



Ogólne Warunki Ubezpieczeń komunikacyjnych UniAuto



Ogólne Warunki Ubezpieczeń komunikacyjnych UniAuto

M-UNI-K-01/23

Spis treści

Tabela informacyjna regulująca zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej	4
I. Rodzaje ubezpieczeń	10
II. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii	11
Ubezpieczenie Autocasco	11
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	14
Ubezpieczenie Assistance	15
Ubezpieczenie Zielona Karta	18
Generalne wyłączenia odpowiedzialności ERGO Hestii	18
III. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne	19
IV. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego	21
Ubezpieczenie Autocasco	21
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	22
V. Zgłoszenie szkody oraz ustalanie rozmiaru szkody i wysokości odszkodowania lub świadczenia	22
Ubezpieczenie Autocasco	23
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	27
VI. Składka ubezpieczeniowa	28
VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia	28
VIII. Postanowienia końcowe. Klauzula sankcyjna	29
Załącznik 1	32

Poniższa tabela informuje, które z postanowień niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczeń komunikacyjnych UniAuto 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		§ 15, § 16, § 17, § 22, § 23 ust. 2, § 24 ust. 3
Autocasco	§ 5 ust. 1, § 6, § 30 ust. 2	§ 5 ust. 3, § 7, § 27 ust. 3–4, § 28 ust. 2, § 29 ust. 2–4, § 31 ust. 3, § 32, § 34 ust. 1–2,
Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	§ 8 ust. 1–2, § 36 ust. 1, § 36 ust. 6–7	§ 9, § 36 ust. 3–4, § 36 ust. 6, § 37 ust. 2, § 38 ust. 2
Assistance	§ 10 ust. 1, § 11, § 12 ust. 2	§ 12 ust. 1–3
Zielona Karta	§ 13, § 14 ust. 1	§ 14 ust. 2

§ 1

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

dynamika jazdy osoby, której dane są przetwarzane, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa;

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

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

Podstawy prawne przetwarzania danych:

- 1) niezbędność do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia, objęcia ochroną ubezpieczeniową i wykonywania umowy;
- 2) prawnie uzasadnione interesy administratora danych – to m.in. marketing bezpośredni usług własnych, dochodzenie roszczeń, przeciwdziałanie i ściganie przestępstw popełnionych na szkodę zakładu ubezpieczeń, zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego związanego z zawarciem umowy ubezpieczenia, ochrona mienia;
- 3) wypełnienie obowiązków prawnych administratora danych (wynikających z przepisów prawa krajowego i międzynarodowego, w tym prawa Unii Europejskiej) – przetwarzanie w celu wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa to m.in. przetwarzanie na podstawie przepisów o rachunkowości, rozpatrywaniu reklamacji związanych z raportowaniem do organów władzy publicznej, w tym organów nadzorczych oraz do innych podmiotów, do których ERGO Hestia jest zobowiązana raportować;

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

Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane:

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

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

Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

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

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

- 6) w przypadku zautomatyzowanego podejmowania decyzji ma Pani/Pan prawo do otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, do jej zakwestionowania – do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji człowieka (tj. przeanalizowania danych i podjęcia decyzji przez człowieka).

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

8. Inne informacje

Przez jaki okres będą przechowywane Pani/Pana dane osobowe?

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

Informacja o wymogu podania danych

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

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

Podanie danych osobowych w celach marketingowych jest dobrowolne.

§ 2

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

POJĘCIE	CO OZNACZA?
ASO	Autoryzowany przez producenta serwis obsługi pojazdów danej marki
Awaria	Wadliwe funkcjonowanie pojazdu, które zostało wywołane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi, elektronicznymi lub hydraulicznymi, uniemożliwiające poruszanie się pojazdem. Awarią nie jest konieczność uzupełniania materiałów eksploatacyjnych, obsługa bieżąca i okresowa, dostawa i montaż akcesoriów
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
Dokumenty pojazdu	Dowód rejestracyjny, karta pojazdu (o ile została wydana), świadectwo dopuszczenia pojazdu do ruchu (w przypadku pojazdów niepodlegających rejestracji), pozwolenie czasowe wydane przez właściwy organ dokonujący rejestracji
Europa	Terytorium Albanii, Andory, Austrii, Belgii, Białorusi, Bośni i Hercegowiny, Bułgarii, Chorwacji, Cypru, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Francji, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Islandii, Kosowa, Liechtensteinu, Litwy, Luksemburga, Łotwy, Macedonii Północnej, Mołdawii, Malty, Monako, Niemiec, Norwegii, Polski, Portugalii, Rumunii, San Marino, Serbii, Czarnogóry, Słowacji, Słowenii, Szwajcarii, Szwecji, Ukrainy, Watykanu, Węgier, Wielkiej Brytanii i Włoch oraz europejskiej części Rosji, Turcji i Kazachstanu
Eurotax	System komputerowy, stworzony przez Autovista Polska sp. z o.o., przeznaczony do wyceny wartości rynkowej pojazdów
Info-Ekspert	System komputerowy, stworzony przez Info – Ekspert Sp. z o.o., przeznaczony do wyceny wartości rynkowej pojazdów
Klient	Osoba fizyczna, która zawiera umowę ubezpieczenia (Ubezpieczający)
Nieszczęśliwy wypadek	Nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w wyniku którego Ubezpieczony – niezależnie od swojej woli – doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Okres eksploatacji pojazdu	Okres liczony od daty pierwszej rejestracji pojazdu dokonanej w roku jego produkcji. Jeżeli data pierwszej rejestracji nie jest znana lub pierwsza rejestracja nastąpiła po roku produkcji, wówczas okres eksploatacji liczony jest od 31 grudnia roku produkcji pojazdu: a) do pierwszego dnia okresu ubezpieczenia – dla zawarcia umowy ubezpieczenia; tak ustalony okres eksploatacji obowiązuje przez cały okres ubezpieczenia; b) do dnia powstania szkody – dla ustalenia wysokości odszkodowania
Osoba uprawniona	Osoba, którą wskazał Ubezpieczony 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 na podstawie niniejszego dokumentu
Pojazd	Pojazd zarejestrowany na terytorium Polski zgodnie z przepisami ustawy z dnia 20 czerwca 1997 roku Prawo o ruchu drogowym. Na potrzeby wariantu rozliczenia szkody Sieć Partnerska Autocasco za pojazd nie uważa się motoroweru, motocykla i quada
Pojazd nielegalnie wprowadzony na terytorium Polski	Pojazd, który: a) został niedostarczony do miejsca odprawy celnej lub niezgłoszony do tej odprawy lub b) został wprowadzony do Polski bez zachowania obowiązku podania w zgłoszeniu celnym prawdziwych informacji o pojeździe lub o wcześniejszych właścicielach
Pojazd zastępczy	Pojazd należący do podmiotu zajmującego się w zakresie prowadzonej działalności wypożyczaniem pojazdów: a) dla ubezpieczonego pojazdu: 1/ samochód osobowy segmentu B albo 2/ samochód osobowy segmentu D – dla ubezpieczonych pojazdów z segmentu powyżej D, albo 3/ samochód ciężarowy o parametrach technicznych zbliżonych do parametrów technicznych samochodu ciężarowego wskazanego w umowie ubezpieczenia; b) dla pojazdu, który brał udział w zdarzeniu się pojazdów spowodowanym przez kierującego ubezpieczonym pojazdem – pojazd tego samego segmentu
Pożar	Działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i mógł rozprzestrzenić się o własnej sile
Procent powierzchni ciała	Za procent powierzchni ciała przy ustalaniu rozległości odmrożeń lub oparzeń przyjmuje się powierzchnię dłoni osoby poszkodowanej
Przedstawiciel ERGO Hestii	Pracownik ERGO Hestii albo agent ubezpieczeniowy działający w imieniu i na rzecz ERGO Hestii samodzielnie lub poprzez osoby fizyczne wykonujące czynności agencyjne z upoważnienia tego agenta
Przestępstwo	Czyn człowieka zabroniony przez ustawę obowiązującą w czasie jego popełnienia pod groźbą kary, jako zbrodnia lub występki, bezprawny, zawiniony i społecznie szkodliwy w stopniu wyższym niż znikomy
Przywłaszczenie	Rozporządzenie jak swoją cudzą rzeczą ruchomą lub cudzym prawem majątkowym, które już uprzednio znajdowały się w posiadaniu przywłaszczającego
Punkt obsługi	Zakład naprawczy lub autoryzowana stacja obsługi pojazdów danej marki (ASO)
Rabunek	Zabór mienia przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy fizycznej na osobie albo po doprowadzeniu jej do stanu nieprzytomności lub bezbronności. Za rabunek uważa się także zabór mienia przy użyciu siły w stosunku do przedmiotu zaboru, który pozostawał w bezpośredniej styczności z Ubezpieczonym
Sieć Partnerska	Sieć wyselekcjonowanych warsztatów współpracujących z ERGO Hestią. Aktualna lista warsztatów publikowana jest na stronie: www.ergohestia.pl
Stan nietrzeźwości	Stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi powyżej 0,5‰ lub obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi powyżej 0,25 mg alkoholu w 1 dm ³
Stan po spożyciu alkoholu	Stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi od 0,2‰ do 0,5‰ lub obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi od 0,1 mg do 0,25 mg alkoholu w 1 dm ³
Stoczenie	Samoczynne przemieszczenie się pojazdu z uwagi na pochyłość nawierzchni
Szkoda	Strata majątkowa lub niemajątkowa powstała bezpośrednio w wyniku zdarzenia objętego umową ubezpieczenia

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Szkoda całkowita	1) W Wariancie Ekonomicznym i Standard Ubezpieczenia Autocasco w przypadku wyboru wariantu rozliczenia szkody Kosztorys – kradzież pojazdu lub szkoda, której koszty naprawy przekraczają 70% wartości rynkowej pojazdu w dniu powstania szkody, przy czym koszty naprawy wyliczane są według określonych w kwotach brutto (czyli uwzględniających VAT): 1/ cen części alternatywnych; 2/ wymiaru koniecznej robocizny, wynikającej z norm określonych przez producenta pojazdu; 3/ stawki roboczogodziny – 65 zł. Jeżeli części alternatywne nie występują na rynku polskim, stosuje się cenę części oryginalnej pomniejszoną o jej zużycie eksploatacyjne, liczone zgodnie z tabelą zawartą w § 29 ust. 2; 2) W Wariancie Standard i Premium Ubezpieczenia Autocasco w przypadku wyboru wariantu rozliczenia szkody Sieć Partnerska – kradzież pojazdu lub szkoda, dla której koszty naprawy przekraczają 70% wartości rynkowej pojazdu w dniu powstania szkody (a dla pojazdów z przyjętą stacją suma ubezpieczenia 70% przyjętej stałej sumy ubezpieczenia), przy czym koszty naprawy wyliczane są według określonych w kwotach brutto (to jest uwzględniających VAT): 1/ cen części alternatywnych; 2/ wymiaru koniecznej robocizny, wynikającej z norm określonych przez producenta pojazdu; 3/ stawki roboczogodziny – 110 zł. Jeżeli części alternatywne nie występują na rynku polskim, stosuje się cenę części oryginalnej; 3) W Wariancie Premium Ubezpieczenia Autocasco w przypadku wyboru wariantu rozliczenia szkody ASO – kradzież pojazdu lub szkoda, dla której koszty naprawy przekraczają 70% wartości rynkowej pojazdu w dniu powstania szkody (a dla pojazdów z przyjętą stacją suma ubezpieczenia 70% przyjętej stałej sumy ubezpieczenia), przy czym koszty naprawy wyliczane są według określonych w kwotach brutto (to jest uwzględniających VAT): 1/ cen części oryginalnych producenta pojazdu; 2/ wymiaru koniecznej robocizny, wynikającej z norm określonych przez producenta pojazdu; 3/ średniej stawki za 1 roboczogodzinę w autoryzowanych przez producenta pojazdu zakładach naprawczych (ASO) działających na terenie województwa miejsca zamieszkania Ubezpieczonego
Ubezpieczony	Osoba fizyczna, na rachunek której Klient zawarł umowę ubezpieczenia. Ubezpieczony może być osobą inną, niż Klient. W przypadku przewłaszczenia pojazdu Ubezpieczonym staje się wierzyciel, na którego rzecz dokonano tego przewłaszczenia
Udział własny	Wskazana w umowie ubezpieczenia wartość, o którą ERGO Hestia zmniejsza odszkodowanie
Unieruchomienie pojazdu	Stan pojazdu uniemożliwiający jego użytkowanie na skutek: a) rozładowania akumulatora; b) rozładowania akumulatora trakcyjnego (w pojeździe o napędzie elektrycznym); c) utraty, uszkodzenia lub zatrzęsienia wewnątrz pojazdu kluczy (fabrycznych urządzeń) służących do otwarcia i uruchomienia pojazdu; d) braku powietrza w oponie; e) braku lub niewłaściwego paliwa w zbiorniku pojazdu, jak również zamarznięcia paliwa w zbiorniku pojazdu; f) utknięcia (tj. wjechania bez możliwości samodzielnego wyjazdu) na poboczu drogi publicznej
Ustawa OC	Ustawa z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych
Wandalizm	Umyślne zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego mienia przez osoby trzecie
Wartość rynkowa pojazdu	Wartość z uwzględnieniem podatku VAT (brutto), ustalona na podstawie notowań rynkowych cen pojazdów danej marki i typu obowiązujących na terytorium Polski, z uwzględnieniem cech indywidualnych pojazdu
Wyposażenie podstawowe pojazdu	Urządzenia i elementy pojazdu montowane fabrycznie lub przez dilerów w warunkach montażu fabrycznego ze względu na przepisy dotyczące zasad homologacji dla danej marki, typu, modelu oraz urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą, instalacje zasilania gazem, obręcze kół ze stopów lekkich, hak holowniczy, klimatyzacja, reflektory halogenowe i ksenonowe
Zatopienie	Sytuacja, w której ubezpieczony pojazd zanurzył się w cieczy
Zdarzenie	a) utrata, zniszczenie lub uszkodzenie mienia – w Ubezpieczeniu Autocasco, w Ubezpieczeniu Assistance; b) nieszczęśliwy wypadek – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów; c) śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia lub uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Zielona Karta
Związek partnerski	Nieformalny związek dwóch osób, które pozostają ze sobą we wspólnym pożyciu i prowadzą wspólne gospodarstwo domowe. Osób będących w związku partnerskim nie może łączyć stosunek pokrewieństwa, powinowactwa ani przysposobienia

I. Rodzaje ubezpieczeń

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

§ 3

Niniejszy dokument opisuje warunki następujących wariantów ubezpieczenia:

RODZAJ UBEZPIECZENIA	BASIC	EKONOMICZNY	STANDARD	PREMIUM
Ubezpieczenie Autocasco	nie występuje w tym wariancie	AC utrata i uszkodzenie pojazdu	AC utrata i uszkodzenie pojazdu	AC All risk (wszystkie zdarzenia niewyłączone z zakresu ubezpieczenia)
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	suma ubezpieczenia: 10 000 zł	suma ubezpieczenia: 20 000 zł	suma ubezpieczenia: 20 000 zł	suma ubezpieczenia: 50 000 zł
Ubezpieczenie Assistance	Assistance Basic	Assistance Basic	Assistance Standard	Assistance Premium
Ubezpieczenie Zielona Karta	za opłatą dodatkowej składki			

II. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii

§ 4

- Odpowiedzialność ERGO Hestii rozpoczyna się od dnia i godziny wskazanych w umowie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty.
- 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, w którym udzielała ochrony ubezpieczeniowej. W przypadku braku wypowiedzenia umowa ubezpieczenia wygasa z końcem okresu, za który przypadała niezapłacona składka.
- W razie opłacania składki w ratach niezapłacenie w terminie kolejnej raty składki powoduje ustanie odpowiedzialności ERGO Hestii o ile po tym terminie ERGO Hestia wezwie Klienta do zapłaty składki w podanej wysokości z zagrożeniem, że brak zapłaty w ciągu 7 dni od doręczenia wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności ERGO Hestii.

Ubezpieczenie Autocasco

§ 5

- Ubezpieczenie Autocasco obejmuje utratę, zniszczenie lub uszkodzenie pojazdu, które wystąpiło nagle, nieprzewidzianie i niezależnie od woli Ubezpieczonego, a ponadto miało charakter losowy i niepewny.

Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

WARIANTY	EKONOMICZNY utrata i uszkodzenie pojazdu	STANDARD utrata i uszkodzenie pojazdu	PREMIUM All risk
	Kosztorys	Kosztorys Sieć Partnerska	Sieć Partnerska ASO
Przedmiot ubezpieczenia	pojazd z wyposażeniem podstawowym		
Szkoda częściowa	TAK	TAK	TAK
Szkoda całkowita	TAK	TAK	TAK

WARIANTY		EKONOMICZNY utrata i uszkodzenie pojazdu		STANDARD utrata i uszkodzenie pojazdu		PREMIUM All risk					
		Kosztorys		Kosztorys		Sieć Partnerska		Sieć Partnerska		ASO	
Przyczyny zdarzeń		a) nagłe zetknięcie się pojazdu ze zwierzętami; b) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody; c) kradzież (w tym zniszczenie lub uszkodzenie pojazdu mające bezpośredni związek z kradzieżą)		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)				Wszystkie zdarzenia niewyłączone z zakresu odpowiedzialności			
Zakres terytorialny		Europa, Algieria, Maroko, Tunezja, Izrael i Iran z zastrzeżeniem ust. 3									
Dodatkowe klauzule zgodnie z treścią § 6 niniejszego dokumentu											
Stała Suma Ubezpieczenia		–		–				TAK			
Wymiana Zabezpieczeń		–		TAK				TAK			
Parkowanie Pojazdu po szkodzie		TAK		TAK				TAK			

„TAK” objęcie zakresem ubezpieczenia
„–” nieobjęcie zakresem ubezpieczenia

- ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 7 i § 15 niniejszego dokumentu.
- Do szkód powstałych na terytorium Białorusi, Mołdawii, Rosji i Ukrainy wprowadza się w każdej szkodzie 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).

§ 6

Klauzule wskazane w tabeli zamieszczonej w § 5 obejmują:

RODZAJ KLAUZULI	ZAKRES KLAUZULI
Stała Suma Ubezpieczenia	Utrzymanie w trakcie całego okresu ubezpieczenia wartości sumy ubezpieczenia niezależnie od wypłaconych odszkodowań oraz uwzględnienie w procesie likwidacji wartości rynkowej pojazdu z dnia zawarcia umowy ubezpieczenia, niezależnie od daty wystąpienia szkody. W przypadku wykupienia klauzuli Stałej Sumy Ubezpieczenia nie stosuje się zapisów § 16 ust. 1, co oznacza, że w razie wystąpienia zdarzenia objętego zakresem ubezpieczenia ERGO Hestia nie pomniejszy sumy ubezpieczenia o wysokość wypłaconego odszkodowania
Wymiana Zabezpieczeń	Pokrycie kosztów: a) dorobienia kluczy lub urządzeń służących do otwarcia i uruchomienia pojazdu; b) wymiany lub przekodowania zamków bądź urządzeń zabezpieczających; c) związanych z utratą innych przedmiotów, które umożliwiają dorobienie kluczy (na przykład korków wlewu paliwa zamykanych na ten sam klucz); d) odtworzenia kluczy lub innych urządzeń służących do otwierania lub uruchamiania pojazdu będącego przedmiotem ubezpieczenia, utraconych bądź zniszczonych na skutek innych zdarzeń niż określone w tabeli zamieszczonej w § 5

RODZAJ KLAUZULI	ZAKRES KLAUZULI
Parkowanie Pojazdu po Szkodzie	Pokrycie poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów parkowania ubezpieczonego pojazdu po szkodzie za okres od dnia powstania szkody do dnia dokonania pierwszych oględzin przez ERGO Hestię, do kwoty nie wyższej niż 300 zł (brutto)

§ 7

1. Ubezpieczenie Autocasco nie obejmuje szkód powstałych:
 - 1) w czasie ruchu, w pojazdach:
 - a) niezarejestrowanych w Polsce, o ile zgodnie z przepisami prawa polskiego istniał obowiązek ich rejestracji;
 - b) nieposiadających ważnego badania technicznego, wymaganego przez przepisy prawa polskiego, jeżeli stan techniczny pojazdu miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
 - 2) wskutek przywłaszczenia pojazdu przez osobę trzecią;
 - 3) w pojeździe nielegalnie wprowadzonym na terytorium Polski;
 - 4) wskutek stoczenia się pojazdu (nie dotyczy Ubezpieczenia Autocasco w Wariancie Premium);
 - 5) w wyniku utraty paliwa lub utraty przez paliwo jego właściwości lub w wyniku niewłaściwego doboru paliwa;
 - 6) w pojazdach pochodzących z przestępstwa;
 - 7) w pojazdach niebędących własnością Ubezpieczonego w momencie zajścia zdarzenia, chyba że właściciel wyraził zgodę na wypłatę odszkodowania na rzecz Ubezpieczonego. Jeżeli właściciel nie wyraził takiej zgody, zapłacona składka podlega zwrotowi;
 - 8) w następstwie wad fabrycznych elementu bądź podzespołu pojazdu lub w następstwie naprawy pojazdu dokonanej w sposób niezgodny z technologią naprawy;
 - 9) polegających na zassaniu cieczy przez pracujący silnik pojazdu;
 - 10) w wyniku zużycia eksploatacyjnego, z wyjątkiem sytuacji, gdy w następstwie takiej szkody powstały w ubezpieczonym pojeździe szkody następne nie będące przedmiotem odrębnego wyłączenia.
2. Ubezpieczenie Autocasco nie obejmuje również szkód powstałych wskutek kradzieży pojazdu lub jego części, jeżeli:
 - 1) w chwili kradzieży pojazd nie był zabezpieczony w sposób przewidziany jego konstrukcją;
 - 2) klucze lub urządzenia służące do otwarcia i uruchomienia pojazdu lub dokumenty pojazdu nie były zabezpieczone poza pojazdem przed dostępem osób niepowołanych, o ile pozostaje to w adekwatnym związku przyczynowym ze szkodą;
 - 3) nie przedstawiono ERGO Hestii:
 - a) dokumentów, na podstawie których pojazd był dopuszczony do ruchu;
 - b) wszystkich urządzeń służących do otwarcia i uruchomienia pojazdu zadeklarowanych podczas zawarcia umowy ubezpieczenia;
3. Wyłączenia wskazane ust. 2 pkt 1)–3) nie mają zastosowania, jeżeli niedopełnienie obowiązków nie miało wpływu na powstanie lub rozmiar szkody lub pojazd został utracony wskutek rabunku.
4. 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 ubezpieczonego mienia, za wyjątkiem zagubienia kluczy lub urządzeń służących do otwarcia pojazdu.

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów

§ 8

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. Warianty ubezpieczenia opisane są w poniższej tabeli.

WARIANTY	BASIC	EKONOMICZNY	STANDARD	PREMIUM
Świadczenia z tytułu następstw nieszczęśliwego wypadku				
Zgon Ubezpieczonego	100% sumy ubezpieczenia	100% sumy ubezpieczenia	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 równocześnie 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 inwalidów. 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 2000 zł, jednocześnie zwrot kosztów odbudowy stomatologicznej zębów nie może przekroczyć 200 zł na każdy ząb			
Zakres terytorialny	Cały świat	Cały świat	Cały świat	Cały świat

2. Kierowca, naprawiający pojazd na trasie jazdy, objęty jest Ubezpieczeniem Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów tylko wtedy gdy naprawy te mają umożliwić dojazd do najbliższego warsztatu lub stacji serwisowej albo kontynuowanie jazdy.
3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 9 i § 15 niniejszego dokumentu.

§ 9

1. Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów nie obejmuje nieszczęśliwych wypadków, które:
 - 1) powstały 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) były następstwem jakiegokolwiek choroby lub powstałych w związku z nią;
 - 3) doznał Ubezpieczony skutek uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia 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.

Ubezpieczenie Assistance

§ 10

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

WARIANTY	ASSISTANCE BASIC	ASSISTANCE STANDARD	ASSISTANCE PREMIUM
Przyczyny szkód objęte ubezpieczeniem	1) wypadki: 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; 2) kradzież pojazdu	Wszystkie zdarzenia niewyłączone z zakresu odpowiedzialności	
Zakres terytorialny		Europa	
Rodzaj usługi			
Pojazd zastępczy			
– po wypadku	TAK do 2 dni	TAK do 5 dni	TAK do 10 dni
– po kradzieży	TAK do 2 dni	TAK do 5 dni	TAK do 10 dni
– po awarii lub unieruchomieniu pojazdu	–	TAK do 2 dni, raz w okresie ubezpieczenia	TAK do 5 dni, raz w okresie ubezpieczenia
Holowanie pojazdu	TAK do 75 km	TAK do 300 km, nie więcej niż 2 razy w okresie ubezpieczenia dla awarii lub unieruchomienia pojazdu	TAK na terytorium Polski bez limitu, a za granicą do 1000 km (limity łączą się)
Infolinia	TAK	TAK	TAK
Usprawnienie na miejscu	TAK	TAK	TAK
Parking strzeżony	TAK do 300 zł	TAK do 300 zł	TAK do 300 zł
Kontynuacja podróży	TAK	TAK	TAK
Dowóz paliwa	–	TAK	TAK

WARIANTY	ASSISTANCE BASIC	ASSISTANCE STANDARD	ASSISTANCE PREMIUM
Zakwaterowanie	–	TAK do 3 dni	TAK do 3 dni
Złomowanie	–	TAK	TAK
Opieka nad dzieckiem lub zwierzęciem	–	TAK do 2 dni	TAK do 2 dni
Transport przyczepy	–	–	TAK
Odbiór i dostarczenie pojazdu	–	–	TAK
Zmiennik kierowcy	–	–	TAK

„TAK” objęcie zakresem ubezpieczenia
„–” nieobjęcie zakresem ubezpieczenia

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 12 i § 15.

§ 11

Usługi wskazane w tabeli zamieszczonej w § 10 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: a) został uszkodzony a rozmiar uszkodzeń uniemożliwia bezpieczne kontynuowanie jazdy 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 wariantcie umowy ubezpieczenia
Holowanie pojazdu	Holowanie pojazdu z miejsca zdarzenia na odległość przewidzianą w wybranym wariantcie 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 wariantcie 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
Odbiór i dostarczenie pojazdu	Odbiór i dostarczenie naprawionego, ubezpieczonego pojazdu do miejsca docelowego podróży lub miejsca zamieszkania Ubezpieczonego
Kontynuacja podróży	a) w Wariantcie Basic i Standard – 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; b) w Ubezpieczeniu Autocasco oraz w Wariantcie Premium – przejazd kierowcy oraz pasażerów ubezpieczonego pojazdu (w maksymalnej liczbie miejsc wpisanej w dowodzie rejestracyjnym) wraz z ich bagażem do miejsca docelowego podróży lub miejsca zamieszkania Ubezpieczonego. Usługa obejmuje zakup i dostarczenie biletów pierwszej klasy, uprawniających do podróży pociągami lub autobusami, albo biletów lotniczych, o ile koszt ich zakupu jest porównywalny z kosztem zakupu biletów na pociąg lub autobus

RODZAJ USŁUGI	ZAKRES USŁUGI
Infolinia	Udzielenie telefonicznej informacji o: a) połączeniach komunikacyjnych i objazdach, lokalizacji najbliższej stacji benzynowej lub warsztatu samochodowego; b) możliwości wypożyczenia samochodu w krajach europejskich; c) orientacyjnych kosztach paliwa i opłat drogowych w krajach europejskich. W ramach usługi Ubezpieczony w razie podróży zagranicznej może uzyskać także telefoniczną pomoc w rozmowach z Policją, służbami granicznymi, ośrodkami medycznymi (dotyczy następujących języków: angielski – przez całą dobę; niemiecki, francuski, włoski, rosyjski – w dni robocze od godziny 8.00 do 16.00 czasu polskiego)
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 nie jest możliwe w miejscu awarii lub unieruchomienia pojazdu, ERGO Hestia organizuje jego holowanie
Opieka nad dzieckiem lub zwierzęciem po wypadku	a) opieka nad niepełnoletnimi dziećmi lub osobami niesamodzielnymi pozostawionymi bez opieki osoby dorosłej w miejscu zamieszkania; b) opieka nad zwierzętami domowymi Ubezpieczonego pozostawionymi bez opieki osoby dorosłej w miejscu zamieszkania
Parking strzeżony	Parkowanie ubezpieczonego pojazdu w miejscu ogrodzonym, pozostającym pod stałym dozorem osób zajmujących się ochroną mienia
Zakwaterowanie	Zakwaterowanie 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 w najbliższym hotelu średniej kategorii (dwu – lub trzygwiazdkowym). 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
Zmiennik kierowcy	Kierowca w celu powrotu pasażerów ubezpieczonego pojazdu do miejsca zamieszkania, w przypadku gdy kierowca pojazdu w wyniku zdarzenia, nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania doznał obrażeń ciała, był hospitalizowany lub zmarł, a żaden z pasażerów nie posiada uprawnień do kierowania pojazdem tej samej kategorii co uszkodzony pojazd

§ 12

1. Ubezpieczenie Assistance nie obejmuje:

- 1) kosztów zakupu części zamiennych i materiałów niezbędnych do usunięcia awarii lub uszkodzeń pojazdu;
- 2) w pojeździe zastępczym: 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 nie mogło zapewnić Ubezpieczonemu organizacji usługi objętej zakresem ubezpieczenia lub ze względu na stan zdrowia Ubezpieczonego nie było możliwe poinformowanie Centrum Alarmowego, ERGO Hestia zwróci na podstawie rachunków lub faktur poniesione przez Ubezpieczonego koszty w zakresie i do wysokości:

- 1) 150 zł (brutto), jeżeli holowanie odbywa się w odległości do 25 km od miejsca zdarzenia, nie więcej jednak niż do limitu kilometrów wskazanego w wybranym 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 od miejsca zdarzenia, nie więcej jednak niż do limitu kilometrów wskazanego w wybranym wariantcie umowy ubezpieczenia;

- 3) 150 zł (brutto) za dobę – w przypadku wynajęcia pojazdu zastępczego;
- 4) średnich cen danej usługi na rynku lokalnym – dla pozostałych usług objętych zakresem ubezpieczenia niewymienionych w pkt 1)–3) powyżej.
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. Osoba bliska, kierowca albo inni pasażerowie ubezpieczonego pojazdu są osobami uprawnionymi do wydawania dyspozycji w związku z umową ubezpieczenia jeżeli Ubezpieczony zmarł bądź nie jest w stanie wydać dyspozycji dotyczącej pojazdu z powodu złego stanu zdrowia.

Ubezpieczenie Zielona Karta

§ 13

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.

§ 14

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. niebędącym 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.

Generalne wyłączenia odpowiedzialności ERGO Hestii

§ 15

1. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
 - 1) wyrządzone umyślnie przez Ubezpieczonego lub przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 2) wyrządzone przez Ubezpieczonego wskutek rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 3) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, 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 weszli w wyniku przestępstwa;
 - 6) 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, o ile miało to wpływ na powstanie szkody lub
 - b) oddalił się z miejsca zdarzenia i był upoważniony do użytkowania pojazdu, o ile miało to wpływ na powstanie szkody, lub
 - c) w chwili zdarzenia nie miał wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem, zgodnie z przepisami prawa polskiego i był upoważniony do użytkowania pojazdu, o ile miało to wpływ na powstanie szkody;
- 7) powstałe jako następstwa użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, wskazanym w dowodzie rejestracyjnym pojazdu;
 - 8) powstałe podczas załadowywania i rozładowywania ładunku lub bagażu oraz przez załadowany lub przewożony ładunek lub bagaż (nie dotyczy Ubezpieczenia Autocasco w Wariancie Premium oraz szkód powstałych na skutek zderzenia się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu);
 - 9) podczas używania pojazdu przez Ubezpieczonego lub upoważnionego kierującego jako narzędzia przestępstwa, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
 - 10) spowodowanych przez kierującego pojazdem prototypowym, rozumianym jako model eksperymentalny opracowany przez producenta samochodów dla nowych serii pojazdów;
 - 11) podczas jazd próbnych, rajdów, wyścigów, treningów, konkursów albo użycia pojazdu jako rekwizytu lub eksponatu;
 - 12) wskutek używania pojazdu do transportu paliw, toksycznych substancji chemicznych lub gazów;
 - 13) w czasie używania pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub policji, a także w akcjach protestacyjnych i blokadach dróg;
 - 14) podczas użycia pojazdu do nauki jazdy;
 - 15) podczas wynajmowania pojazdu oraz w pojazdach udostępnianych jako pojazdy zastępcze na zasadach innych niż wynajem
 - 16) powstały podczas wynajmowania pojazdu na podstawie umów, których stroną nie jest Ubezpieczający lub Ubezpieczony;
 - 17) w pojazdach, w których zmieniono zapisy pamięci systemów bezpieczeństwa pojazdu lub wymontowano urządzenia odpowiedzialne za zapisy pamięci systemów bezpieczeństwa pojazdu uniemożliwiając odczyt zapisów pamięci systemów bezpieczeństwa pojazdu;
 - 18) powstały w pojazdach, które w chwili zaistnienia szkody nie spełniały parametrów technicznych zgodnych z obowiązującymi w miejscu wystąpienia szkody przepisami prawa, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody.
2. Wyłączenie wskazane w ust. 1 pkt 1)–2) nie dotyczy Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów.

III. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne

§ 16

1. Sumy ubezpieczenia zostały określone w § 17 ust. 1, za wyjątkiem Ubezpieczenia Autocasco, gdzie sumę ubezpieczenia podaje Klient, ustalając jej wysokość zgodnie z treścią § § 17–18. Sumy te stanowią górną granicę odpowiedzialności ERGO Hestii za wszystkie zdarzenia, które wystąpią w okresie ubezpieczenia dla poszczególnych ubezpieczeń (w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów są to odrębne zdarzenia w stosunku do każdego Ubezpieczonego).
2. Na wniosek Klienta, jeżeli właściciel pojazdu ma prawo odliczyć podatek VAT naliczony przy jego nabyciu, suma ubezpieczenia określana jest jako wartość rynkowa pojazdu bez uwzględniania podatku VAT (netto).

3. Suma ubezpieczenia zmniejsza się o kwotę wypłaconego odszkodowania oraz o równowartość kosztów usług zrealizowanych przez ERGO Hestię. Po jej wyczerpaniu umowa ubezpieczenia w odniesieniu do każdego rodzaju ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia.
4. Sumę ubezpieczenia, rozmiar szkody i wysokość odszkodowania ustala się z uwzględnieniem podatku VAT (brutto).
5. Jeżeli Klient w umowie ubezpieczenia zadeklaruje sumę ubezpieczenia netto, zgodnie z ust. 2, rozmiar szkody i wysokość odszkodowania (w tym wartość pozostałości) ustalane są bez uwzględniania podatku VAT (netto).

§ 17

1. Obowiązujące sumy ubezpieczenia określa poniższa tabela:

RODZAJ UBEZPIECZENIA	SUMA UBEZPIECZENIA/SUMA GWARANCYJNA			
	BASIC	EKONOMICZNY	STANDARD	PREMIUM
Ubezpieczenie Autocasco	sposób ustalenia sumy ubezpieczenia opisany jest w § 18			
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	10 000 zł	20 000 zł	20 000 zł	50 000 zł
Ubezpieczenie OC posiadacza pojazdu	Sumę gwarancyjną określa Ustawa OC			
Ubezpieczenie Assistance	15 000 zł	15 000 zł	15 000 zł	15 000 zł
Ubezpieczenie Zielona Karta	Sumę gwarancyjną określa Ustawa OC z zastrzeżeniem ust. 3			

2. 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 umowie ubezpieczenia.

§ 18

1. Suma ubezpieczenia Autocasco odpowiada wartości rynkowej pojazdu z dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Wartość rynkowa pojazdu jest ustalana w oparciu o Eurotax, z zastrzeżeniem ust. 2–5.
2. Sumę ubezpieczenia fabrycznie nowego pojazdu, zakupionego u autoryzowanego dealera zajmującego się zawodowo sprzedażą pojazdów tej marki, można zadeklarować także w wysokości równej kwocie brutto określonej na fakturze jego sprzedaży najpóźniej w ciągu miesiąca od daty wystawienia faktury.
Tak ustalona suma ubezpieczenia jest uznawana za wartość rynkową pojazdu przez 12 miesięcy od dnia rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej pod warunkiem, że do dnia powstania zgłoszonej szkody pojazd nie uległ uszkodzeniu.
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 przedstawić wycenę pojazdu wykonaną przez uprawnionego rzeczoznawcę na koszt Klienta.

5. W sytuacji wskazanej w § 16 ust. 3, 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.

IV. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego

§ 19

1. Ubezpieczony ma obowiązek:
 - 1) dostarczyć ERGO Hestii dokumenty niezbędne do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania, wymienione przez ERGO Hestię w zawiadomieniu; jeżeli nie można dostarczyć dokumentów wskazanych w zawiadomieniu to należy niezwłocznie powiadomić o tym ERGO Hestię;
 - 2) niezwłocznie powiadomić Policję o każdym zdarzeniu, które mogło powstać w wyniku przestępstwa lub wykroczenia (w tym także w wyniku wandalizmu) oraz złożyć wniosek o ściganie osób odpowiedzialnych za powstanie szkody, o ile to możliwe;
 - 3) ustalić, jeżeli to możliwe, dane innych uczestników zdarzenia oraz świadków, a także czy sprawca jest ubezpieczony w zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, w którym towarzystwie ubezpieczeń, jaki ma numer polisy, a także sporządzić pisemny protokół z powstania szkody;
 - 4) stosować się do zaleceń ERGO Hestii oraz udzielić jej informacji i pełnomocnictw w zakresie niezbędnym do prawidłowej likwidacji szkody;
 - 5) wypełnić dokumenty, dzięki którym możliwa będzie prawidłowa likwidacja szkody. Dokumenty te ERGO Hestia wymienia w zawiadomieniu, o którym mowa w pkt 1) powyżej, przesyłając w załączeniu druk zgłoszenia szkody, w którym należy opisać przebieg zdarzenia i okoliczności powstania szkody.
2. ERGO Hestia analizuje przedłożone rachunki, kosztorysy i dokumenty oraz zasięga opinii ekspertów.
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 Ubezpieczonemu Ogólnych Warunków Ubezpieczeń. 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.

Ubezpieczenie Autocasco

§ 20

W Ubezpieczeniu Autocasco Ubezpieczony ma obowiązek:

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

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów

§ 21

W Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów, w razie zaistnienia zdarzenia, Ubezpieczony ma obowiązek:

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

§ 22

Jeżeli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni obowiązków wymienionych w § 19 ust. 1 i ust. 3 oraz § 20–21, o ile niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na powstanie lub rozmiar szkody albo na uniemożliwienie ustalenia przyczyny zdarzenia i/lub jego okoliczności, ERGO Hestia odpowiednio: odmówi wypłaty odszkodowania w całości lub części za szkodę powstałą z tego powodu.

§ 23

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

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

§ 24

1. Ubezpieczony ma obowiązek powiadomić ERGO Hestię o zdarzeniu niezwłocznie po jego zajściu lub uzyskaniu o nim wiadomości.
2. Powiadomienie może być dokonane:
 - 1) poprzez indywidualne konto w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - 2) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - 3) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - 4) pod numerem telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku niezwłocznego zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, ERGO Hestia może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie lub świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ERGO Hestii ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

§ 25

1. ERGO Hestia wypłaca odszkodowanie lub świadczenie w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu.
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. Bezsprzeczna 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. ERGO Hestia wypłaca odszkodowanie lub świadczenie 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.

Ubezpieczenie Autocasco

§ 26

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.
3. W razie odzyskania pojazdu lub jego części ERGO Hestia, na wniosek Ubezpieczonego, może przenieść prawo własności pojazdu lub jego części na rzecz Ubezpieczonego pod warunkiem zwrotu części lub całości wypłaconego odszkodowania.
4. Odszkodowanie wypłacone przez ERGO Hestię nie może być wyższe od poniesionej szkody, za wyjątkiem sytuacji opisanej w § 18 ust. 2 oraz w klauzuli Stała Suma Ubezpieczenia.

§ 27

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 suma ubezpieczenia ustalona w umowie 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 § 18.
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.

§ 28

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:

WARIANTY ROZLICZENIA 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 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 Wariancie Ekonomicznym i Wariancie Standard	500 zł (brutto)	500 zł (brutto)	500 zł (brutto)
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 § 29–32.
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 ustalania rozmiaru szkody częściowej.
6. Zapisy tabeli zamieszczonej w ust. 2 dotyczące Wariantu Sieć Partnerska i Wariantu 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.

§ 29

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.

§ 30

1. W metodzie serwisowej, w przypadku szkody częściowej, wysokość odszkodowania ustala się na podstawie faktur za naprawę pojazdu, według uprzednio uzgodnionych z ERGO Hestią kosztów i sposobu naprawy, z zastosowaniem:
 - 1) w Wariancie ASO:
 - a) naprawczych norm czasowych określonych przez producenta pojazdu;
 - b) średniej stawki za 1 roboczogodzinę ustalonej na podstawie cen usług stosowanych przez warsztaty porównywalnej kategorii do warsztatu dokonującego naprawy, działające na terenie powiatu naprawy pojazdu;
 - c) cen części i materiałów określonych przez producenta pojazdu;
 - 2) w Wariancie Sieć Partnerska:
 - a) naprawczych norm czasowych zgodnie z normami producenta pojazdu;
 - b) średniej stawki za 1 roboczogodzinę ustalonej na podstawie cen usług stosowanych przez warsztaty porównywalnej kategorii do warsztatu dokonującego naprawy, działające na terenie powiatu naprawy pojazdu, nie więcej niż 110 zł (brutto) za roboczogodzinę prac blacharskich, lakierniczych i mechanicznych;
 - c) cen materiałów zgodnie z cenami producenta pojazdu oraz cen części alternatywnych (w przypadku braku części alternatywnych do rozliczenia przyjmuje się ceny części oryginalnych).
2. W Wariancie Premium Ubezpieczenia Autocasco w przypadku szkody częściowej kwalifikującej do wymiany oponę, amortyzator lub obręcz koła ze stopów lekkich, wysokość odszkodowania uwzględnia koszt wymiany odpowiednio:
 - 1) drugiego amortyzatora w ramach jednej osi;
 - 2) obu opon w ramach jednej osi, bez uwzględniania stopnia ich zużycia;
 - 3) pozostałych nieuszkodzonych obręczy kół ze stopów lekkich (w przypadku braku dostępności tej części na terytorium Polski).
3. Warunkiem pokrycia kosztów, o których mowa w ust. 2, jest udokumentowanie ich poniesienia.

§ 31

1. ERGO Hestia ustali rozmiar szkody częściowej w oparciu o metodę kosztorysową na wniosek Klienta, który w umowie ubezpieczenia wybrał metodę serwisową.
2. Jeżeli całkowite koszty naprawy pojazdu przekraczają wartość ustaloną metodą kosztorysową, Klient zobowiązany jest przedłożyć komplet faktur dotyczących robocizny, części zamiennych i materiałów (w tym lakierniczych), jeżeli koszty te mają być uwzględnione przy ustaleniu rozmiaru szkody i wysokości odszkodowania.
3. W razie udokumentowania fakturami naprawy pojazdu dokonanej bez uprzedniego uzgodnienia z ERGO Hestią kosztów i sposobu naprawy, ERGO Hestia zwraca te koszty jednak w kwocie nie wyższej niż 110 zł brutto za 1 roboczogodzinę prac blacharskich, lakierniczych i mechanicznych. Natomiast koszty części zamiennych i materiałów (w tym lakierniczych) ERGO Hestia zwraca maksymalnie do wartości brutto cen określonych przez producenta pojazdu, pomniejszonych o wysokość zużycia eksploatacyjnego, o którym mowa § 29 ust. 2.

§ 32

Jeżeli w elementach zakwalifikowanych do wymiany stwierdza się wcześniejsze uszkodzenia lub naprawy, ERGO Hestia obniży wysokość odszkodowania stosownie do rozmiaru ich wcześniejszych uszkodzeń, niezależnie od zużycia eksploatacyjnego, o którym mowa w § 29 ust. 2.

§ 33

Przy wymianie opony, akumulatora i elementów układu wydechowego, jak również elementów ciernych układu hamulcowego do ustalenia wysokości odszkodowania przyjmuje się cenę nowego elementu, pomniejszoną o stopień jego zużycia określony w protokole szkody, z zastrzeżeniem § 30 ust. 2 pkt 2.

§ 34

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 umowie Ubezpieczenia Autocasco w Wariancie Ekonomicznym i Standard, w ramach opcji Kosztorys, rachunki stanowią podstawę ustalenia zakresu naprawy, natomiast wysokość zwrotu kosztów naprawy dokonanej poza granicami Polski ustalana jest zgodnie z metodą kosztorysową opisaną w § 29.
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.

§ 35

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 określone w protokole szkody zakresowi uszkodzeń sprzed naprawy.

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów

§ 36

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 narządów, 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, jednakże łącznie 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;
 - 3) w wysokości, która nie została lub nie zostanie pokryta z powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego lub ubezpieczeń społecznych.
7. ERGO Hestia zwraca Ubezpieczonemu także udokumentowane koszty dodatkowych badań lekarskich zleconych przez ERGO Hestię dla weryfikacji zasadności roszczeń Ubezpieczonego.

§ 37

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.

§ 38

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 spadkobiercom zmarłego – w częściach równych.

VI. Składka ubezpieczeniowa

§ 39

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;
 - 5) historii umów ubezpieczenia w zakresie ubezpieczanych ryzyk zawieranych w ERGO Hestii.
3. Jeżeli Klient uzyskał zniżkę w składce na podstawie podania nieprawdziwych danych, ERGO Hestia ma prawo żądania dopłaty kwoty uzyskanej zniżki wraz z odsetkami.
4. 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.
5. Składka ubezpieczeniowa w Ubezpieczeniu Autocasco uwzględnia spadek wartości rynkowej pojazdu w czasie trwania umowy ubezpieczenia.
6. Terminy płatności kolejnych rat składki i ich wysokość określa się w umowie ubezpieczenia.

§ 40

Za bezszkodową kontynuację ubezpieczenia w ERGO Hestii uważa się zawarcie kolejnej umowy ubezpieczenia tego samego pojazdu, jeżeli:

- 1) w okresie obowiązywania bezpośrednio poprzedzającej umowy ubezpieczenia pojazdu nie wystąpiła szkoda, za którą ERGO Hestia ponosi odpowiedzialność lub
- 2) pomiędzy datą zakończenia okresu ubezpieczenia z bezpośrednio poprzedzającej umowy ubezpieczenia a początkiem okresu ubezpieczenia nowej umowy ubezpieczenia nie minęło więcej niż 30 dni.

§ 41

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

VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia

§ 42

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

2. Klient, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może odstąpić od niej w ciągu 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, o ile jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem Klient wysłał oświadczenie o odstąpieniu.
3. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym ERGO Hestia udzielała ochrony ubezpieczeniowej.
4. Klient może złożyć odstąpienie:
 - 1) poprzez indywidualne konto w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - 2) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - 3) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - 4) pod numerem telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55, lub
 - 5) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot.
5. Z chwilą przeniesienia prawa własności pojazdu z banku na kredytobiorcę, prawa i obowiązki z umowy ubezpieczenia zostają przeniesione na kredytobiorcę. Po przeniesieniu prawa własności pojazdu kredytobiorca jako Klient ma możliwość wypowiedzenia umowy ubezpieczenia.
6. Stosunek ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z chwilą wyrejestrowania pojazdu.

VIII. Postanowienia końcowe. Klauzula sankcyjna

§ 43

W przypadku przewłaszczenia pojazdu na rzecz wierzyciela Klienta/Ubezpieczonego umowa ubezpieczenia nie ulega rozwiązaniu. Postanowienia umowy ubezpieczenia dotyczące Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów stosuje się do użytkownika pojazdu, który jest jednocześnie Klientem/Ubezpieczonym.

§ 44

1. Klient, Ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, osoba, która dochodzi roszczeń na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, a także poszukujący ochrony ubezpieczeniowej lub zleceniodawca gwarancji ubezpieczeniowej mogą wnieść reklamacje dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię lub agenta ubezpieczeniowego.
2. Zasady wnoszenia reklamacji na usługi świadczone przez ERGO Hestię oraz agenta wyłącznego ERGO Hestii, to jest działającego wyłącznie w imieniu lub na rzecz jednego ubezpieczyciela.
 - 1) Reklamację można złożyć w następujący sposób:
 - a) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl;
 - b) telefonicznie, pod numerem: 801 107 107 lub 58 555 55 55;
 - c) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - d) ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA.
 - 2) Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
 - 3) Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną – na wniosek osoby, która zgłasza reklamację.

- 4) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania. O konieczności przedłużenia terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację osoba składająca reklamację zostanie poinformowana w 30-dniowym terminie.
 - 5) W niestandardowych sprawach osoby wymienione w ust. 1 mogą zwrócić się do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl.
 - 6) Osoba fizyczna składająca reklamację może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl.
3. Zasady wnoszenia reklamacji na usługi świadczone przez tzw. multiagenta, to jest agenta, który działa w imieniu lub na rzecz ERGO Hestii oraz innych ubezpieczycieli – w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
- 1) Reklamacje w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową należy składać bezpośrednio agentowi, który świadczył usługi w zakresie dystrybucji ubezpieczeń. Reklamacje rozpatrywane są bezpośrednio przez tego agenta. W przypadku wpływu takiej reklamacji do ERGO Hestii, ERGO Hestia przekaze reklamację niezwłocznie agentowi, informując o tym jednocześnie osobę występującą z reklamacją.

§ 45

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 oraz danych kontaktowych wskazanych do przesyłania zawiadomień i oświadczeń.
3. W umowie ubezpieczenia Klient i ERGO Hestia mogą postanowić, że ich zawiadomienia i oświadczenia mogą być dostarczane także:
 - 1) przez Klienta:
 - a) poprzez indywidualne konto 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 55 55;
 - 2) przez ERGO Hestię:
 - a) poprzez indywidualne konto 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.

§ 46

1. Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie prawa polskiego.
2. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia są rozpatrywane według prawa polskiego.
3. Obie strony umowy ubezpieczenia mogą wytoczyć powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Obie strony umowy ubezpieczenia mogą wytoczyć powództwo również według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
5. Obie strony umowy ubezpieczenia mogą poddać spory pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

6. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia pomiędzy Klientem, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a ERGO Hestia mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
7. W związku z faktem, że umowy ubezpieczenia zawierane przez ERGO Hestię nie mogą służyć do rozliczeń transakcji objętych sankcjami, zakazami i ograniczeniami międzynarodowymi lub wynikającymi z prawa polskiego (dalej: „Sankcje”), w tym Sankcjami przyjętymi przez Unię Europejską, Organizację Narodów Zjednoczonych oraz Stany Zjednoczone Ameryki, ERGO Hestia nie będzie uznana za udzielającego ochrony ubezpieczeniowej oraz nie będzie zobowiązana do dokonania zapłaty z tytułu jakiegokolwiek roszczenia ani do zapewnienia lub udzielenia jakiegokolwiek korzyści w związku z ochroną ubezpieczeniową – w zakresie, w jakim udzielenie ochrony ubezpieczeniowej, zapłata lub zapewnienie/udzielenie innej korzyści w związku z ochroną ubezpieczeniową mogłyby skutkować naruszeniem jakichkolwiek wyżej wskazanych Sankcji – o ile zastosowanie się do takich Sankcji nie będzie sprzeczne z przepisami prawa mającymi zastosowanie do ERGO Hestii.

§ 47

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

Prezes Zarządu


 Piotr Maria Śliwicki

Wiceprezes Zarządu
ds. Ubezpieczeń Korporacyjnych


 Adam Roman

Załącznik 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń komunikacyjnych UniAuto

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, obuoczną utratę 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%
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%

Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia	WYPŁACANY PROCENT SUMY UBEZPIECZENIA
Jądra/jajnika	15%
Dwóch jąder/dwóch jajników	40%
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 twarzy, szyi, przedramienia 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%

Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia	WYPŁACANY PROCENT SUMY UBEZPIECZENIA
Rana szarpana pozostałych części ciała, w tym skóry owłosionej głowy	2%
Odmrożenia III stopnia (bez twarzy, szyi, przedramienia i dłoni) za każdy procent powierzchni ciała	1%
Odmrożenia III stopnia – twarzy, szyi, przedramion i dłoni za każdy procent powierzchni ciała	2%
Oparzenia III stopnia bez twarzy, szyi, przedramion i dłoni za każdy procent powierzchni ciała	1%
Oparzenia III stopnia – twarzy, szyi, przedramion i dłoni za każdy procent powierzchni ciała	2%
Złamania	
Kości pokrywy czaszki	4%
Kości twarzoczaszki – żuchwa, szczęka	6%
Kości jarzmowej	3%
Kości nosa – bez zaburzenia kształtu nosa	1%
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	2%
Kręgosłupa	8%
Inne złamania kości	1%
Zwichnięcia	
Kręgosłupa bez następstw neurologicznych pod postacią porażień lub niedowładów	5%
W obrębie stawu żuchwowego	2%
Biodra	10%
Stawu kolanowego	8%
W obrębie stępu	5%
Palucha	3%
Palców stopy od II do V (za każdy palec)	2%
Stawu obojczykowo-barkowego lub obojczykowo-mostkowego	3%
Stawu ramienno-łopatkowego	4%
W obrębie stawu łokciowego	5%
Nadgarstka	3%
Stawów kciuka	3%
Stawów wskaziciela	2%

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%
Skręcenia	
Kręgosłupa w odcinku szyjnym	2%
Kręgosłupa w odcinku piersiowym i/lub lędźwiowym	1%
Stawu biodrowego	3%
Stawu kolanowego bez uszkodzeń aparatu więzadłowego	3%
Stawu kolanowego z uszkodzeniem aparatu więzadłowego i przeprowadzoną operacją	5%
Stawu skokowego lub w obrębie stopy bądź w stawie skokowym i w obrębie stopy	2%
Stawu barkowego	3%
Łokcia	2%
Nadgarstka	3%
Stawów kciuka	2%
Stawów wskaziciela	1%
Stawów palców od III do V (za każdy palec)	1%
Pourazowa całkowita utrata zębów stałych (za każdy ząb)	
Siekacza lub kła	1%
Pozostałych zębów 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%
Wstrząśnienie mózgu	1%

ERRATA

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

§ 1

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

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

§ 2

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

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

§ 3

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