



## Ogólne Warunki Ubezpieczeń Mój Dom i Samochód

---





# Dlaczego ERGO Hestia?

1

## **Ubezpieczenia na miarę potrzeb.**

Umożliwiamy indywidualną konfigurację zakresu ubezpieczenia.

2

## **Ogólnopolska sieć doradców.**

Zapewniamy fachową wiedzę tysięcy naszych Agentów na terenie całego kraju.

3

## **Chronimy Was.**

Codziennie zapewniamy ochronę dla 1 500 000 Klientów indywidualnych.

4

## **Zaufanie największych na rynku.**

Chronimy spółki kluczowe dla polskiej gospodarki.

5

## **Ponad 30 lat doświadczenia.**

Przewidujemy sytuacje, które mogą zdarzyć się naszym Klientom.

6

## **Najwyższa jakość likwidacji szkód.**

Likwidujemy szkody zgodnie z przejrzystą procedurą.

7

## **Zarządzanie skargami.**

Słuchamy naszych Klientów i prowadzimy analizę skarg i reklamacji.

8

## **Rzecznik Klienta ERGO Hestii.**

Nawiązujemy relacje z Klientami, badamy problemy i szukamy rozwiązań.

# Czym jest Polisa Online?

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

## Jakie czynności wykonasz samodzielnie lub przy wsparciu Agenta?



### Zgłoszenie szkody

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



### Obsługa zawartej umowy

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



### Zgłoś sprzedaż

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



### Opłacić składkę lub dodać kartę płatniczą

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



### Pobierz dokumenty w wersji cyfrowej lub do wydruku

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



### Jak aktywować konto?

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

- ✓ wejdź na stronę [polisaonline.ergohestia.pl](https://polisaonline.ergohestia.pl)
- ✓ wybierz „Logujesz się pierwszy raz?”, wpisz PESEL i zaakceptuj treść regulaminu
- ✓ w ciągu kilku sekund otrzymasz hasło jednorazowe w wiadomości sms lub e-mail



# Ogólne Warunki Ubezpieczeń Mój Dom i Samochód

M-JMTUKM-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 | 6  |
| I. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii                                                                                                                      | 15 |
| Dom i Mieszkanie                                                                                                                                             | 15 |
| Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym                                                                                                                   | 17 |
| Dom i Mieszkanie Assistance                                                                                                                                  | 19 |
| Minicasco                                                                                                                                                    | 20 |
| Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów                                                                                        | 21 |
| Assistance Pojazdu                                                                                                                                           | 22 |
| Ubezpieczenie Szyb                                                                                                                                           | 24 |
| Ochrona Utraty Zniżki OC                                                                                                                                     | 25 |
| Zielona Karta                                                                                                                                                | 25 |
| Wyłączenia generalne                                                                                                                                         | 25 |
| II. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne                                                                                                                    | 27 |
| III. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego                                                                                                                        | 28 |
| Minicasco                                                                                                                                                    | 29 |
| Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów                                                                                        | 29 |
| IV. Zabezpieczenie mienia                                                                                                                                    | 30 |
| Dom i Mieszkanie oraz Dom i Mieszkanie Assistance                                                                                                            | 30 |
| V. Zgłoszenie szkody oraz ustalanie rozmiaru i wysokości szkody                                                                                              | 30 |
| Dom i Mieszkanie                                                                                                                                             | 31 |
| Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym                                                                                                                   | 32 |
| Minicasco                                                                                                                                                    | 32 |
| Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów                                                                                        | 33 |
| VI. Składka ubezpieczeniowa                                                                                                                                  | 34 |
| VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia                                                                                                                         | 35 |
| VIII. Postanowienia końcowe                                                                                                                                  | 35 |
| Załącznik 1                                                                                                                                                  | 38 |
| Aneks                                                                                                                                                        | 43 |

Poniższa tabela informuje, które z zawartych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń Mój Dom i Samochód postanowień regulują zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

| Nazwa ubezpieczenia                                      | Numer jednostki redakcyjnej wzorca                                                    |                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                          | Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia: | Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia: |
| Wspólne dla wszystkich ubezpieczeń                       |                                                                                       | § 25, § 26, § 27, § 30, § 35 ust. 3, § 47 ust. 1                                                                                                      |
| Dom i Mieszkanie                                         | § 4 ust. 1                                                                            | § 4 ust. 3, § 4 ust. 5, § 5, § 6, § 34 ust. 2, § 37 ust. 3, § 38, § 39                                                                                |
| Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym               | § 7 ust. 1–4                                                                          | § 7 ust. 7, § 8                                                                                                                                       |
| Dom i Mieszkanie Assistance                              | § 10 ust. 1                                                                           | § 10 ust. 2, § 11, § 34 ust. 2                                                                                                                        |
| Minicasco                                                | § 12 ust. 1–3, § 41 ust. 2                                                            | § 13, § 42 ust. 3–9                                                                                                                                   |
| Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów | § 14 ust. 1, § 43 ust. 1, § 43 ust. 7                                                 | § 14, § 43 ust. 3–4, § 43 ust. 6, § 44 ust. 2, § 45 ust. 2                                                                                            |
| Assistance Pojazdu                                       | § 16 ust. 1                                                                           | § 16 ust. 2, § 18                                                                                                                                     |
| Ubezpieczenie Szyb                                       | § 19 ust. 1–2, § 20 ust. 2–5                                                          | § 19 ust. 4–5, § 21                                                                                                                                   |
| Ochrona Utraty Zniżki OC                                 | § 22                                                                                  |                                                                                                                                                       |
| Zielona Karta                                            | § 23, § 24 ust. 1                                                                     | § 24 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](mailto: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?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Antyki              | Przedmioty sztuki dawnej (dzieła rzemiosła artystycznego) o wartości zabytkowej, których wiek w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia przekracza 100 lat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Awaria              | a) w Ubezpieczeniu Assistance Pojazdu – 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<br>b) w Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie oraz w Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie Assistance – wadliwe funkcjonowanie urządzenia lub instalacji, które zostało wywołane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi, elektronicznymi lub hydraulicznymi. Awarią nie jest wyłączenie z użytkowania w związku z koniecznością uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów |
| Budowa              | Prace, które polegają na wznoszeniu domu, mieszkania lub budynku gospodarczego. Budowa to także przebudowa, remont, nadbudowa, modernizacja lub rozbudowa domu, mieszkania lub budynku gospodarczego. Budową nie są prace budowlane obejmujące wyłącznie elementy wykończenia lub urządzenia techniczne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Budynek gospodarczy | Budynek trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych wraz z wbudowanymi instalacjami, urządzeniami technicznymi oraz elementami wykończenia, stanowiący całość techniczną i użytkową (z wyłączeniem szklarni) wykorzystywany do celów innych niż mieszkaniowe, a także garaż wolnostojący. Za elementy budynku gospodarczego uważa się:<br>a) mury, fundamenty, dach, ściany działowe niemające konstrukcji szkieletowej, zewnętrzne: drzwi, okna wraz z oszkleniami, parapety;<br>b) tynki zewnętrzne, elewacje, izolacje cieplne, przeciwwodne i dźwiękochłonne, schody, rynny                                                                                                                                                            |
| Centrum Alarmowe    | Organizator usługi assistance w imieniu ERGO Hestii                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Części alternatywne | Części, których producent zaświadcza, że są tej samej jakości co oryginalne komponenty dla danego typu pojazdów                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| POJĘCIE                            | CO OZNACZA?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Czysta strata finansowa            | Określony w pieniądzu uszczerbek majątkowy poniesiony przez poszkodowaną osobę trzecią, który nie wynika ze szkody w mieniu, szkody na osobie lub z naruszenia dóbr osobistych                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Dokumenty pojazdu                  | Dowód rejestracyjny, karta pojazdu (o ile została wydana), pozwolenie czasowe wydane przez właściwy organ dokonujący rejestracji                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Dom                                | Samodzielny budynek mieszkalny, a także wydzielona część budynku bliźniaczego lub szeregowego (w tym należąca do Ubezpieczonego część domu stanowiącego współwłasność kilku osób), trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych wraz z wbudowanymi instalacjami, urządzeniami technicznymi oraz elementami wykończenia, stanowiącymi całość techniczną i użytkową, łącznie z garażem, jeżeli stanowi on integralną część domu.<br>Do domu należą również:<br>a) mury, fundamenty, dach, tarasy, balkony, ściany działowe niemające konstrukcji szkieletowej, zewnętrzne: drzwi, okna wraz z oszkleniami, parapety, rolety, kraty, markizy;<br>b) tynki zewnętrzne, elewacje, izolacje cieplne, przeciwwodne i dźwiękochłonne, schody, rynny |
| Działalność o charakterze biurowym | Jednoosobowa działalność gospodarcza wykonywana osobiście, polegająca na pracy umysłowej, niewymagającej specjalistycznych/specjalnie dedykowanych do tej działalności narzędzi i wyposażenia a także nie jest związana z przyjmowaniem klientów w ubezpieczanej nieruchomości                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Dzieła sztuki                      | Przedmioty o wartości artystycznej:<br>a) oryginalne: obrazy, kolaże, malowidła i rysunki oraz rzeźby i posągi z dowolnego materiału, pod warunkiem że zostały one wykonane w całości przez artystę, jak też odlewy tych rzeźb i posągów, których liczba jest ograniczona do 8 egzemplarzy, a wykonanie ich było nadzorowane przez artystę lub jego spadkobierców;<br>b) gobeliny oraz tkaniny ściennie wykonane ręcznie, na podstawie oryginalnych wzorów dostarczonych przez artystę, pod warunkiem że ich liczba jest ograniczona do 8 egzemplarzy;<br>c) fotografie wykonane przez artystę, opublikowane przez niego lub pod jego nadzorem, podpisane i ponumerowane, ograniczone do 30 egzemplarzy we wszystkich rozmiarach oraz oprawach                                    |
| Elementy wykończenia               | Elementy zamontowane lub wbudowane w domu, mieszkaniu lub budynku gospodarczym w sposób trwały, uniemożliwiający ich odłączenie bez użycia narzędzi, w tym:<br>a) elementy zabudowy wewnętrznej, antresole oraz ściany działowe o konstrukcji szkieletowej, w tym gipsowo-kartonowe;<br>b) powłoki malarskie, wszelkiego rodzaju okleiny dekoracyjne oraz wykładziny sufitów, ścian, schodów i podłóg;<br>c) kabiny prysznicowe, umywalki, wanny, muszle klozetowe, baterie łazienkowe i kuchenne;<br>d) wewnętrzne: drzwi, okna wraz z oszkleniami i zamknięciami, parapety, żaluzje, rolety                                                                                                                                                                                     |
| 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, Malt, 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                                                                                                                                                                                                                                           |
| Klient                             | Osoba fizyczna, zawierająca umowę ubezpieczenia (Ubezpieczający)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Kolekcje                           | Zbiór przedmiotów gromadzonych według określonych kryteriów, obejmujący jeden rodzaj dzieł sztuki lub innych przedmiotów kolekcjonerskich: obrazów, rzeźb, numizmatów, znaczków pocztowych                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Miejsce ubezpieczenia              | Wskazana w umowie ubezpieczenia lokalizacja domu lub mieszkania                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Mieszkanie                         | Wyodrębniona prawnie część budynku wielomieszkaniowego (mieszkanie lub lokal mieszkalny) wraz z urządzeniami technicznymi i elementami wykończenia oraz:<br>a) pomieszczeniami przynależnymi;<br>b) murami, ścianami działowymi niemającymi konstrukcji szkieletowej, zewnętrznymi: drzwiami, oknami wraz z oszkleniami, parapetami, roletami, kratami, markizami                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Nieszczęśliwy wypadek              | Nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w wyniku którego Ubezpieczony – niezależnie od swojej woli – doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Okres eksploatacji pojazdu         | Okres liczony od daty pierwszej rejestracji pojazdu dokonanej w roku jego produkcji. Jeżeli data pierwszej rejestracji nie jest znana lub pierwsza rejestracja nastąpiła po roku produkcji, wówczas okres eksploatacji liczony jest od 31 grudnia roku produkcji pojazdu:<br>a) do pierwszego dnia okresu ubezpieczenia – dla zawarcia umowy ubezpieczenia; tak ustalony okres eksploatacji obowiązuje przez cały okres ubezpieczenia;<br>b) do dnia powstania szkody – dla ustalenia wysokości odszkodowania                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Osoba uprawniona                   | Osoba wskazana przez Ubezpieczonego lub osoba określona w tym dokumencie, uprawniona do odbioru świadczenia z tytułu śmierci Ubezpieczonego                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Osoby bliskie                      | Małżonek, osoba pozostająca w związku partnerskim, rodzeństwo, wstępni, zstępni, teściowie, zięciowie i synowie, szwagrowie i szwagierki, ojczym, macocha, pasierbowie, przysposobieni i przysposabiający                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Osoby trzecie                      | Wszystkie podmioty pozostające poza stosunkiem ubezpieczenia, wynikającym z umowy ubezpieczenia zawartej z ERGO Hestia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Pojazd                             | Pojazd zarejestrowany na terytorium Polski zgodnie z przepisami ustawy z dnia 20 czerwca 1997 roku Prawo o ruchu drogowym                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| POJĘCIE                                             | CO OZNACZA?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pojazd nielegalnie wprowadzony na terytorium Polski | Pojazd:<br>a) niedostarczony do miejsca odprawy celnej lub niezgłoszony do tej odprawy;<br>b) wprowadzony na terytorium Polski bez zachowania obowiązku podania w zgłoszeniu celnym prawdziwych informacji o pojeździe lub o wcześniejszych właścicielach                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Pomieszczenia przynależne                           | Pomieszczenia przynależące do mieszkania, mogące stanowić przedmiot odrębnej własności i które są użytkowane przez Ubezpieczonego lub jego osoby bliskie, prowadzące wspólnie z nim gospodarstwo domowe, lub osoby przez niego upoważnione; za pomieszczenie przynależne uważa się także miejsce postojowe wewnątrz budynku, w którym znajduje się mieszkanie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Powódź                                              | Zalanie terenów w następstwie podniesienia się wody w korytach wód płynących, stojących lub w następstwie podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Pożar                                               | Działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i mógł rozprzestrzenić się o własnej sile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Przedstawiciel ERGO Hestii                          | Agent działający na rzecz ERGO Hestii, osoba fizyczna, przy pomocy której Agent wykonuje czynności agencyjne lub pracownik ERGO Hestii                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 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 wskazany przez ERGO Hestię                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Rzeczy osobiste                                     | Przedmioty, których Ubezpieczony lub jego osoby bliskie prowadzące wspólnie z nim gospodarstwo domowe używają w życiu prywatnym. Rzeczami osobistymi są także przedmioty służące Ubezpieczonemu do wykonywania działalności o charakterze biurowym, które nie są specjalistyczne/ specjalnie dedykowane do tej działalności, pod warunkiem zadeklarowania w umowie ubezpieczenia wykonywania takiej działalności w miejscu ubezpieczenia. Rzeczami osobistymi są także rzeczy czasowo znajdujące się w posiadaniu Ubezpieczonego, jeżeli zostały mu wypożyczone lub użyczone przez pracodawcę lub inną osobę prawną czy jednostkę organizacyjną. Wypożyczenie lub użyczenie musi zostać potwierdzone na piśmie przez wypożyczającego lub użyczającego. Rzeczami osobistymi są przedmioty spełniające powyższe warunki, w tym:<br>a) odzież i inne przedmioty osobistego użytku, takie jak ręczniki, książki;<br>b) sprzęt fotograficzny, przenośny sprzęt komputerowy;<br>c) telefony komórkowe;<br>d) instrumenty muzyczne;<br>e) sprzęt sportowy;<br>f) wózki inwalidzkie niepodlegające rejestracji oraz sprzęt medyczny i rehabilitacyjny;<br>g) produkowana seryjnie broń wszelkiego rodzaju, posiadana zgodnie z przepisami prawa;<br>h) seryjne standardowe programy komputerowe i nośniki danych;<br>i) biżuteria, zegarki, wyroby ze złota, srebra, kamieni szlachetnych i pereł, a także platyny i pozostałych metali z grupy platynowców;<br>j) gotówka;<br>k) opony lub koła (tzn. opony wraz z felgami) do pojazdów mechanicznych należących do Ubezpieczonego albo jego osób bliskich |
| Sporty ekstremalne                                  | Aerodium, balon/sterowiec, base jumping, bobsleje, boks, capoeira, canyoning, futbol amerykański, heliboarding, heliskiing, house running (rap sliding), half pipe, kajakarstwo morskie, kajakarstwo górskie, karting, kolarstwo – maraton, kolarstwo – trial, kolarstwo górskie, lotnia/motolotnia, lotnictwo – samolot, szybowiec, śmigłowiec, narciarstwo poza oznakowanymi trasami (freeride), nurkowanie do 40 m, off piste skiing/snowboarding, paralotnia/motoparalotnia, rafting, rock boarding, rocket jumping, rugby, skialpinizm, skitouring, skoki narciarskie, skoki na bungee (bungee jumping), speleologia, sport motorowy, skoki spadochronowe, snowboarding poza oznakowanymi trasami (freeride), sztuki walki, tree climbing, wiatrakowiec (autozyro), wspinaczka wysokogórska do 5300 m n.p.m. z wyłączeniem Antarktydy, Arktyki, Grenlandii lub Alaski, wyprawy do dżungli, buszu, na pustynię, tereny lodowcowe lub śnieżne, bieguny                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Sporty podwyższonego ryzyka                         | BMX, gimnastyka artystyczna, grass boarding, hokej na lodzie, hokej na rolkach, hydrospeed (na terytorium Europy), jeździectwo, jazda na skuterach śnieżnych, jachty motorowe, kajakarstwo, kitesurfing, kolarstwo – cross – country, kolarstwo torowe, kulturystyka, lacrosse, landkiting, miejski surfing (asphalt surfing), narciarstwo po oznakowanych trasach, nurkowanie do 30 m, piłka nożna, paintball, parasailing, psi zaprzęg, polo, sandboarding, saneczkarstwo, skeleton, skijoering, squash, skoki do wody, snowboard po oznakowanych trasach, ski bike, skateboarding, trekking do 5300 m n.p.m. z wyłączeniem terenu Antarktydy, Arktyki, Grenlandii lub Alaski, triathlon klasyczny, trikke skii, wspinaczka skalna, zapasy, żeglarstwo morskie (nietransoceaniczne) powyżej 12 mil do 100 mil morskich od brzegu, żeglarstwo lądowe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Sporty rekreacyjne                                  | Aerobik, badminton, baseball, biathlon, blade cross, biegi narciarskie, biegi lekkoatletyczne w tym jogging, bilard/snooker, box aerobic, brydż, bule, fun ball, frisbee, gimnastyka, golf, golf na śniegu, hokej na trawie, jazda figurowa na łyżwach, joga, kolarstwo w tym jazda na rowerze, koszykówka, krykiet, kyudo, kręgle, lekkoatletyka, łucznictwo, łyżwiarstwo szybkie, maraton klasyczny, myślistwo, marsz – spacer do 2500 m n.p.m., narciarstwo wodne, nordic walking, piłka ręczna, piłka siatkowa, piłka wodna, pływanie, pole dance, qigong, rzutki (darts), skoki na trampolinie, skutery wodne, snorkeling, sport motorowy – rajdy pojazdów zabytkowych, strzelectwo, SUP, surfing, szermierka, szachy, taniec, technogym, tenis, tenis stołowy, trampoliny, tae-bo, Tai Chi Chuan, taiko, tambeach, unihokey, wakeboarding, windsurfing, wioślarstwo, wrotkarstwo, wędkarstwo, żeglarstwo śródlądowe, żeglarstwo morskie do 12 mil morskich od brzegu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| POJĘCIE                                            | CO OZNACZA?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sprzęt pływający                                   | Łodzie wiosłowe, wiosłowe łodzie regatowe, kajaki wodne, rowery wodne, deski do uprawiania wszystkich odmian surfingu, skutery wodne, pontony, jachty żaglowe o powierzchni pomiarowej żagli do 10 m <sup>2</sup> , jachty motorowe z silnikiem o mocy nie większej niż 5 kW                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 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 <sup>3</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 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 <sup>3</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Stoczenie                                          | Samoczynne przemieszczenie się pojazdu z uwagi na pochyłość nawierzchni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Substancja zanieczyszczająca                       | Substancje w postaci dymów, oparów, gazu, sadz, płynów, odpadów, o ile powodują one lub mogą powodować skażenie lub zanieczyszczenie wody, gruntu, powietrza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Szkoda                                             | Bezpośredni skutek zdarzenia objętego umową ubezpieczenia:<br>a) uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie, w Ubezpieczeniu Minicasco, w Ubezpieczeniu Assistance Pojazdu, w Ubezpieczeniu Szyb, w Ubezpieczeniu Ochrona Utraty Niżki OC;<br>b) śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia lub uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów, w Ubezpieczeniu Zielona Karta;<br>c) szkoda na osobie lub szkoda w mieniu – w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Szkoda całkowita                                   | 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):<br>1/ cen części alternatywnych;<br>2/ wymiaru koniecznej robocizny, wynikającej z norm określonych przez producenta pojazdu;<br>3/ stawki roboczogodziny – 65 zł.<br>Jeżeli części alternatywne nie występują na rynku polskim, stosuje się cenę części oryginalnej pomniejszoną o jej zużycie eksploatacyjne, liczone zgodnie z tabelą zawartą w § 42 ust. 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Szkoda na osobie                                   | W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym – straty powstałe wskutek śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, a także utracone przez poszkodowanego korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby nie doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Szkoda w mieniu                                    | W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym – straty powstałe wskutek zniszczenia lub uszkodzenia rzeczy ruchomej albo nieruchomości poszkodowanego, a także utracone korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby jego mienie nie zostało zniszczone lub uszkodzone                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych | Umowa ubezpieczenia zawierana na podstawie ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ubezpieczony                                       | Osoba fizyczna, na rachunek której Klient zawarł umowę ubezpieczenia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Udział własny                                      | Wskazana w umowie ubezpieczenia wartość, o którą ERGO Hestia zmniejsza odszkodowanie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Unieruchomienie pojazdu                            | Stan pojazdu uniemożliwiający jego użytkowanie na skutek:<br>a) rozładowania akumulatora;<br>b) rozładowania akumulatora trakcyjnego (w pojeździe o napędzie elektrycznym);<br>c) utraty, uszkodzenia lub zatrząśnięcia wewnątrz pojazdu kluczy lub innych urządzeń służących do otwarcia lub uruchomienia pojazdu;<br>d) braku powietrza w oponie;<br>e) braku lub niewłaściwego paliwa w zbiorniku pojazdu, jak również zamarznięcia paliwa w zbiorniku pojazdu;<br>f) utknięcia na poboczu drogi publicznej                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Urządzenia techniczne                              | Urządzenia umożliwiające użytkowanie domu, mieszkania lub budynku gospodarczego, zamontowane lub wbudowane w sposób trwały i zgodny z ich przeznaczeniem:<br>a) przyłącza mediów, wszelkiego rodzaju grzejniki, zakończenia instalacji;<br>b) urządzenia służące oczyszczaniu lub gromadzeniu śmieci i ścieków, urządzenia do przesyłu ścieków;<br>c) klimatyzatory i systemy wentylacji mechanicznej;<br>d) baterie i kolektory słoneczne wraz z instalacją, ogniwa fotowoltaiczne (słoneczne) i instalacja fotowoltaiczna;<br>e) instalacja odgromowa;<br>f) urządzenia i instalacje sygnalizacji alarmowej i monitoringu (w tym kamery), instalacji dostępu do internetu, sieci wodno-kanalizacyjnej (w tym studnie głębinowe), elektrycznej, gazowej lub grzewczej (w tym kominki) wraz z instalacją oraz sterowaniem;<br>g) systemy zarządzania budynkiem w postaci urządzeń i instalacji inteligentnego domu;<br>h) anteny, domofony, wideofony, kamery |
| Ustawa OC                                          | Ustawa z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| POJĘCIE                         | CO OZNACZA?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Użytkowanie pojazdu             | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) poruszanie się pojazdem po drogach publicznych, od momentu wsiadania do wysiadania z uwzględnieniem chwilowego zatrzymania pojazdu na trasie jazdy;</li> <li>b) czynności kierowcy lub pasażerów pojazdu mające na celu jego bieżącą obsługę, dokonywane w bezpośredniej bliskości pojazdu, do których zalicza się: pobieranie paliwa na stacji benzynowej, załadowywanie i wyładowywanie pojazdu, mycie i czyszczenie pojazdu oraz otwieranie i zamykanie drzwi pojazdu a także bramy garażu lub posesji;</li> <li>c) dokonywanie przez kierowcę lub pasażerów naprawy pojazdu na trasie jazdy, mające umożliwić kontynuowanie jazdy albo dojazd do najbliższego warsztatu lub stacji serwisowej</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Wandalizm                       | Umyślne zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego mienia przez osoby trzecie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Wartości pieniężne              | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) monety, które nie stanowią obowiązującego środka płatniczego;</li> <li>b) srebro, złoto, platyna w złomie i sztabach;</li> <li>c) kamienie szlachetne, półszlachetne, syntetyczne, perły, bursztyny, korale, które nie są wyrobem użytkowym;</li> <li>d) czek, weksle, obligacje, akcje, konosamenty, akredytywy dokumentowe, karty płatnicze i inne dokumenty występujące w obrocie bezgotówkowym</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Wartość odtworzeniowa           | <p>Wartość odpowiadająca kosztom odtworzenia mienia do stanu nowego, lecz nieulepszanego, to jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) dla domu, mieszkania, budynku gospodarczego – koszt odbudowy w tym samym miejscu lub koszt remontu, z uwzględnieniem analogicznych technologii, konstrukcji i standardu wykończenia, przy zastosowaniu dotychczasowych wymiarów i materiałów;</li> <li>b) dla wyposażenia, rzeczy osobistych – koszt naprawy albo koszt zakupu lub wytworzenia nowego elementu tego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, tej samej lub najbardziej zbliżonej marki oraz kosztów montażu</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Wypadek                         | W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym – śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia, a także zniszczenie lub uszkodzenie mienia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Wypożyczenie                    | <p>Elementy dekoracyjne oraz urządzenia domu, mieszkania lub budynku gospodarczego, a także mienie niezbędne do prowadzenia gospodarstwa domowego, które należą do Ubezpieczonego lub jego osób bliskich prowadzących wspólnie z nim gospodarstwo domowe. Wypożyczeniem są także rzeczy służące Ubezpieczonemu do wykonywania działalności o charakterze biurowym, które nie są specjalistyczne/ specjalnie dedykowane do tej działalności, pod warunkiem zadeklarowania w umowie ubezpieczenia wykonywania takiej działalności w miejscu ubezpieczenia oraz rzeczy czasowo znajdujące się w posiadaniu Ubezpieczonego, jeżeli zostały mu wypożyczone lub użyczone przez pracodawcę lub inną osobę prawną czy jednostkę organizacyjną. Wypożyczenie lub użyczenie musi zostać potwierdzone na piśmie przez wypożyczającego lub użyczającego. Wypożyczeniem są elementy dekoracyjne oraz urządzenia spełniające powyższe warunki, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) meble (także wbudowane);</li> <li>b) sprzęt AGD;</li> <li>c) sprzęt audiowizualny i RTV, taki jak telewizory, dekodery, odtwarzacze DVD, rzutniki multimedialne;</li> <li>d) komputery stacjonarne, urządzenia peryferyjne takie jak: drukarki, skanery, routery, switchy;</li> <li>e) zapasy gospodarstwa domowego, w tym m.in. leki, materiały opałowe, żywność</li> </ul>                                                                                                                                                              |
| Wypożyczenie podstawowe pojazdu | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) urządzenia i elementy pojazdu montowane fabrycznie lub będące oryginalnymi częściami producenta pojazdu, które są zgodne z przepisami dotyczącymi zasad homologacji dla danej marki, typu, modelu pojazdu;</li> <li>b) urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą, instalacje zasilania gazem, obręcze kół ze stopów lekkich, hak holowniczy, radioodtwarzacze CD</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Zatopienie                      | Zanurzenie ubezpieczonego pojazdu w cieczy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Zdarzenia losowe                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) akcja ratownicza – działania podjęte w celu zapobieżenia zagrażającej bezpośrednio szkodzie lub w celu ratowania życia lub zdrowia Ubezpieczonego lub jego osób bliskich, lub w celu złagodzenia jej skutków, o ile działania te były odpowiednie do występujących okoliczności;</li> <li>b) dym i sadza – zawiesina cząsteczek w gazie będąca bezpośrednim skutkiem: <ul style="list-style-type: none"> <li>1/ spalania, która nagle wydobyła się ze znajdujących się w miejscu ubezpieczenia urządzeń, eksploatowanych zgodnie z przeznaczeniem i przepisami technicznymi;</li> <li>2/ pożaru, wybuchu, przepięcia spowodowanego uderzeniem pioruna, przepięcia niezależnie od miejsca ich powstania;</li> </ul> </li> <li>c) grad;</li> <li>d) huk ponaddzwiękowy;</li> <li>e) huragan – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 15 m/s, wyrządzającego masowe szkody;</li> <li>f) lawina – gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu lub kamieni ze stoków górskich;</li> <li>g) napór śniegu – uszkodzenie lub zawalenie się mienia na skutek bezpośredniego działania ciężaru śniegu lub lodu na ubezpieczone mienie lub przewrócenie się mienia sąsiedniego wskutek działania ciężaru śniegu lub lodu;</li> <li>h) osunięcie się ziemi;</li> <li>i) pożar;</li> <li>j) przepięcie spowodowane uderzeniem pioruna;</li> <li>k) spływ wód po zboczach;</li> <li>l) trzęsienie ziemi;</li> <li>m) uderzenie pioruna;</li> <li>n) uderzenie pojazdu;</li> </ul> |

| POJĘCIE            | CO OZNACZA?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | o) upadek drzewa;<br>p) upadek masztu;<br>q) upadek statku powietrznego;<br>r) wybuch;<br>s) zalanie – działanie cieczy w domu, mieszkaniu lub budynku gospodarczym, prowadzące do powstania szkody, wskutek:<br>1/ opadów atmosferycznych;<br>2/ wydostania się wody, pary lub płynów wskutek uszkodzenia urządzeń sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej;<br>3/ wydostania się wody z urządzeń domowych w wyniku ich awarii;<br>4/ cofnięcia się wody lub ścieków z urządzeń publicznej sieci kanalizacyjnej;<br>5/ nieumyślnego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów w urządzeniach sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej;<br>6/ działania osób trzecich;<br>7/ wydostania się wody ze stłuczonego, pękniętego lub rozszczelnionego akwarium;<br>8/ samoczynnego uruchomienia się instalacji tryskaczowych lub zraszaczych, z wyłączeniem przypadków będących następstwem prób prawidłowego funkcjonowania, naprawy, przebudowy, modernizacji instalacji lub budynku;<br>t) zapadanie się ziemi |
| Zdarzenie          | a) niezależne od Ubezpieczonego wydarzenie przyszłe i niepewne o charakterze nagłym, w wyniku którego zostaje wyrządzona szkoda objęta zakresem ubezpieczenia – w Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie;<br>b) utrata, zniszczenie lub uszkodzenie – w Ubezpieczeniu Minicasco, w Ubezpieczeniu Assistance Pojazdu;<br>c) zniszczenie lub uszkodzenie – w Ubezpieczeniu Szyb;<br>d) nieszczęśliwy wypadek – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów;<br>e) śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia lub uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Zielona Karta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Związek partnerski | Nieformalny związek dwóch osób pozostających ze sobą we wspólnym pożyciu, prowadzących wspólne gospodarstwo domowe. Osoby będące w związku partnerskim nie może łączyć stosunek pokrewieństwa, powinowactwa ani przysposobienia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Zwierzęta domowe   | Zwierzęta zwyczajowo hodowane przez człowieka i utrzymywane w warunkach domowych lub przydomowych: psy, koty, ptaki, gryzonie, rybki akwariowe, konie – z wyłączeniem zwierząt hodowanych w celach handlowych lub gospodarczych                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## I. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii

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

### § 3

- Odpowiedzialność ERGO Hestii rozpoczyna się od dnia i godziny wskazanej w umowie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty.
- W przypadku gdy ERGO Hestia ponosi odpowiedzialność przed zapłaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka nie zostanie zapłacona w terminie, ERGO Hestia może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który udzielała ochrony ubezpieczeniowej. W przypadku braku wypowiedzenia umowa ubezpieczenia wygasa z końcem okresu, na który przypadała niezapłacona składka.

## Dom i Mieszkanie

### § 4

- Ubezpieczenie Dom i Mieszkanie obejmuje zniszczenie lub uszkodzenie przedmiotów ubezpieczenia, będące bezpośrednim następstwem przyczyn wskazanych w poniższej tabeli:

|                                     |                                                                                               |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Przedmiot ubezpieczenia             | a) dom;<br>b) mieszkanie;<br>c) budynek gospodarczy;<br>d) wyposażenie;<br>e) rzeczy osobiste |
| Zakres ubezpieczenia                | zdarzenia losowe                                                                              |
| Dodatkowe usługi – pokrycie kosztów | a) usunięcie pozostałości po szkodzie;<br>b) powołanie rzeczoznawców do oceny skutków szkody  |

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 5 i § 25.
3. W ramach Ubezpieczenia Dom i Mieszkanie w każdym wariancie ubezpieczenia za zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową uznaje się rozbiórkę budynku, w którym znajduje się ubezpieczone mieszkanie lub ubezpieczonego domu na podstawie prawomocnej, wydanej przez właściwy organ administracji decyzji administracyjnej o rozbiórce w związku z wystąpieniem zdarzenia losowego objętego ochroną ubezpieczeniową, niezależnie od miejsca wystąpienia tego zdarzenia losowego.
4. Ubezpieczenie Dom i Mieszkanie (ryczałt) zawierane jest na zryczałtowaną sumę ubezpieczenia 30 000 zł, na wszystkie przedmioty ubezpieczenia, to jest dom lub mieszkanie, budynek gospodarczy, wyposażenie i rzeczy osobiste, bez konieczności wskazywania wartości poszczególnych rodzajów mienia.
5. Budynek gospodarczy objęty jest ochroną ubezpieczeniową, jeżeli znajduje się w tym samym miejscu ubezpieczenia, w którym znajduje się ubezpieczony dom lub mieszkanie.
6. Rzeczy osobiste i wyposażenie objęte są ubezpieczeniem tylko wtedy, gdy znajdują się w domu, mieszkaniu lub budynku gospodarczym.

## § 5

1. Ubezpieczenie Dom i Mieszkanie nie obejmuje szkód:
  - 1) które powstały w związku z budową;
  - 2) w wyposażeniu lub rzeczach osobistych znajdujących się w loggiach oraz na balkonach i tarasach;
  - 3) w budynkach, urządzeniach i instalacjach przeznaczonych do rozbiórki oraz w znajdującym się w nich mieniu;
  - 4) w wartościach pieniężnych, dokumentach, rękopisach, planach, znaczkach pocztowych, zbiorach archiwalnych, zbiorach numizmatycznych, antykach, dziełach sztuki lub kolekcjach;
  - 5) w trofeach łowieckich;
  - 6) w mieniu, które Ubezpieczony lub jego osoby bliskie nabyły w celu dalszej sprzedaży;
  - 7) w mieniu, które służy działalności handlowej, usługowej lub produkcyjnej; wyłączenia nie stosuje się do mienia użyczonego Ubezpieczonemu przez pracodawcę, a także do mienia służącego Ubezpieczonemu do wykonywania działalności o charakterze biurowym (które nie stanowi specjalistycznych/specjalnie dedykowanych do tej działalności narzędzi i wyposażenia) pod warunkiem zadeklarowania w umowie ubezpieczenia wykonywania takiej działalności w miejscu ubezpieczenia;
  - 8) w sprzęcie komputerowym, audiowizualnym, RTV, fotograficznym oraz elektronicznym przechowywanym w budynkach gospodarczych lub pomieszczeniach przynależnych;
  - 9) w danych na wszelkiego rodzaju nośnikach;
  - 10) które powstały podczas montażu lub demontażu przedmiotu ubezpieczenia, prowadzenia prac konserwacyjnych lub naprawczych przedmiotu ubezpieczenia, a także powstałych w wyniku nieprawidłowego montażu lub wady produkcyjnej;
  - 11) które polegają na zagrzybieniu lub przemarzaniu mienia, chyba że oddziaływanie takie było następstwem nagłego i nieprzewidzianego zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową;
  - 12) które powstały w wyniku zamarzania cieczy w urządzeniach i instalacjach oraz szkód powstałych wskutek zalania będącego konsekwencją tego zamarznięcia w nieogrzewanym domu, mieszkaniu oraz budynku gospodarczym;

- 13) które powstały w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych, jeżeli przyczyną szkody był zły stan techniczny dachu lub innych elementów budynku;
  - 14) które powstały w wyniku działalności ludzkiej, która doprowadziła do osunięcia się ziemi, zapadania się ziemi, trzęsienia ziemi, upadku drzewa lub masztu;
  - 15) które powstały na skutek pęknięcia ścian w wyniku naturalnego osiadania lub pracy budynku;
  - 16) w rzeczach osobistych i wyposażeniu, jeśli znajdują się w miejscu postojowym.
2. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje również szkód wywołanych:
- 1) działaniem wód podziemnych, chyba że są skutkiem opadów atmosferycznych;
  - 2) osiadaniem gruntu;
  - 3) powodzią;
  - 4) zawilgoceniem lub zalaniem spowodowanym nieszczelnością instalacji wodno-kanalizacyjnej, okien, dachu, ścian lub urządzeń odprowadzających wodę z dachu, ścian, tarasów i balkonów, jeżeli ich konserwacja należała do obowiązków Ubezpieczonego, który działając starannie powinien był wiedzieć o powstałych nieszczelnościach lub jeżeli wiedział o ich istnieniu, a nie zgłosił właścicielowi, zarządcy lub administratorowi budynku pisemnego żądania ich usunięcia.

## § 6

1. ERGO Hestia w Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie odpowiada do wysokości:
  - a) za mienie przechowywane w pomieszczeniach przynależnych lub budynkach gospodarczych – 10% sumy ubezpieczenia;
  - b) za gotówkę – 5% sumy ubezpieczenia;
  - c) za biżuterię, wyroby ze złota, srebra, kamieni szlachetnych i pereł, a także platyny i pozostałych metali z grupy platynowców – 40% sumy ubezpieczenia.
2. W granicach sum ubezpieczenia, jeżeli ERGO Hestia zgodnie z umową ubezpieczenia ponosi odpowiedzialność za powstałą szkodę, odszkodowanie obejmuje również:
  - 1) koszty powołania rzeczoznawców – jeżeli ERGO Hestia wyraziła pisemną zgodę na ich powołanie;
  - 2) koszty usunięcia pozostałości po szkodzie – w granicach do 5% rozmiaru szkody.

## Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym

## § 7

1. Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym obejmuje odpowiedzialność cywilną za szkody wyrządzone osobom trzecim przez osoby objęte ochroną ubezpieczeniową, będące następstwem wypadków, które miały miejsce w okresie ubezpieczenia.
2. Osobami objętymi ochroną ubezpieczeniową są Ubezpieczony i jego osoby bliskie, w tym niepełnoletnie dzieci Ubezpieczonego oraz pełnoletnie dzieci Ubezpieczonego, wspólnie z nim zamieszkujące.
3. Zakres ubezpieczenia w ramach czynności życia prywatnego obejmuje szkody w mieniu lub na osobie:
  - 1) wyrządzone w związku z użytkowaniem lub posiadaniem domu lub mieszkania (w tym najmowanego);
  - 2) powstałe wskutek zalania niezależnie od winy Ubezpieczonego (w tym w wynajmowanym domu lub mieszkaniu);
  - 3) wyrządzone w związku z posiadaniem lub użytkowaniem mienia;
  - 4) wyrządzone w związku z opieką nad niepełnoletnimi dziećmi;
  - 5) wynikające z uprawiania sportów rekreacyjnych i sportów podwyższonego ryzyka, użytkowania sprzętu pływającego;
  - 6) wyrządzone osobom trzecim w związku z wykonywaniem pozostałych czynności życia prywatnego.

4. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje szkody wyrządzone na całym świecie.
5. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 8 i § 25.
6. Umowa ubezpieczenia obejmuje szkody będące następstwem wypadku, który miał miejsce w okresie ubezpieczenia, bez względu na czas zgłoszenia roszczeń, z zastrzeżeniem terminów przedawnienia wynikających z obowiązujących przepisów prawa, przez osoby poszkodowane, przy czym wszystkie szkody będące następstwem tego samego wypadku, albo wynikające z tej samej przyczyny, niezależnie od liczby osób poszkodowanych, uważa się za jeden wypadek i przyjmuje się, że miały miejsce w chwili powstania pierwszej szkody.
7. ERGO Hestia pokrywa także, w granicach sumy gwarancyjnej, niezbędne koszty:
  - 1) wynagrodzenia rzeczoznawcy, powołanego za pisemną zgodą ERGO Hestii w celu ustalenia okoliczności wypadku, przyczyn lub rozmiaru szkody, maksymalnie do wysokości 20% sumy gwarancyjnej;
  - 2) działań podjętych przez Ubezpieczonego po wystąpieniu wypadku, w celu zmniejszenia rozmiaru szkody.

## § 8

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

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

## Dom i Mieszkanie Assistance

### § 9

1. Ubezpieczenie Dom i Mieszkanie Assistance obejmuje organizację i pokrycie kosztów udzielenia natychmiastowej pomocy za pośrednictwem Centrum Alarmowego.
2. Umowa Ubezpieczenia Dom i Mieszkanie Assistance zawierana jest w wariancie Home Assistance.

### § 10

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

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

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 11 i § 25.

## § 11

Ubezpieczenie Dom i Mieszkanie Assistance nie obejmuje:

- 1) kosztów materiałów i części niezbędnych do wykonania usługi lub naprawy;
- 2) awarii w sprzęcie objętym gwarancją lub odpowiedzialnością sprzedawcy na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów;
- 3) naprawy sprzętu AGD lub RTV o wartości poniżej 200 zł lub starszego niż 5-letni;
- 4) szkód spowodowanych koniecznością uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, obsługą bieżącą i okresową, dostawą i montażem akcesoriów oraz brakiem środków niezbędnych do obsługi urządzenia;
- 5) kosztów usług poniesionych samodzielnie przez Ubezpieczonego lub inną osobę uprawnioną do świadczenia, chyba że pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Alarmowym nie doszło do innych uzgodnień;
- 6) usług związanych z konserwacją urządzeń technicznych, rzeczy osobistych, wyposażenia lub elementów wykończenia;
- 7) szkód powstałych w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do których naprawy zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku.

## Minicasco

### § 12

1. Ubezpieczenie Minicasco obejmuje utratę, zniszczenie lub uszkodzenie pojazdu, w następstwie powstania w nim szkody całkowitej, w wyniku zdarzenia które wystąpiło nagle, nieprzewidziane i niezależnie od woli Ubezpieczonego, a ponadto miało charakter losowy i niepewny, na skutek następujących zdarzeń:
  - 1) zderzenie się pojazdów;
  - 2) nagłe zetknięcie się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu;
  - 3) wandalizm;
  - 4) zderzenie się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu;
  - 5) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody;
  - 6) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu;
  - 7) kradzież (w tym zniszczenie lub uszkodzenie pojazdu mające bezpośredni związek z kradzieżą).
2. Przedmiotem ubezpieczenia jest pojazd wraz z wyposażeniem podstawowym.
3. Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody powstałe na terytorium Polski.
4. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 13 i § 25.

### § 13

1. Ubezpieczenie Minicasco nie obejmuje szkód powstałych:
  - 1) w czasie ruchu w pojazdach nieposiadających ważnego badania technicznego, wymaganego przez przepisy prawa polskiego, jeżeli stan techniczny pojazdu miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
  - 2) wskutek kradzieży pojazdu lub jego części, jeżeli:
    - a) w chwili dokonania kradzieży pojazd nie był zabezpieczony w sposób przewidziany jego konstrukcją, o ile miało to wpływ na dokonanie kradzieży, chyba że pojazd został utracony wskutek rabunku;
    - b) klucze lub urządzenia służące do otwarcia i uruchomienia pojazdu lub dokumenty pojazdu nie były zabezpieczone poza pojazdem przed dostępem osób niepowołanych, o ile pozostaje to w adekwatnym związku przyczynowym ze szkodą;

- c) nie przedłożono dokumentów, na podstawie których pojazd był dopuszczony do ruchu oraz wszystkich kluczy lub urządzeń służących do otwarcia i uruchomienia pojazdu, o ile pozostaje to w adekwatnym związku przyczynowym ze szkodą.

Wyłączenia a)–c) nie mają zastosowania jeżeli niedopełnienie obowiązków nie pozostaje w adekwatnym związku przyczynowym ze szkodą lub pojazd został utracony wskutek rabunku;

- 3) wskutek przywłaszczenia pojazdu przez osobę trzecią;
  - 4) w pojeździe nielegalnie wprowadzonym na terytorium Polski;
  - 5) wskutek stoczenia się zaparkowanego pojazdu;
  - 6) w paliwie;
  - 7) w pojazdach pochodzących z przestępstwa;
  - 8) w pojazdach niebędących własnością Ubezpieczonego w momencie zajścia zdarzenia, chyba że właściciel wyraził zgodę na wypłatę odszkodowania na jego rzecz. Jeżeli właściciel nie wyraził takiej zgody, zapłacona składka podlega zwrotowi;
  - 9) 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. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są również szkody w postaci utraconych zysków oraz poniesionych strat wynikających z niemożności zrealizowania zobowiązań lub umów.

## Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów

### § 14

1. Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów obejmuje następstwa nieszczęśliwych wypadków doznanych przez kierowcę lub pasażerów ubezpieczonego pojazdu, wynikające z użytkowania pojazdu. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa poniższa tabela:

#### ŚWIADCZENIA Z TYTUŁU NASTĘPSTW NIESZCZĘŚLIWEGO WYPADKU

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zgon Ubezpieczonego                                | 100% sumy ubezpieczenia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Trwały uszczerbek na zdrowiu Ubezpieczonego        | Jednorazowa wypłata świadczenia zgodnie z tabelą w załączniku 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Czasowa niezdolność do wykonywania pracy lub nauki | Wypłata 1‰ sumy ubezpieczenia za każdy dzień niezdolności do pracy lub nauki od 10 dnia po nieszczęśliwym wypadku, a jeżeli niezdolność do pracy lub nauki trwała co najmniej 30 dni, to od następnego dnia po nieszczęśliwym wypadku, maksymalnie za 180 dni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Koszty leczenia                                    | Zwrot udokumentowanych kosztów poniesionych na terytorium Polski, niezbędnych z medycznego punktu widzenia, jeżeli Ubezpieczonemu należne było świadczenie za trwały uszczerbek na zdrowiu, do wysokości 30% sumy ubezpieczenia. Koszty te obejmują: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) badania, zabiegi ambulatoryjne oraz operacyjne;</li> <li>b) pobyt w placówce służby zdrowia;</li> <li>c) zakup lekarstw, środków opatrunkowych;</li> <li>d) środki pomocnicze, protezy, przedmioty ortopedyczne;</li> <li>e) przeszkolenie zawodowe osób z niepełnosprawnością.</li> </ol> Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów obejmuje również koszty odbudowy stomatologicznej zębów stałych, pod warunkiem że zostały one poniesione do dwóch lat od nieszczęśliwego wypadku – do wysokości 20% sumy ubezpieczenia, maksymalnie jednak do kwoty 2000 zł, jednocześnie zwrot kosztów odbudowy stomatologicznej zębów nie może przekroczyć kwoty 200 zł na każdy ząb |
| Zakres terytorialny                                | Cały świat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 15 i § 25.

## § 15

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

## Assistance Pojazdu

## § 15

1. Ubezpieczenie Assistance Pojazdu obejmuje koszty udzielenia natychmiastowej pomocy za pośrednictwem Centrum Alarmowego. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa poniższa tabela:

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Przyczyny zdarzeń       | a) zderzenie się pojazdów;<br>b) nagłe zetknięcie się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu;<br>c) wandalizm;<br>d) zderzenie się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu;<br>e) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody;<br>f) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu;<br>g) awaria pojazdu;<br>h) unieruchomienie pojazdu |
| Zakres terytorialny     | Polska                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Rodzaj usługi</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Holowanie pojazdu       | ✓<br>do 150 km,<br>nie więcej niż 2 razy w okresie ubezpieczenia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Kontynuacja podróży     | ✓<br>do 50 km                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Dowóz paliwa            | ✓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Infolinia               | ✓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Usprawnienie na miejscu | ✓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

✓ w zakresie ubezpieczenia

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 18 i § 25.

## § 17

Usługi wskazane w tabeli zamieszczonej w § 16 obejmują organizację i pokrycie kosztów w poniższym zakresie:

| RODZAJ USŁUGI           | ZAKRES USŁUGI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Holowanie pojazdu       | Holowanie pojazdu na odległość do 150 km do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego. Koszty holowania powyżej limitu pokrywane są przez Ubezpieczonego. Holowanie przysługuje maksymalnie raz dla zdarzenia objętego zakresem ubezpieczenia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Infolinia               | <p>Udzielenie telefonicznej informacji o:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) połączeniach komunikacyjnych i objazdach, lokalizacji najbliższej stacji benzynowej lub warsztatu samochodowego;</li> <li>b) możliwości wypożyczenia samochodu w krajach europejskich;</li> <li>c) orientacyjnych kosztach paliwa i opłat drogowych w krajach europejskich.</li> </ul> <p>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)</p> |
| Kontynuacja podróży     | Jeżeli podczas holowania pojazdu holownik nie ma wystarczającej liczby miejsc w pojeździe, przejazd kierowcy oraz pasażerów ubezpieczonego pojazdu (w maksymalnej liczbie miejsc wpisanej w dowodzie rejestracyjnym pojazdu) wraz z ich bagażem, do miejsca wskazanego przez Klienta, na odległość nie większą niż 50 km od miejsca zdarzenia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Usprawnienie na miejscu | Usługa wykonywana przez specjalistę wskazanego przez ERGO Hestię, w miejscu wystąpienia zdarzenia, polegająca na podjęciu czynności naprawczych w ubezpieczonym pojeździe w celu umożliwienia Ubezpieczonemu bezpiecznego kontynuowania podróży do miejsca docelowego lub najbliższego warsztatu. Jeśli wykonanie usługi według oceny specjalisty wskazanego przez ERGO Hestię nie jest możliwe w miejscu awarii lub unieruchomienia pojazdu, ERGO Hestia organizuje jego holowanie. Usługa dostępna jest w przypadku braku wykorzystania przysługującej ilości holowań pojazdu                                                                                                                                       |

## § 18

### 1. Ubezpieczenie Assistance Pojazdu nie obejmuje:

- 1) kosztów zakupu części zamiennych i materiałów niezbędnych do usunięcia awarii lub uszkodzeń pojazdu;
- 2) kosztów paliwa, ubezpieczenia i opłat dodatkowych;
- 3) skutków awarii lub unieruchomień pojazdu wynikających z nieusunięcia ich przyczyny przez Ubezpieczonego po uprzednim skorzystaniu z usługi z nią związanej, zorganizowanej przez ERGO Hestię.

### 2. Jeżeli Centrum Alarmowe z niezależnych od niego przyczyn nie mogło zapewnić Ubezpieczonemu organizacji usługi objętej zakresem ubezpieczenia lub ze względu na stan zdrowia Ubezpieczonego nie było możliwe poinformowanie Centrum Alarmowego, ERGO Hestia zwróci na podstawie rachunków lub faktur poniesione przez Ubezpieczonego koszty w zakresie i do wysokości:

- 1) 150 zł (brutto), jeżeli holowanie odbywa się w odległości do 25 km, nie więcej jednak niż do limitu kilometrów wskazanego w wybranym wariancie umowy ubezpieczenia;
- 2) 2,30 zł (brutto) za kilometr oraz 40 zł (brutto) za załadunek i rozładunek pojazdu, jeżeli holowanie odbywa się na odległość większą niż 25 km, nie więcej jednak niż do limitu kilometrów wskazanego w wybranym wariancie umowy ubezpieczenia;
- 3) średnich cen danej usługi na rynku lokalnym – dla pozostałych usług objętych zakresem ubezpieczenia niewymienionych w pkt 1)–2) 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 określonej w dowodzie rejestracyjnym.

### 4. Jeżeli Ubezpieczony zmarł bądź nie jest w stanie wydać dyspozycji dotyczącej pojazdu z powodu złego stanu zdrowia, osobą uprawnioną do wydawania dyspozycji w związku z umową ubezpieczenia jest osoba bliska, kierowca albo inni pasażerowie ubezpieczonego pojazdu.

## Ubezpieczenie Szyb

### § 19

1. W przypadku uszkodzenia bądź zniszczenia szyby czołowej, szyby tylnej lub szyb bocznych pojazdu wymienionego w umowie ubezpieczenia, ERGO Hestia zapewnia naprawę albo wymianę zniszczonej lub uszkodzonej szyby za pośrednictwem wskazanego przez ERGO Hestię punktu obsługi.
2. Szyby objęte są ubezpieczeniem od uszkodzenia lub zniszczenia powstałego na terytorium Europy wskutek następujących zdarzeń:
  - 1) zderzenie się pojazdów;
  - 2) uszkodzenie pojazdu spowodowane nagłym zetknięciem się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu;
  - 3) wandalizm;
  - 4) uszkodzenie pojazdu przez sprzęt sportowy przewożony na bagażniku zewnętrznym w wyniku zderzenia się tego sprzętu sportowego z przedmiotami z zewnątrz pojazdu;
  - 5) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody;
  - 6) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu.
3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 21 i § 25.

### § 20

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

### § 21

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

## Ochrona Utraty Zniżki OC

### § 22

- 1) Ubezpieczenie Ochrona Utraty Zniżki OC obejmuje, przy zawieraniu kolejnej umowy Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych z ERGO Hestia, ochronę w następującym zakresie: jeżeli w okresie Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych dojdzie do zgłoszenia jednej szkody, to dla ubezpieczonego pojazdu, przy wyliczeniu wysokości składki z tytułu kolejnej umowy ubezpieczenia, zachowany zostanie przebieg ubezpieczenia na dotychczasowym poziomie.

## Zielona Karta

### § 23

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.

### § 24

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

## Wyłączenia generalne

### § 25

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, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów oraz aktów terroryzmu i sabotażu, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
  - 4) powstałe wskutek działania energii jądrowej (atomowej) lub skażenia radioaktywnego, promieni laserowych lub maserowych oraz pola magnetycznego lub elektromagnetycznego, promieniowania jonizacyjnego, działania broni biologicznej, chemicznej oraz wskutek skażenia chemicznego lub biologicznego;
  - 5) w mieniu, w którego posiadanie Ubezpieczony lub jego osoby bliskie weszły w wyniku przestępstwa.

2. W Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie, w Ubezpieczeniu Dom i Mieszkanie Assistance oraz w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności również za szkody:
  - 1) powstałe wskutek osunięcia się ziemi, zapadania się ziemi, trzęsienia ziemi, upadku drzewa lub masztu – w następstwie działalności ludzkiej;
  - 2) powstałe wskutek systematycznego (to znaczy regularnego i powtarzalnego) działania hałasu, wibracji, dymu, temperatury, wody lub czynników atmosferycznych;
  - 3) wyrządzone przez Ubezpieczonego w stanie po spożyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości, pod wpływem narkotyków lub innych środków odurzających, lub leków o podobnym działaniu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody.
3. W Ubezpieczeniu Minicasco, w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów, w Ubezpieczeniu Assistance Pojazdu, w Ubezpieczeniu Szyb oraz w Ubezpieczeniu Ochrony Utraty Zniżki OC ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności również za szkody:
  - 1) jeżeli kierujący:
    - a) w chwili zdarzenia znajdował się w stanie po spożyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości, pod wpływem narkotyków lub innych środków odurzających, lub leków o podobnym działaniu i był upoważniony do użytkowania pojazdu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody lub
    - b) oddalił się z miejsca zdarzenia i był upoważniony do użytkowania pojazdu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody, lub
    - c) w chwili zdarzenia nie posiadał wymaganych, zgodnie z przepisami prawa polskiego, uprawnień do kierowania pojazdem i był upoważniony do użytkowania pojazdu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
  - 2) powstałe jako następstwa użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, wskazanym w dowodzie rejestracyjnym pojazdu;
  - 3) powstałe podczas załadowywania i rozładowywania ładunku lub bagażu oraz przez załadowany lub przewożony ładunek lub bagaż;
  - 4) podczas używania pojazdu przez Ubezpieczonego lub upoważnionego kierującego jako narzędzia przestępstwa, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
  - 5) spowodowane przez kierującego pojazdem prototypowym, rozumianym jako model eksperymentalny opracowany przez producenta samochodów dla nowych serii pojazdów;
  - 6) podczas jazd próbnych, rajdów, wyścigów, treningów, konkursów albo użycia pojazdu jako rekwizytu lub eksponatu, a także odpłatnego przewozu osób, w tym jako taksówka;
  - 7) powstałe wskutek używania pojazdu do transportu paliw, toksycznych substancji chemicznych lub gazów;
  - 8) w czasie używania pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub policji, a także w akcjach protestacyjnych i blokadach dróg;
  - 9) podczas użycia pojazdu do nauki jazdy;
  - 10) podczas wynajmowania pojazdu oraz w pojazdach udostępnianych jako pojazdy zastępcze na zasadach innych niż wynajem;
  - 11) powstały podczas wynajmowania pojazdu na podstawie umów, których stroną nie jest Ubezpieczający lub Ubezpieczony;
  - 12) 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;
  - 13) 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.
4. Na wniosek Klienta, za opłatą dodatkowej składki, ochrona ubezpieczeniowa w ramach Ubezpieczenia Minicasco zostanie rozszerzona o szkody powstałe w okolicznościach wskazanych w wyłączeniach wymienionych w ust. 3 pkt 6) i 9).

5. Wyłączenia wskazane w ust. 1 pkt 2) oraz w ust. 2 pkt 1)–2) nie dotyczą Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym.
6. Wyłączenia wskazane w ust. 1 pkt 1)–2) nie dotyczą Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów.

## II. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne

### § 26

1. Suma ubezpieczenia albo suma gwarancyjną dla każdego rodzaju ubezpieczenia ustalana jest zgodnie z treścią § 27–28. Sumy te stanowią górną granicę odpowiedzialności ERGO Hestii za wszystkie zdarzenia, które wystąpią w okresie ubezpieczenia dla poszczególnych ubezpieczeń (w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym za wszystkie wypadki, które wystąpią w okresie ubezpieczenia oraz w stosunku do wszystkich poszkodowanych, a w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów w stosunku do każdego Ubezpieczonego).
2. Suma ubezpieczenia albo suma gwarancyjna zmniejsza się o kwotę wypłaconego odszkodowania oraz równowartość kosztów usług zrealizowanych przez ERGO Hestię. Po wyczerpaniu sumy ubezpieczenia albo sumy gwarancyjnej umowa ubezpieczenia w odniesieniu do każdego rodzaju ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z dniem wyczerpania odpowiednio sumy ubezpieczenia albo sumy gwarancyjnej.
3. Za zgodą ERGO Hestii Klient może uzupełnić sumę ubezpieczenia albo sumę gwarancyjną wypełniając nowy wniosek ubezpieczeniowy i opłacając dodatkową składkę.

### § 27

1. Obowiązujące sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne określa poniższa tabela:

| RODZAJ UBEZPIECZENIA                                                  | SUMA UBEZPIECZENIA/SUMA GWARANCYJNA                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ubezpieczenie Dom i Mieszkanie                                        | 30 000 zł                                                                                   |
| Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym            | 50 000 zł                                                                                   |
| Ubezpieczenie Dom i Mieszkanie Assistance                             | 5000 zł                                                                                     |
| Ubezpieczenie Minicasco                                               | Sumę ubezpieczenia podaje Klient, a sposób ustalenia sumy ubezpieczenia opisany jest w § 28 |
| Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów | 10 000 zł                                                                                   |
| Ubezpieczenie Assistance Pojazdu                                      | 10 000 zł                                                                                   |
| Ubezpieczenie Szyb                                                    | 5000 zł                                                                                     |
| Ubezpieczenie Zielona Karta                                           | Sumę gwarancyjną określa Ustawa OC, z zastrzeżeniem ust. 4                                  |

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. Górną granicę odpowiedzialności ERGO Hestii za określone rodzaje mienia opisuje § 6.
4. Jeżeli suma gwarancyjna, przewidziana prawem miejsca zdarzenia, jest niższa od sumy gwarancyjnej ustalonej w umowie ubezpieczenia, lub warunki przewidziane prawem miejsca zdarzenia mają węższy zakres niż warunki ustalone w umowie ubezpieczenia, ERGO Hestia pokrywa zobowiązanie, najwyżej jednak do sumy gwarancyjnej i w zakresie warunków określonych w dokumencie ubezpieczenia.

## § 28

1. Sumę ubezpieczenia w Ubezpieczeniu Minicasco ustala się z uwzględnieniem podatku VAT (brutto).
2. Suma ubezpieczenia odpowiada wartości rynkowej pojazdu z dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Wartość rynkowa pojazdu jest ustalana w oparciu o Eurotax, z zastrzeżeniem ust. 3–6.
3. Jeżeli nie można określić wartości rynkowej pojazdu w oparciu o Eurotax, Klient w porozumieniu z ERGO Hestią może skorzystać z innego wiarygodnego, specjalistycznego źródła, ustalonego przez strony umowy ubezpieczenia.
4. Klient w porozumieniu z ERGO Hestią może ustalić wartość rynkową pojazdu w oparciu o Info-Ekspert lub dokonać wyceny pojazdu przez uprawnionego rzeczoznawcę (na koszt Klienta).
5. W sytuacji wskazanej w § 26 ust. 2, po wykonanej naprawie pojazdu, Klient może uzupełnić sumę ubezpieczenia do wartości rynkowej pojazdu nieuszkodzonego, wypełniając nowy wniosek ubezpieczeniowy oraz przedstawiając ERGO Hestii pojazd do oględzin i opłacając dodatkową składkę.
6. Jeżeli w okresie ubezpieczenia wartość pojazdu wzrośnie, Klient może to zgłosić ERGO Hestii i za jej zgodą podwyższyć sumę ubezpieczenia, opłacając dodatkową składkę.

## III. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego

### § 29

1. Ubezpieczony ma obowiązki:
  - 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 w wyniku wandalizmu), oraz złożyć wniosek o ściganie osób odpowiedzialnych za powstanie szkody, jeśli jest to możliwe;
  - 3) niezwłocznie powiadomić administrację budynku o każdym przypadku zalania mieszkania lub pomieszczeń przynależnych;
  - 4) pozostawić bez zmian miejsce zdarzenia do czasu oględzin miejsca zdarzenia przez ERGO Hestię, chyba że zmiana jest niezbędna, aby zabezpieczyć pozostałe mienie lub zmniejszyć rozmiar szkody. ERGO Hestia nie może powoływać się na to postanowienie, jeżeli – z przyczyn leżących po jej stronie – nie rozpoczęła likwidacji szkody w ciągu 7 dni od otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu;
  - 5) w przypadku braku możliwości pozostawienia miejsca zdarzenia bez zmian do czasu oględzin przez ERGO Hestię, wykonać dokumentację zdjęciową miejsca zdarzenia oraz mienia, które uległo zniszczeniu lub uszkodzeniu;
  - 6) stosować się do zaleceń ERGO Hestii oraz udzielać informacji i pełnomocnictw innym osobom do działania w imieniu Ubezpieczonego, w zakresie niezbędnym do prawidłowej likwidacji szkody.
2. Jeśli osoba poszkodowana wystąpi na drogę sądową przeciwko sprawcy zdarzenia lub wypadku z roszczeniem o odszkodowanie, Ubezpieczony ma obowiązek niezwłocznie zawiadomić o tym ERGO Hestię.
3. Jeśli wystąpi zdarzenie w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów Ubezpieczony ma obowiązek ponadto:
  - 1) poddać się leczeniu i stosować się do zaleceń, które mają na celu złagodzenie skutków nieszczęśliwego wypadku;
  - 2) poddać się badaniu lub ewentualnej obserwacji klinicznej;
  - 3) zwolnić z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej lekarzy, publiczne i niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej oraz Zakład Ubezpieczeń Społecznych, w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia roszczenia oraz wyrazić zgodę na udostępnienie ERGO Hestii dokumentacji z leczenia.

4. Jeżeli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni obowiązków wymienionych w ust. 1 i 3, 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.
5. W czasie trwania umowy ubezpieczenia Klient ma obowiązek niezwłocznie zgłaszać ERGO Hestii wszystkie zmiany okoliczności, które mogą mieć wpływ na zwiększenie prawdopodobieństwa zdarzenia, o które ERGO Hestia pytała we wniosku ubezpieczeniowym albo w innych pismach przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
6. Jeśli Klient zawiera umowę ubezpieczenia na cudzy rachunek zobowiązuje się do przekazania Ubezpieczonemu Ogólnych Warunków Ubezpieczeń. Jeśli 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 otrzymanie Ogólnych Warunków Ubezpieczeń na piśmie. Klient ma obowiązek przekazać dokument z takim potwierdzeniem ERGO Hestii.

## § 30

Jeżeli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni obowiązków wymienionych w § 29 ust. 1–2 oraz § 32–33, ERGO Hestia odmówi wypłaty odszkodowania w całości lub części za szkodę powstałą z tego powodu – o ile niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, ustalenie przyczyny zdarzenia lub jego okoliczności oraz wysokości odszkodowania i pozostaje w jakimkolwiek związku przyczynowym z powstałą szkodą.

## § 31

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

## Minicasco

## § 32

W Ubezpieczeniu Minicasco Ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:

- 1) nie dokonywać żadnych zmian w pojeździe 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

## § 33

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

- 1) poddać się leczeniu i stosować się do zaleceń mających na celu złagodzenie skutków nieszczęśliwego wypadku;

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

## IV. Zabezpieczenie mienia

---

### Dom i Mieszkanie oraz Dom i Mieszkanie Assistance

#### § 34

1. Ubezpieczony ma obowiązek:
  - 1) zapewnić należyte zabezpieczenie mienia, w tym przestrzegać przepisów dotyczących jego ochrony, przechowywania i eksploatacji oraz zapobiegających powstaniu szkody;
  - 2) przestrzegać przepisów o ochronie przeciwpożarowej i eksploatacji urządzeń technicznych i instalacji, w szczególności wykonywać terminowo wymagane przepisami prawa przeglądy tych urządzeń i instalacji oraz czyszczenie przewodów kominowych;
  - 3) stosować się do zaleceń i wymagań producentów lub dostawców tych urządzeń;
  - 4) dbać o konserwację przewodów i urządzeń doprowadzających i odprowadzających wodę, parę wodną lub ciecze oraz odpowiednio stosować środki ochronne, aby zabezpieczyć te przewody i urządzenia przed mrozem.
2. Jeżeli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni obowiązków wymienionych w ust. 1, ERGO Hestia odmówi wypłaty odszkodowania w całości lub części za szkodę powstałą z tego powodu – o ile niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, ustalenie przyczyny zdarzenia lub jego okoliczności oraz wysokości odszkodowania i pozostaje w jakimkolwiek związku przyczynowym z powstałą szkodą.

## V. Zgłoszenie szkody oraz ustalanie rozmiaru i wysokości szkody

---

#### § 35

1. Ubezpieczony ma obowiązek powiadomić ERGO Hestię o zdarzeniu lub wypadku niezwłocznie po jego zajściu lub uzyskaniu o nim wiadomości.
2. Powiadomienie może być dokonane:
  - 1) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem [polisaonline.ergohestia.pl](https://polisaonline.ergohestia.pl) lub
  - 2) poprzez formularz na stronie: [www.ergohestia.pl](https://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 powiadomienia, ERGO Hestia może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie lub świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ERGO Hestii ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

## § 36

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

## Dom i Mieszkanie

## § 37

1. Rozmiar szkody i wysokość odszkodowania określa się, w granicach sumy ubezpieczenia – 30 000 zł oraz limitów odpowiedzialności, określonych w § 6 dla poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia, według wartości odtworzeniowej z dnia powstania szkody dla poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia, w oparciu o:
  - 1) rachunki lub faktury wykonawcy wraz z kosztorysem lub
  - 2) kalkulację sporządzoną przez ERGO Hestię na podstawie ogólnodostępnych katalogów nakładów rzeczowych stosowanych do wycen remontów i napraw.
2. ERGO Hestia analizuje przedłożone przez Ubezpieczonego rachunki, faktury, kalkulacje lub dokumenty dotyczące kosztów naprawy, co do zakresu robót i wysokości kosztów, na podstawie ogólnodostępnych katalogów nakładów rzeczowych, stosowanych do wycen remontów i napraw, z uwzględnieniem średnich arytmetycznych cen usług naprawczych stosowanych na terenie województwa właściwego dla miejsca powstania szkody.
3. Rozmiar szkody zmniejsza się o wartość pozostałości uszkodzonego lub zniszczonego mienia, które mogą być przeznaczone do dalszego użytku, przeróbki lub sprzedaży.
4. Odszkodowanie ustala się w kwocie odpowiadającej rozmiarowi szkody w granicach sumy ubezpieczenia, przy czym w przypadku zniszczenia lub uszkodzenia ubezpieczonego mienia, rozmiar szkody i wysokość odszkodowania nie może przekroczyć wartości odtworzeniowej dla poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia.

## § 38

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

## § 39

Przy ustalaniu rozmiaru szkody nie uwzględnia się:

- 1) wartości naukowej, kolekcjonerskiej, zabytkowej lub pamiątkowej;
- 2) kosztów wynikających z niedostępności części zamiennych lub materiałów potrzebnych do przywrócenia stanu istniejącego przed szkodą, jeżeli naprawy można dokonać przy użyciu innych części lub materiałów zastępczych, dostępnych na rynku;

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

## Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym

### § 40

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

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

## Minicasco

### § 41

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.

### § 42

1. W przypadku szkody całkowitej w pojeździe ERGO Hestia ustala wysokość odszkodowania jako kwotę równą wartości rynkowej pojazdu z dnia powstania szkody, nie wyższą niż ustalona w umowie ubezpieczenia suma ubezpieczenia.
2. Wartość rynkowa pojazdu na dzień powstania szkody ustalana jest na podstawie źródła wyceny, które zastosowano przy określeniu wysokości sumy ubezpieczenia w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
3. Wysokość odszkodowania w przypadku szkody całkowitej zmniejsza się o wartość pozostałości, to jest przedstawiających wartość użytkową lub majątkową części pojazdu, które mogą być przeznaczone do dalszego użytku lub sprzedaży.
4. Wartość pozostałości pojazdu ustala się indywidualnie z uwzględnieniem sytuacji rynkowej w zakresie obrotu pojazdami (w tym również pojazdami uszkodzonymi – za pośrednictwem aukcji internetowych podmiotów specjalizujących się w sprzedaży pojazdów uszkodzonych), stopnia zużycia pojazdu oraz zakresu jego uszkodzeń, w oparciu o to samo źródło wyceny, jakie zastosowano przy określeniu wartości rynkowej pojazdu na dzień powstania szkody, tj. według tych samych zasad, według których została ustalona wysokość sumy ubezpieczenia w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, zgodnie z § 28.
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.
7. Jeżeli części alternatywne nie występują na rynku polskim, do rozliczenia przyjmuje się ceny brutto części oryginalnych pomniejszone o poniższe zużycie eksploatacyjne, z zastrzeżeniem ust. 8:

| OKRES EKSPLOATACJI POJAZDU | ZUŻYCIE EKSPLOATACYJNE WYRAŻONE W PROCENTACH<br>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%                                                                                          |

8. Jeżeli w okresie eksploatacji pojazdu dokonano wymiany części, udokumentowanej rachunkami, wysokość zużycia eksploatacyjnego ustalana jest indywidualnie przy uwzględnieniu okresu ich użytkowania.
9. Jeżeli ceny części alternatywnych są wyższe od cen ustalonych zgodnie z tabelą zamieszczoną w ust. 7 (części oryginalne z uwzględnieniem zużycia eksploatacyjnego), w ustalaniu wysokości szkody uwzględnia się niższą z tych cen.

## Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów

### § 43

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

### § 44

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.

## § 45

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

## VI. Składka ubezpieczeniowa

---

## § 46

1. Wysokość składki ustala ERGO Hestia na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość składki zależy od:
  - 1) oceny poziomu ryzyka przy wnioskowanym zakresie ubezpieczenia;
  - 2) sposobu płatności składki (to jest czy składka płatna jest jednorazowo, czy w ratach);
  - 3) okresu ubezpieczenia;
  - 4) wysokości sumy ubezpieczenia;
  - 5) historii umów ubezpieczenia, w zakresie ubezpieczanych ryzyk, zawieranych przez Klienta w ERGO Hestii.
3. Jeżeli Klient uzyskał zniżkę w składce na podstawie nieprawdziwych danych, ERGO Hestia ma prawo żądania dopłaty kwoty uzyskanej zniżki wraz z odsetkami.
4. Wysokość składki w Ubezpieczeniu Minicasco zależy także od:
  - 1) marki, modelu, roku produkcji pojazdu;
  - 2) strefy regionalnej właściwej dla miejsca zameldowania Ubezpiezonego;
  - 3) wieku Ubezpiezonego;
  - 4) przebiegu ubezpieczenia;
  - 5) wysokości składki minimalnej.
5. Składka ubezpieczeniowa w Ubezpieczeniu Minicasco uwzględnia spadek wartości rynkowej pojazdu w czasie trwania umowy ubezpieczenia.
6. Terminy płatności kolejnych rat składki i ich wysokość określa się w umowie ubezpieczenia.

## § 47

1. W razie opłacania składki w ratach niezapłacenie w terminie kolejnej raty składki może powodować ustanie odpowiedzialności ERGO Hestii tylko wtedy, gdy po tym terminie ERGO Hestia wezwie Klienta

do zapłaty składki w podanej wysokości, z zagrożeniem że jej brak w ciągu 7 dni od doręczenia wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.

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

## VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia

---

### § 48

1. Jeżeli umowę ubezpieczenia zawarto na dłużej niż 6 miesięcy, Klient może od niej odstąpić w ciągu 30 dni od dnia jej zawarcia. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia ERGO Hestia nie poinformowała Klienta będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Klient będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.
2. Klient, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może odstąpić od niej w ciągu 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, o ile jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem wysłano oświadczenie.
3. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym ERGO Hestia udzielała ochrony ubezpieczeniowej. Składka do zapłaty zostanie obliczona jako iloczyn dni, w których ERGO Hestia udzielała ochrony i kwoty wynikającej z podziału składki na dni okresu ochrony zawarte w umowie ubezpieczenia.
4. Klient może złożyć odstąpienie:
  - 1) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem [polisaonline.ergohestia.pl](http://polisaonline.ergohestia.pl) lub
  - 2) poprzez formularz na stronie: [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl), lub
  - 3) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
  - 4) pod numerem telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55,
  - 5) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot.
5. Stosunek ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z chwilą wyrejestrowania pojazdu.

## VIII. Postanowienia końcowe

---

### § 49

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](http://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](http://www.ergohestia.pl).
  - 6) Osoba fizyczna składająca reklamację może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego [www.rf.gov.pl](http://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.

## § 50

1. Zawiadomienia i oświadczenia Klienta i ERGO Hestii powinny być składane na piśmie, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Klient i ERGO Hestia mają obowiązek wzajemnego informowania się o zmianie adresu zamieszkania bądź siedziby.
3. W umowie ubezpieczenia Klient i ERGO Hestia mogą postanowić, że ich zawiadomienia i oświadczenia mogą być dostarczane także:
  - 1) przez Klienta:
    - a) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem [polisaonline.ergohestia.pl](http://polisaonline.ergohestia.pl) lub
    - b) poprzez formularz na stronie: [www.ergohestia.pl](http://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) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem [polisaonline.ergohestia.pl](http://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.

## § 51

1. Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie prawa polskiego.
2. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia rozpatrywane są według prawa polskiego.
3. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Powództwo można wytoczyć również według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
5. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia pomiędzy Klientem, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a zakładem ubezpieczeń mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, [www.rf.gov.pl](http://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.

## § 52

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 Mój Dom i Samochód

Tabela oceny uszczerbku na zdrowiu wskutek nieszczęśliwego wypadku

| Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia                                                                          | WYPŁACANY PROCENT SUMY UBEZPIECZENIA |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Pourazowe uszkodzenia całkowite</b>                                                                                                                                                  |                                      |
| 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 jakąkolwiek 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, obustronna utrata słuchu                                                                                                                                                     | 100%                                 |
| Całkowita utrata mowy. Afazja całkowita z agrafią i aleksją pomimo 12-miesięcznego leczenia logopedycznego                                                                              | 100%                                 |
| Amputacja obu kończyn górnych/dolnych                                                                                                                                                   | 100%                                 |
| <b>Pourazowe uszkodzenia częściowe</b>                                                                                                                                                  |                                      |
| <b>Pourazowe uszkodzenia narządów wewnętrznych</b>                                                                                                                                      |                                      |
| 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%                                  |
| <b>Pourazowa utrata/uszkodzenie narządu lub części ciała</b>                                                                                                                            |                                      |
| Płuc (częściowa)                                                                                                                                                                        | 10%                                  |
| Śledziony                                                                                                                                                                               | 10%                                  |
| Jednej nerki                                                                                                                                                                            | 10%                                  |
| Dwóch nerek                                                                                                                                                                             | 50%                                  |
| Trzustki (częściowa)                                                                                                                                                                    | 15%                                  |

| Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia | WYPŁACANY PROCENT SUMY UBEZPIECZENIA |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Wątroby (częściowa)                                                                                            | 15%                                  |
| Macicy/prącia                                                                                                  | 30%                                  |
| 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%                                  |
| <b>Pourazowa utrata/uszkodzenie części ciała lub całkowite zerwanie mięśni</b>                                 |                                      |
| 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%                                   |

| <b>Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia</b> | <b>WYPŁACANY PROCENT SUMY UBEZPIECZENIA</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Całkowite zerwanie mięśnia dwugłowego i trójgłowego (kończyna górna)                                                  | 3%                                          |
| Całkowite zerwanie ścięgna Achillesa                                                                                  | 6%                                          |
| <b>Rany szyte, odmrożenia lub oparzenia</b>                                                                           |                                             |
| Rana cięta lub odmrożenia III stopnia twarzy, szyi, przedramion i dłoni                                               | 2%                                          |
| Rana szarpana (np. w wyniku pogryzienia przez psa) twarzy, szyi, przedramion i dłoni                                  | 3%                                          |
| Rana cięta pozostałych części ciała, w tym skóry owłosionej głowy                                                     | 1%                                          |
| Rana szarpana pozostałych części ciała, w tym skóry owłosionej głowy                                                  | 2%                                          |
| Odmrożenia III stopnia                                                                                                | 3%                                          |
| Oparzenia III stopnia (liczone za każdy procent powierzchni ciała)                                                    | 2%                                          |
| <b>Złamania</b>                                                                                                       |                                             |
| 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%                                          |
| <b>Zwichnięcia</b>                                                                                                    |                                             |
| 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%                                          |

| Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia | WYPŁACANY PROCENT SUMY UBEZPIECZENIA |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Stawu ramiennie-łopatkowego                                                                                    | 4%                                   |
| W obrębie stawu łokciowego                                                                                     | 5%                                   |
| Nadgarstka                                                                                                     | 3%                                   |
| Stawów kciuka                                                                                                  | 3%                                   |
| Stawów wskaziciela                                                                                             | 2%                                   |
| Stawów palców od III do V (za każdy palec)                                                                     | 1%                                   |
| <b>Skręcenia</b>                                                                                               |                                      |
| 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%                                   |
| <b>Pourazowa całkowita utrata zębów stałych (za każdy ząb)</b>                                                 |                                      |
| Siekacza lub kła                                                                                               | 1%                                   |
| Pozostałych zębów począwszy od dwóch                                                                           | 0,5%                                 |
| Częściowa utrata siekacza lub kła                                                                              | 0,5%                                 |
| <b>Rozstrój zdrowia: powikłania, zachorowanie</b>                                                              |                                      |
| Całkowite zeszczywnienie stawu                                                                                 | 10%                                  |
| Staw rzekomy kości                                                                                             | 10%                                  |
| Tętniak pourazowy                                                                                              | 10%                                  |
| Zatrucie gazami lub substancjami wziewnymi                                                                     | 5%                                   |
| Przewlekłe zapalenie kości                                                                                     | 10%                                  |
| Wstrząśnienie mózgu                                                                                            | 1%                                   |

## Aneks do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń Mój Dom i Samochód kod: M-JMTUKM-01/23

### § 1

Aneksem wprowadza się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń Mój Dom i Samochód kod: M-JMTUKM-01/23 (dalej: „OWU”) zmiany wskazane poniżej:

1. § 49 ust. 2 pkt 3) otrzymuje brzmienie:
  - „2.  
(...) 3) Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub pocztą elektroniczną – na wniosek osoby, która zgłasza reklamację.”
2. W § 51 OWU dodaje się ust. 6 w brzmieniu:

„6. Obie strony umowy ubezpieczenia mogą poddać spory pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.”
3. W § 51 OWU dodaje się ust. 7 w brzmieniu:

„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 jakiejkolwiek 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.”

### § 2

1. Pozostałe postanowienia OWU nie ulegają zmianie.
2. Postanowienia Aneksu wchodzi w życie 28 czerwca 2024 r. i obowiązują dla umów ubezpieczenia zawieranych od tego dnia.

Prezes Zarządu



Artur Borowiński

Wiceprezes Zarządu  
ds. Ubezpieczeń Korporacyjnych



Adam Roman



