

Tabela informacyjna regulująca zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej:

RODZAJ INFORMACJI	NUMER JEDNOSTKI REDAKCYJNEJ
1) przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 3;
2) ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 4; § 9;

KOD: G-UPG-US-01/22. Warunki weszły w życie 25 kwietnia 2022 roku. Obowiązują dla umów ubezpieczenia zawartych od tego dnia.

Postanowienia ogólne

§ 1

- Na podstawie niniejszych Warunków Ubezpieczenia Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. z siedzibą przy ul. Hestii 1, 81-731 Sopot, KRS 0000024812, VIII Wydział Gospodarczy KRS Sądu Rejonowego Gdańsk-Północ w Gdańsku, NIP 585-000-16-90, o kapitale zakładowym 196.580.900 zł, który został opłacony w całości, zwane dalej „ERGO Hestia”, w zakresie działania swego przedsiębiorstwa, zawiera z osobami fizycznymi, osobami prawnymi oraz jednostkami organizacyjnymi nie będącymi osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, zwanymi dalej „ubezpieczającymi”, umowy ubezpieczenia sprzętu, potwierdzone polisą, zakupionego przez ubezpieczających w sklepie.
- Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
- W związku z zawarciem i wykonywaniem umowy ubezpieczenia ERGO Hestia jest administratorem danych osobowych, które przekaze nam ubezpieczający. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Oświadczeniu Administratora Danych Osobowych, którego treść znajduje się w § 11.
- Przed zawarciem umowy ubezpieczenia ubezpieczający powinien zapoznać się z treścią tych Warunków Ubezpieczenia oraz Oświadczenia Administratora Danych Osobowych.

Definicje

§ 2

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

Pojęcie	Co oznacza?
akcesoria	przedmioty, które nie są: a) oryginalnym wyposażeniem dołączanym przez producenta do ubezpieczonego sprzętu, b) integralną częścią ubezpieczonego sprzętu w zestawie producenta;
awaria	uniemożliwienie używania wskazanego w polisie sprzętu wywołane nagłym i nieprzewidzianym zaprzestaniem prawidłowej pracy elementu lub zespołu elementów sprzętu, powodujące jego niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie, które powstało z przyczyn wewnętrznych lub wad materiałowych ubezpieczonego sprzętu i które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania sprzętu w sposób niezgodny z jego instrukcją obsługi;
cena detaliczna/ suma ubezpieczenia	wartość ubezpieczonego sprzętu brutto (wraz z podatkiem VAT) wpisana do polisy;
Centrum Autoryzacji Szkód (CAS)	podmiot, który w imieniu ERGO Hestii prowadzi proces likwidacji szkód zgłaszanych zgodnie z umową ubezpieczenia. Adres: Sopot 81-855, ulica Rzemieślnicza 17/19; Numer telefonu do CAS znajduje się na polisie; powiadomienia skierowane przez ubezpieczającego bezpośrednio do CAS wywierają skutek powiadomienia ERGO Hestii;

Pojęcie	Co oznacza?
kradzież z włamaniem	zabór ubezpieczonego sprzętu z zamkniętego pomieszczenia (znajdującego się w domu, mieszkaniu lub siedzibie ubezpieczającego), po uprzednim usunięciu sił zabezpieczenia lub otwarciu wejścia przy użyciu narzędzi albo podrobionego lub dopasowanego klucza, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku rozboju;
nieszczęśliwy wypadek	nagle, losowe zdarzenie, wywołane przyczyną zewnętrzną, wskutek którego uszkodzeniu uległ ubezpieczony sprzęt, który w chwili tegoż zdarzenia był użytkowany w sposób zgodny z instrukcją obsługi;
nowy sprzęt	taki sam jak ubezpieczony sprzęt lub podobny o porównywalnych parametrach technicznych, z zastrzeżeniem że parametrów technicznych nowego sprzętu nie stanowią: marka, kolor, ciężar, wykończenie, kształt czy wygląd zewnętrzny;
polisą	dokument wystawiony przez ERGO Hestię potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia;
przebiecie prądu	nagły wzrost napięcia prądu w sieci energetycznej, do której podłączony jest sprzęt;
przypadkowe uszkodzenie	uszkodzenie ubezpieczonego sprzętu w wyniku przebiecia prądu, zalania lub nieszczęśliwego wypadku, powodujące zaprzestanie prawidłowej pracy lub przerwanie funkcji sprzętu wskazanego na polisie;
punkt naprawczy	współpracujący z CAS, mający swoją siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej nieautoryzowany lub autoryzowany przez producenta lub importera serwis, właściwy dla marki sprzętu objętego ochroną ubezpieczeniową;
rabunek	zabór ubezpieczonego sprzętu przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy fizycznej na osobie użytkującej ubezpieczony sprzęt albo po doprowadzeniu jej do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
sklep	stacjonarny punkt sprzedaży lub sklep internetowy oferujący klientom zawarcie umowy ubezpieczenia sprzętu na podstawie niniejszych Warunków Ubezpieczenia;
sprzęt	przedmiot kupiony w sklepie, który w dniu objęcia ochroną ubezpieczeniową ma ważną gwarancję producenta lub chroniony jest z tytułu rękojmi za wady w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa;
sprzęt mobilny	sprzęt, który z natury swojej funkcji może być użytkowany poza miejscem zamieszkania/siedziby ubezpieczonego: aparaty i kamery, karty pamięci, ramki cyfrowe, odtwarzacze MP3 i MP4, słuchawki, głośniki mobilne, laptopy/notebooki/ultrabooki, tablety, telewizory mobilne, dyski przenośne, nawigacje GPS, palmtopy, dyktafony, odtwarzacze osobiste, konsole do gry, telefony GSM, smartfony, smartwatche, smartbandy, czytniki e-booków, okulary wirtualne;
szkoda	bezpośredni skutek awarii, przypadkowego uszkodzenia, utrata wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku (w zależności od wybranego wariantu ubezpieczenia), a także rozmrożenie żywności w ubezpieczonym sprzęcie chłodniczym, powstałe w wyniku awarii lub przypadkowego uszkodzenia sprzętu;
szkoda całkowita	a) w Wariantcie Zakres Pełny, Przypadkowe Uszkodzenie i Zakres Podstawowy szkoda: 1/ w wyniku której naprawa ubezpieczonego sprzętu jest technicznie niemożliwa lub koszty naprawy przekraczają wartość sumy ubezpieczenia; 2/ której uległ ubezpieczony sprzęt o cenie detalicznej nie wyższej niż 300 zł; b) w Wariantcie Zakres Pełny i Przypadkowe Uszkodzenie szkoda polegająca na utracie ubezpieczonego sprzętu wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku;
ubezpieczający	osoba fizyczna lub inny podmiot, który zawiera umowę ubezpieczenia i jest zobowiązany do opłacenia składki i jest właścicielem ubezpieczonego sprzętu;
zalanie	oddziaływanie płynów w wyniku nieszczęśliwego wypadku na ubezpieczony sprzęt, powodujące zaprzestanie prawidłowej pracy lub przerwanie funkcji sprzętu;
zdarzenie	wystąpienie awarii, przypadkowego uszkodzenia lub kradzieży z włamaniem i rabunku;
żywność	artykuły żywnościowe, których data przydatności do spożycia nie upłynęła w dniu powstania szkody.

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest sprzęt wskazany w polisie.
2. Ubezpieczenie obejmuje, zgodnie z wyborem ubezpieczającego, organizację i pokrycie kosztów naprawy ubezpieczonego sprzętu, a w przypadku szkody całkowitej organizację i pokrycie przez ERGO Hestię kosztów wymiany na nowy sprzęt lub wypłatę odszkodowania w wysokości odpowiadającej kosztom naprawy lub wymiany sprzętu na nowy.
3. Zakres ubezpieczenia uzależniony jest od wybranego wariantu ochrony ubezpieczeniowej.
4. Warianty ubezpieczenia ze wskazaniem przyczyn zdarzeń ubezpieczeniowych objętych ochroną zostały opisane w poniższej tabeli:

Nazwa wariantów	Zakres Pełny	Przypadkowe Uszkodzenie	Podstawowy
Przyczyny zdarzeń:	<ul style="list-style-type: none"> • awaria • przypadkowe uszkodzenie • kradzież z włamaniem • rabunek 	<ul style="list-style-type: none"> X • przypadkowe uszkodzenie • kradzież z włamaniem • rabunek 	<ul style="list-style-type: none"> • awaria X X X
Dodatkowe świadczenia:			
rozmrożenie żywności	TAK	TAK	NIE
transport sprzętu o wadze powyżej 10 kg	TAK	TAK	TAK

5. Dodatkowe świadczenia wskazane w tabeli powyżej obejmują organizację na wniosek ubezpieczającego i pokrycie kosztów w następującym zakresie:

Rodzaj świadczenia:	Zakres świadczenia lub wysokość zwracanych kosztów:
rozmrózienie żywności	zwrot kosztów rozmrózzonej żywności do 300 zł na jedno i wszystkie zdarzenia w razie szkody w sprzęcie chłodniczym: lodówka, lodówka-zamrażarka, zamrażarka;
transport sprzętu o wadze powyżej 10 kg	organizacja i pokrycie kosztów transportu do i z punktu naprawczego sprzętu o wadze powyżej 10 kg oraz sprzętu w zabudowie.

Wyłączenia odpowiedzialności

§ 4

Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii nie obejmuje:

1. szkód polegających na:
 - 1) utracie wskutek kradzieży bez włamania lub zgubieniu,
 - 2) utracie danych lub oprogramowania sprzętu,
 - 3) utracie lub uszkodzeniu jedynie baterii sprzętu,
 - 4) utracie lub uszkodzeniu akcesoriów,
 - 5) deformacji lub odbarwieniach elementów z tworzyw sztucznych,
 - 6) uszkodzeniach estetycznych, wgnieceniach, zadrapaniach, odbarwieniach, odkształceniach, zabrudzeniach lub ułamaniach – nie mających wpływu na prawidłowe funkcjonowanie sprzętu,
 - 7) uszkodzeniach powstałych wskutek używania nieoryginalnych akcesoriów;
2. szkód powstałych wskutek:
 - 1) użytkowania ubezpieczonego sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
 - 2) nieprawidłowo wykonanych napraw,
 - 3) niezgodnych z zaleceniami producenta testów bądź konserwacji,
 - 4) używania dodatkowego wyposażenia innego niż zalecane przez producenta,
 - 5) samodzielnego zmodyfikowania ubezpieczonego sprzętu,
 - 6) niewłaściwego podłączenia sprzętu do sieci elektrycznej, gazowej lub wodno-kanalizacyjnej,
 - 7) oddziaływania: deszczu, śniegu, gradu lub wiatru w następstwie pozostawienia sprzętu poza zamkniętym pomieszczeniem,
 - 8) zalania spowodowanego użytkowaniem lub pozostawieniem sprzętu w miejscach/pomieszczeniach o dużej wilgotności takich jak: łazienki, sauny, baseny lub bezpośrednio sąsiadujących ze zbiornikami wodnymi, o ile szkoda powstała wskutek pozostawienia lub używania w ww. pomieszczeniach. Niniejsze wyłączenie nie dotyczy sprzętu, który został przystosowany przez producenta do pracy w miejscach /pomieszczeniach o dużej wilgotności,
 - 9) awarii lub przypadkowego uszkodzenia sprzętu, gdy ubezpieczający nie jest w stanie dostarczyć ubezpieczonego sprzętu lub jego pozostałości,
 - 10) działania wirusów, oprogramowania lub wadliwym funkcjonowaniem na skutek powyższych czynników;
3. szkód będących następstwem:
 - 1) jakichkolwiek zakłóceń w funkcjonowaniu sieci elektrycznej (nie dotyczy przepięć prądu), gazowej lub wodno-kanalizacyjnej, klimatyzacyjnej,
 - 2) zwykłego zużycia ubezpieczonego sprzętu, rdzy, korozji, oksydacji,
 - 3) działania ognia i następujących żywiołów: trzęsienie ziemi, nagła zmiana temperatury, powódź, huragan,
 - 4) wilgoci, pleśni, obecności grzyba, utleniania, obecności kurzu, działania promieni słonecznych bądź skrajnych temperatur, a także będących następstwem nieprawidłowej wentylacji,
 - 5) uszkodzeń wynikających z użycia sprzętu z innym urządzeniem, w sposób niezgodny z instrukcją obsługi sprzętu;
4. szkód:
 - 1) spowodowanych przez insekty lub gryzonie,
 - 2) powstałych w trakcie instalacji sprzętu, chyba że szkoda jest bezpośrednim następstwem zdarzenia objętego umową ubezpieczenia,
 - 3) powstałych w sprzęcie wykorzystywanym w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, w którego gwarancji producenta jest zapis, że sprzęt ten wykorzystywany w ramach prowadzonej działalności gospodarczej nie podlega warunkom tej gwarancji, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody,
 - 4) za które, na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy (np. gwarancja, rękojmia) jest odpowiedzialny producent, sprzedawca lub punkt naprawczy,
 - 5) których okoliczności powstania ubezpieczający nie jest w stanie podać (nie dotyczy szkody powstałej w związku z wystąpieniem awarii),
 - 6) objętych szczegółowymi wyłączeniami producenta, określonymi w instrukcji obsługi sprzętu lub w warunkach gwarancji,
 - 7) w sprzęcie, którego numer identyfikacyjny bądź seryjny został usunięty lub zmieniony, bądź jest nieczytelny,
 - 8) w ramach likwidacji których ubezpieczający złożył fałszywe oświadczenie woli w celu wyłudzenia odszkodowania,
 - 9) wynikających ze stwierdzonej wady produktu (w szczególności serii, modelu) stwierdzonej przez producenta, importera lub dystrybutora sprzętu,
 - 10) szkód wyrządzonych umyślnie przez ubezpieczającego lub osobę, z którą ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, a także za szkody powstałe w wyniku rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
5. kosztów:
 - 1) konserwacji ubezpieczonego sprzętu,
 - 2) montażu ubezpieczonego sprzętu, przy czym wyłączenie to nie dotyczy sytuacji, gdy montaż jest wykonywany przez pracownika punktu naprawczego w przypadku sprzętu naprawionego w ramach szkody, która nie była szkodą całkowitą,
 - 3) wymiany następujących części podlegających normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją ubezpieczonego sprzętu: filtrów, tonerów, tuszy do drukarek, baterii, żarówek, akumulatorów, lamp do projektorów, chyba że konieczność ich wymiany jest bezpośrednim następstwem zdarzenia objętego umową ubezpieczenia,

- 4) naprawy plomb zabezpieczających, chyba że konieczność ich naprawy jest bezpośrednim następstwem zdarzenia objętego umową ubezpieczenia,
 - 5) naprawy uszkodzeń sprzętu powstałych podczas wszelkich transportów sprzętu, za wyjątkiem sprzętów mobilnych, w tym również transportu sprzętu ze sklepu do miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego oraz transportu do i z punktu naprawczego lub sklepu,
 - 6) dostarczenia uszkodzonego sprzętu do punktu naprawczego oraz kosztów odbioru naprawionego lub nienaprawionego sprzętu z punktu naprawczego realizującego naprawę w ramach umowy ubezpieczenia (za wyjątkiem sprzętu ważącego powyżej 10 kg i sprzętu w zabudowie),
 - 7) transportu nowego sprzętu w ramach świadczenia wymiany na nowy w związku ze szkodą całkowitą,
 - 8) utylizacji sprzętu, który uległ awarii lub przypadkowemu uszkodzeniu,
 - 9) poniesionych przez ubezpieczającego w sytuacji, gdy szkoda nie nastąpiła lub ERGO Hestia nie jest odpowiedzialna za szkodę na mocy niniejszych Warunków Ubezpieczenia;
6. wad ekranów, które polegają na tym, że jeden lub więcej pikseli przestaje świecić (zawsze widoczny czarny punkt na ekranie) lub jeden lub więcej pikseli nie przestaje świecić (zawsze widoczny kolorowy punkt na ekranie), chyba że liczba wadliwych w ten sposób pikseli przekracza lub jest równa liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-2 z roku 2001.

Suma ubezpieczenia

§ 5

1. Suma ubezpieczenia jest równa cenie detalicznej sprzętu i jest wskazana na polisie.
2. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności ERGO Hestii dla każdej szkody w okresie ubezpieczenia.

Składka ubezpieczeniowa

§ 6

1. Wysokość składki ustala ERGO Hestia na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia i zależy od okresu ochrony i wariantu ubezpieczenia, rodzaju sprzętu, jego ceny detalicznej.
2. Ubezpieczający opłaca składkę jednorazowo, z góry za cały okres ubezpieczenia, w sklepie równocześnie z zawarciem umowy ubezpieczenia.

Okres ubezpieczenia i czas trwania odpowiedzialności

§ 7

1. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu wskazanym na polisie, ale nie wcześniej niż po opłaceniu składki w sklepie.
2. Odpowiedzialność ERGO Hestii kończy się z dniem:
 - 1) upływu okresu ubezpieczenia,
 - 2) wystąpienia szkody całkowitej, lub utraty sprzętu z innej przyczyny,
 - 3) odstąpienia od umowy ubezpieczenia (art. 40 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U z 2014 r., poz. 827) oraz art. 812 § 4 Kodeksu cywilnego),
 - 4) zwrotu sprzętu w sklepie,
 - 5) wymiany sprzętu przez ubezpieczającego, dokonanej bez pośrednictwa sklepu, w ramach gwarancji producenta, bez powiadomienia ERGO Hestii o jej dokonaniu; w przypadku powiadomienia ERGO Hestii o wymianie odpowiedzialność ERGO Hestii obejmuje wymieniony sprzęt w sposób uzależniony od zdarzenia:
 - a) awarii, gdzie okres ochrony rozpoczyna się po upływie okresu gwarancji, z zastrzeżeniem, że suma ubezpieczenia pozostaje bez zmian,
 - b) przypadkowego uszkodzenia, kradzieży z włamaniem lub rabunku, gdzie okres ochrony pozostaje bez zmian i trwa do końca okresu ochrony wskazanego na polisie.
3. Ubezpieczający może złożyć odstąpienie od zawartej umowy ubezpieczenia w sposób określony na polisie.
4. Odstąpienie od umowy nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim ERGO Hestia udzielała ochrony ubezpieczeniowej.
5. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia, ubezpieczającemu przysługuje prawo do zwrotu składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

Sposób postępowania w przypadku szkody

§ 8

1. W razie powstania szkody lub powzięcia informacji o jej powstaniu ubezpieczający ma obowiązek niezwłocznie powiadomić o tym ERGO Hestię. Zgłoszenia należy dokonać pod numerem telefonu wskazanym w polisie lub poprzez formularz na stronie internetowej www.szkoody.org.
2. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczający obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania sprzętu oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
3. ERGO Hestia, w granicach sumy ubezpieczenia, zwraca koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 2, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne.
4. W razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, ubezpieczający obowiązany jest skontaktować się z CAS, działającym w imieniu ERGO Hestii lub bezpośrednio z ERGO Hestią i podać:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) adres korespondencyjny i adres lokalizacji sprzętu,
 - 3) numer i datę wystawienia polisy,
 - 4) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z ubezpieczającym lub wskazaną przez niego osobą,
 - 5) krótki opis zdarzenia, datę powstania szkody oraz rodzaj potrzebnej pomocy.

5. Ponadto do obowiązków ubezpieczającego należy:
 - 1) przekazanie ubezpieczonego sprzętu, w ciągu 7 dni od dnia zgłoszenia szkody, do wskazanego przez CAS punktu naprawczego, jeżeli waga sprzętu nie przekracza 10 kg,
 - 2) udostępnienie ubezpieczonego sprzętu, który doznał szkody, w uzgodnionym z CAS terminie, celem naprawy, ekspertyzy lub dostarczenia do punktu naprawczego, jeżeli waga sprzętu przekracza 10 kg, bądź gdy uszkodzony sprzęt jest w zabudowie lub przekazanie sprzętu kurierowi,
 - 3) niedokonywanie w ubezpieczonym sprzęcie żadnych zmian,
 - 4) w przypadku utraty ubezpieczonego sprzętu wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku:
 - a) niezwłoczne zgłoszenie utraty na Policji oraz uzyskanie pisemnego zaświadczenia z Policji o utracie ubezpieczonego sprzętu oraz przyczynie i okolicznościach szkody, w tym informacji na temat skradzionego lub zrabowanego sprzętu, takich jak marka, model,
 - b) dostarczenie do CAS, w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia szkody, kopii zaświadczenia, o którym mowa w ppkt a) powyżej,
 - 5) przekazanie CAS dokumentacji potwierdzającej naprawę ubezpieczonego sprzętu (której nie organizował CAS) wystawionej przez punkt dokonujący naprawy tego sprzętu – w przypadku zgłoszenia kolejnej szkody powstałej w ubezpieczonym sprzęcie w sytuacji, w której poprzednio zgłoszona szkoda polegała na uszkodzeniu tego samego elementu sprzętu lub była to szkoda tego samego rodzaju i wypłacono z tytułu tej szkody odszkodowanie w wysokości kosztów naprawy tego sprzętu,
 - 6) umożliwienie ERGO Hestii ustalenia okoliczności i rozmiaru szkody,
 - 7) dodatkowe udokumentowanie zasadności zgłoszenia szkody poprzez dostarczenie, na wniosek CAS, zdjęć uszkodzonego ubezpieczonego sprzętu.
6. W przypadku niedopełnienia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przez ubezpieczającego obowiązków wymienionych w ust. 1-5 powyżej, ERGO Hestia odmówi wypłaty odszkodowania w całości lub części, o ile niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, ustalenie przyczyny zdarzenia lub jego okoliczności oraz wysokości odszkodowania.
7. Ubezpieczający ma obowiązek odebrać sprzęt odesłany z punktu naprawczego w ciągu 30 dni od daty przekazania decyzji o odmowie uznania roszczenia. Po tym terminie sprzęt zostanie przekazany do utylizacji, chyba że strony postanowią inaczej.
8. W przypadku uznania odpowiedzialności ERGO Hestii uszkodzony sprzęt lub jego części przekazane wcześniej do punktu naprawczego, o czym mowa ust. 5 pkt 1) i 2) powyżej, zostaną przekazane do utylizacji.
9. W razie zbycia sprzętu, obowiązki oraz uprawnienia ubezpieczającego wynikające z ochrony ubezpieczeniowej mogą przejść na nabywcę sprzętu bez zgody ERGO Hestii. Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia wymaga poinformowania ERGO Hestii o nabyciu sprzętu przez nowego właściciela ubezpieczonego sprzętu najpóźniej przy zgłoszeniu szkody w ubezpieczonym sprzęcie.

Ustalenie rozmiaru szkody i wypłata odszkodowania

§ 9

1. Rozmiar szkody w przypadku wypłaty odszkodowania w wysokości kosztów naprawy sprzętu ustalany jest według rynkowych cen:
 - 1) robocizny,
 - 2) części zamiennych,
 - 3) dojazdu pracowników punktu naprawczego (dotyczy sprzętu o wadze powyżej 10 kg i sprzętu w zabudowie),
 - 4) transportu do i z punktu naprawczego, w przypadku konieczności przewiezienia sprzętu o wadze powyżej 10 kg do punktu naprawczego,
 - 5) ekspertyzy wykonanej na potrzeby określenia rozmiaru uszkodzenia oraz kosztów naprawy przedmiotu ubezpieczenia, jak również określenia ewentualnej zasadności pokrycia kosztów wymiany sprzętu, o której jest mowa w ust. 2 poniżej.
2. W przypadku szkody całkowitej sprzęt nie jest naprawiany. W zależności od wyboru ubezpieczającego wypłata odszkodowania następuje poprzez organizację i pokrycie przez ERGO Hestię kosztów wymiany na nowy sprzęt lub wypłatę odszkodowania w wysokości odpowiadającej cenie zakupu nowego sprzętu na dzień ustalenia odszkodowania.
3. W przypadku zgłoszenia do ERGO Hestii lub CAS zalania sprzętu ubezpieczonego w wariantach Zakres Pełny lub Przypadkowe Uszkodzenie, po upływie 7 dni od dnia powstania szkody, ERGO Hestia pokrywa wyłącznie koszty suszenia i czyszczenia sprzętu, ograniczone do kwoty 300 zł.
4. ERGO Hestia pokrywa wyłącznie koszty naprawy, ustalone na dzień wystąpienia szkody, niezbędne do przywrócenia prawidłowego działania ubezpieczonego sprzętu.
5. Wysokość kosztów usunięcia awarii, przypadkowego uszkodzenia sprzętu lub odtworzenia sprzętu utraconego wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku, określonych w ust. 1-2 powyżej, nie może być wyższa niż suma ubezpieczenia, która stanowi maksymalny limit odpowiedzialności ERGO Hestii.
6. ERGO Hestia obowiązana jest spełnić świadczenie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu.
7. Jeżeli w terminie 30 dni wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności ERGO Hestii albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, jednakże bezsporną część świadczenia ERGO Hestia spełnia w terminie 30 dni.
8. W przypadku wyboru przez ubezpieczającego sposobu likwidacji szkody polegającego na organizacji i pokryciu kosztów naprawy lub wymiany sprzętu na nowy, świadczenie ERGO Hestii polega na realizacji naprawy lub wymiany sprzętu na nowy. Świadczenie zostaje spełnione z dniem dostarczenia ubezpieczającemu naprawionego sprzętu lub w przypadku wymiany – powiadomienia ubezpieczającego o możliwości odbioru nowego sprzętu.
9. Suma pieniężna wypłacona przez ERGO Hestię nie może być wyższa od poniesionej szkody.

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

§ 10

1. Ubezpieczający, a także poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, mogą wnieść reklamacje dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię w następujący sposób:
 - 1) poprzez formularz na stronie internetowej: www.ergohestia.pl/kontakt, lub
 - 2) telefonicznie – poprzez infolinię Centrum Autoryzacji Szkód pod numerem: 58 785 87 71, lub
 - 3) pisemnie – na adres Centrum Autoryzacji Szkód, 81-855 Sopot, ul. Rzemieślnicza 17/19, lub
 - 4) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot,
 - 5) ustnie lub pisemnie – podczas wizyty w jednostce ERGO Hestii.
2. Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.

3. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną – na wniosek osoby zgłaszającej reklamację.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających 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 zgłaszający reklamację zostanie poinformowany w 30-dniowym terminie.
5. W niestandardowych sprawach zgłaszający reklamację może zwrócić się do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl.
6. Zgłaszający reklamację może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl.
7. Ubezpieczający lub inny uprawniony z umowy ubezpieczenia będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego/Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Oświadczenie Administratora Danych Osobowych

§ 11

1. Administratorem danych osobowych jest Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. (dalej: ERGO Hestia). Osoba fizyczna, której dane dotyczą, może skontaktować się z administratorem danych osobowych:
 - 1) pisemnie, na adres ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - 2) telefonicznie, pod numerem: 801 107 107 lub 58 555 55 55.
2. Administrator danych osobowych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Osoba, której dane dotyczą, może skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych:
 - 1) pisemnie, na adres ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - 2) za pośrednictwem adresu mailowego: iod@ergohestia.pl;
 - 3) poprzez formularz kontaktowy w sekcji Ochrona Danych Osobowych na stronie www.ergohestia.pl.
3. Administrator danych osobowych przetwarza dane osobowe w następujących celach:
 - 1) oceny ryzyka ubezpieczeniowego w celu przedstawienia oferty ubezpieczeniowej, zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową – w tych celach oraz w celu ustalenia wysokości składki będziemy stosować profilowanie. Decyzje będą podejmowane na podstawie danych zebranych w procesie zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową (w przypadku zawarcia umowy na odległość decyzje te będą podejmowane automatycznie – bez udziału człowieka). Decyzje będą oparte o automatyczną ocenę ryzyka ubezpieczeniowego zawarcia z Panią/Panem umowy. 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 przedłużenia umowy ubezpieczenia na kolejny okres decyzje będą podejmowane automatycznie (bez udziału człowieka), na podstawie danych zebranych podczas zawarcia i wykonania pierwotnej umowy ubezpieczenia. Pod warunkiem udzielenia odrębnej zgody, przy ocenie ryzyka ubezpieczeniowego mogą zostać również uwzględnione dane uzyskane za pośrednictwem Biura Informacji Kredytowej oraz Krajowego Rejestru Długów;
 - 2) wykonania umowy ubezpieczenia m.in. wykonania czynności ubezpieczeniowych związanych z likwidacją roszczeń. W przypadku zgłoszenia roszczenia, 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;
 - 3) reasekuracji ryzyk;
 - 4) dochodzenia roszczeń;
 - 5) marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora – w przypadku marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych będziemy stosować profilowanie. Oznacza to, że na podstawie Pani/Pana danych opracujemy profil marketingowy, aby przedstawiać oferty dopasowane do Pani/Pana potrzeb;
 - 6) przeciwdziałania przestępstwom ubezpieczeniowym – w zakresie niezbędnym do przeciwdziałania nadużyciom oraz wykorzystywaniu działalności ERGO Hestii dla celów przestępczych;
 - 7) rozpatrzenia zgłoszonych reklamacji i odwołań dotyczących usług świadczonych przez ERGO Hestię, a także wniosków i zapytań skierowanych do ERGO Hestii;
 - 8) wypełnienia obowiązków ciążących na administratorze w związku z sankcjami wprowadzanymi stosownymi regulacjami Organizacji Narodów Zjednoczonych, Unii Europejskiej lub Stanów Zjednoczonych Ameryki;
 - 9) analitycznych i statystycznych.
4. Podstawy prawne przetwarzania danych osobowych:
 - 1) przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne do oceny ryzyka ubezpieczeniowego, zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową, wykonania umowy ubezpieczenia, reasekuracji ryzyk;
 - 2) prawnie uzasadniony interes administratora danych osobowych, taki jak marketing bezpośredni produktów i usług własnych administratora, dochodzenie roszczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia, przeciwdziałanie i ściganie przestępstw popełnianych na szkodę zakładu ubezpieczeń, zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego związanego z obejmowaniem ochroną i zawarciem umowy ubezpieczenia, analityka i statystyka;
 - 3) wypełnienie obowiązków prawnych administratora danych (wynikających z przepisów prawa krajowego i międzynarodowego, w tym prawa Unii Europejskiej);
 - 4) uzasadniony interes strony trzeciej, to jest podmiotu dominującego w grupie kapitałowej MunichRe (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.
5. Dane osobowe mogą być przekazywane: zakładom reasekuracji, podmiotom wykonującym działalność leczniczą, innym zakładom ubezpieczeń w przypadku udzielenia odrębnej zgody w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego oraz ustalenia prawa do świadczenia i jego wysokości, innym podmiotom w przypadku udzielenia odrębnej zgody w celu marketingu bezpośredniego ich produktów i usług, innym administratorom w przypadku prawnie uzasadnionych interesów administratora danych, a także podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie ERGO Hestii m.in. dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, świadczenia usług archiwizacyjnych, przeprowadzającym postępowanie likwidacyjne świadczeń ubezpieczeniowych, podmiotom organizującym lub wykonującym czynności związane z oceną ryzyka lub prowadzonym postępowaniem likwidacyjnym świadczeń ubezpieczeniowych, agentom ubezpieczeniowym.

6. ERGO Hestia przekaze dane osobowe do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, jeżeli okaże się to konieczne w toku wykonywania zawartej umowy ubezpieczenia, ERGO Hestia zapewni odpowiedni stopień ochrony przekazanych danych, przede wszystkim poprzez współpracę z podmiotami przetwarzającymi dane osobowe w państwach, w odniesieniu do których została wydana stosowna decyzja Komisji Europejskiej; stosowanie standardowych klauzul umownych wydanych przez Komisję Europejską. W sprawie informacji o sposobach uzyskania kopii tych zabezpieczeń lub o miejscu ich udostępnienia należy się skontaktować z administratorem danych osobowych lub z Inspektorem Ochrony Danych.
7. Osoby, których dane osobowe przetwarzane są przez ERGO Hestię, mają w związku z przetwarzaniem następujące prawa:
 - 1) prawo dostępu do swoich danych osobowych;
 - 2) prawo żądania sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania ich danych osobowych;
 - 3) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – w takim zakresie, w jakim są one przetwarzane na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania;
 - 4) prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz prawo przesłania do innego administratora;
 - 5) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych;
 - 6) prawo do wycofania zgody, bez wpływu na zgodność z prawem czynności podjętych przed jej wycofaniem;
 - 7) w przypadku podejmowania decyzji w sposób automatyczny, prawo do otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, jej zakwestionowania oraz wyrażenia własnego stanowiska lub żądania interwencji człowieka celem ponownej analizy danych oraz uzyskania indywidualnej decyzji.
8. W celu skorzystania z praw określonych w ust. 7 należy skontaktować się z administratorem danych lub z Inspektorem Ochrony Danych.
9. 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.
10. Podanie danych osobowych jest konieczne do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego, do zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową i wykonywania umowy ubezpieczenia. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową. Podanie danych osobowych w innych celach niż określone powyżej np. w celach marketingowych jest dobrowolne.

Postanowienia końcowe. Klauzula sankcyjna

§ 12

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia stron umowy ubezpieczenia powinny być składane na piśmie, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej.
2. Strony mają obowiązek wzajemnego informowania się o zmianie adresu zamieszkania bądź siedziby oraz danych kontaktowych, a także środków porozumiewania się na odległość (telefon, e-mail) wskazanych do przesyłania zawiadomień i oświadczeń.
3. W polisie strony mogą postanowić, że zawiadomienia i oświadczenia składane przez strony umowy będą dostarczane drugiej stronie za pomocą listu elektronicznego (e-mail), wiadomości tekstowej SMS lub podczas rozmowy telefonicznej, odpowiednio na: wskazany przez strony adres poczty elektronicznej, numer infolinii ERGO Hestii/CAS lub numer telefonu komórkowego lub stacjonarnego wskazany przez ubezpieczającego. Dostarczenie zaświadczeń i oświadczeń w tych formach może zostać wprowadzone w każdym czasie – na wniosek lub za zgodą ubezpieczającego wraz z podaniem przez niego adresu lub numeru telefonu.
4. Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie prawa polskiego.
5. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia są rozpatrywane według prawa polskiego.
6. Strony umowy ubezpieczenia mogą wytoczyć powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
7. Strony umowy ubezpieczenia mogą wytoczyć powództwo również według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczającego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
8. Strony umowy ubezpieczenia mogą poddać spory pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.
9. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia pomiędzy ubezpieczającym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną a ERGO Hestią mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
10. W związku z faktem, że umowy ubezpieczenia zawierane przez ERGO Hestię nie mogą służyć do rozliczeń transakcji objętych sankcjami, zakazami i ograniczeniami międzynarodowymi lub wynikającymi z prawa polskiego (dalej: „Sankcje”), w tym Sankcjami przyjętymi przez Unię Europejską, Organizację Narodów Zjednoczonych oraz Stany Zjednoczone Ameryki, ERGO Hestia nie będzie uznana za udzielającego ochrony ubezpieczeniowej oraz nie będzie zobowiązana do dokonania zapłaty z tytułu jakiegokolwiek roszczenia ani do zapewnienia lub udzielenia jakiegokolwiek korzyści w związku z ochroną ubezpieczeniową – w zakresie, w jakim udzielenie ochrony ubezpieczeniowej, zapłata lub zapewnienie/udzielenie innej korzyści w związku z ochroną ubezpieczeniową mogłyby skutkować naruszeniem jakichkolwiek wyżej wskazanych Sankcji – o ile zastosowanie się do takich Sankcji nie będzie sprzeczne z przepisami prawa mającymi zastosowanie do ERGO Hestii.
11. Ubezpieczenie sprzętu nie stanowi gwarancji jakości produktu przy sprzedaży w rozumieniu art. 577-581 Kodeksu cywilnego ani też rękojmi za wady w rozumieniu art. 556-576 Kodeksu cywilnego.