

WARUNKI UBEZPIECZENIA SPRZĘTU AGD, RTV i IT – TERG SA

RODZAJ INFORMACJI	NUMER JEDNOSTKI REDAKCYJNEJ
1) przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	– § 2 pkt 1), pkt 15); – § 4 ust. 4; – § 14 ust. 3;
2) ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	– § 6; – § 11 ust. 2; – § 13.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Na podstawie niniejszych Warunków Ubezpieczenia Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń Ergo Hestia SA, zwane dalej „Ubezpieczycielem”, w zakresie działania swego przedsiębiorstwa, zawiera z osobami fizycznymi, zwanymi dalej „Ubezpieczającymi”, umowy ubezpieczenia sprzętu AGD, RTV i IT zakupionego przez Ubezpieczających w TERG SA.

DEFINICJE

§ 2

Zwracamy uwagę, że definicje używanych pojęć mogą odbiegać od typowego, powszechnego ich znaczenia jak też od definicji zawartych w ogólnie obowiązujących przepisach prawa.

Pojęcia używane w dalszej części niniejszych Warunków Ubezpieczenia oznaczają:

- 1) **awaria** – uniemożliwienie używania wskazanego w dokumencie ubezpieczenia sprzętu wywołane nagłym i nieprzewidzianym zaprzestaniem prawidłowej pracy elementu lub zespołu sprzętu, powodujące przerwanie jego funkcji lub unieruchomienie sprzętu wynikiem z przyczyn wewnętrznych pochodzenia: elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
- 2) **Centrum Autoryzacji Szkód (CAS)** – osobę fizyczną lub prawną świadczącą w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela usługi związane z przyjmowaniem zgłoszeń roszczeń oraz spełnianiem świadczenia zgodnie z niniejszymi Warunkami Ubezpieczenia,
- 3) **gwarancję producenta** – gwarancję producenta udzieloną na okres do 60. miesięcy przez producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora sprzętu objętego ochroną ubezpieczeniową,
- 4) **osoby bliskie** – osoby zamieszkałe na stałe z Ubezpieczonym i prowadzące z nim wspólne gospodarstwo domowe, jego współmałżonka lub konkubenta, wstępnych, zstępnych, rodzeństwo, teściów, zięciów, synowe, przysposabiających i przysposobionych,
- 5) **osoby trzecie** – osoby inne niż: Ubezpieczający, Ubezpieczony lub osoby bliskie,
- 6) **specjalista** – osobę posiadającą wymagane uprawnienia zawodowe do usunięcia awarii,
- 7) **sprzęt** – sprzęt AGD, sprzęt RTV, sprzęt IT,
- 8) **sprzęt AGD** – urządzenia zakupione przez Ubezpieczonego w TERG SA, znajdujące się w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego: kuchnia gazowa, elektryczna, indukcyjna, mikrofalowa, piekarnik, płyta elektryczna, indukcyjna lub ceramiczna stanowiąca element stałego wyposażenia domu/mieszkania, lodówka, zamrażarka, lodówka-zamrażarka, chłodziarka, pralka, pralko-suszarka, suszarka, zmywarka, okap, robot kuchenny, ekspres do kawy, wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy nie wcześniej niż 6 lat przed datą przystąpienia do Umowy licząc od dnia wystawienia dokumentu gwarancyjnego albo od dnia zakupu sprzętu wskazanego w dowodzie jego zakupu (jeżeli daty na obu dokumentach różnią się przyjmuje się datę późniejszą) z wyłączeniem urządzeń wymienionych powyżej objętych gwarancją producenta lub sprzedawcy,
- 9) **sprzęt RTV** – domowe urządzenia audio-video zakupione przez Ubezpieczonego w TERG SA, znajdujące się w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego zasilane

wyłącznie z sieci elektrycznej: odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze i nagrywarki tj. VIDEO, DVD, blue-ray, zestawy Hi-Fi, kina domowe, anteny satelitarne, wykorzystywane wyłącznie do użytku domowego, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy nie wcześniej niż 6 lat przed datą przystąpienia do Umowy, licząc od dnia wystawienia dokumentu gwarancyjnego albo od dnia zakupu sprzętu wskazanego w dowodzie jego zakupu (jeżeli daty na obu dokumentach różnią się przyjmuje się datę późniejszą) z wyłączeniem urządzeń wymienionych powyżej objętych gwarancją producenta lub sprzedawcy,

- 10) **sprzęt IT** – urządzenia zakupione przez Ubezpieczonego w TERG SA, znajdujące się w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego: komputer przenośny (laptopy, netbooki, komputer stacjonarny, sprzęt komputerowy wchodzący w skład lub współpracujący z komputerami przenośnymi lub stacjonarnymi, które zostały zakupione jako sprzęt fabrycznie nowy nie wcześniej niż 6 lat przed datą przystąpienia do Umowy, licząc od dnia wystawienia dokumentu gwarancyjnego albo od dnia zakupu sprzętu wskazanego w dowodzie jego zakupu (jeżeli daty na obu dokumentach różnią się przyjmuje się datę późniejszą) z wyłączeniem urządzeń wymienionych powyżej objętych gwarancją producenta lub sprzedawcy,
- 11) **strajk** – zbiorowe, dobrowolne wstrzymanie pracy przez pracowników na pewien czas w jednym lub kilku zakładach, instytucjach, będące wyrazem protestu np. politycznego, ekonomicznego oraz żądaniem zmian,
- 12) **terroryzm** – nielegalne akcje organizowane z pobudek ideologicznych lub politycznych, indywidualne lub grupowe, skierowane przeciwko osobom lub obiektom w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności i dezorganizacji życia publicznego przy użyciu przemocy oraz skierowane przeciw społeczeństwu z zamiarem jego zastraszenia dla osiągnięcia celów politycznych lub społecznych,
- 13) **Ubezpieczony** – Ubezpieczającego oraz osoby bliskie,
- 14) **Ubezpieczyciel** – Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń Ergo Hestia SA, siedziba: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000024812, wykonujące działalność ubezpieczeniową za zezwoleniem Komisji Nadzoru Finansowego w Warszawie, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa,
- 15) **usługi assistance** – usługi polegające na organizacji i pokryciu kosztów udzielenia pomocy, przez Ubezpieczyciela za pośrednictwem Centrum Autoryzacji Szkód, świadczone Ubezpieczonym w przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego polegającego na wystąpieniu awarii sprzętu AGD/RTV/IT, wykonywane na wniosek Ubezpieczonego, w zakresie i w granicach sum ubezpieczenia przewidzianych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia.

§ 3

1. Do realizacji postanowień niniejszych Warunków Ubezpieczenia w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela uprawnione jest CAS.

2. Do zakresu uprawnień CAS należy:

- 1) weryfikacja ważności uprawnień wynikających z wystawionych i wydanych Ubezpieczającym dokumentów ubezpieczenia,
- 2) przyjmowanie zgłoszenia szkody,
- 3) akceptowanie i rozliczanie napraw wykonywanych w ramach świadczeń wynikających z umowy ubezpieczenia,

4) wypłata świadczeń przysługujących Ubezpieczonemu określonych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia.

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 4

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest sprzęt AGD, RTV i IT. Obowiązki Ubezpieczyciela zostały określone w § 5 (z zastrzeżeniem postanowień § 6).
2. Świadczenia realizowane są na terenie RP.
3. Obowiązki Ubezpieczyciela za pośrednictwem Centrum Autoryzacji Szkód, wykonuje Logisfera 33 Sp. z o.o., której Ubezpieczony zobowiązany jest zgłosić zaistniałe zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową.
4. Obowiązek Ubezpieczyciela polega na zorganizowaniu i pokryciu (do wysokości określonej w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia) kosztów dojazdu (do sprzętu o wadze powyżej 10 kg) i kosztów robocizny specjalisty (z wyłączeniem kosztów części zamiennych i materiałów). Ubezpieczyciel pokrywa wyłącznie koszty tych usług, które zostały wymienione w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia.
5. W przypadku braku możliwości naprawy Ubezpieczyciel pokrywa jedynie koszt ekspertyzy i dojazdu (do sprzętu o wadze powyżej 10 kg).

§ 5

1. W przypadku wystąpienia awarii sprzętu AGD/RTV/IT w miejscu zamieszkania, na wniosek Ubezpieczonego, Centrum Autoryzacji Szkód zapewnia pomoc interwencyjną specjalisty polegającą na zorganizowaniu wizyty specjalisty w zakresie napraw sprzętu AGD/RTV/IT, to jest organizuje i pokrywa koszty dojazdu (do sprzętu o wadze powyżej 10 kg) i robocizny odpowiedniego specjalisty w celu naprawy sprzętu AGD/RTV/IT znajdującego się w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego oraz stanowiącego własność Ubezpieczonego pod warunkiem że sprzęt ten nie jest objęty gwarancją producenta lub sprzedawcy, i jego wiek w dacie przystąpienia do Umowy nie przekroczył 6 lat (licząc od dnia wystawienia dokumentu gwarancyjnego albo od dnia zakupu sprzętu wskazanego w dowodzie jego zakupu – jeżeli daty na obu dokumentach różnią się przyjmuje się datę późniejszą). Koszt części zamiennych pokrywa Ubezpieczony.
2. Z zachowaniem postanowień ust. 1 powyżej, w przypadku braku możliwości technicznych naprawienia uszkodzonego ubezpieczonego sprzętu o wadze powyżej 10 kg w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego i konieczności zabrania przez specjalistę sprzętu do naprawy w punkcie serwisowym, koszt dostarczenia tego sprzętu „do” i „z” punktu serwisowego ponosi Ubezpieczyciel.
3. W przypadku wystąpienia awarii ubezpieczonego sprzętu o wadze poniżej 10 kg koszt dostarczenia tego sprzętu „do” i „z” punktu serwisowego ponosi Ubezpieczony.
4. Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Autoryzacji Szkód zobowiązany jest do umówienia interwencji specjalisty oraz poinformowania o tym Ubezpieczonego w czasie nie przekraczającym 48 h liczonych w dni robocze od momentu powiadomienia o zdarzeniu.
5. Limit świadczenia (suma ubezpieczenia) określony jest w tabeli poniżej:

Sytuacja w jakiej przysługuje świadczenie	Świadczenie assistance	Limit na jedno i/lub wszystkie zdarzenia w 12. m-cznym okresie ubezpieczenia
awaria sprzętu AGD/RTV/IT w miejscu zamieszkania	Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu AGD/RTV/IT (limit na 1 i/lub wszystkie 4 dopuszczalne ochroną zdarzenia w okresie ubezpieczenia)	1 000,00 PLN

WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 6

1. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są szkody, które powstały w bezpośrednim związku z:
 - 1) aktami terroru, wojną domową lub międzynarodową, strajkami,
 - 2) szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego,
 - 3) szkodami powstałymi w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku,
 - 4) szkodami spowodowanymi działaniem ognia i następujących żywiołów: trzęsienie ziemi, nagła zmiana temperatury, powódź, huragan,
 - 5) skutkami działania materiałów rozzszczepialnych,
 - 6) użytkowaniem sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
 - 7) używaniem dodatkowego wyposażenia innego niż zalecanego przez producenta,
 - 8) samodzielnym zmodyfikowaniem ubezpieczonego sprzętu,
 - 9) naprawami dokonywanymi przez osoby do tego nieupoważnione,

- 10) działaniem insektów lub gryzoni,
- 11) uszkodzeniami kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych instalacji za naprawę lub konserwację których odpowiada administracja mieszkania lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego,
- 12) uszkodzeniami, o istnieniu których Ubezpieczony wiedział przed przystąpieniem do Umowy.
2. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów poniesionych samodzielnie przez Ubezpieczonego bez powiadomienia CAS, nawet jeśli są objęte ochroną ubezpieczeniową i mieszczą się w granicach i sumach ubezpieczenia określonych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia, z wyjątkiem określonym w § 14 ust 1 pkt 3.
3. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela są wyłączone zdarzenia, które zaszły w związku z umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem lub zaniechaniem Ubezpieczonego, lub umyślnym działaniem osoby wspólnie zamieszkałej i prowadzącej gospodarstwo domowe z Ubezpieczonym, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
4. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje również:
 - 1) następujących strat pośrednich: utraty zysku, kary umowne, straty spowodowane opóźnieniem, brakiem wydajności, utratą rynku,
 - 2) kosztów konserwacji ubezpieczonego sprzętu, chyba, że konieczność poniesienia tych kosztów jest bezpośrednim następstwem awarii, która nastąpiła w okresie ubezpieczenia,
 - 3) kosztów montażu ubezpieczonego sprzętu, chyba, że konieczność poniesienia tych kosztów jest bezpośrednim następstwem awarii, która nastąpiła w okresie ubezpieczenia,
 - 4) uszkodzeń estetycznych, pęknięć, wgnieceń, zadrapań, odbarwień, uszkodzeń złączy oraz innych uszkodzeń związanych z wyglądem, które nie mają wpływu na funkcjonowanie sprzętu, chyba że powyższe zmiany są skutkiem awarii sprzętu,
 - 5) kosztów naprawy plomb zabezpieczających, chyba, że konieczność poniesienia tych kosztów jest bezpośrednim następstwem awarii, która nastąpiła w okresie ubezpieczenia.

ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 7

Zawarcie umowy ubezpieczenia sprzętu potwierdza się dokumentem ubezpieczenia.

OKRES UBEZPIECZENIA I CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

§ 8

1. W stosunku do sprzętu AGD/RTV/IT należącego do Ubezpieczonego ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu wskazanym w dokumencie ubezpieczenia i trwa 12 m-cy.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się w odniesieniu do ubezpieczonych sprzętów:
 - 1) z dniem upływu okresu ubezpieczenia, chyba że ochrona ubezpieczeniowa wygasła przed tym terminem z innych przyczyn,
 - 2) z chwilą wyczerpania się sumy ubezpieczenia.

OBOWIĄZKI I UPRAWNIENIA UBEZPIECZONEGO

§ 9

W celu zachowania uprawnień wynikających z ubezpieczenia, Ubezpieczony jest zobowiązany do:

- 1) przechowywania i okazywania dowodu zakupu ubezpieczonego sprzętu lub innego dokumentu, np. karty gwarancyjnej ubezpieczonego sprzętu, na podstawie którego specjalista będzie mógł ocenić wiek uszkodzonego sprzętu – w przypadku awarii,
- 2) natychmiastowego zgłoszenia do CAS pod numerem telefonu wskazanym w dokumencie ubezpieczenia lub w sposób określony w § 18 poniżej istotnych objawów nieprawidłowego funkcjonowania sprzętu oraz postępowania zgodnie z zaleceniami CAS,
- 3) natychmiastowego zatrzymania pracy sprzętu oraz postępowania zgodnie z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi lub karcie gwarancyjnej, w razie sygnalizowania przez którekolwiek urządzenie ostrzegawczo-sygnalizacyjne lub kontrolno-pomiarowe wystąpienia jakichkolwiek usterek lub nieprawidłowości.

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU SZKODY

§ 10

W razie powstania szkody lub powzięcia informacji o jej powstaniu, Ubezpieczony ma obowiązek niezwłocznie powiadomić o niej CAS pod numerem telefonu wskazanym w dokumencie ubezpieczenia lub w sposób określony w § 19 poniżej.

§ 11

1. W razie zajścia wypadku Ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania ubezpieczonych sprzętów oraz zapobieżenia szkodie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
2. Jeżeli Ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 1, Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody.
3. Ubezpieczyciel, w granicach sumy ubezpieczenia, zwraca koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 1, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne.

§ 12

1. W razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony obowiązany jest, przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, skontaktować się telefonicznie z CAS lub w sposób określony w § 19 poniżej i podać:

- 1) imię i nazwisko,
- 2) dokładny adres miejsca, w którym wystąpiła szkoda,
- 3) numer i datę wystawienia dokumentu ubezpieczenia,
- 4) numer i datę dowodu zakupu sprzętu który uległ awarii,
- 5) dane dot. uszkodzonego sprzętu:
 - a) asortyment (np. pralka, lodówka,...),
 - b) model,
 - c) numer seryjny,
 - 6) datę zdarzenia,
 - 7) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczającym lub wskazaną przez niego osobą,
 - 8) opis zdarzenia oraz okoliczności jego powstania.
2. Ponadto do obowiązków Ubezpieczonego należy:
 - 1) niedokonywanie w ubezpieczonych sprzętach żadnych zmian,
 - 2) udostępnienie ubezpieczonego sprzętu, który doznał szkody, w uzgodnionym z CAS terminie, celem naprawy przez wskazanego przez CAS specjalistę,
 - 3) udzielenie specjalście wysłanemu przez CAS wszelkich niezbędnych pełnomocnictw,
 - 4) okazanie specjalście wysłanemu przez CAS:
 - a) dokumentu ubezpieczenia sprzętu,
 - b) dowodu zakupu uszkodzonego sprzętu (w przypadku braku dowodu zakupu ww. specjalista może ustalić wiek sprzętu na podstawie przekazanych przez Ubezpieczonego dokumentów np. karty gwarancyjnej),
 - c) książki gwarancyjnej uszkodzonego sprzętu, o ile taka została wydana przez sprzedającego,
 - 5) dodatkowe udokumentowanie zasadności zgłoszenia szkody poprzez dostarczenie, na wniosek CAS, zdjęć uszkodzonego ubezpieczonego sprzętu,
 - 6) przedstawienie posiadanych dowodów dotyczących zaistnienia szkody,
 - 7) przekazanie Ubezpieczycielowi danych adresowych do korespondencji, celem likwidacji zgłoszonej szkody,
 - 8) ułatwienie CAS ustalenia okoliczności i rozmiaru szkody.
3. Ubezpieczony jest ponadto zobowiązany nie powierzać wykonania świadczeń usług assistance innym specjalistom niż tym wysłanym przez CAS, chyba że CAS:
 - 1) nie dopełni obowiązku określonego w § 5 ust. 4 powyżej,
 - 2) wyrazi zgodę na wykonanie świadczenia usługi assistance przez innego specjalistę.
4. Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, CAS informuje Ubezpieczonego czy na podstawie przekazanych przez Niego informacji zachodzi odpowiedzialność Ubezpieczyciela, a w razie pozytywnych ustaleń – zleca specjalście wykonanie usługi.

§ 13

W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków wymienionych w § 12 ust. 1-2 powyżej, Ubezpieczyciel odpowiednio zmniejszy odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku.

USTALENIE ROZMIARU SZKODY

§ 14

1. Rozmiar szkody ustalany jest na podstawie kosztów:
- 1) robocizny,

2) dojazdu specjalisty wysłanego przez CAS do miejsca naprawy uszkodzonego sprzętu Ubezpieczonego (dotyczy sprzętu o wadze powyżej 10 kg); w przypadku braku możliwości technicznych naprawienia uszkodzonego ubezpieczonego sprzętu o wadze powyżej 10 kg w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego i konieczności zabrania przez specjalistę sprzętu do naprawy w punkcie serwisowym, koszt dostarczenia tego sprzętu „do” i „z” punktu serwisowego ponosi Ubezpieczyciel,

lub

- 3) wykonania świadczeń usług assistance (koszt robocizny i dojazdu) przez specjalistów nie wysłanych przez CAS, jeżeli Ubezpieczyciel nie dopełnił obowiązku określonego w § 5 ust. 4 powyżej.
2. Wysokość kosztów, o których mowa w ust. 1 powyżej, nie może być wyższa niż suma ubezpieczenia, która stanowi maksymalny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
3. Z uwzględnieniem ust 2 powyżej, w sytuacji opisanej w ust 1 pkt. 3) niniejszego paragrafu Ubezpieczyciel dokonuje zwrotu poniesionych kosztów na podstawie oryginałów rachunków lub oryginałów faktur dokumentujących poniesione przez Ubezpieczonego koszty tj. koszty robocizny i dojazdu związane z awarią do wysokości 120,00 zł (netto) za roboczogodzinę oraz 0,83 zł za 1km.

ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA ODWOŁAŃ

§ 15

1. Jeżeli osoba występująca z roszczeniem nie zgadza się z ustaleniami Ubezpieczyciela, co do odmowy zaspokojenia roszczenia, albo co do wysokości odszkodowania (świadczenia), może zgłosić na piśmie (lub w inny uzgodniony sposób) wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy przez Centrum Autoryzacji Szkód na adres: Sopot, 81-855, ul. Rzemieślnicza 17/19.
2. Po rozpatrzeniu wniosku, o którym mowa w ust. 1 przez Centrum Autoryzacji Szkód, stanowisko Ubezpieczyciela przesyłane jest zgłaszającemu wniosek w terminie 30 dni pisemnie na adres wskazany w treści wniosku.

REGRES UBEZPIECZENIOWY

§ 16

1. Z dniem wypłaty odszkodowania przechodzi na Ubezpieczyciela przysługujące Ubezpieczonemu roszczenie do osoby trzeciej, w rozumieniu § 2 pkt. 5), odpowiedzialnej za szkodę, do wysokości wypłaconego odszkodowania.
2. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. Ubezpieczony obowiązany jest zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
4. W razie zrzeczenia się przez Ubezpieczonego, bez zgody Ubezpieczyciela, z praw przysługujących mu w stosunku do osób trzecich, w rozumieniu § 2 pkt. 5), z tytułu szkód, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub w części, a w przypadku gdy odszkodowanie zostało już wypłacone podlega ono zwrotowi w całości lub części.

ROZWIĄZANIE UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 17

Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy; odstąpienie od umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 18

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, będący osobą fizyczną, może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię (reklamacja), wykorzystując jeden z poniższych kanałów kontaktu:
 - a) poprzez formularz na stronie internetowej: www.ergohestia.pl/kontakt, lub
 - b) telefonicznie – pod numerem: 58 785 87 10, lub
 - c) pisemnie – na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, 81-731 Sopot, ul. Hestii 1, lub
 - 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 ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona:

- a) na piśmie, lub
 - b) za pomocą innego trwałego nośnika informacji, lub
 - c) pocztą elektroniczną – na wniosek osoby zgłaszającej.
5. Osoby wymienione w ust. 1 mogą wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 19

1. Z zachowaniem postanowień ust. 2 poniżej, wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do Ubezpieczyciela powinny być składane na piśmie za pokwitowaniem lub przesłane listem poleconym.
2. Z zachowaniem postanowień § 17 powyżej, w umowie ubezpieczenia strony mogą postanowić, że zawiadomienia i oświadczenia składane przez strony umowy będą dostarczane drugiej stronie za pomocą listu elektronicznego (e-mail) na adres poczty elektronicznej wskazany przez daną stronę.
3. Strony umowy ubezpieczenia zobowiązane są do wzajemnego powiadamiania się o zmianach adresu / siedziby stron, numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej.

§ 20

1. Podatki i opłaty związane z otrzymaniem świadczenia ubezpieczeniowego nie obciążają Ubezpieczyciela.
2. Opłaty związane z płatnością składek ubezpieczeniowych obciążają Ubezpieczającego.

§ 21

1. Ubezpieczony lub inny uprawniony z umowy ubezpieczenia może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz do Rzecznika Finansowego.
2. Strony dopuszczają możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia w sądzie polubownym, utworzonym przy Rzeczniku Finansowym – Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, działającym zgodnie z jego regulaminem.
3. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
4. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia, można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub innego Uprawnionego z umowy ubezpieczenia ogólnej, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

§ 22

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi warunkami ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
2. Umowa ubezpieczenia jest zawarta w języku polskim. Językiem stosowanym w relacjach Ubezpieczyciela, Ubezpieczającego i Ubezpieczonych jest język polski. Prawem właściwym dla umowy ubezpieczenia jest prawo polskie.

§ 23

Niniejsze Warunki Ubezpieczenia wchodzą w życie 1 stycznia 2016 r. i obowiązują do umów zawartych od tej daty.

Prezes Zarządu



Piotr Maria Śliwicki

Członek Zarządu



Adam Roman