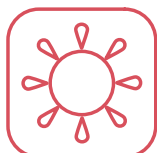


ERGO
HESTIA[®]

Najwyższy standard ochrony

Wszystko o ubezpieczeniu ERGO Podróż



Dlaczego ERGO Hestia?

1

Ubezpieczenia na miarę potrzeb.

Umożliwiamy indywidualną konfigurację zakresu ubezpieczenia.

2

Opiekun Klienta.

Zapewniamy kompleksową obsługę u jednego Agentą.

3

iHestia.

Udostępniamy portal do samodzielnego zarządzania polisami.

4

Zaufanie największych na rynku.

Chronimy spółki kluczowe dla polskiej gospodarki.

5

25 lat doświadczenia.

Przewidujemy sytuacje, które mogą zdarzyć się naszym Klientom.

6

Najwyższa jakość likwidacji szkód.

Likwidujemy szkody zgodnie z przejrzystą procedurą.

7

Otwarty dialog z Klientem.

Rozmawiamy z Klientami przez internetowe Forum Idei.

8

Zarządzanie skargami.

Słuchamy naszych Klientów i prowadzimy analizę skarg i reklamacji.

9

Rzecznik Klienta ERGO Hestii.

Nawiązujemy relacje z Klientami, badamy problemy i szukamy rozwiązań.

Dlaczego ERGO Podróż to dobry wybór?

- otrzymujesz pełną ochronę całej rodziny podczas podróży zagranicznej
- organizacja bezgotówkowej pomocy medycznej przez Centrum Alarmowe
- ochrona podczas podróży prywatnych i służbowych
- możliwość ubezpieczenia wyjazdów indywidualnych oraz wycieczek grupowych
- szeroki zakres usług assistance
- trzy warianty ubezpieczenia do wyboru

Co ubezpieczasz w ERGO Podróż?

- zdrowie i życie, także osób bliskich
- odpowiedzialność cywilną za szkody wyrządzone osobom trzecim (OC)
- bagaż, np. odzież i inne przedmioty osobiste, wózki dziecięce, sprzęt fotograficzny
- sprzęt sportowy

Od czego ubezpieczasz się w ERGO Podróż?



Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia

Ubezpieczenie obejmuje:

- niezbędną i natychmiastową pomoc w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, np. leczenie szpitalne, ambulatoryjne, stomatologiczne, konsultacje medyczne oraz całodobową pomoc Centrum Alarmowego
- transport z miejsca wypadku do placówki medycznej po zakończeniu leczenia do miejsca zakwaterowania oraz transport powrotny do miejsca zamieszkania

Ubezpieczenie obejmuje również **pokrycie kosztów ratownictwa w górach i na morzu**, czyli poszukiwania prowadzone przez wyspecjalizowane służby ratownictwa oraz **pomoc medyczną na miejscu wypadku** – do wysokości sumy ubezpieczenia.

Suma ubezpieczenia to **nawet 1 mln zł.**



Podróż Assistance

Ubezpieczenie obejmuje:

- Assistance opiekuńczy, w tym opiekę nad dziećmi oraz osobami niesamodzielnymi podczas podróży, a także będącymi w Polsce, telekonferencję z osobami bliskimi, dostanie niezbędnych przedmiotów osobistych
- pomoc w tłumaczeniu, w sytuacji gdy nieznaną języka uniemożliwia kontakt z lekarzem lub innym pracownikiem placówki medycznej
- zabezpieczenie nieruchomości w Polsce w przypadku zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem

W przypadku awarii lub opóźnienia środka transportu oraz zdarzeń losowych możesz **przedłużyć ochronę o 48 godzin** – bez konieczności opłacania dodatkowej składki.

W sytuacji nieprzewidzianej konieczności przerwania podróży, np. w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku osoby bliskiej lub włamania do mieszkania, możesz liczyć na **organizację i pokrycie kosztów powrotu do domu.**



Od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW)

Ubezpieczenie obejmuje:

- trwałe uszczerbek na zdrowiu lub śmierć w wyniku nieszczęśliwego wypadku
- organizację i pokrycie kosztów rehabilitacji w Polsce, np. wizytę w poradni rehabilitacyjnej, wypożyczenie sprzętu rehabilitacyjnego
- organizację pomocy domowej lub opieki nad dzieckiem

System świadczeń progresywnych – 100% uszczerbku na zdrowiu – wypłata 200% sumy ubezpieczenia.



Od Odpowiedzialności Cywilnej (OC)

Ubezpieczenie obejmuje:

- czynności życia prywatnego – odpowiedzialność za szkody związane z posiadaniem i użytkowaniem mienia, w tym także wypożyczonego, np. uszkodzenie sprzętu sportowego, uszkodzenie mienia w hotelu
- odpowiedzialność w sytuacji wyrządzenia szkody innym osobom, np. podczas uprawiania sportu lub szkody wyrządzone przez dzieci
- OC instruktora – odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim przez Ubezpieczonego, wynikające z uchybień w wykonywaniu czynności zawodowych instruktora sportu

Suma ubezpieczenia to nawet **1 mln zł**.

Od utraty, zniszczenia lub uszkodzenia bagażu (Bagaż)

Ubezpieczenie obejmuje:



- utratę, uszkodzenie lub zniszczenie przedmiotów osobistych, takich jak telefon, tablet czy klucze
- ochrona obejmuje również bagaż przewożony wewnątrz pojazdu oraz w bagażnikach zewnętrznych
- pokrycie kosztów zakupu artykułów pierwszej potrzeby w przypadku opóźnienia dostarczenia bagażu
- pomoc w przypadku utraty środków płatniczych lub niezbędnych dokumentów

Ubezpieczenie obejmuje również organizację i pokrycie kosztów **dostania utraconych przedmiotów osobistych**.

Jakie masz dodatkowe możliwości ochrony w ERGO Podróż?

W ramach ERGO Podróż dostępne są ubezpieczenia dodatkowe:



Sprzęt Sportowy – możesz ubezpieczyć sprzęt sportowy od zdarzeń losowych, rabunku lub kradzieży.



Karnety i Kursy – otrzymasz zwrot kosztów karnetów lub kursów sportowych niewykorzystanych z powodu nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku.



Wypadek w Podróż – świadczenie przysługujące bliskim w razie Twojej śmierci w wyniku wypadku komunikacyjnego, lotniczego lub wodnego.

W ramach ERGO Podróż dostępne są rozszerzenia:



Praca fizyczna – możesz rozszerzyć ochronę o następstwa wypadków związanych z wykonywaniem pracy, za którą otrzymujesz wynagrodzenie.



Terroryzm – otrzymujesz ochronę w przypadku następstw niespodziewanej wojny lub aktów terroru na terytorium krajów niebezpiecznych..



Choroby przewlekłe – możesz rozszerzyć ochronę o następstwa choroby przewlekłej.



Sport – otrzymujesz ochronę od następstw nieszczęśliwych wypadków związanych z uprawianiem ryzykownych dyscyplin sportowych.



Sport wyczynowy – otrzymujesz ochronę od następstw nieszczęśliwych wypadków związanych z uprawianiem ekstremalnych dyscyplin sportowych.

Ważne!

Ogólne Warunki Ubezpieczeń dostępne są również na stronie www.ergohestia.pl.

Czym jest iHestia?

iHestia to nowoczesny portal dostępny dla Klientów oraz Agentów reprezentujących ERGO Hestię. To Twoje osobiste konto z informacjami o zawartych umowach, płatnościach i zgłoszonych szkodach.

- Możesz samodzielnie zarządzać swoimi polisami oraz zgłaszać szkodę, logując się na stronie ihestia.ergohestia.pl
- Jeżeli potrzebujesz pomocy Opiekuna Klienta, skontaktuj się z Agentem. Otrzymasz profesjonalne wsparcie, a Twoja sprawa zostanie zrealizowana w trakcie wizyty lub podczas rozmowy telefonicznej

Jakie czynności możesz wykonać w iHestii samodzielnie lub przy wsparciu Agentów?



Zgłoszenie szkody

Zgłoszenie szkody

Zgłoś szkodę.

Otrzymasz czytelne podsumowanie oraz dostęp do informacji o przebiegu likwidacji.

Możesz zgłosić szkodę także telefonicznie pod numerem: +48 58 550 7 012.



Konfiguracja polisy

Konfiguracja ochrony lub zakup ubezpieczenia

Skonfiguruj własny zakres ochrony i prześlij go do Agentów, którzy przygotuje ofertę.

Możesz zaakceptować polisę na odległość.



Edycja polisy

Obsługa zawartej umowy

Aktualizuj swoje dane osobowe lub dane przedmiotu ubezpieczenia.

Skontaktuj się z Agentem, by rozszerzyć ochronę ubezpieczeniową.



Zmiana właściciela

Zgłoś zakup lub sprzedaż pojazdu lub nieruchomości.

Rozlicz zawarte umowy ubezpieczenia i opłacone składki.



Płatności

Opłać składkę lub jej ratę.

Możesz opłacić należność za jedną lub kilka polis łącznie.



Dokumenty do pobrania

Pobierz dokumenty w wersji cyfrowej lub do wydruku.

Do pobrania dostępne są polisy, potwierdzenie opłacenia składki, OWU oraz dokumenty dotyczące zgłoszonych szkód.

Ważne!

Możesz skontaktować się z ERGO Hestią także poprzez formularze dostępne na stronie www.ergohestia.pl. Dopilnujemy, by Twoje pytanie trafiło do właściwego odbiorcy.



Ogólne Warunki Ubezpieczeń ERGO Podróż

C-EP-01/18

Spis treści

Tabela informacyjna regulująca zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej	8
I. Rodzaje ubezpieczeń	13
II. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii	14
Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Podróż Assistance	14
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	18
Odpowiedzialność Cywilna	19
Bagaż	21
Sprzęt Sportowy	23
Wypadek w Podróży	23
Karnety i Kursy	24
Wyłączenia generalne	24
III. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne	25
IV. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego	26
Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Podróż Assistance, oraz Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	26
Bagaż oraz Sprzęt Sportowy	27
V. Zgłoszenie szkody oraz ustalanie rozmiaru i wysokości szkody	27
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	28
Bagaż oraz Sprzęt Sportowy	29
VI. Składka ubezpieczeniowa	29
VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia	30
VIII. Postanowienia końcowe	30
Załącznik 1	34

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

Nazwa ubezpieczenia	Numer jednostki redakcyjnej wzorca	
	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia:	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia:
Wspólne dla wszystkich ubezpieczeń	§ 3	§ 20, § 26, § 27 ust. 2, § 28 ust. 3
Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Podróż Assistance	§ 5 ust. 1–3, § 6 ust. 1–2, § 7 ust. 1, § 7 ust. 4–5	§ 8
Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków	§ 9 ust. 1–2, § 31 ust. 1, § 31 ust. 5, § 31 ust. 7	§ 8, § 10, § 31 ust. 3–4, § 32 ust. 2
Odpowiedzialność Cywilna	§ 11 ust. 1–3	§ 11 ust. 5–6, § 12
Bagaż	§ 13 ust. 1–2, § 13 ust. 4–5	§ 14
Sprzęt Sportowy	§ 15 ust. 1–2	§ 16
Wypadek w Podróży	§ 17 ust. 1	§ 18
Karnety i Kursy	§ 19	

§ 1

1. W niniejszym dokumencie Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA z siedzibą w Sopocie (dalej: „ERGO Hestia”) opisało warunki, na jakich Klient i ERGO Hestia zawiera umowę ubezpieczenia. Dokument wiąże również ubezpieczane osoby, jeżeli nie są one jednocześnie stroną umowy ubezpieczenia (Klientem).
2. Administratorem danych osobowych jest ERGO Hestia. Osoba, 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.
3. 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 w sekcji Ochrona Danych Osobowych na stronie www.ergohestia.pl.
4. Administrator danych osobowych przetwarza dane osobowe w celu zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia, oceny ryzyka ubezpieczeniowego, rozpatrywania zgłoszonych reklamacji, marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora danych osobowych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia.
5. W celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej stosowane jest profilowanie. Decyzje związane z profilowaniem będą podejmowane na podstawie danych zebranych w procesie zawierania umowy ubezpieczenia, danych szkodowych zawartych w bazach administratora danych osobowych, a w przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych, również informacji uzyskanych za pośrednictwem Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego. 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.
6. W przypadku marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora danych osobowych profilowanie będzie stosowane w celu opracowania profilu marketingowego, który pomoże przedstawić oferty dopasowane do potrzeb osoby, której dane dotyczą.
7. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego jest ich niezbędność do zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia. Natomiast podstawą prawną marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora oraz dochodzenia roszczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia jest prawnie uzasadniony interes administratora danych osobowych.
8. Przetwarzanie danych osobowych w celu rozpatrywania zgłoszonych reklamacji jest konieczne w celu wykonania ciążących na administratorze danych osobowych obowiązków wynikających z przepisów prawa.
9. W przypadku udzielenia odrębnej zgody na cele inne niż wskazane w ust. 7-8, , będzie ona podstawą prawną przetwarzania.
10. Dane osobowe mogą być przekazywane: podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie ERGO Hestii oraz innym administratorom danych osobowych, jeśli mają prawnie uzasadniony interes. Za inne podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie ERGO Hestii uważa się przede wszystkim: dostawców usług informatycznych, podmioty przetwarzające dane w celu windykacji należności, podmioty świadczące usługi archiwizacyjne, podmioty przeprowadzające postępowanie likwidacyjne, bądź biorące w nim udział oraz pośredników ubezpieczeniowych. W przypadku wyrażenia odrębnej zgody dane osobowe mogą być przekazane innym zakładom ubezpieczeń w celu marketingu bezpośredniego ich produktów i usług.
11. ERGO Hestia prześle dane osobowe do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, jeżeli okaże się to niezbędne do wykonania zawartej umowy ubezpieczenia.

ERGO Hestia zapewni odpowiednie zabezpieczenie tych danych. Osoba, której dane dotyczą, może żądać wydania kopii przekazanych danych oraz wskazania miejsca ich udostępnienia. W tej sprawie należy się skontaktować z administratorem danych osobowych lub z Inspektorem Ochrony Danych.

12. 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 swoich danych osobowych – w takim zakresie, w jakim są one przetwarzane na podstawie uzasadnionych interesów administratora, w szczególności prawo to przysługuje w przypadku sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora danych osobowych oraz 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 ich 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.
13. W celu skorzystania z praw określonych w ust. 12 należy skontaktować się z administratorem danych osobowych lub z Inspektorem Ochrony Danych.
14. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu tej umowy 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, w przypadku udzielenia odrębnej zgody, dane osobowe będą wykorzystywane do celów marketingu produktów i usług własnych administratora danych osobowych chyba że wycofana zostanie zgoda na przetwarzanie danych w tych celach.
15. Podanie danych osobowych jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia oraz do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego. Nie podanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia. W przypadku udzielenia odrębnej zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych podanie danych jest dobrowolne.

§ 2

Pojęcia użyte w niniejszym dokumencie przyjmują znaczenie zgodne z poniższymi definicjami oraz załącznikiem nr 1 do niniejszego dokumentu:

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Antyki	Przedmioty sztuki dawnej (dzieła rzemiosła artystycznego) o wartości zabytkowej, których wiek przekracza 100 lat
Bagaż	Przedmioty zabierane w podróż, stanowiące własność Ubezpieczonego, a także rzeczy czasowo znajdujące się w jego posiadaniu, jeżeli zostały mu wypożyczone lub użyzione przez pracodawcę, osobę prawną lub inną jednostkę organizacyjną, o ile wypożyczenie to lub użyczenie zostało potwierdzone na piśmie przez wynajmującego lub użyczającego, w tym: <ol style="list-style-type: none"> a) odzież i inne przedmioty osobiste; b) przenośny sprzęt fotograficzny lub do rejestracji wideo, urządzenia elektroniczne, zegarki oraz instrumenty muzyczne; c) wózki dziecięce, wózki inwalidzkie niepodlegające rejestracji oraz sprzęt medyczny i rehabilitacyjny. Za bagaż w rozumieniu niniejszej definicji nie uważa się sprzętu sportowego
Centrum Alarmowe	Organizator usługi assistance w imieniu ERGO Hestii
Choroba przewlekła	Stan chorobowy charakteryzujący się powolnym rozwojem i długim przebiegiem, leczony w sposób stały lub okresowy w ciągu 12 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia, w trakcie którego mogą następować okresy ustąpienia dolegliwości lub ich zaostrzenia

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
Dzieła sztuki	Przedmioty o wartości artystycznej: 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; b) gobeliny oraz tkaniny ścienne wykonane ręcznie, na podstawie oryginalnych wzorów dostarczonych przez artystę, pod warunkiem że ich liczba jest ograniczona do 8 egzemplarzy; c) fotografie wykonane przez artystę, opublikowane przez niego lub pod jego nadzorem, podpisane i ponumerowane, ograniczone do 30 egzemplarzy we wszystkich rozmiarach oraz oprawach
Instruktor sportu	Osoba posiadająca kwalifikacje uprawniające do prowadzenia szkoleń oraz certyfikat instruktorski nadany przez uprawnioną organizację
Klient	Osoba fizyczna, również prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, zawierająca umowę ubezpieczenia (Ubezpieczający)
Kolekcje	Zbiór przedmiotów gromadzonych według określonych kryteriów, obejmujący jeden rodzaj dzieł sztuki lub innych przedmiotów kolekcjonerskich: obrazów, rzeźb, monet, znaczków pocztowych
Kradzież z włamaniem	Dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru mienia z pomieszczeń (a w Ubezpieczeniu Bagaż również z bagażnika pojazdu, przyczepy kempingowej, kabiny jednostki pływającej), po uprzednim usunięciu siłą zabezpieczenia lub otwarciu wejścia przy użyciu narzędzi albo podrobionego lub dopasowanego klucza bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł w wyniku przestępstwa, jak również uszkodzenie przedmiotu ubezpieczenia mające bezpośredni związek z dokonaniem lub usiłowaniem dokonania kradzieży z włamaniem
Kradzież zwykła	Czyn polegający na bezprawnym zaborze cudzego mienia, niebędący kradzieżą z włamaniem i rabunkiem
Kraj bezpieczny	Kraj, który na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia, z powodu zagrożenia aktami terroryzmu, działaniami wojennymi, stanem wojennym lub stanem wyjątkowym, w ostrzeżeniach dla podróżujących publikowanym na oficjalnej stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych RP ma status „Zachowaj zwykłą ostrożność” lub „Ostrzegamy przed podróżą” lub kraj, przed wjazdem do którego Ministerstwo Spraw Zagranicznych RP nie ostrzega na swojej oficjalnej stronie internetowej
Kraj niebezpieczny	Kraj, który na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia, z powodu zagrożenia aktami terroryzmu, działaniami wojennymi, stanem wojennym lub stanem wyjątkowym, w ostrzeżeniach dla podróżujących publikowanym na oficjalnej stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych RP ma status „Nie podróżuj” lub „Opuść natychmiast”
Kraj zamieszkania	Kraj, w którym Ubezpieczony: a) objęty jest ubezpieczeniem społecznym lub zdrowotnym (za wyjątkiem pobytu w celu kształcenia) lub b) zamieszkuje nieprzerwanie (nie licząc wyjazdów trwających mniej niż 30 dni) przez co najmniej rok i w którym koncentruje się jego życie osobiste i zawodowe
Nagle zachorowanie	Stan chorobowy powstały w sposób nagły, zagrażający zdrowiu lub życiu Ubezpieczonego, wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej
Nieszczęśliwy wypadek	Nagle zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w wyniku którego Ubezpieczony – niezależnie od swojej woli – doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł
Osoba towarzysząca	Osoba odbywająca podróż wraz z Ubezpieczonym lub wskazana przez niego do towarzyszenia w trakcie leczenia lub transportu
Osoba uprawniona	Osoba wskazana przez Ubezpieczonego lub osoba określona w niniejszym 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, pasierb, przysposobieni i przysposabiający
Osoby trzecie	Wszystkie podmioty pozostające poza stosunkiem ubezpieczenia, wynikającym z umowy ubezpieczenia zawartej z ERGO Hestii, a w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na rzecz innej osoby niż Ubezpieczający, za osobę trzecią rozumie się również innych Ubezpieczonych, niebędących osobami bliskimi dla Ubezpieczonego (poszkodowanego)
Podróż	Pobyt Ubezpieczonego poza granicami Polski i poza krajem zamieszkania. Za rozpoczęcie podróży w przypadku transportu lotniczego lub wodnego uważa się przejście odprawy celnej
Pojazd	Środek transportu przeznaczony do poruszania się po drodze oraz maszyna lub urządzenie do tego przystosowane
Praca	Wykonywanie pracy lub świadczenie usług, za które Ubezpieczony otrzymuje wynagrodzenie, lub działalność niezarobkowa, taka jak: wolontariat, praktyki lub szkolenia zawodowe
Przedstawiciel ERGO Hestii	Agent działający na rzecz ERGO Hestii, osoba fizyczna przy pomocy której Agent wykonuje czynności agencyjne lub pracownik ERGO Hestii

POJĘCIE	CO OZNACZA?
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
Rabunek	Zabór mienia przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy fizycznej na osobie albo po doprowadzeniu jej do stanu nieprzytomności lub bezbronności. Za rabunek uważa się także zabór mienia wymagający użycia siły w stosunku do przedmiotu zaboru, który pozostawał w bezpośredniej styczności z Ubezpieczonym
Sprzęt sportowy	Akcesoria, w tym odzież, obuwie, ochronne nakrycia głowy oraz ochraniacze, niezbędne do uprawiania sportu w ramach dyscyplin sportowych objętych ochroną ubezpieczeniową w tym narty, deska do snowboardu, kije golfowe, rower, deska do uprawiania surfingu
Substancja zanieczyszczająca	Substancje w postaci dymu, oparów, gazu, sadz, płynów, odpadów, o ile powodują one lub mogą powodować skażenie lub zanieczyszczenie wody, gruntu, powietrza
Szkoda	Bezpośredni skutek zdarzenia lub wypadku objętego umową ubezpieczenia: a) uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Bagaż, w Ubezpieczeniu Sprzęt Sportowy, w Ubezpieczeniu Karnety i Kursy; b) śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia lub uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków; c) śmierć – w Ubezpieczeniu Wypadek w Podróży; d) szkoda na osobie lub szkoda w mieniu – w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej
Szkoda na osobie	W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej 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 straty powstałe wskutek zniszczenia lub uszkodzenia rzeczy ruchomej albo nieruchomości poszkodowanego, a także utracone korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby nie zostało zniszczone lub uszkodzone jego mienie
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 dla osiągnięcia celów politycznych lub społecznych
Ubezpieczony	Osoba fizyczna, na rachunek której Klient zawarł umowę ubezpieczenia
Wartości pieniężne	Monety złote i srebrne, niestanowiące obowiązującego środka płatniczego, niebędące wyrobem użytkowym: srebro, złoto, platyna w złomie i sztabach, kamienie szlachetne, półszlachetne, syntetyczne, perły, bursztyny, korale, a także czekolady, weksle, obligacje, akcje, konosamenty, akredytywy dokumentowe, karty płatnicze i inne dokumenty występujące w obrocie bezgotówkowym
Wypadek	W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia oraz zniszczenie lub uszkodzenie mienia
Wypadek w ruchu lądowym, wodnym lub powietrznym	Nieszczęśliwy wypadek, w którym Ubezpieczony: a) był uczestnikiem katastrofy lub wypadku (w roli innej niż kierowca lub pasażer) pojazdu poruszającego się po drodze; b) był kierowcą lub pasażerem pojazdu poruszającego się po drodze, który uległ wypadkowi lub katastrofie, za wyjątkiem motocykla, quada, ciągnika samochodowego oraz pojazdu zarejestrowanego jako pojazd ciężarowy lub ciężarowo-osobowy o ładowności powyżej 850 kg; c) był pasażerem pojazdu wodnego, powietrznego lub szynowego (w tym pociągu, metra, kolei linowej i linowo-szynowej), który uległ katastrofie lub wypadkowi
Zdarzenia losowe	a) akcja ratownicza – działania podjęte w celu zapobieżenia zagrażającej bezpośrednio szkodzi lub w celu złagodzenia jej skutków, o ile działania te były odpowiednie do występujących okoliczności; b) dym i sadza – zawiesina cząsteczek w gazie będąca bezpośrednim skutkiem: 1/ spalania, która nagle wydobyla się ze znajdujących się w miejscu ubezpieczenia urządzeń, eksploatowanych zgodnie z przeznaczeniem i przepisami technicznymi; 2/ pożaru, wybuchu, przepięcia spowodowanego uderzeniem pioruna, przepięcia niezależnie od miejsca ich powstania; c) grad; d) huk ponaddzwiękowy; e) huragan – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 15 m/s, wyrządzającego masowe szkody; f) lawina – gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu lub kamieni ze stoków górskich; 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; h) osunięcie się ziemi; i) powódź – zalanie terenów w następstwie podniesienia się wody w korytach wód płynących, stojących lub w następstwie podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych; j) pożar; k) przepięcie spowodowane uderzeniem pioruna; l) spływ wód po zboczach; m) trzęsienie ziemi; n) uderzenie pioruna; o) uderzenie pojazdu; p) upadek drzewa; q) upadek maszty;


POJĘCIE	CO OZNACZA?
	r) upadek statku powietrznego; s) wybuch, w tym wybuch wulkanu; t) zalanie – działanie cieczy, powstałe wskutek: 1/ opadów atmosferycznych; 2/ wydostania się wody, pary lub płynów wskutek uszkodzenia urządzeń sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej; 3/ wydostania się wody z urządzeń domowych w wyniku ich awarii; 4/ cofnięcia się wody lub ścieków z urządzeń publicznej sieci kanalizacyjnej; 5/ nieumyślnego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów w urządzeniach sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej; 6/ działania osób trzecich; 7/ wydostania się wody ze stłuczonego lub rozszczerzonego akwarium; 8/ samoczynnego uruchomienia się instalacji tryskaczowych lub zraszaczowych z wyłączeniem przypadków będących następstwem prób prawidłowego funkcjonowania, naprawy, przebudowy, modernizacji instalacji lub budynku; u) zapadanie się ziemi
Zdarzenie	a) nagłe zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek – w Ubezpieczeniu Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Podróż Assistance; b) nieszczęśliwy wypadek – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków; c) utrata, zniszczenie lub uszkodzenie – w Ubezpieczeniu Bagaż, w Ubezpieczeniu Sprzęt Sportowy; d) śmierć – w Ubezpieczeniu Wypadek w Podróży
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 – oprócz zwierząt hodowanych w celach handlowych lub gospodarczych

I. Rodzaje ubezpieczeń

§ 3

Niniejszy dokument opisuje warunki następujących ubezpieczeń:

RODZAJ UBEZPIECZENIA	WARIANT I	WARIANT II	WARIANT III
 Ubezpieczenie Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia	✓ suma ubezpieczenia 200 000 zł	✓ suma ubezpieczenia 500 000 zł	✓ suma ubezpieczenia 1 000 000 zł
 Ubezpieczenie Podróż Assistance	✓	✓	✓
 Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	✓ suma ubezpieczenia 10 000 zł	✓ suma ubezpieczenia 30 000 zł	✓ suma ubezpieczenia 60 000 zł
 Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej	✓ suma gwarancyjna 200 000 zł	✓ suma gwarancyjna 500 000 zł	✓ suma gwarancyjna 1 000 000 zł
 Ubezpieczenie Bagaż	✓ suma ubezpieczenia 1000 zł	✓ suma ubezpieczenia 5000 zł	✓ suma ubezpieczenia 10 000 zł
Ubezpieczenia dodatkowe			
 Ubezpieczenie Sprzęt Sportowy	suma ubezpieczenia 10 000 zł lub 25 000 zł		
 Ubezpieczenie Wypadek w Podróży	suma ubezpieczenia 50 000 zł		
 Ubezpieczenie Karnety i Kursy	suma ubezpieczenia 1000 zł		

RODZAJ UBEZPIECZENIA	WARIANT I	WARIANT II	WARIANT III
Zakres terytorialny	Świat bez USA, Kanady, Chin i Japonii	Cały świat	Cały świat
Rozszerzenia zakresu			
 Praca fizyczna	+	+	+
 Terroryzm na terytorium kraju bezpiecznego (dotyczy Ubezpieczenia Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia, Ubezpieczenia Podróż Assistance oraz Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków)	✓	✓	✓
 Terroryzm na terytorium kraju niebezpiecznego (dotyczy Ubezpieczenia Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia, Ubezpieczenia Podróż Assistance oraz Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków)	+	+	+
 Choroby przewlekłe	+	+	+
 Dyscypliny ryzykowne (rozszerzenie: Sport)	+	+	+
 Dyscypliny ekstremalne (rozszerzenie: Sport wyczynowy)	+	+	+
			✓ w zakresie ubezpieczenia – poza zakresem ubezpieczenia + za opłatą dodatkowej składki

II. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii

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

§ 4

1. 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.
2. 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, za który przypadała niezapłacona składka.

Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Podróż Assistance

§ 5

1. Ubezpieczenie Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Ubezpieczenie Podróż Assistance obejmuje organizację i pokrycie niezbędnych kosztów udzielenia natychmiastowej pomocy za pośrednictwem Centrum Alarmowego w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku w czasie podróży.

2. Ubezpieczenie Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Ubezpieczenie Podróż Assistance obejmuje usługi niezbędne do przywrócenia Ubezpieczonemu stanu zdrowia umożliwiającego powrót lub transport do Polski lub kraju zamieszkania bądź kontynuowanie zaplanowanej podróży.
3. Zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz limity dla usług w okresie ubezpieczenia określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

WARIANTY	I	II	III
Pomoc medyczna	✓	✓	✓
Transport	✓	✓	✓
Ratownictwo	✓	✓	✓
Podróż Assistance			
Assistance opiekuńczy	✓	✓	✓
Pomoc w tłumaczeniu	✓ 1000 zł	✓ 1000 zł	✓ 1000 zł
Kontynuacja w podróży	✓ 2000 zł	✓ 2000 zł	✓ 2000 zł
Zastępstwo kierowcy	✓ 4000 zł	✓ 4000 zł	✓ 4000 zł
Zastępstwo w podróży służbowej	-	-	✓ 3000 zł
Przedłużenie ochrony o 48 godzin	✓	✓	✓
Opóźnienie lub odwołanie środka transportu	✓ 500 zł	✓ 500 zł	✓ 500 zł
Zabezpieczenie nieruchomości w Polsce	✓ 1000 zł	✓ 1000 zł	✓ 1000 zł
Przerwanie podróży	✓ 1000 zł	✓ 1000 zł	✓ 5000 zł
Pokrycie kosztów zakupu trumny lub urny	✓ 5000 zł	✓ 5000 zł	✓ 5000 zł
Pomoc prawna	-	-	✓ 10 000 zł

✓ w zakresie ubezpieczenia
 – poza zakresem ubezpieczenia

4. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 8 i § 20.

§ 6

1. Usługi w Ubezpieczeniu Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia obejmują:

RODZAJ USŁUGI	ZAKRES USŁUGI
Pomoc medyczna	a) leczenie szpitalne i ambulatoryjne; b) leczenie stomatologiczne (do 2000 zł); c) konsultacje i wizyty lekarskie; d) koszty lekarstw, środków ortopedycznych oraz środków opatrunkowych przepisanych przez lekarza; e) naprawa bądź zakup okularów oraz naprawa protez (do 2000 zł); f) całodobowy dyżur telefoniczny Centrum Alarmowego
Transport	a) transport z miejsca zdarzenia do najbliższej placówki medycznej lub wskazanej przez Centrum Alarmowe; b) transport do innej placówki medycznej za granicą w przypadku, jeżeli wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego; c) transport Ubezpieczonego po zakończeniu leczenia do miejsca zakwaterowania; d) transport powrotny do miejsca zamieszkania, jeżeli wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego, a powrót nie może odbyć się planowanym środkiem transportu oraz w planowanym czasie; e) transport powrotny niepełnoletnich dzieci lub osób niesamodzielnych pozostawionych bez opieki osoby dorosłej; f) w razie śmierci Ubezpieczonego kremacja, przewóz zwłok lub urny z prochami do kraju zamieszkania lub pogrzeb za granicą – bez względu na przyczynę
Ratownictwo	a) poszukiwania prowadzone przez wyspecjalizowane służby ratownictwa; b) pomoc lekarska na miejscu zdarzenia; c) transport, także powietrzny lub morski, z miejsca zdarzenia do najbliższej placówki medycznej

2. Usługi w Ubezpieczeniu Podróż Assistance obejmują:

RODZAJ USŁUGI	ZAKRES USŁUGI
Assistance opiekuńczy	<ul style="list-style-type: none"> a) kontakt i telekonferencja z osobą bliską – przekazanie informacji; b) dostanie niezbędnych przedmiotów osobistych; c) pobyt Ubezpieczonego w hotelu z wyżywieniem, jeżeli transport nie może nastąpić bezpośrednio po zakończeniu leczenia; d) transport i pobyt osoby towarzyszącej, jeżeli stan zdrowia Ubezpieczonego, potwierdzony dokumentacją medyczną, wymaga jej obecności; e) opieka nad niepełnoletnimi dziećmi lub osobami niesamodzielnymi pozostawionymi bez opieki osoby dorosłej w podróży lub w miejscu zamieszkania w Polsce bądź będącymi również w innej podróży; f) opieka nad zwierzętami domowymi towarzyszącymi Ubezpieczonemu w podróży pozostawionymi bez opieki osoby dorosłej
Pomoc w tłumaczeniu	W sytuacji gdy ze względu na nieznaną znajomość języka Ubezpieczony potrzebuje pomocy w kontakcie z lekarzem lub innym pracownikiem placówki medycznej
Kontynuacja w podróży	Transport Ubezpieczonego z miejsca leczenia do następnego miejsca planowanej podróży, jeżeli stan zdrowia Ubezpieczonego uległ poprawie uznanej przez lekarza prowadzącego lub lekarza Centrum Alarmowego
Zastępstwo kierowcy	Organizacja i pokrycie kosztów kierowcy w celu powrotu Ubezpieczonego i jego osób towarzyszących jego samochodem do Polski lub kraju zamieszkania Ubezpieczonego, jeżeli jego stan zdrowia nie pozwala mu na prowadzenie samochodu, którym wcześniej odbywał podróż, a żadna inna osoba towarzysząca nie może kierować pojazdem. W przypadku gdy Ubezpieczony wraca innym środkiem transportu, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty sprowadzenia samochodu do Polski lub kraju zamieszkania Ubezpieczonego. Koszty związane z organizacją zastępstwa kierowcy obejmują wyłącznie koszty wynajęcia kierowcy i jego udziału w podróży
Zastępstwo w podróży służbowej	Podróż pracownika oddelegowanego przez Klienta do zastąpienia Ubezpieczonego będącego pracownikiem Klienta w podróży służbowej, jeżeli Ubezpieczony będzie niezdolny do pracy, co zostanie potwierdzone przez lekarza prowadzącego leczenie, oraz powrót Ubezpieczonego do Polski lub kraju zamieszkania
Dodatkowo, niezależnie od wystąpienia nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, ubezpieczenie Podróż Assistance obejmuje również pomoc, za którą uważa się:	
Przedłużenie ochrony o 48 godzin	Przedłużenie okresu ubezpieczenia o 48 godzin bez konieczności opłacenia dodatkowej składki, jeżeli powrót Ubezpieczonego do Polski lub kraju zamieszkania Ubezpieczonego opóźnia się z przyczyn nieleżących po jego stronie: <ul style="list-style-type: none"> a) awaria środka transportu lub wypadek komunikacji lądowej, wodnej lub powietrznej; b) odwołanie lub opóźnienie środka transportu publicznego ze względu na złe warunki atmosferyczne; c) zdarzenie losowe
Opóźnienie lub odwołanie środka transportu	W razie udokumentowanego opóźnienia w odlocie samolotu licencjonowanych linii, opóźnienia w odjeździe pociągu, autokaru albo wypłynięciu promu co najmniej o 5 godzin w trakcie podróży lub ich odwołania, zwrot kosztów koniecznych i uzasadnionych wydatków (wyżywienie i nocleg) niepokrywanych przez przewoźnika. Ubezpieczony ma obowiązek uzyskać pisemne potwierdzenie przewoźnika o opóźnieniu środka transportu ze wskazaniem liczby godzin opóźnienia
Zabezpieczenie nieruchomości w Polsce	Organizacja i pokrycie koniecznych kosztów i uzasadnionych działań podjętych w celu zabezpieczenia nieruchomości w Polsce w razie zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem, powodujących jej uszkodzenie lub zniszczenie
Przerwanie podróży	Organizacja i pokrycie kosztów powrotu Ubezpieczonego do Polski lub kraju zamieszkania w przypadku: <ul style="list-style-type: none"> a) nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, którego następstwa zagrażają życiu osoby bliskiej, wymagającej obecności i stałej opieki świadczonej przez Ubezpieczonego; b) śmierci osoby bliskiej Ubezpieczonego; c) wystąpienia zdarzenia losowego albo kradzieży z włamaniem powodującego szkodę w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego lub miejscu, w którym prowadzi on działalność gospodarczą, i wymagającego dokonania czynności prawnych i administracyjnych z tym związanych. Usługa obejmuje koszty zmiany rezerwacji lotu, koszty transportu powrotnego do Polski lub kraju zamieszkania, w przypadku gdy koszty transportu w obie strony uwzględnione były w umowie uczestnictwa w podróży lub rezerwacji biletu, a powrót nie mógł nastąpić przy wykorzystaniu wcześniej zaplanowanego środka transportu oraz wyłącznie po ich uzgodnieniu i akceptacji przez Centrum Alarmowe
Pomoc prawna	Organizacja i pokrycie kosztów porady prawnej, zastępstwa procesowego i tłumacza oraz zapewnienie pośrednictwa w przekazaniu kaucji, w przypadku gdy Ubezpieczony, przebywając poza granicami Polski lub kraju zamieszkania, wejdzie w konflikt z prawem państwa, na którego terytorium przebywał. Pomoc prawna nie przysługuje w sytuacji, jeżeli związana jest z wykonywaną przez Ubezpieczonego pracą lub prowadzoną przez niego działalnością zawodową

§ 7

1. W Ubezpieczeniu Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Podróż Assistance ERGO Hestia pokryje udokumentowane koszty leczenia i natychmiastowej pomocy:
 - 1) w zakresie badań i zabiegów ambulatoryjnych, lekarstw (z wyjątkiem witamin, środków wzmacniających, odżywek, maści i kremów upiększających), środków ortopedycznych i pomocniczych, płynów infuzyjnych oraz środków opatrunkowych, zaleconych i przepisanych przez lekarza prowadzącego;
 - 2) w szpitalu, w postaci leczenia, zabiegów i operacji, których przeprowadzenia nie można było odłożyć do czasu powrotu do Polski lub kraju zamieszkania ze względu na stan zdrowia Ubezpieczonego. Centrum Alarmowe dokonuje wyboru szpitala, odpowiedniego dla stanu zdrowia Ubezpieczonego, organizuje dowóz Ubezpieczonego do szpitala odpowiednim środkiem transportu, informuje szpital o warunkach płatności oraz pozostaje w ciągłym kontakcie ze szpitalem;
 - 3) w celu naprawy bądź zakupu okularów oraz naprawy protez bezpośrednio po nieszczęśliwym wypadku, jeżeli ich uszkodzenie miało bezpośredni związek z tym zdarzeniem.
2. O celowości, terminie, sposobie i możliwości transportu Ubezpieczonego decyduje Centrum Alarmowe uwzględniając stan zdrowia Ubezpieczonego po konsultacji z lekarzem prowadzącym leczenie za granicą. Jeżeli Ubezpieczony nie wyraża zgody na transport w celu kontynuowania leczenia na terytorium Polski lub kraju zamieszkania, pomimo uznania go za możliwy przez Centrum Alarmowe oraz lekarza prowadzącego, ERGO Hestia zwraca koszty usług i świadczeń.
3. Usługi organizowane są przez Centrum Alarmowe, które decyduje o wyborze środka transportu, miejscu zakwaterowania i innych usługach, biorąc pod uwagę ich koszty, czas i dostępność odpowiednio dla stanu zdrowia Ubezpieczonego.
4. Jeżeli Centrum Alarmowe z niezależnych od niego przyczyn nie mogło zapewnić Ubezpieczonemu organizacji usługi objętej zakresem ubezpieczenia, ERGO Hestia zwróci poniesione przez Ubezpieczonego koszty, z zastrzeżeniem limitów na wskazane świadczenia.

§ 8

1. Ubezpieczenie Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Podróż Assistance nie obejmuje szkód, które powstały w wyniku:
 - 1) samookaleczenia lub samobójstwa;
 - 2) prowadzenia przez Ubezpieczonego pojazdu bez wymaganych przez przepisy prawa, tj. ustawa z dnia 5 stycznia 2011 r. o kierujących pojazdami (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 978 z późn. zm.) uprawnień do kierowania tego pojazdu, o ile miało to wpływ na powstanie szkody;
 - 3) uprawiania sportu w celach zarobkowych;
 - 4) choroby AIDS lub zakażenia wirusem HIV;
 - 5) porodu, chyba że nastąpił przed 32 tygodniem ciąży;
 - 6) przerwania ciąży, o ile nie zostało ono wykonane w celu ratowania życia albo zdrowia Ubezpieczonej i jeżeli przeprowadzenie zabiegu dopuszczone jest przez prawo państwa, na którego terytorium zabieg jest dokonany;
 - 7) uczestniczenia Ubezpieczonego w zawodach pojazdów silnikowych, z uwzględnieniem jazd próbnych i testowych;
 - 8) niezastosowania się do zaleceń lekarza prowadzącego leczenie w Polsce, kraju zamieszkania lub w czasie podróży oraz zaleceń Centrum Alarmowego;
 - 9) leczenia przez lekarza będącego członkiem rodziny Ubezpieczonego;
 - 10) szczepień, a także leczenia stomatologicznego, diagnostyki i leczenia, które nie są wymagane w ramach natychmiastowej, niezbędnej pomocy medycznej;

- 11) popełnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa przez Ubezpieczonego;
 - 12) pozostawiania Ubezpieczonego pod wpływem leków psychotropowych, których nie przepisał lekarz lub stosowanych niezgodnie z zaleceniem lekarza – chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody.
2. Ponadto ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności:
- 1) jeżeli ze względów zdrowotnych istniały przeciwwskazania medyczne do odbycia przez Ubezpieczonego podróży zagranicznej albo jeżeli przed wyjazdem za granicę istniała konieczność wykonania zabiegu operacyjnego albo poddania się leczeniu w warunkach szpitalnych, o czym Ubezpieczony został poinformowany przez lekarza;
 - 2) jeżeli podróż miała na celu leczenie bądź jest kontynuacją leczenia rozpoczętego przed podróżą.

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

§ 9

1. Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków obejmuje następstwa nieszczęśliwych wypadków doznanych przez Ubezpieczonego w czasie podróży. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

WARIANTY	I	II	III
Świadczenie z tytułu następstw nieszczęśliwych wypadków			
Śmierć Ubezpieczonego	✓ 100% sumy ubezpieczenia	✓ 100% sumy ubezpieczenia	✓ 100% sumy ubezpieczenia
Trwały uszczerbek na zdrowiu	✓	✓	✓
100% uszczerbku na zdrowiu	✓ 200% sumy ubezpieczenia	✓ 200% sumy ubezpieczenia	✓ 200% sumy ubezpieczenia
Rehabilitacja w Polsce	-	-	✓ Limit 10 000 zł

✓ w zakresie ubezpieczenia
- poza zakresem ubezpieczenia

2. Zdarzenia objęte ochroną ubezpieczeniową oraz zakres świadczeń określa poniższa tabela:

ZDARZENIE	ŚWIADCZENIE
Trwały uszczerbek na zdrowiu	Wysokość świadczenia za każdy procent trwałego uszczerbku na zdrowiu
do 20%	1% sumy ubezpieczenia
21-50%	1,5% sumy ubezpieczenia
51-99%	2% sumy ubezpieczenia
100%	Wypłata świadczenia w wysokości 200% sumy ubezpieczenia
Śmierć Ubezpieczonego	Wypłata świadczenia w wysokości 100% sumy ubezpieczenia
Rehabilitacja w Polsce – organizacja i pokrycie kosztów:	Limity świadczeń w ramach umowy ubezpieczenia
wizyty Ubezpieczonego w poradni rehabilitacyjnej 4 razy wypożyczenia sprzętu rehabilitacyjnego 2 razy korepetycji dla dziecka, które z powodu nieszczęśliwego wypadku nie może uczestniczyć w zajęciach dydaktycznych dłużej niż 7 dni	4 razy

3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 8, § 10 i § 20.

§ 10

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków nie obejmuje:

- 1) uszkodzeń dysków międzykręgowych i ich następstw;
- 2) śmierci lub uszczerbków na zdrowiu powstałych w następstwie niewłaściwego leczenia albo niewłaściwie wykonanych zabiegów na ciele, za wyjątkiem leczenia lub zabiegów, które były następstwem wypadku objętego ochroną ubezpieczeniową;
- 3) skutków nieszczęśliwych wypadków będących następstwem jakiegokolwiek choroby lub powstałych w związku z nią, o ile miało to wpływ na powstanie szkody;
- 4) infekcji, za wyjątkiem zakażenia Ubezpieczonego mikroorganizmem chorobotwórczym w wyniku ran odniesionych w nieszczęśliwym wypadku objętym zakresem ubezpieczenia.

Odpowiedzialność Cywilna

§ 11

1. Ubezpieczenie Odpowiedzialność Cywilna obejmuje odpowiedzialność cywilną Ubezpieczonego:
 - 1) za szkody w mieniu lub na osobie, wyrządzone osobom trzecim w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego;
 - 2) w Wariancie III również za szkody w mieniu lub na osobie, wyrządzone osobom trzecim, w związku z wykonywaniem zawodu instruktora sportu, będące następstwem wypadków, które miały miejsce w okresie ubezpieczenia.
2. Umowa ubezpieczenia obejmuje szkody w mieniu lub na osobie będące następstwem wypadku, który miał miejsce w okresie ubezpieczenia, bez względu na czas zgłoszenia roszczeń 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.
3. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

WARIANTY	I	II	III
Osoby objęte ochroną ubezpieczeniową			
Ubezpieczony	✓	✓	✓
Niepełnoletnie dzieci Ubezpieczonego	✓	✓	✓
Zakres ubezpieczenia			
Szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone w związku z użytkowaniem lub posiadaniem domu lub mieszkania (w tym wynajmowanego)	✓	✓	✓
Szkody w mieniu lub na osobie powstałe wskutek zalania niezależnie od winy Ubezpieczonego	✓	✓	✓
Szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone w związku z posiadaniem lub użytkowaniem mienia, w tym mienia, z którego osoby objęte ochroną ubezpieczeniową korzystały na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użyczenia, leasingu lub innego pokrewnego stosunku prawnego	✓	✓	✓
Szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone w związku z opieką nad niepełnoletnimi dziećmi	✓	✓	✓
Szkody w mieniu lub na osobie wynikające z uprawiania sportów rekreacyjnych, użytkowania sprzętu pływającego	✓	✓	✓
Szkody w mieniu lub na osobie powstałe w związku z posiadaniem zwierząt domowych (w tym będących pod opieką Ubezpieczonego)	✓	✓	✓
Pozostałe szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone osobom trzecim w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego	✓	✓	✓

WARIANTY	I	II	III
OC instruktora Wykonywanie czynności zawodowych instruktora sportu, za które uważa się działanie lub zaniechanie związane z wykonywaniem czynności instruktora potwierdzonych świadectwami ukończenia właściwych szkoleń, wydanymi przez właściwe organizacje i urzędy, o ile ich wykonywanie odbywa się w ramach czynności zawodowych instruktora (limit odpowiedzialności 100 000 zł w granicach sumy gwarancyjnej)	-	-	✓

✓ w zakresie ubezpieczenia
- poza zakresem ubezpieczenia

4. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 12 i § 20.
5. Jeżeli zobowiązanym do naprawienia szkody jest pracodawca Ubezpieczonego (instruktora sportu), zakres odpowiedzialności ERGO Hestii ogranicza się do wysokości roszczeń regresowych przysługujących pracodawcy wobec pracownika. Za pracownika i pracodawcę uważa się osoby pozostające ze sobą w stosunku pracy albo związane umową cywilnoprawną w związku z wykonywaniem zawodu instruktora sportu przez Ubezpieczonego.
6. 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.

§ 12

1. Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej nie obejmuje szkód:
 - 1) za które Ubezpieczony jest odpowiedzialny 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) polegających na wystąpieniu czystych strat finansowych;
 - 4) powstałych w wartościach pieniężnych, dokumentach, rękopisach, planach, zbiorach archiwalnych, filatelistycznych, numizmatycznych, antykach, dziełach sztuki, kolekcjach;
 - 5) wynikających z posiadania lub użytkowania pojazdów mechanicznych, statków powietrznych. ERGO Hestia nie stosuje wyłączenia do dronów o masie startowej do 5 kg, jednostek pływających lub sprzętu latającego, za wyjątkiem lotni, paralotni, motolotni, motoparalotni i zdalnie sterowanych modeli latających;
 - 6) objętych obowiązkowymi ubezpieczeniami odpowiedzialności cywilnej, do zawarcia których Ubezpieczony jest zobligowany;
 - 7) we wszelkich jednostkach pływających lub sprzęcie pływającym. ERGO Hestia nie stosuje wyłączenia do kajaków, rowerów wodnych, łodzi wiosłowych i desek do uprawiania wszystkich odmian surfing;u;
 - 8) wynikających z udzielonej gwarancji lub rękojmi za wady oraz niezgodności towaru z umową;
 - 9) wskutek powolnego oddziaływania substancji zanieczyszczających;
 - 10) 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.
2. Dodatkowo w Wariancie III Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej ochroną ubezpieczeniową nie jest objęta odpowiedzialność cywilna za szkody wyrządzone przez Ubezpieczonego pozbawionego prawa do wykonywania zawodu lub czynności zawodowych albo zawieszzonego w prawie wykonywania zawodu.

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

Bagaż

§ 13

1. Ubezpieczenie Bagaż obejmuje utratę, zniszczenie lub uszkodzenie bagażu na całym świecie, w okolicznościach i w zakresie zdarzeń opisanych w tabeli w ust. 2.
2. Okoliczności objęte ochroną ubezpieczeniową oraz przyczyny zdarzeń określa poniższa tabela:

OKOLICZNOŚCI OBJĘTE OCHRONĄ	ZDARZENIA OBJĘTE UBEZPIECZENIEM
Bezpośrednia opieka Ubezpieczonego	a) rabunek
Utrata możliwości sprawowania bezpośredniej opieki przez Ubezpieczonego lub osobę towarzyszącą w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania	a) kradzież zwykłą; b) zagubienie; c) uszkodzenie
Powierzenie zawodowemu przewoźnikowi na podstawie odpowiedniego dokumentu przewozowego	a) zagubienie; b) kradzież z włamaniem
Oddanie za pokwitowaniem do przechowalni bagażu	
Pozostawienie: a) w zamkniętym na zamek wielozastawkowy lub zamek wielopunktowy bądź zamek otwierany elektronicznie pomieszczeniu, w miejscu zakwaterowania Ubezpieczonego (z wyłączeniem namiotu); b) w zamkniętym na zamek bagażnika pojazdu mechanicznego lub w zamkniętej na zamek przyczepie kempingowej lub kabinie jednostki pływającej, pod warunkiem że nie był on widoczny z zewnątrz	a) kradzież z włamaniem; b) zdarzenia losowe
Przewożenie: a) wewnątrz pojazdu mechanicznego; b) na lub w bagażnikach zewnętrznych, w tym w skrzyniach ładunkowych pojazdów typu pick-up, o ile w momencie szkody były one zamknięte w sposób przewidziany ich konstrukcją, w tym również szkody w bagażnikach zewnętrznych	a) zderzenie się pojazdów mechanicznych; b) uszkodzenie spowodowane nagłym działaniem siły mechanicznej w chwili zetknięcia się pojazdu mechanicznego z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu; c) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu mechanicznego; d) zdarzenia losowe

3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 14 i § 20.
4. Zakres dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

WARIANTY	I	II	III
Opóźnienie dostarczenia bagażu	-	✓ do 500 zł	✓ do 500 zł
Pomoc w razie utraty środków płatniczych	-	✓	✓
Pomoc w razie utraty dokumentów	-	✓	✓
Dostanie przedmiotów osobistych	-	✓	✓

- ✓ w zakresie ubezpieczenia
- poza zakresem ubezpieczenia

5. Dodatkowo Centrum Alarmowe organizuje pomoc w przypadku poniższych zdarzeń:

RODZAJ USŁUGI	ZAKRES USŁUGI
Opóźnienie dostarczenia bagażu	W razie udokumentowanej zwłoki w dostarczeniu bagażu przekraczającej 5 godzin, z winy licencjonowanego przewoźnika do miejsca pobytu Ubezpieczonego – pokrycie kosztów poniesionych w związku z zakupem artykułów pierwszej potrzeby, niezbędnych w podróży i określonej szerokości geograficznej; przybory higieniczne, odzież, obuwie
Utrata środków płatniczych	W razie utraty, uszkodzenia lub zniszczenia posiadanych przez Ubezpieczonego podczas podróży środków płatniczych zostanie zorganizowana pomoc w skontaktowaniu się z bankiem Ubezpieczonego lub jego osobami bliskimi, które mogą przekazać środki płatnicze na dalszą podróż
Utrata dokumentów	W razie utraty, uszkodzenia lub zniszczenia posiadanych przez Ubezpieczonego dokumentów niezbędnych w podróży Centrum Alarmowe udziela informacji o działaniach, jakie należy podjąć w celu wyrobienia dokumentów zastępczych
Dostanie niezbędnych przedmiotów osobistych	Organizacja i pokrycie kosztów wysyłki przedmiotów osobistych niezbędnych do kontynuacji podróży zagranicznej przez Ubezpieczonego, utraconych, uszkodzonych lub zniszczonych wskutek przyczyn wskazanych w ust. 2

§ 14

1. Ubezpieczenie Bagaż nie obejmuje:
 - 1) szkód polegających wyłącznie na uszkodzeniu lub zniszczeniu pojemników bagażu, za wyjątkiem szkód w bagażnikach zewnętrznych;
 - 2) uszkodzeń lub zniszczeń będących następstwem zdarzeń spowodowanych przez osobę bliską Ubezpieczonego.
2. ERGO Hestia nie odpowiada za szkody powstałe wskutek rabunku, którego wystąpienie nie zostało przez Ubezpieczonego niezwłocznie zgłoszone jednostce policji w kraju, w którym doszło do zdarzenia, albo przewoźnikowi, chyba że z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego nie można było tego obowiązku dopełnić; w takim przypadku Ubezpieczony zobowiązany jest zdarzenie zgłosić niezwłocznie po ustaniu przeszkody uniemożliwiającej dokonanie zgłoszenia.
3. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte:
 - 1) wartości pieniężne i gotówka;
 - 2) antyki, dzieła sztuki, kolekcje;
 - 3) biżuteria;
 - 4) lekarstwa;
 - 5) mienie nabyte w celu dalszej sprzedaży;
 - 6) mienie służące działalności handlowej, usługowej lub produkcyjnej z wyłączeniem zakupionego w ramach działalności gospodarczej prowadzonej jednoosobowo przez Ubezpieczonego i mienie używane przez Ubezpieczonego przez pracodawcę;
 - 7) towary i przedmioty, których ilość lub asortyment wskazują na przeznaczenie handlowe;
 - 8) sprzęt sportowy.
4. Opóźnienie dostarczenia bagażu na terytorium Polski nie jest objęte ochroną ubezpieczeniową.

Sprzęt Sportowy

§ 15

1. Ubezpieczenie Sprzęt Sportowy obejmuje utratę, zniszczenie lub uszkodzenie sprzętu sportowego na całym świecie w okolicznościach i w zakresie zdarzeń opisanych w §13 ust. 2.
2. ERGO Hestia pokrywa także koszty wypożyczenia sprzętu sportowego na okres nieprzekraczający 7 dni. Koszty pokrywane są na podstawie rachunków, do wysokości 500 zł, w sytuacji:
 - 1) jeżeli Ubezpieczony utraci sprzęt sportowy lub jeżeli zostanie on uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym korzystanie z tego sprzętu sportowego, w okolicznościach i w zakresie zdarzeń opisanych w §13 ust. 2;
 - 2) jeżeli doszło do opóźnienia dostarczenia sprzętu sportowego do miejsca jego przeznaczenia o co najmniej 24 godziny przez przewoźnika, któremu powierzono sprzęt sportowy na podstawie odpowiedniego dokumentu przewozowego.
3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w §16 i §20.

§ 16

1. Ubezpieczenie Sprzęt Sportowy nie obejmuje szkód:
 - 1) spowodowanych użytkowaniem sprzętu sportowego niezgodnie z jego przeznaczeniem, wskazanym w instrukcji obsługi tego sprzętu wydanej przez producenta;
 - 2) polegających na utracie wartości sprzętu sportowego lub jego walorów estetycznych, które nie powodują braku możliwości dalszego używania sprzętu sportowego zgodnie z jego przeznaczeniem, wskazanym w instrukcji obsługi tego sprzętu wydanej przez producenta;
 - 3) w sprzęcie sportowym wynajętym, pożyczonym lub powierzonym Ubezpieczonemu.

Wypadek w Podróż

§ 17

1. Ubezpieczenie Wypadek w Podróż obejmuje śmierć Ubezpieczonego wskutek wypadku w ruchu lądowym, wodnym lub powietrznym.
2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w §18 i §20.

§ 18

Ubezpieczenie Wypadek w Podróż nie obejmuje śmierci Ubezpieczonego, jeżeli nastąpi w wyniku:

- 1) udziału Ubezpieczonego w zajęciach sportów lotniczych (jako pilot lub pasażer statku powietrznego), uprawiania sportów motorowych, sportów motorowodnych;
- 2) udziału Ubezpieczonego w wyścigach lub rajdach pojazdów lądowych, wodnych, powietrznych bądź w przygotowaniach do nich;
- 3) wypadku lotniczego samolotów wojskowych lub prywatnych, w tym awionetek;
- 4) katastrof, powodujących jednocześnie skażenie jądrowe, chemiczne, biologiczne bądź napromieniowanie;
- 5) samookaleczenia lub samobójstwa Ubezpieczonego;
- 6) choroby psychicznej, zaburzeń psychicznych lub schorzeń wynikających z uzależnienia od środków psychoaktywnych bądź choroby układu nerwowego rozpoznanej lub leczonej u Ubezpieczonego;
- 7) prowadzenia pojazdu lądowego, wodnego lub powietrznego przez Ubezpieczonego bez uprawnień.

Karnety i Kursy

§ 19

1. W Ubezpieczeniu Karnety i Kursy ERGO Hestia zwraca koszty niewykorzystanego karnetu lub poniesione koszty kursu w szkółce sportowej za okres odpowiadający liczbie pełnych niewykorzystanych dni, na podstawie rachunków lub karnetów wystawionych na Ubezpieczonego.
2. ERGO Hestia pokrywa koszty wcześniej zakupionych karnetów i kursów w sytuacji, gdy Ubezpieczony nie ma możliwości ich wykorzystania ze względu na nieszczęśliwy wypadek lub nagłe zachorowanie.

Wyłączenia generalne

§ 20

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 bezpośredniego udziału Ubezpieczonego w zaplanowaniu, przeprowadzeniu, zorganizowaniu, nadzorowaniu działań wojennych, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów oraz aktów terroryzmu i sabotażu;
 - 4) powstałe wskutek stanu wojennego lub wyjątkowego a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
 - 5) 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 skażeniem chemicznym i biologicznym;
 - 6) powstałe wskutek osunięcia się ziemi, zapadania się ziemi, trzęsienia ziemi, upadku drzewa lub masztu – w następstwie działalności ludzkiej;
 - 7) powstałe wskutek systematycznego (to jest regularnego i powtarzalnego) działania hałasu, wibracji, dymu, temperatury, wody lub czynników atmosferycznych;
 - 8) w mieniu, w którego posiadanie Ubezpieczony lub jego osoby bliskie weszły w wyniku przestępstwa;
 - 9) wyrządzone przez Ubezpieczonego podczas popełnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa, stwierdzonego prawomocnym orzeczeniem sądu;
 - 10) wyrządzone przez Ubezpieczonego pod wpływem narkotyków lub innych środków odurzających lub leków o podobnym działaniu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
 - 11) będące następstwami szkód spowodowanych lub powstałych w wyniku wykonywania pracy w ramach zawodów niebezpiecznych, uprawiania dyscyplin sportowych, które nie zostały wymienione w załączniku nr 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia.
2. Wyłączenia wskazane w ust. 1 pkt. 1) i 2) nie dotyczą Ubezpieczenia Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków, Ubezpieczenia Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Ubezpieczenia Podróż Assistance.
3. Wyłączenie szkód wyrządzonych wskutek rażącego niedbalstwa oraz wskazanych w ust. 1 pkt 5) i 6) nie dotyczy Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej.
4. Wyłączenie szkód wyrządzonych wskutek wskazanych w ust. 1 pkt 4) nie dotyczy Ubezpieczenia Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia, Ubezpieczenia Podróż Assistance oraz Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków.

5. Jeżeli zakres ubezpieczenia nie został rozszerzony za opłatą dodatkowej składki, ERGO Hestia nie odpowiada za szkody będące następstwem:
- 1) uprawiania dyscyplin sportowych: ryzykownych (rozszerzenie: Sport) lub ekstremalnych (rozszerzenie: Sport wyczynowy);
 - 2) wykonywania pracy w ramach zawodów podwyższonego ryzyka;
 - 3) terroryzmu na terytorium kraju niebezpiecznego;
 - 4) chorób przewlekłych.

III. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne

§ 21

1. Sumę ubezpieczenia albo sumę gwarancyjną dla każdego rodzaju ubezpieczenia wybiera Klient z dostępnych wariantów. Sumy te stanowią górną granicę odpowiedzialności ERGO Hestii za wszystkie zdarzenia, które wystąpią w okresie ubezpieczenia dla poszczególnych ubezpieczeń (w Ubezpieczeniu Odpowiedzialność Cywilna za wszystkie wypadki, które wystąpią w okresie ubezpieczenia oraz w stosunku do wszystkich poszkodowanych).
2. Suma ubezpieczenia albo suma gwarancyjna zmniejsza się o kwotę wypłaconego odszkodowania oraz równowartość kosztów usług zrealizowanych przez ERGO Hestię, za wyjątkiem kosztów usługi transportu w Ubezpieczeniu Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia. 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.

§ 22

Obowiązujące sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne określa poniższa tabela:

RODZAJ UBEZPIECZENIA	SUMA UBEZPIECZENIA/SUMA GWARANCYJNA		
	WARIANT I	WARIANT II	WARIANT III
 Ubezpieczenie Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia	200 000 zł	500 000 zł	1 000 000 zł
 Ubezpieczenie Podróż Assistance			
 Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	10 000 zł	30 000 zł	60 000 zł
 Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej	200 000 zł	500 000 zł	1 000 000 zł
 Ubezpieczenie Bagaż	1000 zł	5000 zł	10 000 zł
Ubezpieczenia dodatkowe			
 Ubezpieczenie Sprzęt Sportowy		10 000 zł lub 25 000 zł	
 Ubezpieczenie Wypadek w Podróży		50 000 zł	
 Ubezpieczenie Karnety i Kursy		1000 zł	

IV. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego

§ 23

1. Do obowiązków Ubezpieczonego należy:
 - 1) dostarczenie ERGO Hestii dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania wymienionych przez ERGO Hestię w zawiadomieniu lub niezwłoczne powiadomienie ERGO Hestii o niemożności ich dostarczenia;
 - 2) niezwłoczne powiadomienie policji o każdym zdarzeniu, które mogło powstać w wyniku przestępstwa lub wykroczenia, oraz złożenie wniosku o ściganie osób odpowiedzialnych za powstanie szkody, o ile jest to możliwe;
 - 3) stosowanie się do zaleceń ERGO Hestii oraz udzielanie jej informacji i pełnomocnictw w zakresie niezbędnym do prawidłowej likwidacji szkody.
2. Ubezpieczony przed podjęciem leczenia ma obowiązek poinformować ERGO Hestię o kosztach leczenia przekraczających 2000 zł (brutto) oraz zobowiązany jest do dostarczenia ERGO Hestii dokumentów uzasadniających rozpatrzenie wniosku o zwrot poniesionych kosztów leczenia:
 - 1) orzeczeń lub diagnoz lekarskich i innych dokumentów stwierdzających przyczyny i zakres udzielonej pomocy medycznej;
 - 2) rachunków lub dowodów ich zapłaty.
3. Ponadto w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej do obowiązków Ubezpieczonego należy:
 - 1) niezwłoczne powiadomienie administracji budynku o każdym przypadku zalania mieszkania;
 - 2) pozostawienie bez zmian miejsca zdarzenia do czasu przybycia przedstawiciela ERGO Hestii, chyba że zmiana jest niezbędna w celu zabezpieczenia pozostałego mienia lub zmniejszenia rozmiaru 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 daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu.
4. Jeżeli przeciwko sprawcy zdarzenia lub wypadku wszczęte zostało postępowanie karne lub jeżeli osoba poszkodowana wystąpi z roszczeniem o odszkodowanie na drogę sądową, Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym ERGO Hestię.
5. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek Klient zobowiązuje się do przekazania Ogólnych Warunków Ubezpieczeń Ubezpieczonemu. Jeżeli Ubezpieczony wyraża Klientowi zgodę na finansowanie kosztu składki, to Klient doręcza Ubezpieczonemu Ogólne Warunki Ubezpieczeń przed wyrażeniem przez Ubezpieczonego tej zgody. Ubezpieczony ma obowiązek potwierdzić doręczenie mu Ogólnych Warunków Ubezpieczeń na piśmie. Klient ma obowiązek przekazać dokument z takim potwierdzeniem ERGO Hestii.

Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Podróż Assistance, oraz Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

§ 24

1. W Ubezpieczeniu Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia, w Ubezpieczeniu Podróż Assistance oraz w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków w razie zdarzenia Ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:
 - 1) poddać się leczeniu i stosować się do zaleceń mających na celu złagodzenie skutków nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku;
 - 2) poddać się badaniu przez lekarzy lub ewentualnej obserwacji klinicznej;
 - 3) udostępnić wykaz placówek medycznych, z których usług korzystał w ciągu ostatnich 24 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia;

- 4) zwolnić lekarzy, publiczne i niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej oraz Zakład Ubezpieczeń Społecznych, w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia roszczenia, z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej oraz wyrazić zgodę na udostępnienie ERGO Hestii dokumentacji z leczenia.
2. Jeżeli Ubezpieczony poniósł wydatki lub jeżeli uzyskał zgodę Centrum Alarmowego na refundację poniesionych kosztów leczenia po powrocie z podróży, to zobowiązany jest do dostarczenia ERGO Hestii dokumentów uzasadniających rozpatrzenie wniosku o zwrot poniesionych kosztów:
 - 1) orzeczenie lub diagnozy lekarskie i inne dokumenty stwierdzające przyczyny i zakres udzielonej pomocy medycznej;
 - 2) rachunki lub dowody ich zapłaty.

Bagaż oraz Sprzęt Sportowy

§ 25

W Ubezpieczeniu Bagaż oraz Ubezpieczeniu Sprzęt Sportowy Ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:

- 1) zawiadomić niezwłocznie jednostkę policji w kraju, w którym doszło do zdarzenia, o wszelkich szkodach powstałych w wyniku przestępstwa lub wykroczenia, przedkładając listę utraconych lub uszkodzonych przedmiotów z podaniem ich wartości i uzyskać pisemne potwierdzenie zgłoszenia;
- 2) niezwłocznie zgłosić szkody powstałe w bagażu lub sprzęcie sportowym powierzonym do przewozu lub przechowywania odpowiedniemu przewoźnikowi, przechowalni lub innym podmiotom odpowiedzialnym za powierzony bagaż lub sprzęt sportowy i uzyskać pisemne potwierdzenie zgłoszenia;
- 3) przy opóźnieniu dostarczenia bagażu zgłosić ten fakt przewoźnikowi oraz uzyskać od niego dokumenty potwierdzające opóźnienie oraz moment dostarczenia przez przewoźnika bagażu do miejsca przeznaczenia lub miejsca pobytu Ubezpieczonego.

§ 26

Jeżeli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni obowiązków wymienionych w § 23 ust. 1 i 2, § 24 oraz § 25, 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.

§ 27

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 w całości lub w części objętej zrzeczeniem, a jeżeli odszkodowanie już wypłacono, może żądać jego zwrotu odpowiednio w całości lub w kwocie równej części, w jakiej Ubezpieczony zrzekł się tych praw.

V. Zgłoszenie szkody oraz ustalanie rozmiaru i wysokości szkody

§ 28

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) pod numerem telefonu +48 58 550 7 012 lub
 - 2) mailowo na adres: podroze@ergohestia.pl, lub
 - 3) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku niezwłocznego zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, ERGO Hestia może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ERGO Hestii ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

§ 29

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 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.

§ 30

Jeżeli wysokość roszczenia została określona w walucie zagranicznej, a odszkodowanie lub świadczenie ma zostać wypłacone w walucie polskiej, wartość nominalną waluty obcej przelicza się na złote według tabeli A lub tabeli B średniego kursu walut obcych ogłoszonego przez NBP, obowiązującego w dniu powstania szkody.

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

§ 31

1. W Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków ERGO Hestia wypłaca świadczenie z tytułu śmierci, która wystąpiła w ciągu roku od daty wystąpienia nieszczęśliwego wypadku.
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 już upośledzone przed wystąpieniem nieszczęśliwego wypadku, stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu określa się jako różnicę między stopniem trwałego uszczerbku na zdrowiu przed i po nieszczęśliwym wypadku, uwzględniając zdarzenia, które wystąpiły w ciągu roku od daty nieszczęśliwego wypadku.
4. W razie doznania przez Ubezpieczonego kilku uszczerbków na zdrowiu ERGO Hestia wypłaca świadczenie za wszystkie uszczerbki objęte ochroną ubezpieczeniową maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia.
5. Warunkiem organizacji i pokrycia kosztów przez ERGO Hestię świadczeń związanych z rehabilitacją w Polsce jest wystąpienie w czasie podróży Ubezpieczonego nieszczęśliwego wypadku wymagającego kontynuacji leczenia, w zakresie rehabilitacji, na terytorium Polski.
6. ERGO Hestia zasięga opinii konsultantów medycznych w celu ustalenia trwałego stopnia uszczerbku na zdrowiu.

7. Usługi Rehabilitacji w Polsce, wymienione w tabeli w §9 ust. 2, są realizowane w okresie nie dłuższym niż rok od daty wystąpienia nieszczęśliwego wypadku i są organizowane wyłącznie przez Centrum Alarmowe.
8. ERGO Hestia zwraca Ubezpieczonemu także udokumentowane koszty dodatkowych badań lekarskich zleconych przez ERGO Hestię dla weryfikacji zasadności roszczeń Ubezpieczonego.

§ 32

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

Bagaż oraz Sprzęt Sportowy

§ 33

W Ubezpieczeniu Bagaż oraz w Ubezpieczeniu Sprzęt Sportowy wysokość odszkodowania ustalana jest przy uwzględnieniu średnich arytmetycznych cen obowiązujących na terytorium Polski na dzień powstania szkody dla:

- a) utraty bagażu lub sprzętu sportowego – według kosztu zakupu lub wytworzenia nowego elementu tego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, tej samej lub najbardziej zbliżonej marki, typu i klasy;
- b) uszkodzenia bagażu lub sprzętu sportowego – według kosztów naprawy lub w przypadku braku możliwości naprawy kosztów zakupu bądź wytworzenia nowego elementu tego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, tej samej lub najbardziej zbliżonej marki, typu i klasy.

VI. Składka ubezpieczeniowa

§ 34

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) okresu i wariantu ubezpieczenia;
 - 3) wieku Ubezpieczonego;
 - 4) liczby osób Ubezpieczonych;
 - 5) wybranego rozszerzenia ochrony ubezpieczeniowej;
 - 6) formy umowy ubezpieczenia.
3. Terminy płatności kolejnych rat składki i ich wysokość określa się w umowie ubezpieczenia.

§ 35

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

§ 36

1. Jeżeli umowę ubezpieczenia zawarto na dłużej niż 6 miesięcy, Klient może od niej odstąpić w ciągu 7 dni od dnia jej zawarcia, jeżeli zaś Klient jest konsumentem, termin ten wynosi 30 dni. 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. Konsument, 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 o odstąpieniu. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w przypadku umów ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż 30 dni, zgodnie z art. 40 ust. 6 pkt 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.
3. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym ERGO Hestia udzielała ochrony ubezpieczeniowej.
4. Klient może złożyć odstąpienie:
 - 1) korzystając z indywidualnego konta pod adresem: ihestia.ergohestia.pl lub
 - 2) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - 3) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - 4) pod numerem telefonu: 801 114 114 lub 58 558 7 000, lub
 - 5) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot.

VIII. Postanowienia końcowe

§ 37

1. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta w formie imiennej, rozumianej jako umowa ubezpieczenia dla przynajmniej jednej osoby ubezpieczonej, w której ramach każda osoba może mieć różny zakres ochrony ubezpieczeniowej.
2. Z uwagi na okres ochrony rozróżnia się dwa rodzaje umów ubezpieczenia:
 - 1) krótkoterminową, na czas określony, wskazany przez Klienta;

- 2) roczną (dwanaście miesięcy), na częste krótkie podróże, zarówno w celach prywatnych, jak i służbowych. Ochrona ubezpieczeniowa trwa wówczas przez pierwsze 40 dni każdej podróży Ubezpieczonego, która się rozpoczęła w okresie ubezpieczenia, nie dłużej jednak niż do końca trwania umowy ubezpieczenia. Warunkiem wypłaty świadczeń jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego daty wyjazdu poza granice Polski lub kraju zamieszkania.

§ 38

1. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta w formie grupowej, obejmującej minimum 8 osób, gdzie wszystkie osoby ubezpieczone objęte są tym samym zakresem ochrony ubezpieczeniowej.
2. Z uwagi na okres ochrony rozróżnia się dwa rodzaje umów ubezpieczenia grupowego:
 - 1) krótkoterminową, na czas określony, wskazany przez Klienta;
 - 2) roczną (dwanaście miesięcy).

§ 39a (zapis obowiązujący do 30 września 2018 roku)

1. Klient, Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, który jest osobą fizyczną, może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię (reklamacja):
 - 1) poprzez indywidualne konto pod adresem: ihestia.ergohestia.pl;
 - 2) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl;
 - 3) telefonicznie, pod numerem: 801 114 114 lub 58 558 7 000;
 - 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 Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA.
2. Jednostka organizacyjna powołana przez Zarząd ERGO Hestii rozpatruje reklamacje.
3. Osoba, która złożyła reklamację otrzyma odpowiedź w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub pocztą elektroniczną – na wniosek osoby zgłaszającej.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w ciągu 60 dni od dnia otrzymania.
5. Osoby wskazane w ust. 1, w niestandardowych sprawach, mogą się zwrócić do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl.
6. Osoba uprawniona z umowy ubezpieczenia, która jest osobą fizyczną, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

§ 39b (zapis obowiązujący od 1 października 2018 roku)

1. Klient, Ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, osoba, która dochodzi roszczeń na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, a także poszukujący ochrony ubezpieczeniowej lub zleceniodawca gwarancji ubezpieczeniowej mogą wnieść reklamacje dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię lub agenta ubezpieczeniowego.
2. Zasady wnoszenia reklamacji na usługi świadczone przez ERGO Hestię oraz agenta wyłącznego ERGO Hestii, to jest działającego wyłącznie w imieniu lub na rzecz jednego ubezpieczyciela.
 - 1) Reklamację można złożyć w następujący sposób:
 - a) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl;
 - b) telefonicznie, pod numerem: 801 114 114 lub 58 558 7 000;

- c) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - d) ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA.
- 2) Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
 - 3) Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną – na wniosek osoby, która zgłasza reklamację.
 - 4) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania. O konieczności przedłużenia terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację osoba składająca reklamację zostanie poinformowana w 30-dniowym terminie.
 - 5) W niestandardowych sprawach osoby wymienione w ust. 1 mogą zwrócić się do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl.
 - 6) Osoba fizyczna składająca reklamację może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl.
3. Zasady wnoszenia reklamacji na usługi świadczone przez tzw. multiagenta, to jest agenta, który działa w imieniu lub na rzecz ERGO Hestii oraz innych ubezpieczycieli – w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
 - 1) Reklamacje w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową należy składać bezpośrednio agentowi, który świadczył usługi w zakresie dystrybucji ubezpieczeń. Reklamacje rozpatrywane są bezpośrednio przez tego agenta. W przypadku wpływu takiej reklamacji do ERGO Hestii, ERGO Hestia przekaze reklamację niezwłocznie agentowi, informując o tym jednocześnie osobę występującą z reklamacją.

§ 40

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 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) za pośrednictwem indywidualnego konta pod adresem: ihestia.ergohestia.pl lub
 - b) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - c) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - d) pod numerem telefonu: 801 114 114 lub 58 558 7 000;
 - 2) przez ERGO Hestię:
 - a) wykorzystując kontakt poprzez konto pod adresem: ihestia.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.

§ 41

1. Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie prawa polskiego.
2. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia są rozpatrywane 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. Strony mogą poddać spory pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.
6. Załącznik 1 stanowi integralną część niniejszego dokumentu.
7. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a Ubezpieczycielem 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.

§ 42

Ogólne Warunki Ubezpieczeń wchodzi w życie 25 czerwca 2018 roku i obowiązują dla umów ubezpieczenia zawieranych od tej daty.

Piotr Maria Śliwicki



Prezes Zarządu

Adam Roman



Członek Zarządu

Załącznik nr 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń ERGO Podróż

1. Dyscypliny sportowe

REKREACYJNE w zakresie ochrony	RYZYKOWNE (rozszerzenie: Sport) za opłatą dodatkowej składki	EKSTREMALNE (rozszerzenie: Sport wyczynowy) za opłatą dodatkowej składki
A aerobik B badminton C baseball D biathlon blade cross biegi narciarskie biegi lekkoatletyczne, w tym jogging bilard/snooker box aerobic brydż	BMX drony o masie startowej do 5 kg	aerodium balon/sterowiec base jumping bobsleje boks capoeira canyoning
F fitness G fun ball frisbee gimnastyka golf golf na śniegu	gimnastyka artystyczna grass boarding	futbol amerykański
H hokej na trawie	hokej na lodzie hokej na rolkach hydrospeed (na terytorium Europy)	heliboarding heliskiing house running (rap sliding) half pipe
J jazda figurowa na łyżwach joga	jeździectwo jazda na skuterach śnieżnych jachty motorowe	-
K kolarstwo, w tym jazda na rowerze koszykówka krykiet kyudo kręgle	kajakarstwo kitesurfing kolarstwo – cross-country kolarstwo torowe kulturystyka	kajakarstwo morskie kajakarstwo górskie karting kolarstwo – maraton kolarstwo – trial kolarstwo górskie
L lekkoatletyka Ł łucznictwo łyżwiarstwo szybkie	lacrosse landkiting	lotnia/motolotnia lotnictwo – samolot, szybowiec, śmigłowiec
M maraton klasyczny myślistwo marsz, spacer do 2500 m n.p.m.	miejski surfing (asphalt surfing)	-
N narciarstwo wodne nordic walking	narciarstwo po oznakowanych trasach nurkowanie do 30 m	narciarstwo poza oznakowanymi trasami (freeride) nurkowanie do 40 m
O piłka nożna P piłka ręczna Q piłka siatkowa piłka wodna pływanie pole dance qigong	paintball parasailing psi zaprzęg polo	off piste skiing/snowboarding paralotnia/ motoparalotnia
R rzutki (darts)	-	rafting rock boarding rocket jumping rugby
S skoki na trampolinie skutery wodne snorkeling sport motorowy (rajdy pojazdów zabytkowych) squash strzelectwo SUP surfing szermierka szachy	sandboarding saneczkarstwo skeleton skijoering skoki do wody snowboard po oznakowanych trasach ski bike skateboarding	skialpinizm skitouring skoki narciarskie skok na bungee (bungee jumping) speleologia sport motorowy (nie wyścigi) skoki spadochronowe snowbarding poza oznakowanymi trasami (freeride) sztuki walki

REKREACYJNE w zakresie ochrony	RYZIKOWNE (rozszerzenie: Sport) za opłatą dodatkowej składki	EKSTREMALNE (rozszerzenie: Sport wyczynowy) za opłatą dodatkowej składki
T taniec U technogym tenis tenis stołowy (ping pong) trampoloil tae-bo Tai Chi taiko tambeach unihokej	trekking do 5300 m n.p.m., z wyłączeniem terenu Antarktydy, Arktyki, Grenlandii lub Alaski triathlon klasyczny trikke skki	tree climbing
W wakeboarding Y windsurfing wioślarstwo wrotkarstwo wędkarstwo	wspinaczka na wyznaczonych szlakach (bez konieczności użycia specjalistycznego sprzętu) do 5300 m n.p.m.	wiatrakowiec (autożyro) 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
Z żeglarstwo śródlądowe Ż żeglarstwo morskie do 12 mil morskich od brzegu	zapasy zdalnie sterowane modele latające żeglarstwo (nie transoceaniczne) powyżej 12 mil do 100 mil morskich od brzegu żeglarstwo lądowe	żeglarstwo lodowe (bojery)

2. Praca

ZAWODY NIŻSZEGO RYZYKA w zakresie ochrony	ZAWODY PODWYŻSZONEGO RYZYKA za opłatą dodatkowej składki	ZAWODY NIEBEZPIECZNE wyłączone z zakresu ochrony
Praca umysłowa, personel medyczny, nauczyciele i wykładowcy, praca dotycząca działalności kulturalnej i oświatowej, osoby wykonujące pracę w rzemiośle ręcznym, gastronomii i hotelarstwie, uczestnictwo w konferencjach i szkoleniach teoretycznych, opieka nad dziećmi i osobami starszymi, pomoc domowa, modeling	Zawody polegające na wykonywaniu pracy fizycznej, to jest: robotnik przemysłowy, operator lub monter maszyn i urządzeń, rolnik, ogrodnik, leśnik, kierowca, pracownik budowlany wykonujący prace remontowo-budowlane; wykonywanie czynności z użyciem niebezpiecznych narzędzi, to jest: wiertarki udarowe, piły mechaniczne, młoty pneumatyczne, pilarki i szlifierki mechaniczne, obrabiarki, wykonywanie czynności na wysokościach powyżej 5 m oraz działania z użyciem farb, lakierów, paliw płynnych i rozpuszczalników, gazów technicznych i spalinowych, gorących olejów technicznych albo płynów technicznych	Praca w siłach zbrojnych (poza pracami biurowymi), praca w służbach mundurowych (poza pracami biurowymi), prace budowlane przy wyburzaniu i rozbiórkach, praca na wysokościach powyżej 15 m, praca przy budowie rusztowań, prace podwodne, zawodowy połów ryb, prace na statku, w przemyśle wydobywczym (robotnicy zatrudnieni na platformach wydobywczych, górnictwo); a także: kaskader, akrobata, artysta cyrkowy, strażak, ratownik górski, pracownik służb specjalnych, konwojent wartości pieniężnych

