

## WARUNKI UBEZPIECZENIA SPRZĘTU AGD, RTV I IT – ASTRAL

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 Astral Sp. z o.o.

### 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** – niemożliwie używania wskazanego w dokumencie

ubezpieczenia sprzętu wywołane nagłym i nieprzewidzianym zaprzestaniem prawidłowej pracy elementu lub zespołu sprzętu, powodujące przerwanie jego funkcji lub unieruchomienie sprzętu wynikłe 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 spełnieniem 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 Astral Sp. z o.o., 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 Astral Sp. z o.o., 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 Astral Sp. z o.o., 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) **terrorizm** – 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 Ubezpiezonego, 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 Ubezpiezonego oraz stanowiącego własność Ubezpiezonego 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 przyjmując 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 Ubezpiezonego 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 Ubezpiezonego 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 rozszczepialnych,
  - 6) użytkowaniem sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
  - 7) użytkowaniem 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 odpowiadają 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 Ubezpiezonego 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 Ubezpiezonego, 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 Ubezpiezonego 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 wygasa 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 zgodnego 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 szkodzie 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 specjalistcie wysłanemu przez CAS wszelkich niezbędnych pełnomocnictw,
- 4) okazanie specjalistcie 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.

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 specjalistcie 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

Jeżeli umowę ubezpieczenia zawarto na okres przekraczający 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy w okresie 30 dni od dnia zawarcia umowy. Odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki ubezpieczeniowej 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](http://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.

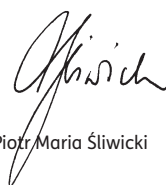
### § 22

1. W sprawach nieregulowanych 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 wchodzi w życie 1 stycznia 2016 r. i obowiązują do umów zawartych od tej daty.

Prezes Zarządu



Piotr Maria Śliwicki

Członek Zarządu



Adam Roman