wartość rynkowa na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Górną granicę odpowiedzialności ERGO Hestii za określone rodzaje mienia opisuje § 5.
3. Jeżeli ubezpieczana jest część domu, mieszkania, domu w budowie, budynku gospodarczego lub budynku gospodarczego w budowie, które są współwłasnością kilku osób (z wyjątkiem małżonków posiadających wspólność majątkową), suma ubezpieczenia powinna być proporcjonalna do wielkości udziału Ubezpieczonego w prawie własności nieruchomości, oznaczonego w prowadzonej dla niej księdze wieczystej.

§34

1. Sumę ubezpieczenia w Ubezpieczeniu Autocasco ustala się z uwzględnieniem podatku VAT (brutto).
2. Suma ubezpieczenia odpowiada wartości rynkowej pojazdu z dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Wartość rynkowa pojazdu jest ustalana w oparciu o Eurotax, z zastrzeżeniem ust. 3–4.
3. Jeżeli nie można określić wartości rynkowej pojazdu w oparciu o Eurotax, Klient w porozumieniu z ERGO Hestią może skorzystać z innego wiarygodnego, specjalistycznego źródła, ustalonego przez strony umowy ubezpieczenia.
4. Klient w porozumieniu z ERGO Hestią może ustalić wartość rynkową pojazdu w oparciu o Info-Ekspert lub dokonać wyceny pojazdu przez uprawnionego rzeczoznawcę (na koszt Klienta).
5. W sytuacji wskazanej w § 31 ust. 2, po wykonanej naprawie pojazdu, Klient może uzupełnić sumę ubezpieczenia do wartości rynkowej pojazdu nieuszkodzonego, wypełniając nowy wniosek ubezpieczeniowy oraz przedstawiając ERGO Hestii pojazd do oględzin i opłacając dodatkową składkę.
6. Jeżeli w okresie ubezpieczenia wartość pojazdu wzrośnie, Klient może to zgłosić ERGO Hestii i za jej zgodą podwyższyć sumę ubezpieczenia, opłacając dodatkową składkę.

III. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego

§35

1. Do obowiązków Ubezpieczonego należy:
 - 1) dostarczenie ERGO Hestii dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania, wymienionych przez ERGO Hestię w zawiadomieniu lub niezwłoczne powiadomienie ERGO Hestii o niemożności ich dostarczenia;
 - 2) niezwłoczne powiadomienie policji o każdym zdarzeniu, które mogło powstać w wyniku przestępstwa lub wykroczenia (w tym także w wyniku wandalizmu), oraz złożenie wniosku o ściganie osób odpowiedzialnych za powstanie szkody, o ile jest to możliwe;
 - 3) niezwłoczne powiadomienie administracji budynku o każdym przypadku zalania mieszkania lub pomieszczeń przynależnych;
 - 4) pozostawienie bez zmian miejsca zdarzenia do czasu oględzin miejsca zdarzenia przez ERGO Hestię, chyba że zmiana jest niezbędna w celu zabezpieczenia pozostałego mienia lub zmniejszenia rozmiaru szkody; ERGO Hestia nie może powoływać się na to postanowienie, jeżeli – z przyczyn leżących po jej stronie – nie rozpoczęła likwidacji szkody w ciągu 7 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu;
 - 5) wypełnienie wymaganych przez ERGO Hestię dokumentów, niezbędnych do prawidłowej likwidacji szkody, w tym druku zgłoszenia szkody, w którym należy opisać przebieg zdarzenia i okoliczności powstania szkody;
 - 6) stosowanie się do zaleceń ERGO Hestii oraz udzielanie informacji i pełnomocnictw innym osobom do działania w imieniu Ubezpieczonego, w zakresie niezbędnym do prawidłowej likwidacji szkody;
 - 7) ustalenie, jeżeli to możliwe, danych innych uczestników zdarzenia oraz świadków, a także ustalenie czy sprawca jest ubezpieczony w zakresie Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, w którym towarzystwie ubezpieczeń, jaki ma numer polisy oraz sporządzenie pisemnego protokołu z powstania szkody.
2. Jeżeli osoba poszkodowana wystąpi na drogę sądową przeciwko sprawcy zdarzenia lub wypadku z roszczeniem o odszkodowanie, Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym ERGO Hestię.
3. W czasie trwania umowy ubezpieczenia Klient zobowiązany jest niezwłocznie zgłaszać ERGO Hestii wszelkie zmiany okoliczności, mogące mieć wpływ na zwiększenie prawdopodobieństwa zdarzenia, o które ERGO Hestia pytała we wniosku ubezpieczeniowym albo w innych pismach przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
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.

§36

Jeżeli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni obowiązków wymienionych w § 35 ust. 1–2 oraz §§ 38–39, 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.

§37

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.

Autocasco

§38

W Ubezpieczeniu Autocasco Ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:

- 1) nie dokonywać żadnych zmian w pojeździe oraz nie rozpoczynać naprawy pojazdu bez zgody ERGO Hestii – nie dotyczy to sytuacji, w której ERGO Hestia zrezygnowała z oględzin lub ich nie dokonała w ciągu 7 dni od zgłoszenia szkody z przyczyn leżących po stronie ERGO Hestii;
- 2) w przypadku kradzieży pojazdu:
 - a) przedłożyć ERGO Hestii dokumenty potwierdzające pochodzenie pojazdu i umożliwiające jego identyfikację (brief, dokument odprawy celnej, umowę sprzedaży, fakturę zakupu, kartę pojazdu, dowód rejestracyjny pojazdu lub pozwolenie czasowe);
 - b) dostarczyć dokument potwierdzający zainstalowanie urządzeń zabezpieczających przed kradzieżą, chyba że zostały zamontowane w procesie produkcji pojazdu.

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów

§39

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

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

IV. Zabezpieczenie mienia

Dom i Mieszkanie oraz Dom i Mieszkanie Assistance

§40

Ubezpieczony ma obowiązek:

- 1) zapewnić należyte zabezpieczenie mienia, w tym przestrzegać przepisów dotyczących jego ochrony, przechowywania i eksploatacji oraz zapobiegających powstaniu szkody;
- 2) przestrzegać przepisów o ochronie przeciwpożarowej, o budowie i eksploatacji urządzeń technicznych oraz o dozorcze technicznym;

- 3) stosować się do zaleceń i wymagań producentów lub dostawców urządzeń technicznych oraz do innych przepisów mających na celu zapobieganie powstaniu szkody;
- 4) dbać o konserwację przewodów i urządzeń doprowadzających i odprowadzających wodę, parę wodną lub ciecze oraz odpowiednio stosować środki ochronne w celu ich zabezpieczenia przed mrozem.

§41

1. Drzwi, okna, drzwi balkonowe, drzwi tarasowe o konstrukcji drzwi balkonowych i inne zewnętrzne otwory muszą być prawidłowo osadzone, zamknięte i zabezpieczone w sposób uniemożliwiający dokonanie kradzieży bez włamania. Nie dotyczy to otworów na kondygnacjach powyżej parteru, jeżeli nie ma do nich dostępu z pobliskich balkonów, dachów, przybudówek, tarasów, schodów lub stałych drabinek.
2. Wszystkie wejścia do domu, mieszkania, domu w budowie lub budynku gospodarczego, również będącego w budowie, muszą być zabezpieczone pełnymi drzwiami zewnętrznymi (lub zawierającymi elementy szklane, o ile wskutek ich uszkodzenia nie można otworzyć zamka lub wejść do domu, mieszkania, domu w budowie, budynku gospodarczego lub budynku gospodarczego w budowie).
3. Drzwi zewnętrzne do domu, mieszkania, domu w budowie, budynku gospodarczego lub budynku gospodarczego w budowie, muszą być zamknięte na co najmniej:
 - 1) dwa zamki wielozastawkowe albo jeden zamek wielozastawkowy, w przypadku drzwi o podwyższonej odporności na włamanie potwierdzonej certyfikatem wykonania zgodnie z klasą odporności na włamanie (certyfikaty muszą być wydane przez instytucję uprawnioną do tego przez Polskie Centrum Akredytacji) lub
 - 2) zamek atestowany, lub
 - 3) zamek wielopunktowy, lub
 - 4) dwie kłódki wielozastawkowe, lub
 - 5) zamek wielozastawkowy i kłódkę wielozastawkową, lub
 - 6) zamek wielozastawkowy albo zamek otwierany elektronicznie – jeżeli ubezpieczone mienie znajduje się w domu lub mieszkaniu, w którym ustanowiono stały dozór, albo w domu lub mieszkaniu wyposażonym w czynne przeciwkradzieżowe urządzenia sygnalizacyjno-alarmowe.
4. Jeżeli w bryle domu lub domu w budowie znajduje się garaż, za wystarczające zabezpieczenie bramy garażowej uznawany jest zamek wielozastawkowy, kłódka wielozastawkowa, elektryczny system jej zamykania lub inny system zabezpieczenia posiadający klasę odporności na włamanie.
5. Wejście do pomieszczenia przynależnego uważa się za należycie zabezpieczone, jeżeli drzwi zamknięte są na:
 - 1) zamek wielozastawkowy lub
 - 2) kłódkę wielozastawkową, lub
 - 3) zamek otwierany elektronicznie, lub
 - 4) inny system zabezpieczenia mający klasę odporności na włamanie.
6. Klucze do zamków i kłódek muszą znajdować się w wyłącznym posiadaniu Ubezpieczonego, jego osób bliskich lub osób przez niego upoważnionych.

§42

Jeżeli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni obowiązków wymienionych w §§ 40–41, 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.

Autocasco

§43

ERGO Hestia ponosi odpowiedzialność za kradzież pojazdu lub jego części, jeżeli zabezpieczony był w:

- 1) jedno urządzenie zabezpieczające przed kradzieżą – dla pojazdów o wartości rynkowej do 100 000 zł oraz motocykli i motorowerów;
- 2) dwa niezależne od siebie urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą – dla pojazdów o wartości rynkowej powyżej 100 000 zł.

V. Zgłoszenie szkody oraz ustalanie rozmiaru i wysokości szkody

§44

1. Ubezpieczony ma obowiązek powiadomić ERGO Hestię o zdarzeniu lub wypadku niezwłocznie po jego zajściu lub uzyskaniu o nim wiadomości.
2. Powiadomienie może być dokonane:
 - 1) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - 2) za pośrednictwem mobilnej aplikacji ubezpieczeniowej, lub
 - 3) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - 4) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - 5) pod numerem telefonu: 801 114 114 lub 58 558 7 000.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku niezwłocznego powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, ERGO Hestia może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie lub świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ERGO Hestii ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

§45

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

Dom i Mieszkanie

§46

1. Rozmiar szkody i wysokość odszkodowania określa się w granicach sum ubezpieczenia oraz limitów odpowiedzialności, określonych w § 5 dla poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia, na podstawie cen z dnia powstania szkody, w oparciu o:
 - 1) rachunki lub faktury wykonawcy wraz z kosztorysem lub
 - 2) kalkulację poszkodowanego, który szkodę usunął lub zamierza usunąć własnymi siłami, lub
 - 3) kalkulację sporządzoną przez ERGO Hestię na podstawie ogólnodostępnych katalogów nakładów rzeczowych stosowanych do wycen remontów i napraw,
 według podstaw przyjętych w § 33 dla ustalenia sumy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. ERGO Hestia analizuje przedłożone przez Ubezpieczonego rachunki, faktury, kalkulacje lub dokumenty dotyczące kosztów naprawy co do zakresu robót i wysokości kosztów, na podstawie katalogów nakładów rzeczowych stosowanych do wycen remontów i napraw, z uwzględnieniem średnich arytmetycznych cen usług naprawczych stosowanych na terenie województwa właściwego dla miejsca powstania szkody.
3. Jeżeli mieszkanie zostało całkowicie zniszczone, ERGO Hestia określa wysokość odszkodowania według wartości rynkowej mieszkania na dzień powstania szkody. W przeciwnym razie podstawą do ustalenia wysokości odszkodowania jest wartość odtworzeniowa zniszczonego lub uszkodzonego mienia.
4. Rozmiar szkody zmniejsza się o wartość pozostałości uszkodzonego lub zniszczonego mienia, które mogą być przeznaczone do dalszego użytku, przeróbki lub sprzedaży.
5. Odszkodowanie ustala się w kwocie odpowiadającej rozmiarowi szkody w granicach sumy ubezpieczenia, przy czym w przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia ubezpieczonego mienia, rozmiar szkody i wysokość odszkodowania nie może przekroczyć, w zależności od sposobu ustalania sumy ubezpieczenia, wartości odtworzeniowej, rzeczywistej lub rynkowej dla poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia.

§47

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

§48

Przy ustalaniu rozmiaru szkody nie uwzględnia się:

- 1) wartości naukowej, kolekcjonerskiej, zabytkowej lub pamiątkowej;
- 2) kosztów wynikających z niedostępności części zamiennych lub materiałów potrzebnych do przywrócenia stanu istniejącego przed szkodą, jeżeli naprawy można dokonać przy użyciu innych części lub materiałów zastępczych, dostępnych na rynku;
- 3) kosztów poniesionych na odkażenie pozostałości po szkodzie, usunięcie zanieczyszczeń gleby, wody lub powietrza oraz rekultywację gruntów.

§49

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

Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym

§ 50

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

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

Autocasco

§ 51

1. Odszkodowanie wypłacane jest właścicielowi pojazdu lub osobie przez niego upoważnionej.
2. Wypłata odszkodowania za utracony pojazd nastąpi po wyrejestrowaniu i przeniesieniu prawa własności pojazdu na rzecz ERGO Hestii.

§ 52

1. W przypadku szkody całkowitej w pojeździe ERGO Hestia ustala wysokość odszkodowania jako kwotę równą wartości rynkowej pojazdu z dnia powstania szkody, nie wyższą niż ustalona w umowie ubezpieczenia suma ubezpieczenia.
2. Wartość rynkowa pojazdu na dzień powstania szkody ustalana jest na podstawie źródła wyceny, które zastosowano przy określeniu wysokości sumy ubezpieczenia w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
3. Wysokość odszkodowania w przypadku szkody całkowitej zmniejsza się o wartość pozostałości, to jest przedstawiających wartość użytkową lub majątkową części pojazdu, które mogą być przeznaczone do dalszego użytku lub sprzedaży.
4. Wartość pozostałości pojazdu ustala się indywidualnie z uwzględnieniem sytuacji rynkowej w zakresie obrotu pojazdami (w tym również pojazdami uszkodzonymi – za pośrednictwem aukcji internetowych podmiotów specjalizujących się w sprzedaży pojazdów uszkodzonych), stopnia zużycia pojazdu oraz zakresu jego uszkodzeń, w oparciu o to samo źródło wyceny, jakie zastosowano przy określeniu wartości rynkowej pojazdu na dzień powstania szkody tj. według tych samych zasad, według których została ustalona wysokość sumy ubezpieczenia w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, zgodnie z § 34.
5. W przypadku uzyskania przez ERGO Hestię oferty zakupu pozostałości pojazdu za pośrednictwem aukcji internetowej podmiotów specjalizujących się w sprzedaży pojazdów uszkodzonych, wartość pozostałości stanowi kwota najwyższej oferty cenowej uzyskanej w wyniku tej aukcji, powiększona o 10% tej ceny tytułem szacunkowej marży oferenta.
6. Wyniki aukcji, o której mowa w ust. 5, ERGO Hestia przedstawia Ubezpieczonemu. W przypadku udokumentowania przez Ubezpieczonego sprzedaży pozostałości umową sprzedaży lub fakturą za cenę nie niższą, niż wartość najwyższej oferty uzyskanej w wyniku ww. aukcji, wartość pozostałości stanowi udokumentowana w powyższy sposób cena sprzedaży.

§ 53

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

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

WARIANT LIKWIDACJI SZKODY	KOSZTORYS	SIEĆ PARTNERSKA	ASO
Sposób rozliczenia szkody częściowej	metoda kosztorysowa	metoda serwisowa z możliwością zmiany na kosztorysową	metoda serwisowa z możliwością zmiany na kosztorysową lub na wariant likwidacji szkody Sieć Partnerska
Miejsce wykonania naprawy	nie dotyczy	Sieć Partnerska lub inny wybrany przez Ubezpieczonego warsztat samochodowy	Autoryzowany Serwis Obsługi lub inny wybrany przez Ubezpieczonego warsztat samochodowy
Minimalna wartość szkody w Autocasco	500 zł	500 zł	500 zł
Rodzaj części, których ceny wykorzystane są przy wycenie szkody	części alternatywne	części alternatywne	części oryginalne

3. W przypadku szkody częściowej ERGO Hestia ustala wysokość odszkodowania w kwocie odpowiadającej kosztom naprawy, przyjmując ceny usług i części zamiennych obowiązujące na terytorium Polski w dniu powstania szkody, z zastrzeżeniem §§ 54–56.
4. Rozmiar szkody częściowej obejmuje koszty naprawy zgodnie z zakresem uszkodzeń opisanym w protokole szkody (w ocenie technicznej), sporządzonym przez ERGO Hestię lub na jej zlecenie.
5. W przypadku szkód częściowych polegających na kradzieży części pojazdu, w tym także jego zniszczeniu lub uszkodzeniu mającym bezpośredni związek z dokonaniem kradzieży, ustalenie rozmiaru szkody częściowej odbywa się zgodnie z wybranym w umowie ubezpieczenia wariantem likwidacji szkody.
6. Zapisy tabeli zamieszczonej w ust. 2 dotyczące wariantu likwidacji szkody Sieć Partnerska i wariantu likwidacji szkody ASO, mają zastosowanie również do pojazdów naprawianych poza Siecią Partnerską lub ASO.
7. W przypadku uszkodzeń polegających na punktowych wgnieceniach karoserii, jeżeli zakres i charakter uszkodzeń umożliwia usunięcie ich poprzez wypchnięcie, wyciągnięcie lub zastosowanie obu metod naprawy, rozliczenie szkody nastąpi według kosztów takiej naprawy.

§54

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

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

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

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

§55

W metodzie serwisowej w przypadku szkody częściowej wysokość odszkodowania ustala się na podstawie faktur za naprawę pojazdu, według uprzednio uzgodnionych z ERGO Hestią kosztów i sposobu naprawy, z zastosowaniem:

- 1) w wariantcie likwidacji szkody ASO:
 - a) naprawczych norm czasowych określonych przez producenta pojazdu;
 - b) średniej arytmetycznej stawki za roboczogodzinę, ustalonej na podstawie cen usług stosowanych przez warsztaty porównywalnej kategorii do warsztatu dokonującego naprawy, działające na terenie powiatu naprawy pojazdu;
 - c) cen części i materiałów określonych przez producenta pojazdu;
- 2) w wariantcie likwidacji szkody Sieć Partnerska:
 - a) naprawczych norm czasowych określonych przez producenta pojazdu;
 - b) średniej arytmetycznej stawki za roboczogodzinę, ustalonej na podstawie cen usług stosowanych przez warsztaty porównywalnej kategorii do warsztatu dokonującego naprawy, działające na terenie powiatu naprawy pojazdu, nie więcej niż 110 zł (brutto) za roboczogodzinę prac blacharskich, lakierniczych i mechanicznych;
 - c) cen materiałów zgodnie z cenami producenta pojazdu oraz cen części alternatywnych, a w przypadku braku części alternatywnych do rozliczenia przyjmuje się ceny części oryginalnych.

§56

1. ERGO Hestia ustali rozmiar szkody częściowej w oparciu o metodę kosztorysową na wniosek Klienta, który w umowie ubezpieczenia wybrał metodę serwisową.
2. Jeżeli całkowite koszty naprawy pojazdu przekraczają wartość ustaloną metodą kosztorysową, a mają być uwzględnione przy ustaleniu rozmiaru szkody, Klient zobowiązany jest przedłożyć komplet faktur dotyczących robocizny, części zamiennych i materiałów (w tym lakierniczych).

3. W razie udokumentowania fakturami naprawy pojazdu dokonanej bez uprzedniego uzgodnienia z ERGO Hestią, koszty naprawy podlegają weryfikacji do średnich arytmetycznych cen usług naprawczych stosowanych na terenie powiatu właściwego dla miejsca zamieszkania Ubezpieczonego lub – w przypadku gdy pojazd stanowi zabezpieczenie kredytu – Klienta, nie więcej niż 110 zł (brutto) za roboczogodzinę prac blacharskich, lakierniczych i mechanicznych.

Natomiast ceny części zamiennych i materiałów (w tym lakierniczych) podlegają weryfikacji maksymalnie do wartości brutto cen określonych przez producenta pojazdu, pomniejszonych o wysokość zużycia eksploatacyjnego, o którym mowa w § 54 ust. 2.

§ 57

1. Jeżeli w elementach zakwalifikowanych do wymiany stwierdzi się wcześniejsze uszkodzenia lub naprawy, ERGO Hestia obniży wysokość odszkodowania stosownie do rozmiaru ich wcześniejszych uszkodzeń, niezależnie od zużycia eksploatacyjnego, o którym mowa w § 54 ust. 2.
2. Przy wymianie opony, akumulatora, elementów układu wydechowego i elementów ciernych układu hamulcowego do ustalenia wysokości odszkodowania przyjmuje się cenę nowego elementu, pomniejszoną o stopień jego zużycia określony w protokole szkody.

§ 58

1. W przypadku powstania szkody poza granicami Polski, Ubezpieczony zobowiązany jest nie dokonywać żadnych zmian w pojeździe i nie oddawać go do naprawy bez zgody ERGO Hestii lub jej przedstawiciela, poza naprawami niezbędnymi do kontynuowania bezpiecznej jazdy, których koszt nie przekracza 1500 euro (brutto). Zwrot kosztów takiej naprawy następuje w Polsce na podstawie imiennych rachunków, w przeliczeniu na złote według tabeli A lub tabeli B średniego kursu walut obcych ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu poniesienia tych kosztów, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku powstania szkody poza granicami Polski, jeżeli koszt napraw niezbędnych do kontynuowania bezpiecznej jazdy jest wyższy niż 1500 euro (brutto), konieczne jest uprzednie uzgodnienie kosztów z ERGO Hestią. W innym przypadku ich zwrot nastąpi jedynie do wysokości kosztów podobnej naprawy, która dokonana byłaby na terytorium Polski. Zwrot kosztów takiej naprawy następuje na podstawie imiennych rachunków, w przeliczeniu na złote według tabeli A lub tabeli B średniego kursu walut obcych ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu poniesienia tych kosztów.
3. W Wariancie Podstawowym Ubezpieczenia Autocasco rachunki stanowią podstawę ustalenia zakresu naprawy, natomiast wysokość zwrotu kosztów naprawy dokonanej poza granicami Polski ustalana jest zgodnie z metodą kosztorysową opisaną w § 54.
4. Jeżeli przeprowadzona za granicą bez zgody ERGO Hestii naprawa pojazdu nie dotyczy zakresu niezbędnego do kontynuowania bezpiecznej jazdy, a jej koszty są wyższe od kosztów takiej naprawy na terytorium Polski, to roszczenie o odszkodowanie ponad kwotę naprawy na terytorium Polski nie zostanie przez ERGO Hestię uznane.

§ 59

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

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów

§60

1. W Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów ERGO Hestia wypłaca świadczenia z tytułu śmierci w wyniku nieszczęśliwego wypadku, jeżeli nastąpiła ona w ciągu roku od nieszczęśliwego wypadku i jest skutkiem obrażeń powstałych w jego wyniku.
2. Ustalenie związku przyczynowego między nieszczęśliwym wypadkiem a szkodą oraz rodzajem trwałego uszczerbku na zdrowiu następuje na podstawie zgromadzonych przez ERGO Hestię dowodów oraz dokumentacji medycznej.
3. W razie utraty lub uszkodzenia narządu albo uszkodzenia układu, których funkcje były upośledzone przed wystąpieniem nieszczęśliwego wypadku, stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu określa się jako różnicę między stopniem trwałego uszczerbku na zdrowiu przed i po nieszczęśliwym wypadku, uwzględniając zdarzenia, które wystąpiły w ciągu roku od daty nieszczęśliwego wypadku.
4. W razie doznania przez Ubezpieczonego kilku uszczerbków na zdrowiu ERGO Hestia wypłaca świadczenie za wszystkie uszczerbki objęte ochroną ubezpieczeniową, maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia.
5. ERGO Hestia zasięga opinii konsultantów medycznych w celu ustalenia stopnia trwałego uszczerbku na zdrowiu.
6. Koszty leczenia wypłacane są Ubezpieczonemu lub innej osobie, która te koszty poniosła:
 - 1) jeżeli zostały poniesione w okresie nie dłuższym niż 2 lata od daty nieszczęśliwego wypadku;
 - 2) na podstawie rachunków lub faktur.
7. ERGO Hestia zwraca Ubezpieczonemu także udokumentowane koszty dodatkowych badań lekarskich zleconych przez ERGO Hestię dla weryfikacji zasadności roszczeń Ubezpieczonego.

§61

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

§62

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

VI. Składka ubezpieczeniowa

§63

1. Wysokość składki ustala ERGO Hestia na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość składki zależy od:
 - 1) oceny poziomu ryzyka przy wnioskowanym zakresie ubezpieczenia;
 - 2) sposobu płatności składki (to jest czy składka płatna jest jednorazowo, czy w ratach);
 - 3) okresu i wariantu ubezpieczenia;
 - 4) wysokości sumy ubezpieczenia lub sumy gwarancyjnej;
 - 5) historii umów ubezpieczenia, w zakresie ubezpieczanych ryzyk, zawieranych przez Klienta w ERGO Hestii.
3. Wysokość składki w Ubezpieczeniu Autocasco zależy także od:
 - 1) marki, modelu, roku produkcji pojazdu;
 - 2) strefy regionalnej właściwej dla miejsca zameldowania Ubezpieczonego;
 - 3) wieku Ubezpieczonego;
 - 4) przebiegu ubezpieczenia;
 - 5) wysokości składki minimalnej.
4. Składka ubezpieczeniowa w Ubezpieczeniu Autocasco uwzględnia spadek wartości rynkowej pojazdu w czasie trwania umowy ubezpieczenia.
5. W Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie wysokość dodatkowej składki za rozszerzenie zakresu ubezpieczenia o powódź ustalana jest przy uwzględnieniu okresu udzielania ochrony ubezpieczeniowej i prawdopodobieństwa wystąpienia powodzi w miejscu ubezpieczenia.
6. W Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie od kradzieży wysokość składki zależy od strefy regionalnej miejsca ubezpieczenia.
7. Jeżeli Klient uzyskał zniżkę w składce na podstawie podanych przez siebie informacji, o które pytała ERGO Hestia przed zawarciem umowy Ubezpieczenia, a informacje te okazały się nieprawdziwe, a ERGO Hestia nie miała możliwości ich weryfikacji w chwili zawierania umowy Ubezpieczenia, ERGO Hestia ma prawo żądania dopłaty kwoty nienależnie uzyskanej z tego tytułu zniżki składki wraz z odsetkami od dnia wymagalności składki ubezpieczeniowej.
8. Terminy płatności kolejnych rat składki i ich wysokość określa się w umowie ubezpieczenia.

§64

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

VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia

§65

1. Jeżeli umowę ubezpieczenia zawarto na dłużej niż 6 miesięcy, Klient może od niej odstąpić w ciągu 30 dni od dnia jej zawarcia. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia ERGO Hestia nie poinformowała Klienta będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Klient będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.
2. Klient, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może odstąpić od niej w ciągu 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, o ile jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem wysłano oświadczenie.
3. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym ERGO Hestia udzielała ochrony ubezpieczeniowej. Składka do zapłaty zostanie obliczona jako iloczyn dni, w których ERGO Hestia udzielała ochrony i kwoty wynikającej z podziału składki na dni okresu ochrony zawarte w umowie ubezpieczenia.
4. Klient może złożyć odstąpienie:
 - 1) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - 2) za pośrednictwem mobilnej aplikacji ubezpieczeniowej, lub
 - 3) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - 4) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - 5) pod numerem telefonu: 801 107 107 lub 58 555 5 555, lub
 - 6) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot.
5. Z chwilą przeniesienia prawa własności pojazdu z banku na kredytobiorcę, prawa i obowiązki z umowy ubezpieczenia zostają przeniesione na nabywcę pojazdu. Po przeniesieniu prawa własności pojazdu Klient ma możliwość wypowiedzenia umowy ubezpieczenia.
6. Stosunek ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z chwilą wyrejestrowania pojazdu.

VIII. Postanowienia końcowe

§66a (postanowienia obowiązujące do 30 września 2018 roku)

1. Klient, Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, który jest osobą fizyczną, może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię (reklamacja):
 - 1) poprzez indywidualne konto pod adresem: ihestia.ergohestia.pl;
 - 2) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl;
 - 3) telefonicznie, pod numerem: 801 114 114 lub 58 558 7 000;
 - 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 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.

§ 66b (postanowienia obowiązujące od 1 października 2018 roku)

1. Klient, 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 przekaże reklamację niezwłocznie agentowi, informując o tym jednocześnie osobę występującą z reklamacją.

§67

1. Zawiadomienia i oświadczenia Klienta i ERGO Hestii powinny być składane na piśmie, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Klient i ERGO Hestia mają obowiązek wzajemnego informowania się o zmianie adresu zamieszkania bądź siedziby.
3. W umowie ubezpieczenia Klient i ERGO Hestia mogą postanowić, że ich zawiadomienia i oświadczenia mogą być dostarczane także:
 - 1) przez Klienta:
 - a) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - b) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - c) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - d) pod numerem telefonu: 801 107 107 lub 58 555 5 555;
 - 2) przez ERGO Hestię:
 - a) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - b) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - c) na dane kontaktowe wskazane przez Klienta.
4. Dostarczenie zaświadczeń i oświadczeń w tych formach może zostać wprowadzone w każdym czasie – na wniosek lub za zgodą Klienta wraz z podaniem przez niego adresu lub numeru telefonu.

§68

1. Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie prawa polskiego.
2. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia rozpatrywane są według prawa polskiego.
3. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Powództwo można wytoczyć również według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
5. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia pomiędzy Klientem, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a zakładem ubezpieczeń mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – 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.

§69

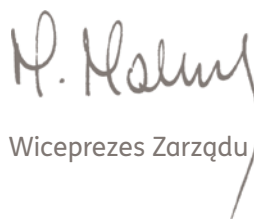
Ogólne Warunki Ubezpieczeń wchodzi w życie 24 września 2018 roku i obowiązują dla umów ubezpieczenia zawieranych od tej daty.

Piotr Maria Śliwicki



Prezes Zarządu

Małgorzata Makulska



Wiceprezes Zarządu

Załącznik 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń Dom i Samochód

Tabela oceny uszczerbku na zdrowiu wskutek nieszczęśliwego wypadku

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

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

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

Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia	WYPŁACANY PROCENT SUMY UBEZPIECZENIA
Stawów palców od III do V (za każdy palec)	1%
Pourazowa całkowita utrata zębów stałych (za każdy ząb)	
Siekacza lub kła	1%
Pozostałych zębów począwszy od dwóch	0,5%
Częściowa utrata siekacza lub kła	0,5%
Rozstrój zdrowia: powikłania, zachorowanie	
Całkowite zeszywnienie stawu	10%
Staw rzekomy kości	10%
Tętniak pourazowy	10%
Zatrucie gazami lub substancjami wziewnymi	5%
Przewlekłe zapalenie kości	10%

