



AUTO PREMIUM

Ogólne Warunki Ubezpieczeń
komunikacyjnych

AUTO PREMIUM



Ogólne Warunki Ubezpieczeń komunikacyjnych AUTO PREMIUM

M-ASF-K-01/23

Spis treści

Tabela informacyjna regulująca zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej	4
I. Rodzaje ubezpieczeń	12
II. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii	12
Ubezpieczenie Autocasco	13
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	15
Ubezpieczenie Car Assistance	15
Ubezpieczenia dodatkowe	19
Ubezpieczenie Zielona Karta	19
Ubezpieczenie Szyb	19
Ubezpieczenie Bagaż	20
Ubezpieczenie Utraty Dokumentów	20
Ubezpieczenie Ochrona Utraty Zniżki OC	21
Ubezpieczenie Ochrona Utraty Zniżki AC	21
Ubezpieczenie Zgon w Następstwie Nieszczęśliwego Wypadku w Komunikacji	21
Wyłączenia odpowiedzialności dla Ubezpieczeń dodatkowych	21
Generalne wyłączenia odpowiedzialności ERGO Hestii	22
Wyłączenia Wspólne dla Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów oraz dla Ubezpieczenia Zgon w Następstwie Nieszczęśliwego Wypadku w Komunikacji	23
III. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne	23
IV. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego	25
Ubezpieczenie Autocasco	26
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	26
V. Zgłoszenie szkody oraz ustalanie rozmiaru szkody i wysokości odszkodowania lub świadczenia	26
Ubezpieczenie Autocasco	27
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	31
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	32
Ubezpieczenie Zgon w Następstwie Nieszczęśliwego Wypadku w Komunikacji	32
Ubezpieczenie Bagaż	32
VI. Składka ubezpieczeniowa	32
VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia	33
VIII. Postanowienia końcowe	34
Załącznik 1	37
Aneks	41

Poniższa tabela informuje, które z postanowień niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczeń komunikacyjnych AUTO PREMIUM regulują zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Nazwa ubezpieczenia	Numer jednostki redakcyjnej wzorca	
	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia:	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia:
Wspólne dla wszystkich ubezpieczeń		§ 20, § 21, § 22, § 23, § 28, § 29 ust. 2, § 30 ust. 3
Autocasco	§ 5 ust. 1, § 36 ust. 2	§ 5 ust. 3, § 6, § 33 ust. 3–4, § 34 ust. 2, § 35 ust. 2–4, § 37 ust. 3, § 38, § 40 ust. 1–2, ust. 4
Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	§ 7 ust. 1–2, § 42 ust. 1, 6–7	§ 21, § 42 ust. 3–4, ust. 6, § 43 ust. 2, § 44 ust. 1
Car Assistance	§ 8 ust. 1, § 9, § 10 ust. 2	§ 10 ust. 1–3
Bagaż	§ 14 ust. 1	§ 19 ust. 3
Utrata Dokumentów	§ 15	§ 19 ust. 4
Szyby	§ 13 ust. 1	§ 19 ust. 1–2
Ochrona Utraty Zniżki AC	§ 17	
Ochrona Utraty Zniżki OC	§ 16	
Zgon w NNW w Komunikacji	§ 18	§ 21

§ 1

1. W niniejszym dokumencie Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. z siedzibą w Sopocie (dalej: „ERGO Hestia”) opisało warunki, na jakich Klient i ERGO Hestia zawierają umowę ubezpieczenia.
Dokument wiąże również ubezpieczane osoby, jeżeli nie są one stroną umowy ubezpieczenia (Klientem).
2. Kto jest administratorem Pani/Pana danych osobowych?
Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA (dalej: ERGO Hestia)
Adres do korespondencji: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot
Numer telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55
3. Kto jest inspektorem ochrony danych?
Administrator danych osobowych wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym może się Pani/Pan kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
Dane kontaktowe inspektora ochrony danych.
Adres do korespondencji: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot
Adres email: iod@ergohestia.pl
4. W jakich celach są przetwarzane Pani/Pana dane osobowe?
Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane w następujących celach:
 - 1) zawarcia i wykonania umowy, przedstawienia oferty ubezpieczeniowej – w celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej stosowane jest profilowanie. Decyzje związane z profilowaniem będą podejmowane na podstawie danych zebranych w procesie tworzenia oferty ubezpieczenia i zawarcia umowy, informacji uzyskanych za pośrednictwem Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego Bazy Danych Ubezpieczeniowych Centralnej Ewidencji Pojazdów, Centralnej Ewidencji Kierowców, Głównego Urzędu Statystycznego, Date Wise, CatNet, Aon Benfield, Google Maps, OpenStreetMap, Biura Informacji Kredytowej i/lub Krajowego Rejestru Długów (w przypadku udzielenia odrębnej zgody). Pozyskiwane dane z baz wskazanych powyżej będą adekwatne do oceny danego ryzyka. Dla przykładu, im więcej szkód miało miejsce w historii ubezpieczenia, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa. W przypadku zgłoszenia szkody w celu ustalenia ścieżki likwidacyjnej stosowane jest profilowanie. Decyzje o wyborze ścieżki likwidacyjnej będą podejmowane na podstawie danych zebranych w trakcie procesu zgłoszenia szkody oraz danych szkodowych zawartych w bazach administratora danych osobowych. Dla przykładu, jeżeli w ostatnim roku nie zgłoszono szkody z danej polisy, istnieje prawdopodobieństwo, że szkoda zostanie zlikwidowana w sposób uproszczony, a zatem bez konieczności przeprowadzenia oględzin pojazdu lub mienia przez przedstawiciela ERGO Hestii;
 - 2) oceny ryzyka ubezpieczeniowego w sposób zautomatyzowany, w tym profilowanie – w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia w modelu direct, tj. online oraz w przypadku automatycznego wznowienia OC w celu oceny ryzyka będziemy stosować profilowanie w celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej.
W przypadku automatycznego wznowienia OC decyzje związane z profilowaniem będą podejmowane na podstawie automatycznej oceny danych wynikających z poprzedniej umowy ubezpieczenia. Danymi istotnie wpływającymi na ryzyko ubezpieczeniowe jest liczba powstałych szkód.
Im więcej szkód miało miejsce, tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa. Decyzje będą oparte o profilowanie, tj. automatyczną ocenę ryzyka ubezpieczeniowego zawarcia z Panią/Panem umowy ubezpieczenia. W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji ma Pani/Pan prawo do otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, do jej zakwestionowania, do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji człowieka (tj. przeanalizowania danych i podjęcia decyzji przez człowieka).
W celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem aplikacji Yanosik stosowane jest profilowanie i są podejmowane automatyczne decyzje, związane z oceną bezpieczeństwa jazdy samochodem. Decyzje będą podejmowane na podstawie oceny stylu jazdy samochodem, monitorowanego za pośrednictwem wskazanej aplikacji. Dla przykładu, im więcej szkód miało miejsce w historii ubezpieczenia lub im większa jest

dynamika jazdy osoby, której dane są przetwarzane, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa;

- 3) weryfikacji i zapewnienia poprawności danych identyfikacyjnych w procesie zawarcia oraz wykonania umowy ubezpieczenia, w przypadku:
 - a. ubezpieczenia pojazdów: dane pozyskiwane z Centralnej Ewidencji Pojazdów i Centralnej Ewidencji Kierowców, obejmują: dane pojazdu, jego właścicieli i posiadaczy w zakresie:
 - dla osób fizycznych: numer PESEL lub numer dokumentu (w przypadku obcokrajowców), imię, nazwisko, adres, dane dotyczące uprawnienia do kierowania pojazdem – dane o naruszeniach przepisów o ruchu drogowym,
 - dla osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą: nazwa, REGON, adres rejestrowy siedziby działalności.
 - b. danych osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą: dane mogą być pozyskiwane z Głównego Urzędu Statystycznego, Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej oraz z Krajowego Rejestru Sądowego w zakresie: nazwa, NIP, REGON, PKD, adres rejestrowy siedziby działalności, forma prowadzonej działalności i daty jej rozpoczęcia;
- 4) reasekuracji ryzyk;
- 5) dochodzenia roszczeń – w uzasadnionych przypadkach w odniesieniu do wymaganych wierzytelności wynikających z umów ubezpieczenia ERGO Hestia po bezskutecznym procesie ich dochodzenia podejmuje decyzje o dokonaniu przeniesienia innemu podmiotowi;
- 6) marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora – w przypadku marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych będziemy stosować profilowanie;
- 7) przeciwdziałania przestępstwom ubezpieczeniowym – w zakresie niezbędnym do przeciwdziałania nadużyciom oraz wykorzystywaniu działalności ERGO Hestii dla celów przestępczych;
- 8) rozpatrzenia zgłoszonych reklamacji i odwołań dotyczących usług świadczonych przez ERGO Hestię, a także wniosków i zapytań skierowanych do ERGO Hestii;
- 9) wypełnienia obowiązków ciążących na administratorze w związku z sankcjami wprowadzanymi stosownymi regulacjami Organizacji Narodów Zjednoczonych, Unii Europejskiej lub Stanów Zjednoczonych Ameryki;
- 10) wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną (w przypadku jej zawarcia stosowne zapisy znajdują się w regulaminie usługi);
- 11) związanych z obsługą klientów i interesantów za pośrednictwem infolinii – Pani/Pana dane osobowe mogą być przetwarzane w postaci nagrania rozmowy;
- 12) zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia w przypadku, gdy administrator stosuje monitoring wizyjny;
- 13) analitycznych i statystycznych.

5. Jaka jest podstawa prawna przetwarzania Pani/Pana danych osobowych?

Podstawy prawne przetwarzania danych:

- 1) niezbędność do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia, objęcia ochroną ubezpieczeniową i wykonywania umowy;
- 2) prawnie uzasadnione interesy administratora danych – to m.in. marketing bezpośredni usług własnych, dochodzenie roszczeń, przeciwdziałanie i ściganie przestępstw popełnionych na szkodę zakładu ubezpieczeń, zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego związanego z zawarciem umowy ubezpieczenia, ochrona mienia;
- 3) wypełnienie obowiązków prawnych administratora danych (wynikających z przepisów prawa krajowego i międzynarodowego, w tym prawa Unii Europejskiej) – przetwarzanie w celu wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa to m.in. przetwarzanie na podstawie przepisów o rachunkowości, rozpatrywaniu reklamacji związanych z raportowaniem do organów władzy publicznej, w tym organów nadzorczych oraz do innych podmiotów, do których ERGO Hestia jest zobowiązana raportować;

- 4) uzasadniony interes strony trzeciej, to jest podmiotu dominującego w grupie kapitałowej Munich Re (do której należy administrator), jako podmiotu bezpośrednio zobowiązanego do stosowania sankcji Stanów Zjednoczonych Ameryki oraz zapewnienia ich przestrzegania przez podmioty powiązane;
 - 5) zgoda w przypadku jej dobrowolnego wyrażenia.
6. Do jakich odbiorców przekazywane będą Pani/Pana dane osobowe?

Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane:

- 1) podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie ERGO Hestii, m.in. dostawcom usług IT (w tym m.in. dostawcom usług chmury obliczeniowej), podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, świadczenia usług archiwizacyjnych, przeprowadzającym postępowanie likwidacyjne świadczeń ubezpieczeniowych, agentom ubezpieczeniowym – ww. podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z ERGO Hestią i wyłącznie zgodnie z jej poleceniami,
- 2) zakładom reasekuracji,
- 3) placówkom medycznym,
- 4) innym zakładom ubezpieczeń w przypadku udzielenia odrębnej zgody,
- 5) innym podmiotom w przypadku udzielenia odrębnej zgody,
- 6) innym administratorom w przypadku prawnie uzasadnionych interesów administratora danych.

W przypadku wyrażenia zgody Pani/Pana dane mogą być przekazane innym zakładom ubezpieczeń w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego oraz podmiotom z grupy kapitałowej ERGO Hestia w celu marketingu bezpośredniego ich produktów i usług.

Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

Administrator przekaze Pani/Pana dane osobowe poza Europejski Obszar Gospodarczy (dalej EOG) tylko wtedy, gdy będzie to konieczne oraz zapewni odpowiedni stopień ich ochrony. Dane będą przekazywane do państwa trzeciego, w stosunku do którego na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzono odpowiedni stopień ochrony danych lub z wykorzystaniem typowych klauzul umownych zatwierdzonych przez Komisję Europejską. Odbiorcami danych w państwach trzecich mogą być organy państwowe wyznaczone prawnie do gromadzenia danych o zdarzeniu lub prowadzące postępowanie związane ze zgłoszonym zdarzeniem na terenie tego państwa lub podmioty świadczące na terenie tego państwa usługi assistance lub inne usługi w celu pomocy osobie poszkodowanej lub ograniczenia skutków szkody. Przekazanie danych będzie miało miejsce wyłącznie pod warunkiem, że będzie to niezbędne do wykonania umowy między osobą, której dane dotyczą, a administratorem, wykonania umowy zawartej w interesie osoby, której dane dotyczą (pomiędzy administratorem, a inną osobą fizyczną lub prawną), ustalenia, dochodzenia lub ochrony roszczeń. Z zachowaniem zasad ochrony danych opisanych powyżej Administrator może zlecać wykonanie określonych usług bądź zadań informatycznych usługodawcom mającym siedzibę poza EOG. Może Pani/Pan zażądać dalszych informacji o sposobach uzyskania kopii zabezpieczeń lub o miejscu ich udostępnienia.

7. Jakie są Pani/Pana prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych?
- 1) prawo do wycofania zgody – w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest zgoda, ma Pani/Pan prawo wycofania zgody. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem,
 - 2) prawo dostępu do danych osobowych (informacji o przetwarzanych danych, kopii danych) oraz prawo żądania ich sprostowania (poprawiania), ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania,
 - 3) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – ma Pani/Pan prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych w takim zakresie, w jakim te dane osobowe są przetwarzane na podstawie uzasadnionych interesów administratora. W szczególności przysługuje Pani/Panu prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania,
 - 4) prawo do przenoszenia danych osobowych – ma Pani/Pan także prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora Pani/Pana danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz prawo przesłania do innego administratora,

- 5) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych,
- 6) w przypadku zautomatyzowanego podejmowania decyzji ma Pani/Pan prawo do otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, do jej zakwestionowania – do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji człowieka (tj. przeanalizowania danych i podjęcia decyzji przez człowieka).

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych. Dane kontaktowe wskazane są wyżej w pkt. 1)-2).

8. Inne informacje

Przez jaki okres będą przechowywane Pani/Pana dane osobowe?

W przypadku, gdy doszło do zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową, dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia. Jeśli nie doszło do zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową, dane osobowe będą przechowywane do czasu przedawnienia roszczeń z tego tytułu. W przypadku udzielenia stosownej zgody dane osobowe będą wykorzystywane do celów określonych w tej zgodzie (np. w celach marketingowych), do momentu jej wycofania. Dane będą przetwarzane dla celów analitycznych i statystycznych przez okres 12 lat od dnia rozwiązania umowy ubezpieczenia.

Informacja o wymogu podania danych

Podanie danych osobowych w związku z zawieraniem umowy jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia oraz do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy ubezpieczenia, przedstawienie oferty, przeprowadzenie postępowania likwidacyjnego.

W przypadku, gdy podanie danych osobowych jest konieczne do rozpatrzenia reklamacji – niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości rozpatrzenia reklamacji.

Podanie danych osobowych w celach marketingowych jest dobrowolne.

§ 2

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

POJĘCIE	CO OZNACZA?
ASO	Autoryzowany przez producenta serwis obsługi pojazdów danej marki
Awaria	Wadliwe funkcjonowanie pojazdu, które zostało wywołane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi, elektronicznymi lub hydraulicznymi, uniemożliwiające poruszanie się pojazdem. Awaria nie jest koniecznością uzupełniania materiałów eksploatacyjnych, obsługa bieżąca i okresowa, dostawa i montaż akcesoriów
Bagaż	a) przedmioty, które znajdują się poza miejscem zamieszkania, wykorzystywane w życiu prywatnym przez Ubezpieczonego lub jego osoby bliskie prowadzące wspólnie z nim gospodarstwo domowe; b) przedmioty, które znajdują się poza miejscem zamieszkania i są czasowo w posiadaniu Ubezpieczonego, jeżeli zostały mu wypożyczone lub użyczone przez pracodawcę lub inną jednostkę organizacyjną. Wypożyczający lub użyczający musi potwierdzić na piśmie wypożyczenie lub użyczenie
Centrum Alarmowe	Organizator usługi assistance w imieniu ERGO Hestii
Części alternatywne	Części, których producent zaświadcza, że są one tej samej jakości, co oryginalne komponenty dla danego typu pojazdów
Dokumenty	Należące do Ubezpieczonego: a) dowód osobisty; b) paszport; c) karta pobytu; d) prawo jazdy; e) dowód rejestracyjny ubezpieczonego pojazdu albo innego pojazdu, którego Ubezpieczony jest właścicielem albo współwłaścicielem
Dokumenty pojazdu	Dowód rejestracyjny, karta pojazdu (o ile została wydana), świadectwo dopuszczenia pojazdu do ruchu (w przypadku pojazdów niepodlegających rejestracji), pozwolenie czasowe wydane przez właściwy organ dokonujący rejestracji

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Europa	Terytorium Albanii, Andory, Austrii, Belgii, Białorusi, Bośni i Hercegowiny, Bułgarii, Chorwacji, Cypru, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Francji, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Islandii, Kosowa, Liechtensteinu, Litwy, Luksemburga, Łotwy, Macedonii Północnej, Mołdawii, Malty, Monako, Niemiec, Norwegii, Polski, Portugalii, Rumunii, San Marino, Serbii, Czarnogóry, Słowacji, Słowenii, Szwajcarii, Szwecji, Ukrainy, Watykanu, Węgier, Wielkiej Brytanii i Włoch oraz europejskiej części Rosji, Turcji i Kazachstanu
Eurotax	System komputerowy, stworzony przez Eurotaxglass's International AG, przeznaczony do wyceny wartości rynkowej pojazdów, który jest stosowany przez firmy ubezpieczeniowe, dilerów samochodowych, komisarzy samochodowe, rzeczoznawców i biegłych sądowych
Info-Ekspert	System komputerowy, stworzony przez Info – Ekspert Sp. z o.o., przeznaczony do wyceny wartości rynkowej pojazdów, który jest stosowany przez firmy ubezpieczeniowe, dilerów samochodowych, komisarzy samochodowe, rzeczoznawców i biegłych sądowych
Klient	Osoba fizyczna zawierająca umowę ubezpieczenia (Ubezpieczający)
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 sił zabezpieczenia lub otwarciu wejścia przy użyciu narzędzi albo podrobionego lub dopasowanego klucza bądź klucza oryginalnego, które sprawca zdobył w wyniku przestępstwa. Kradzież z włamaniem jest także 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
Nieszczęśliwy wypadek	Nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w wyniku którego Ubezpieczony – niezależnie od swojej woli – doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł
Okres eksploatacji pojazdu	Okres liczony od daty pierwszej rejestracji pojazdu dokonanej w roku jego produkcji; jeżeli data pierwszej rejestracji nie jest znana lub pierwsza rejestracja nastąpiła po roku produkcji, wówczas okres eksploatacji liczony jest od 31 grudnia roku produkcji pojazdu: a) do pierwszego dnia okresu ubezpieczenia – dla zawarcia umowy ubezpieczenia; tak ustalony okres eksploatacji obowiązuje przez cały okres ubezpieczenia; b) do dnia powstania szkody – dla ustalenia wysokości odszkodowania
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, pasierbowie, przysposobieni i przysposabiający
Osoby trzecie	Wszystkie podmioty pozostające poza stosunkiem ubezpieczenia wynikającym z umowy ubezpieczenia zawartej z ERGO Hestią na podstawie niniejszego dokumentu
Parkowanie Pojazdu po Szkodzie	Pokrycie poniesionych przez Ubezpieczonego kosztów parkowania ubezpieczonego pojazdu po szkodzie za okres od dnia powstania szkody do dnia dokonania pierwszych oględzin przez ERGO Hestię, do kwoty nie wyższej niż 300 zł (brutto)
Pojazd	Pojazd zarejestrowany na terytorium Polski zgodnie z przepisami ustawy z dnia 20 czerwca 1997 roku Prawo o ruchu drogowym. Na potrzeby wariantu rozliczenia szkody – Sieć Partnerska w Ubezpieczeniu Autocasco za pojazd nie uważa się motoroweru, motocykla i quada
Pojazd nielegalnie wprowadzony na terytorium Polski	Pojazd: a) niedostarczony do miejsca odprawy celnej lub niezgłoszony do tej odprawy; b) wprowadzony na terytorium Polski bez zachowania obowiązku podania w zgłoszeniu celnym prawdziwych informacji o pojeździe lub o wcześniejszych właścicielach
Pojazd zastępczy	Pojazd należący do podmiotu zajmującego się w zakresie prowadzonej działalności wypożyczaniem pojazdów: a) dla ubezpieczonego pojazdu: 1/ samochód osobowy segmentu B – dla ubezpieczonego samochodu osobowego do segmentu D włącznie, 2/ samochód osobowy segmentu D – dla ubezpieczonych pojazdów z segmentu powyżej D, albo 3/ samochód ciężarowy o parametrach technicznych zbliżonych do parametrów technicznych samochodu ciężarowego wskazanego w umowie ubezpieczenia; b) dla pojazdu, który brał udział w zdarzeniu się pojazdów spowodowanym przez kierującego ubezpieczonym pojazdem – pojazd tego samego segmentu
Pożar	Działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i mógł rozprzestrzenić się o własnej sile
Procent powierzchni ciała	Za procent powierzchni ciała przy ustalaniu rozległości odmrożeń lub oparzeń przyjmuje się powierzchnię dłoni osoby poszkodowanej
Przedstawiciel ERGO Hestii	Pracownik ERGO Hestii albo agent ubezpieczeniowy działający w imieniu i na rzecz ERGO Hestii, osoba fizyczna wykonująca czynności agencyjne z upoważnienia Agenta lub pracownik ERGO Hestii
Przestępstwo	Czyn człowieka zabroniony przez ustawę obowiązującą w czasie jego popełnienia pod groźbą kary, jako zbrodnia lub występki, bezprawny, zawiniony i społecznie szkodliwy w stopniu wyższym niż znikomy

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Przywłaszczenie	Rozporządzenie jak swoją cudzą rzeczą ruchomą lub cudzym prawem majątkowym, które już uprzednio znajdowały się w posiadaniu przywłaszczającego
Punkt obsługi	Zakład naprawczy lub autoryzowana stacja obsługi pojazdów danej marki (ASO); W Ubezpieczeniu Szyb – zakład naprawczy wskazany przez ERGO Hestię
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 przy użyciu siły w stosunku do przedmiotu zaboru, który pozostawał w bezpośredniej styczności z Ubezpieczonym
Sieć Partnerska	Sieć wyselekcjonowanych warsztatów współpracujących z ERGO Hestią. Aktualna lista warsztatów publikowana jest na stronie internetowej: www.ergohestia.pl
Stan nietrzeźwości	Stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi powyżej 0,5‰ lub obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi powyżej 0,25 mg alkoholu w 1 dm ³
Stan po spożyciu alkoholu	Stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi od 0,2‰ do 0,5‰ lub obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi od 0,1 mg do 0,25 mg alkoholu w 1 dm ³
Stoczenie	Samoczynne przemieszczenie się pojazdu z uwagi na pochyłość nawierzchni
Szkoda	Strata majątkowa lub niemajątkowa powstała bezpośrednio w wyniku zdarzenia objętego umową ubezpieczenia
Szkoda całkowita	a) W Wariancie Premium i Premium Plus Ubezpieczenia Autocasco w przypadku wyboru wariantu rozliczenia szkody Kosztorys – kradzież pojazdu lub szkoda, której koszty naprawy przekraczają 70% wartości rynkowej pojazdu w dniu powstania szkody, przy czym koszty naprawy wyliczane są według określonych w kwotach brutto (czyli uwzględniających VAT): 1/ cen części alternatywnych; 2/ wymiaru koniecznej robocizny, wynikającej z norm określonych przez producenta pojazdu; 3/ stawki roboczogodziny – 65 zł. Jeżeli części alternatywne nie występują na rynku polskim, stosuje się cenę części oryginalnej pomniejszoną o jej zużycie eksploatacyjne, liczone zgodnie z tabelą zawartą w § 35 ust. 2; b) W Wariancie Premium VIP Ubezpieczenia Autocasco w przypadku wyboru wariantu rozliczenia szkody Sieć Partnerska – kradzież pojazdu lub szkoda, dla której koszty naprawy przekraczają 70% wartości rynkowej pojazdu w dniu powstania szkody, przy czym koszty naprawy wyliczane są według określonych w kwotach brutto (to jest uwzględniających VAT): 1/ cen części alternatywnych; 2/ wymiaru koniecznej robocizny, wynikającej z norm określonych przez producenta pojazdu; 3/ stawki roboczogodziny – 110 zł. Jeżeli części alternatywne nie występują na rynku polskim, stosuje się cenę części oryginalnej; c) W Wariancie Premium VIP Ubezpieczenia Autocasco w przypadku wyboru wariantu rozliczenia szkody ASO – kradzież pojazdu lub szkoda, dla której koszty naprawy przekraczają 70% wartości rynkowej pojazdu w dniu powstania szkody, przy czym koszty naprawy wyliczane są według określonych w kwotach brutto (to jest uwzględniających VAT): 1/ cen części oryginalnych producenta pojazdu; 2/ wymiaru koniecznej robocizny, wynikającej z norm określonych przez producenta pojazdu; 3/ średniej stawki za 1 roboczogodzinę w autoryzowanych przez producenta pojazdu zakładach naprawczych (ASO) działających na terenie województwa miejsca zamieszkania Ubezpieczonego
Ubezpieczony	Klient lub inna osoba fizyczna, na rachunek której Klient zawarł umowę ubezpieczenia. W przypadku przewłaszczenia pojazdu Ubezpieczonym staje się wierzyciel, na którego rzecz dokonano tego przewłaszczenia
Udział własny	Wskazana w umowie ubezpieczenia wartość, o którą ERGO Hestia zmniejsza odszkodowanie
Unieruchomienie pojazdu	Stan pojazdu uniemożliwiający jego użytkowanie na skutek: a) rozładowania akumulatora; b) rozładowania akumulatora trakcyjnego (w pojeździe o napędzie elektrycznym); c) utraty, uszkodzenia lub zatrzaśnięcia wewnątrz pojazdu kluczy (fabrycznych urządzeń) służących do otwarcia i uruchomienia pojazdu; d) braku powietrza w oponie; e) braku lub niewłaściwego paliwa w zbiorniku pojazdu, jak również zamarznięcia paliwa w zbiorniku pojazdu; f) utknięcia (tj. wjechania bez możliwości samodzielnego wyjazdu) na poboczu drogi publicznej
Ustawa OC	Ustawa z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych
Użytkowanie pojazdu	a) poruszanie się pojazdem po drogach publicznych, od momentu wsiadania do wysiadania z uwzględnieniem chwilowego zatrzymania pojazdu na trasie jazdy; b) czynności kierowcy lub pasażerów pojazdu mające na celu jego bieżącą obsługę, dokonywane w bezpośredniej bliskości pojazdu, do których zalicza się: pobieranie paliwa na stacji benzynowej, załadowywanie i wyładowywanie pojazdu, mycie i czyszczenie pojazdu oraz otwieranie i zamykanie drzwi pojazdu, a także bramy garażu lub posesji; c) dokonywanie przez kierowcę lub pasażerów naprawy pojazdu na trasie jazdy, mające umożliwić kontynuowanie jazdy albo dojazd do najbliższego warsztatu lub stacji serwisowej
Wandalizm	Sytuacja, w której osoba trzecia umyślnie zniszczyła lub uszkodziła ubezpieczone mienie

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Wartość odtworzeniowa	Wartość, która odpowiada kosztom zakupu lub wytworzenia nowego przedmiotu tego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, tej samej lub najbardziej zbliżonej marki
Wartość rynkowa pojazdu	Wartość z uwzględnieniem podatku VAT (brutto), ustalona na podstawie notowań rynkowych cen pojazdów danej marki i typu obowiązujących na terytorium Polski, z uwzględnieniem cech indywidualnych pojazdu
Wartości pieniężne	a) monety, które nie stanowią obowiązującego środka płatniczego; b) srebro, złoto, platyna w złomie i sztabach; c) kamienie szlachetne, półszlachetne, syntetyczne, perły, bursztyny, korale, które nie są wyrobem użytkowym; d) czek, weksle, obligacje, akcje, konosamenty, akredytywy dokumentowe, karty płatnicze i inne dokumenty występujące w obrocie bezgotówkowym
Wymiana Zabezpieczeń	Pokrycie kosztów: a) dorobienia kluczy lub urządzeń służących do otwarcia i uruchomienia pojazdu; b) wymiany lub przekodowania zamków bądź urządzeń zabezpieczających; c) związanych z utratą innych przedmiotów, które umożliwiają dorobienie kluczy (na przykład korków wlewu paliwa zamykanych na ten sam klucz); d) odtworzenia kluczy lub innych urządzeń służących do otwierania lub uruchamiania pojazdu będącego przedmiotem ubezpieczenia, utraconych bądź zniszczonych na skutek innych zdarzeń niż określone w tabeli zamieszczonej w § 5
Wyposażenie podstawowe pojazdu	Urządzenia i elementy pojazdu montowane fabrycznie lub przez diler w warunkach montażu fabrycznego ze względu na przepisy dotyczące zasad homologacji dla danej marki, typu, modelu oraz urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą, instalacje zasilania gazem, obręcze kół ze stopów lekkich, hak holowniczy, klimatyzacja, reflektory halogenowe i ksenonowe
Zatopienie	Sytuacja, w której ubezpieczony pojazd zanurzył się w cieczy
Zdarzenie	a) utrata, zniszczenie lub uszkodzenie mienia – w Ubezpieczeniu Autocasco, w Ubezpieczeniu Car Assistance; b) nieszczęśliwy wypadek – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów; c) śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia lub uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Zielona Karta; d) śmierć Ubezpieczonego w następstwie nieszczęśliwego wypadku – w Ubezpieczeniu Zgon w Następstwie Nieszczęśliwego Wypadku w Komunikacji; e) niezależne od woli Ubezpieczonego wydarzenie przyszłe i niepewne o charakterze nagłym, w wyniku którego zostaje wyrządzona szkoda objęta zakresem ubezpieczenia – w Ubezpieczeniu Szyb, w Ubezpieczeniu Bagaż; f) utrata dokumentów – w Ubezpieczeniu Utraty Dokumentów
Zdarzenia losowe	a) akcja ratownicza – działania podjęte w celu zapobieżenia zagrażającej bezpośrednio szkodzie 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) pożar; j) przepięcie spowodowane uderzeniem pioruna; k) spływ wód po zboczach; l) trzęsienie ziemi; m) uderzenie pioruna; n) uderzenie pojazdu; o) upadek drzewa; p) upadek masztu; q) przewrócenie się anten, żurawi budowlanych, budynków, budowli lub ich części na ubezpieczone mienie – niebędące następstwem działalności ludzkiej; r) upadek statku powietrznego; s) wybuch; t) zalanie – działanie cieczy w budynku lub lokalu, prowadzące do powstania szkody, 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;

POJĘCIE

CO OZNACZA?

7/ wydostania się wody ze stłuczonego, pękniętego lub rozszczelnionego akwarium;
 8/ samoczynnego uruchomienia się instalacji tryskaczowych lub zraszaczowych, z wyłączeniem przypadków będących następstwem prób prawidłowego funkcjonowania, naprawy, przebudowy, modernizacji instalacji lub budynku;
 W Ubezpieczeniu Bagaż zalanie to działanie cieczy na objęty ochroną ubezpieczeniową bagaż, środki obrotowe oraz gotówkę powstałe wskutek wyżej wymienionych przyczyn;
 u) zapadanie się ziemi

Związek partnerski

Nieformalny związek dwóch osób, które pozostają ze sobą we wspólnym pożyciu i prowadzą wspólne gospodarstwo domowe. Osób będących w związku partnerskim nie może łączyć stosunek pokrewieństwa, powinowactwa ani przysposobienia

I. Rodzaje ubezpieczeń

§ 3

1. Niniejszy dokument opisuje warunki następujących Pakietów ubezpieczenia (dalej: „Pakiet”):

RODZAJ UBEZPIECZENIA	PREMIUM	PREMIUM PLUS	PREMIUM VIP
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	suma ubezpieczenia: 10 000 zł	suma ubezpieczenia: 30 000 zł	suma ubezpieczenia: 50 000 zł
Ubezpieczenie Car Assistance	Car Assistance Premium	Car Assistance Premium Plus	Car Assistance Premium VIP
(za opłatą dodatkowej składki)			
Ubezpieczenie Autocasco	Autocasco Premium	Autocasco Premium Plus	Autocasco Premium VIP

2. Niniejszy dokument opisuje również warunki Ubezpieczeń dodatkowych, które mogą zostać zawarte jako uzupełnienie powyższych, niezależnie od wybranego Pakietu.

Ubezpieczenie Bagaż
 Ubezpieczenie Utraty Dokumentów
 Ubezpieczenie Zielona Karta
 Ubezpieczenie Szyb
 Ochrona Utraty Zniżki OC
 Ochrona Utraty Zniżki AC
 Ubezpieczenie Zgon w Następstwie Nieszczęśliwego Wypadku w Komunikacji

II. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii

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

§ 4

1. Odpowiedzialność ERGO Hestii rozpoczyna się od dnia i godziny wskazanych 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, w którym udzielała ochrony ubezpieczeniowej. W przypadku braku wypowiedzenia umowa ubezpieczenia wygasa z końcem okresu, za który przysługiwała niezapłacona składka.

3. W razie opłacania składki w ratach niezapłacenie w terminie kolejnej raty składki powoduje ustanie odpowiedzialności ERGO Hestii o ile po tym terminie ERGO Hestia wezwie Klienta do zapłaty składki w podanej wysokości z zagrożeniem, że brak zapłaty w ciągu 7 dni od doręczenia wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności ERGO Hestii.

Ubezpieczenie Autocasco

§ 5

1. Ubezpieczenie Autocasco obejmuje utratę, zniszczenie lub uszkodzenie pojazdu, które wystąpiło nagle, nieprzewidzianie i niezależnie od woli Ubezpieczonego, a ponadto miało charakter losowy i niepewny. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych Wariantów ubezpieczenia (dalej: „Wariant”):

WARIANTY		PREMIUM uszkodzenie pojazdu	PREMIUM PLUS utrata i uszkodzenie pojazdu	PREMIUM VIP utrata i uszkodzenie pojazdu
Wariant rozliczenia szkody		Kosztorys	Kosztorys	Sieć Partnerska ASO
Przedmiot ubezpieczenia		pojazd z wyposażeniem podstawowym		
Szkoda częściowa		TAK	TAK	TAK
Szkoda całkowita		TAK	TAK	TAK
Przyczyny zdarzeń	a) nagłe zetknięcie się pojazdu z przedmiotami z zewnątrz pojazdu spowodowane działaniem sił przyrody; b) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody; c) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu	a) zderzenie się pojazdów; b) nagłe zetknięcie się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu; c) wandalizm; d) zderzenie się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu; e) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody; f) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu; g) kradzież (w tym zniszczenie lub uszkodzenie pojazdu mające bezpośredni związek z kradzieżą)	Wszystkie zdarzenia niewyłączone z zakresu odpowiedzialności	
Wymiana Zabezpieczeń		NIE	TAK	TAK
Parkowanie Pojazdu po szkodzie		TAK	TAK	TAK
Zakres terytorialny		Europa, Algieria, Maroko, Tunezja, Izrael i Iran z zastrzeżeniem ust. 3		

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 6 i § 20 niniejszego dokumentu.
3. Do szkód powstałych na terytorium Białorusi, Mołdawii, Rosji i Ukrainy ERGO Hestia wprowadza udział własny 1000 zł (nie dotyczy szkód powstałych w wyniku zderzenia się pojazdów oraz nagłego zetknięcia się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu).

§ 6

1. Ubezpieczenie Autocasco nie obejmuje szkód powstałych:

- 1) w czasie ruchu, w pojazdach:
 - a) niezarejestrowanych w Polsce, o ile zgodnie z przepisami prawa polskiego istniał obowiązek ich rejestracji;
 - b) nieposiadających ważnego badania technicznego, wymaganego przez przepisy prawa polskiego, jeżeli stan techniczny pojazdu miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
- 2) wskutek przywłaszczenia pojazdu przez osobę trzecią;
- 3) w pojeździe nielegalnie wprowadzonym na terytorium Polski;
- 4) wskutek stoczenia się pojazdu (nie dotyczy Ubezpieczenia Autocasco w Wariantcie Premium VIP);
- 5) w wyniku utraty paliwa lub jego właściwości;
- 6) w pojazdach pochodzących z przestępstwa;
- 7) w pojazdach niebędących własnością Ubezpieczonego w momencie zajścia zdarzenia, chyba że właściciel wyraził zgodę na wypłatę odszkodowania na rzecz Ubezpieczonego. Jeżeli właściciel nie wyraził takiej zgody, zapłacona składka podlega zwrotowi;
- 8) w następstwie wad fabrycznych elementu bądź podzespołu pojazdu lub w następstwie naprawy pojazdu dokonanej w sposób niezgodny z technologią naprawy;
- 9) z powodu zassania cieczy przez pracujący silnik pojazdu;
- 10) w wyniku niewłaściwego doboru paliwa.

2. Ubezpieczenie Autocasco nie obejmuje również szkód powstałych wskutek kradzieży pojazdu lub jego części, jeżeli:

- 1) w chwili kradzieży pojazd nie był zabezpieczony w sposób przewidziany jego konstrukcją, chyba że został on utracony wskutek rozboju;
- 2) klucze lub urządzenia służące do otwarcia i uruchomienia pojazdu lub dokumenty pojazdu nie były zabezpieczone poza pojazdem przed dostępem osób niepowołanych, o ile pozostaje to w adekwatnym związku przyczynowym ze szkodą;
- 3) nie przedstawiono ERGO Hestii:
 - a) dokumentów, na podstawie których pojazd był dopuszczony do ruchu;
 - b) wszystkich urządzeń służących do otwarcia i uruchomienia pojazdu zadeklarowanych podczas zawarcia umowy ubezpieczenia;

3. Wyłączenia wskazane w ust. 2 w pkt 1)–3) nie mają zastosowania, jeżeli niedopełnienie obowiązków nie miało wpływu na powstanie lub rozmiar szkody lub pojazd został utracony wskutek rabunku.

4. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są również szkody:

- 1) w postaci utraconych zysków oraz poniesionych strat wynikających z niemożności zrealizowania zobowiązań lub umów;
- 2) polegające na zagubieniu ubezpieczonego mienia, za wyjątkiem zagubienia kluczy lub urządzeń służących do otwarcia pojazdu;
- 3) które polegają na wadliwym funkcjonowaniu pojazdu, wywołanym niepoprawnym działaniem mechanicznym, elektrycznym, elektronicznym lub hydraulicznym elementów pojazdu, chyba że w następstwie tych przyczyn wystąpiło inne zdarzenie objęte ubezpieczeniem. W takim przypadku ERGO Hestia ponosi odpowiedzialność wyłącznie za skutki tego innego zdarzenia;
- 4) powstałe w wyniku zużycia eksploatacyjnego, z wyjątkiem sytuacji, gdy w następstwie takiej szkody powstały w ubezpieczonym pojeździe szkody następne nie będące przedmiotem odrębnego wyłączenia.

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów

§ 7

1. Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów obejmuje następstwa nieszczęśliwych wypadków, doznanych przez kierowcę lub pasażerów ubezpieczonego pojazdu wynikające z używania pojazdu. Klient dokonuje wyboru Wariantu, wśród opcji różniących się wysokością sumy ubezpieczenia. Warianty opisane są w poniższej tabeli.

WARIANTY	PREMIUM	PREMIUM PLUS	PREMIUM VIP
Świadczenia z tytułu następstw nieszczęśliwego wypadku			
Zgon Ubezpieczonego	100% sumy ubezpieczenia	100% sumy ubezpieczenia	100% sumy ubezpieczenia
Trwały uszczerbek na zdrowiu Ubezpieczonego	Jednorazowa wypłata świadczenia zgodnie z tabelą w załączniku 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń		
Czasowa niezdolność do wykonywania pracy lub nauki	Wypłata 1‰ sumy ubezpieczenia za każdy dzień niezdolności do pracy lub nauki od 10 dnia po nieszczęśliwym wypadku, a jeżeli niezdolność do pracy lub nauki trwała co najmniej 30 dni, to od następnego dnia po nieszczęśliwym wypadku, maksymalnie za 180 dni		
Koszty leczenia	Zwrot udokumentowanych kosztów poniesionych na terytorium Polski, niezbędnych z medycznego punktu widzenia, jeżeli Ubezpieczonemu należne było równocześnie świadczenie za trwały uszczerbek na zdrowiu, do wysokości 30% sumy ubezpieczenia. Koszty te obejmują: a) badania, zabiegi ambulatoryjne oraz operacyjne; b) pobyt w placówce służby zdrowia; c) zakup leków, środków opatrunkowych; d) środki pomocnicze, protezy, przedmioty ortopedyczne; e) przeszkolenie zawodowe inwalidów. Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów obejmuje również koszty odbudowy stomatologicznej zębów stałych, pod warunkiem że zostały one poniesione do dwóch lat od nieszczęśliwego wypadku – do wysokości 20% sumy ubezpieczenia, maksymalnie jednak do 2000 zł, jednocześnie zwrot kosztów odbudowy stomatologicznej zębów nie może przekroczyć 200 zł na każdy ząb		
Zakres terytorialny	Cały świat		

2. Ubezpieczeniem Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów objęty jest kierowca naprawiający pojazd na trasie jazdy tylko wtedy, gdy naprawy te mają umożliwić dojazd do najbliższego warsztatu lub stacji serwisowej albo kontynuowanie jazdy.
3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 20 i § 21 niniejszego dokumentu.

Ubezpieczenie Car Assistance

§ 8

1. Ubezpieczenie Car Assistance obejmuje koszty udzielenia natychmiastowej pomocy za pośrednictwem Centrum Alarmowego. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych Wariantów:

WARIANTY	CAR ASSISTANCE PREMIUM	CAR ASSISTANCE PREMIUM PLUS	CAR ASSISTANCE PREMIUM VIP
Przyczyny szkód objęte ubezpieczeniem	1) wypadek: a) zderzenie się pojazdów; b) nagłe zetknięcie się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu; c) wandalizm; d) zderzenie się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu; e) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody; f) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu; 2) kradzież pojazdu	1) wypadek: a) zderzenie się pojazdów; b) nagłe zetknięcie się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu; c) wandalizm; d) zderzenie się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu; e) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody; f) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu; 2) kradzież pojazdu; 3) awaria lub unieruchomienie pojazdu	Wszystkie zdarzenia niewyłączone z zakresu odpowiedzialności
Zakres terytorialny	Polska	Europa	
Rodzaj usługi			
Pojazd zastępczy			
– po wypadku	TAK do 2 dni	TAK do 5 dni	TAK do 10 dni
– po kradzieży pojazdu	TAK do 2 dni	TAK do 5 dni	TAK do 10 dni
– po awarii lub unieruchomieniu pojazdu	–	TAK do 2 dni, raz w okresie ubezpieczenia	TAK do 5 dni, raz w okresie ubezpieczenia
Holowanie pojazdu	TAK do 75 km	TAK do 250 km, nie więcej niż 2 razy w okresie ubezpieczenia dla awarii lub unieruchomienia pojazdu	TAK w Polsce bez limitu, a za granicą do 500 km (limity łączą się)
Infolinia	TAK	TAK	TAK
Usprawnienie na miejscu	TAK	TAK	TAK
Parking strzeżony	TAK, do 300 zł	TAK, do 300 zł	TAK, do 300 zł
Kontynuacja podróży	TAK, do 100 km	TAK, do 100 km	TAK, do 100 km
Dowóz paliwa	–	TAK	TAK
Zakwaterowanie	–	TAK do 3 dni	TAK do 3 dni
Złomowanie	–	TAK	TAK
Opieka psychologa	–	TAK	TAK
Transport przyczepy	–	–	TAK

WARIANTY	CAR ASSISTANCE PREMIUM	CAR ASSISTANCE PREMIUM PLUS	CAR ASSISTANCE PREMIUM VIP
Odbiór i dostarczenie pojazdu	–	–	TAK w Polsce bez limitu, a za granicą do 500 km – limity łączą się
Zmiennik kierowcy	–	–	TAK

„TAK” objęcie zakresem ubezpieczenia
„–” nieobjęcie zakresem ubezpieczenia

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 10 i § 20 niniejszego dokumentu.

§ 9

Usługi wskazane w tabeli zamieszczonej w § 8 obejmują organizację i pokrycie kosztów w poniższym zakresie:

RODZAJ USŁUGI	ZAKRES USŁUGI
Pojazd zastępczy	Wynajęcie oraz dostarczenie i odbiór pojazdu zastępczego albo dojazd kierowcy i pasażerów do miejsca wypożyczenia pojazdu. Pojazd zastępczy przysługuje na wniosek Ubezpieczonego albo uprawnionego z umowy ubezpieczenia, jeżeli ubezpieczony pojazd: a) został uszkodzony a rozmiar uszkodzeń uniemożliwia bezpieczne kontynuowanie jazdy lub b) został skradziony, lub c) został unieruchomiony, lub d) uległ awarii, na czas naprawy lub do chwili jego odzyskania, nie dłużej jednak niż na okres przewidziany w wybranym wariantcie umowy ubezpieczenia. W przypadku szkody całkowitej na maksymalny okres przewidziany limitem
Holowanie pojazdu	Holowanie pojazdu na odległość przewidzianą w wybranym wariantcie umowy ubezpieczenia do miejsca, które wskazał Ubezpieczony. Ubezpieczony pokrywa koszty holowania powyżej limitu. Holowanie przysługuje maksymalnie raz dla zdarzenia objętego zakresem ubezpieczenia
Transport przyczepy	Transport przyczepy, złączonej z pojazdem w chwili zdarzenia, na odległość przewidzianą w wybranym wariantcie umowy ubezpieczenia do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego, jeżeli rozmiar uszkodzeń pojazdu, który ciągnął przyczepę, uniemożliwia bezpieczne kontynuowanie jazdy lub pojazd został skradziony. Koszty transportu powyżej limitu pokrywane są przez Ubezpieczonego. Transport przysługuje maksymalnie raz dla zdarzenia objętego zakresem ubezpieczenia
Odbiór i dostarczenie pojazdu	Odbiór i dostarczenie naprawionego, ubezpieczonego pojazdu do miejsca docelowego podróży lub miejsca zamieszkania Ubezpieczonego
Kontynuacja podróży	a) w Wariantcie Car Assistance Premium i Car Assistance Premium Plus – jeżeli podczas holowania pojazdu holownik nie ma wystarczającej liczby miejsc w pojeździe, przejazd kierowcy oraz pasażerów ubezpieczonego pojazdu (w maksymalnej liczbie miejsc wpisanej w dowodzie rejestracyjnym pojazdu) wraz z ich bagażem, do miejsca wskazanego przez Klienta, na odległość nie większą niż 100 km od miejsca zdarzenia; b) w Wariantcie Car Assistance Premium VIP – przejazd kierowcy oraz pasażerów ubezpieczonego pojazdu (w maksymalnej liczbie miejsc wpisanej w dowodzie rejestracyjnym) wraz z ich bagażem do miejsca docelowego podróży lub miejsca zamieszkania Ubezpieczonego. Usługa obejmuje zakup i dostarczenie biletów pierwszej klasy, uprawniających do podróży pociągiem lub autobusem, albo biletów lotniczych, o ile koszt ich zakupu jest porównywalny z kosztem zakupu biletów na pociąg lub autobus
Infolinia	Udzielenie telefonicznej informacji o: a) połączeniach komunikacyjnych i objazdach, lokalizacji najbliższej stacji benzynowej lub warsztatu samochodowego; b) możliwości wypożyczenia samochodu w krajach europejskich; c) orientacyjnych kosztach paliwa i opłat drogowych w krajach europejskich. W ramach usługi Ubezpieczony w razie podróży zagranicznej może uzyskać także telefoniczną pomoc w rozmowach z Policją, służbami granicznymi, ośrodkami medycznymi (dotyczy następujących języków: angielski – przez całą dobę; niemiecki, francuski, włoski, rosyjski – w dni robocze od godziny 8.00 do 16.00 czasu polskiego)

RODZAJ USŁUGI	ZAKRES USŁUGI
Usprawnienie na miejscu	Usługa wykonywana przez specjalistę wskazanego przez ERGO Hestię, w miejscu wystąpienia zdarzenia, polegająca na podjęciu czynności naprawczych w ubezpieczonym pojeździe w celu umożliwienia Ubezpieczonemu bezpiecznego kontynuowania podróży do miejsca docelowego lub najbliższego warsztatu. Jeśli wykonanie usługi nie jest możliwe w miejscu awarii lub unieruchomienia pojazdu, ERGO Hestia organizuje jego holowanie
Opieka psychologa	Wizyta u psychologa dla Ubezpieczonego, innych osób znajdujących się w ubezpieczonym pojeździe w chwili zdarzenia, ich osób bliskich. Organizacja opieki psychologa wykonywana jest na podstawie pisemnego skierowania wystawionego przez lekarza prowadzącego. Liczba wizyt ograniczona jest do 5. Wizyty muszą mieć związek ze zdarzeniem, które miało miejsce w okresie ubezpieczenia
Parking strzeżony	Parkowanie ubezpieczonego pojazdu w miejscu ogrodzonym, pozostającym pod stałym dozorem osób zajmujących się ochroną mienia
Zakwaterowanie	Zakwaterowanie i transport do miejsca zakwaterowania kierowcy oraz pasażerów ubezpieczonego pojazdu (w maksymalnej liczbie miejsc wpisanej w dowodzie rejestracyjnym), jeżeli naprawa pojazdu potrwa do następnego dnia w najbliższym hotelu średniej kategorii (dwu – lub trzygwiazdkowym). Zakwaterowanie przysługuje w przypadku zdarzeń, które miały miejsce w odległości co najmniej 20 km w linii prostej od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego
Złomowanie	Złomowanie ubezpieczonego pojazdu, jeżeli rozmiar uszkodzeń kwalifikuje szkodę jako całkowitą
Zmiennik kierowcy	Kierowca w celu powrotu pasażerów ubezpieczonego pojazdu do miejsca zamieszkania, w przypadku gdy kierowca pojazdu w wyniku zdarzenia, nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania doznał obrażeń ciała, został hospitalizowany lub zmarł, a żaden z pasażerów nie posiada uprawnień do kierowania pojazdem tej samej kategorii, co uszkodzony pojazd

§ 10

1. Ubezpieczenie Car Assistance nie obejmuje:

- 1) kosztów zakupu części zamiennych i materiałów niezbędnych do usunięcia awarii lub uszkodzeń pojazdu;
- 2) w pojeździe zastępczym: kosztów paliwa, ubezpieczenia i opłat dodatkowych, w tym kaucji pobieranej przez wypożyczalnię, oraz udziału własnego w szkodzie na pojeździe zastępczym;
- 3) skutków awarii lub unieruchomień pojazdu wynikających z nieusunięcia ich przyczyny przez Ubezpieczonego po uprzednim skorzystaniu z usługi z nią związanej, zorganizowanej przez ERGO Hestię.

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

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

3. ERGO Hestia nie świadczy usługi holowania w przypadku użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, polegającym również na przewożeniu ładunku o wadze przewyższającej dopuszczalną ładowność pojazdu określoną w dowodzie rejestracyjnym.

4. Osoba bliska, kierowca albo inni pasażerowie ubezpieczonego pojazdu są osobami uprawnionymi do wydawania dyspozycji w związku z umową ubezpieczenia jeżeli Ubezpieczony zmarł bądź nie jest w stanie wydać dyspozycji dotyczącej pojazdu z powodu złego stanu zdrowia.

Ubezpieczenia dodatkowe

Ubezpieczenie Zielona Karta

§ 11

Ochroną ubezpieczeniową z tytułu Ubezpieczenia Zielona Karta objęta jest odpowiedzialność cywilna każdej osoby, która kierując pojazdem w okresie trwania odpowiedzialności ubezpieczeniowej wyrządziła szkodę w związku z ruchem tego pojazdu poza granicami Polski, na terytorium państw, których biura narodowe w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia są sygnatariuszami Porozumienia Wielostronnego, o którym mowa w Ustawie OC.

§ 12

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

Ubezpieczenie Szyb

§ 13

1. W Ubezpieczeniu Szyb:
 - 1) ERGO Hestia zapewnia naprawę albo wymianę zniszczonej lub uszkodzonej szyby, jeżeli szyba czołowa, szyba tylna lub szyba boczna pojazdu, wymienionego w umowie ubezpieczenia, ulegnie uszkodzeniu bądź zniszczeniu. Usługa jest realizowana za pośrednictwem wskazanego przez ERGO Hestię punktu obsługi;
 - 2) ochroną objęte są szyby od uszkodzenia lub zniszczenia powstałego na terytorium Europy wskutek wszystkich zdarzeń, które nie zostały wyłączone w tym dokumencie;
 - 3) przy wymianie lub naprawie szyby stosuje się części alternatywne;
 - 4) jeśli części alternatywne są niedostępne, usługa realizowana jest przy użyciu części oryginalnych;
 - 5) jeśli pojazd ulegnie zniszczeniu, uniemożliwiającemu wykonanie naprawy lub wymianę szyby, ERGO Hestia wypłaci Ubezpieczonemu równowartość wymiany uszkodzonej szyby w wysokości kosztów zakupu części alternatywnych z dnia powstania szkody;
 - 6) ERGO Hestia zwraca poniesione koszty parkowania pojazdu na parkingu strzeżonym do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów jeżeli naprawa lub wymiana szyby w punkcie obsługi nie będzie możliwa w ciągu 24 godzin od zgłoszenia szkody. Koszty zwracane są do kwoty nie wyższej niż 300 zł (brutto);
 - 7) jeśli z powodu uszkodzenia szyby nie można bezpiecznie kontynuować jazdy, ERGO Hestia zorganizuje i pokryje koszty holowania pojazdu na terytorium Polski do najbliższego punktu obsługi. W przypadku

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

- a) 150 zł (brutto), jeżeli holowanie odbywa się maksymalnie na odległość 25 km od miejsca zdarzenia;
- b) 2,30 zł (brutto) za kilometr oraz 40 zł (brutto) za załadunek i rozładunek pojazdu, jeżeli holowanie odbywa się na odległość większą niż 25 km od miejsca zdarzenia.

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 19 ust. 1–2 i § 20 niniejszego dokumentu.

Ubezpieczenie Bagaż

§ 14

1. Ubezpieczenie Bagaż obejmuje utratę, zniszczenie lub uszkodzenie bagażu, w okolicznościach i w zakresie zdarzeń opisanych w poniższej tabeli. ERGO Hestia świadczy ochronę ubezpieczeniową na całym świecie.

OKOLICZNOŚCI, W JAKICH DZIAŁA UBEZPIECZENIE	ZDARZENIA, KTÓRE SĄ OBJĘTE UBEZPIECZENIEM
Bezpośrednia opieka Ubezpieczonego, jego osób bliskich, prowadzących wspólnie z nim gospodarstwo domowe	a) rabunek
Powierzenie zawodowemu przewoźnikowi na podstawie odpowiedniego dokumentu przewozowego	a) zagubienie; b) kradzież
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 bagażniku pojazdu lub w zamkniętej na zamek przyczepie kempingowej lub kabinie jednostki pływającej pod warunkiem, że przedmiot ubezpieczenia nie jest widoczny z zewnątrz; c) w zamkniętym schowku pojazdu	a) zderzenie się pojazdów; b) uszkodzenie spowodowane zetknięciem się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu; c) wandalizm; d) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody; e) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu; f) kradzież z włamaniem; g) zdarzenia losowe
a) przewożenie wewnątrz pojazdu; b) przewożenie na lub w bagażnikach zewnętrznych (w tym w skrzyniach ładunkowych pojazdów typu pick-up), o ile w momencie szkody były zamknięte w sposób przewidziany ich konstrukcją; c) szkody w bagażnikach zewnętrznych podczas przewożenia	a) zderzenie się pojazdów; b) uszkodzenie spowodowane zetknięciem się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu; c) wandalizm; d) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody; e) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu; f) zdarzenia losowe

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 19 ust. 3 i § 20 niniejszego dokumentu.

Ubezpieczenie Utraty Dokumentów

§ 15

1. Ubezpieczenie Utraty Dokumentów obejmuje utratę przez Ubezpieczonego dokumentów w następstwie:
 - 1) kradzieży z włamaniem;

- 2) rozboju;
- 3) kradzieży zwykłej.
2. Odszkodowanie ustala się jako koszt odtworzenia, czyli koszt wykonania duplikatów albo wydania nowych egzemplarzy dokumentów objętych ochroną ubezpieczeniową.
3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 19 ust. 4 i § 20 niniejszego dokumentu.

Ubezpieczenie Ochrona Utraty Zniżki OC

§ 16

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

Ubezpieczenie Ochrona Utraty Zniżki AC

§ 17

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

Ubezpieczenie Zgon w Następstwie Nieszczęśliwego Wypadku w Komunikacji

§ 18

1. Ubezpieczenie Zgon w Następstwie Nieszczęśliwego Wypadku w Komunikacji obejmuje śmierć kierowcy ubezpieczonego pojazdu w następstwie nieszczęśliwego wypadku, wynikającego z używania pojazdu.
2. Ubezpieczeniem Zgon w Następstwie Nieszczęśliwego Wypadku w Komunikacji objęty jest kierowca naprawiający ubezpieczony w zakresie autocasco pojazd na trasie jazdy tylko wtedy, gdy naprawy te mają umożliwić dojazd do najbliższego warsztatu lub stacji serwisowej albo kontynuowanie jazdy.
3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 20 i § 21 niniejszego dokumentu.
4. ERGO Hestia wypłaca świadczenie z tytułu śmierci w wyniku nieszczęśliwego wypadku, jeżeli nastąpiła ona w ciągu roku od nieszczęśliwego wypadku i jest skutkiem obrażeń powstałych w jego wyniku.

Wyłączenia odpowiedzialności dla Ubezpieczeń dodatkowych

§ 19

1. Ubezpieczenie Szyb nie obejmuje szkód:
 - 1) w elementach pojazdu, które nie są elementem konstrukcyjnym szyby, w tym folii antywłamaniowych i przyciemniających, listew ozdobnych i osłonowych;
 - 2) w szybach wcześniej uszkodzonych, które nie zostały naprawione;
 - 3) wskutek przywłaszczenia pojazdu przez osobę trzecią;

- 4) powstałych w następstwie wad fabrycznych szyb oraz ich elementów lub w następstwie naprawy pojazdu dokonanej w sposób niezgodny z technologią naprawy.
2. Udział własny Ubezpieczonego w szkodach, które polegają na wymianie szyby czołowej wynosi 50 zł.
3. W Ubezpieczeniu Bagaż ERGO Hestia nie obejmuje ochroną ubezpieczeniową:
 - 1) wartości pieniężnych;
 - 2) lekarstw;
 - 3) mienia, które Ubezpieczony nabył w celu dalszej sprzedaży;
 - 4) mienia służącego Ubezpieczonemu do wykonywania działalności handlowej, usługowej lub produkcyjnej. ERGO Hestia nie stosuje wyłączenia do przedmiotów używanych Ubezpieczonemu przez pracodawcę lub inną osobę prawną czy jednostkę organizacyjną.
4. Ubezpieczenie Utraty Dokumentów nie obejmuje szkód powstałych w następstwie zatrzymania, konfiskaty albo zarekwirowania dokumentów na podstawie decyzji podjętej przez uprawnione do tego organy władzy.

Generalne wyłączenia odpowiedzialności ERGO Hestii

§ 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 działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, strajków, lokautów oraz aktów terroryzmu i sabotażu, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
 - 4) powstałe wskutek działania energii jądrowej (atomowej) lub skażenia radioaktywnego, promieni laserowych lub maserowych oraz pola magnetycznego lub elektromagnetycznego, promieniowania jonizacyjnego, działania broni biologicznej, chemicznej oraz wskutek skażenia chemicznego lub biologicznego;
 - 5) w mieniu, w którego posiadanie Ubezpieczony lub jego osoby bliskie weszli w wyniku przestępstwa;
 - 6) jeżeli kierujący:
 - a) w chwili zdarzenia znajdował się w stanie po spożyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości, pod wpływem narkotyków lub innych środków odurzających, lub leków o podobnym działaniu i był upoważniony do użytkowania pojazdu, o ile miało to wpływ na powstanie szkody lub
 - b) oddalił się z miejsca zdarzenia i był upoważniony do użytkowania pojazdu, o ile miało to wpływ na powstanie szkody, lub
 - c) w chwili zdarzenia nie miał wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem, zgodnie z przepisami prawa polskiego i był upoważniony do użytkowania pojazdu, o ile miało to wpływ na powstanie szkody;
 - 7) powstałe jako następstwa użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, wskazanym w dowodzie rejestracyjnym pojazdu;
 - 8) powstałe podczas załadowywania i rozładowywania ładunku lub bagażu oraz przez załadowany lub przewożony ładunek lub bagaż (nie dotyczy Ubezpieczenia Autocasco w Wariancie Premium VIP oraz szkód powstałych na skutek zderzenia się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu);
 - 9) podczas używania pojazdu przez Ubezpieczonego lub upoważnionego kierującego jako narzędzia przestępstwa, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;

- 10) spowodowanych przez kierującego pojazdem prototypowym, rozumianym jako model eksperymentalny opracowany przez producenta samochodów dla nowych serii pojazdów;
 - 11) podczas jazd próbnych, rajdów, wyścigów, treningów, konkursów albo użycia pojazdu jako rekwizytu lub eksponatu, a także odpłatnego przewozu osób, w tym jako taksówka;
 - 12) skutek używania pojazdu do transportu paliw, toksycznych substancji chemicznych lub gazów;
 - 13) w czasie używania pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub policji, a także w akcjach protestacyjnych i blokadach dróg;
 - 14) podczas użycia pojazdu do nauki jazdy;
 - 15) podczas wynajmowania pojazdu oraz w pojazdach udostępnianych jako pojazdy zastępcze na zasadach innych niż wynajem;
 - 16) powstały podczas wynajmowania pojazdu na podstawie umów, których stroną nie jest Ubezpieczający lub Ubezpieczony;
 - 17) w pojazdach, w których zmieniono zapisy pamięci systemów bezpieczeństwa pojazdu lub wymontowano urządzenia odpowiedzialne za zapisy pamięci systemów bezpieczeństwa pojazdu uniemożliwiając odczyt zapisów pamięci systemów bezpieczeństwa pojazdu;
 - 18) powstały w pojazdach, które w chwili zaistnienia szkody nie spełniały parametrów technicznych zgodnych z obowiązującymi w miejscu wystąpienia szkody przepisami prawa, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody.
2. Wyłączenia wskazane w ust. 1 pkt. 1)–2) nie dotyczą Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów oraz Ubezpieczenia Zgon w Następstwie Nieszczęśliwego Wypadku w Komunikacji.
 3. Na wniosek Klienta, za opłatą dodatkowej składki, ochrona ubezpieczeniowa w ramach Ubezpieczenia Autocasco może zostać rozszerzona o szkody powstałe w okolicznościach wskazanych w wyłączeniach wymienionych w ust. 1 pkt 11) i 14).

Wyłączenia Wspólne dla Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów oraz dla Ubezpieczenia Zgon w Następstwie Nieszczęśliwego Wypadku w Komunikacji

§ 21

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów oraz Ubezpieczenie Zgon w Następstwie Nieszczęśliwego Wypadku w Komunikacji nie obejmuje nieszczęśliwych wypadków, które:

- 1) powstały w związku z popełnieniem lub usiłowaniem popełnienia przez kierującego pojazdem przestępstwa, stwierdzonego prawomocnym orzeczeniem sądu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
- 2) były następstwem jakiegokolwiek choroby lub powstały w związku z nią;
- 3) Ubezpieczony doznał wskutek uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia w związku z leczeniem, bez względu na to, przez kogo leczenie było wykonywane, chyba że dotyczyło ono bezpośrednich następstw nieszczęśliwego wypadku.

III. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne

§ 22

1. Sumę ubezpieczenia dla Ubezpieczenia Autocasco podaje Klient zgodnie z treścią § 24 niniejszego dokumentu.
2. Sumy ubezpieczenia dla pozostałych ubezpieczeń zostały wskazane w tabeli znajdującej się w § 23 niniejszego dokumentu.

3. Suma ubezpieczenia dla poszczególnych ubezpieczeń stanowi górną granicę odpowiedzialności ERGO Hestii za wszystkie zdarzenia, które wystąpią w okresie ubezpieczenia dla poszczególnych ubezpieczeń (w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów w stosunku do każdego Ubezpieczonego).
4. Suma ubezpieczenia zmniejsza się o kwotę wypłaconego odszkodowania oraz o równowartość kosztów usług zrealizowanych przez ERGO Hestię. Po jej wyczerpaniu umowa ubezpieczenia w odniesieniu do każdego rodzaju ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia.
5. Sumę ubezpieczenia, rozmiar szkody i wysokość odszkodowania ustala się z uwzględnieniem podatku VAT (brutto).

§ 23

1. Obowiązujące sumy ubezpieczenia określa poniższa tabela:

SUMA UBEZPIECZENIA / SUMA GWARANCYJNA			
RODZAJ UBEZPIECZENIA	PREMIUM	PREMIUM PLUS	PREMIUM VIP
Ubezpieczenie Autocasco	Sposób ustalenia sumy ubezpieczenia opisany jest w § 24		
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	10 000 zł	30 000 zł	50 000 zł
Ubezpieczenie Car Assistance	5000 zł	10 000 zł	20 000 zł
UBEZPIECZENIA DODATKOWE (za opłatą dodatkowej składki, dostępne do każdego Pakietu)			
Ubezpieczenie Bagaż		2000 zł	
Ubezpieczenie Utraty Dokumentów		500 zł	
Ubezpieczenie Zielona Karta	Sumę gwarancyjną określa Ustawa OC z zastrzeżeniem ust. 3		
Ubezpieczenie Zgon w Następstwie Nieszczęśliwego Wypadku w Komunikacji	50 000 zł		100 000 zł
Ubezpieczenie Szyb		5000 zł	

2. W Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów, jeżeli w pojeździe znajduje się większa liczba pasażerów niż dopuszczona w jego dowodzie rejestracyjnym, sumę ubezpieczenia przypadającą na każdego pasażera ustala się następująco: sumę ubezpieczenia określoną w umowie ubezpieczenia mnoży się przez liczbę miejsc w pojeździe bez miejsca kierowcy, a następnie dzieli przez liczbę pasażerów znajdujących się w pojeździe.
3. W Ubezpieczeniu Zielona Karta, jeżeli suma gwarancyjna, przewidziana prawem miejsca zdarzenia, jest niższa od sumy gwarancyjnej ustalonej w umowie ubezpieczenia lub warunki przewidziane prawem miejsca zdarzenia mają węższy zakres niż warunki ustalone w umowie ubezpieczenia, ERGO Hestia pokrywa zobowiązanie, najwyżej jednak do sumy gwarancyjnej i w zakresie warunków określonych w umowie ubezpieczenia.

§ 24

1. Suma ubezpieczenia Autocasco odpowiada wartości rynkowej pojazdu z dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Wartość rynkowa pojazdu jest ustalana w oparciu o Eurotax, z zastrzeżeniem ust. 2–5.
2. Sumę ubezpieczenia fabrycznie nowego pojazdu, zakupionego u autoryzowanego dealera zajmującego się zawodowo sprzedażą pojazdów tej marki, można zadeklarować także w wysokości równej kwocie brutto określonej na fakturze jego sprzedaży najpóźniej w ciągu miesiąca od daty wystawienia faktury. Tak ustalona suma ubezpieczenia jest uznawana za wartość rynkową pojazdu przez 12 miesięcy od dnia rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej pod warunkiem, że do dnia powstania zgłoszonej szkody pojazd nie uległ uszkodzeniu.

3. Jeżeli nie można określić wartości rynkowej pojazdu w oparciu o Eurotax, Klient w porozumieniu z ERGO Hestią może skorzystać z innego wiarygodnego, specjalistycznego źródła, ustalonego przez strony umowy ubezpieczenia.
4. Klient, w porozumieniu z ERGO Hestią, może ustalić wartość rynkową pojazdu w oparciu o Info-Ekspert lub dokonać wyceny pojazdu przez uprawnionego rzeczoznawcę (na koszt Klienta).
5. W sytuacji wskazanej w § 22 ust. 4, po wykonanej naprawie pojazdu, Klient może uzupełnić sumę ubezpieczenia do wartości rynkowej pojazdu nieuszkodzonego, wypełniając nowy wniosek ubezpieczeniowy oraz przedstawiając ERGO Hestii pojazd do oględzin i opłacając dodatkową składkę.
6. Jeżeli w okresie ubezpieczenia wartość pojazdu wzrośnie, Klient może to zgłosić ERGO Hestii i za jej zgodą podwyższyć sumę ubezpieczenia. Aby to zrobić, opłaca dodatkową składkę.

IV. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego

§ 25

1. Ubezpieczony ma obowiązki:
 - 1) dostarczyć ERGO Hestii dokumenty niezbędne do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania, wymienione przez ERGO Hestię w zawiadomieniu; jeżeli nie można dostarczyć dokumentów wskazanych w zawiadomieniu to należy niezwłocznie powiadomić o tym ERGO Hestię;
 - 2) niezwłocznie powiadomić Policję o każdym zdarzeniu, które mogło powstać w wyniku przestępstwa lub wykroczenia (w tym w wyniku wandalizmu) oraz złożyć wniosek o ściganie osób odpowiedzialnych za powstanie szkody, o ile jest to możliwe;
 - 3) ustalić, jeżeli to możliwe:
 - a) dane innych uczestników zdarzenia lub świadków;
 - b) czy sprawca:
 - 1/ jest ubezpieczony w zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych;
 - 2/ w którym towarzystwie ubezpieczeń;
 - 3/ jaki ma numer polisy;
 - c) sporządzić pisemny protokół z powstania szkody;
 - 4) stosować się do zaleceń ERGO Hestii oraz udzielić jej informacji i pełnomocnictw w zakresie niezbędnym do prawidłowej likwidacji szkody;
 - 5) wypełnić dokumenty, dzięki którym możliwa będzie prawidłowa likwidacja szkody. Dokumenty te ERGO Hestia wymienia w zawiadomieniu, o którym mowa w pkt 1) powyżej, przesyłając w załączeniu druk zgłoszenia szkody, w którym należy opisać przebieg zdarzenia i okoliczności powstania szkody.
2. ERGO Hestia analizuje przedłożone rachunki, kosztorysy i dokumenty oraz zasięga opinii ekspertów.
3. W czasie trwania umowy ubezpieczenia Klient ma obowiązek niezwłocznie zgłaszać ERGO Hestii wszelkie zmiany okoliczności, mogące mieć wpływ na zwiększenie prawdopodobieństwa zdarzenia, o które ERGO Hestia pytała we wniosku ubezpieczeniowym albo w innych pismach przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
4. Jeżeli Klient zawiera umowę ubezpieczenia na cudzy rachunek zobowiązuje się do przekazania Ubezpieczonemu Ogólnych Warunków Ubezpieczeń. 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 otrzymanie Ogólnych Warunków Ubezpieczeń na piśmie. Klient ma obowiązek przekazać dokument z takim potwierdzeniem ERGO Hestii.

Ubezpieczenie Autocasco

§ 26

W Ubezpieczeniu Autocasco Ubezpieczony ma obowiązek:

- 1) nie wykonywać w pojeździe żadnych zmian ani nie rozpoczynać naprawy pojazdu bez zgody ERGO Hestii – chyba, że ERGO Hestia zrezygnowała z oględzin lub ich nie dokonała w ciągu 7 dni od zgłoszenia szkody z przyczyn, które leżały po stronie ERGO Hestii;
- 2) w przypadku kradzieży pojazdu: przedłożyć ERGO Hestii dokumenty, które potwierdzają pochodzenie pojazdu i umożliwiają jego identyfikację. Są to: brief, dokument odprawy celnej, umowa sprzedaży, faktura zakupu, karta pojazdu, dowód rejestracyjny pojazdu lub pozwolenie czasowe.

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów

§ 27

W Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów, w razie zaistnienia zdarzenia, Ubezpieczony ma obowiązek:

- 1) poddać się leczeniu i stosować się do zaleceń lekarza mających na celu złagodzenie skutków nieszczęśliwego wypadku;
- 2) poddać się badaniu przez lekarzy lub, jeżeli jest to zalecone przez lekarza, ewentualnej obserwacji klinicznej;
- 3) 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.

§ 28

Jeżeli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni obowiązków wymienionych w § 25 ust. 1 oraz § 26–27, o ile niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na powstanie lub rozmiar szkody albo na uniemożliwienie ustalenia przyczyny zdarzenia i/lub jego okoliczności, ERGO Hestia odpowiednio: odmówi wypłaty odszkodowania w całości lub części za szkodę powstałą z tego powodu.

§ 29

1. Ubezpieczony ma obowiązek zabezpieczyć możliwość dochodzenia przez ERGO Hestię roszczeń regresowych 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 szkody i wysokości odszkodowania lub świadczenia

§ 30

1. Ubezpieczony ma obowiązek powiadomić ERGO Hestię o zdarzeniu niezwłocznie po jego zajściu lub uzyskaniu o nim wiadomości.
2. Ubezpieczony może powiadomić ERGO Hestię w wybrany sposób:
 - 1) poprzez indywidualne konto w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - 2) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub

- 3) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - 4) pod numerem telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku niezwłocznego zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, ERGO Hestia może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie lub świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ERGO Hestii ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

§ 31

1. ERGO Hestia wypłaca odszkodowanie lub świadczenie w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu na podstawie:
 - 1) uznania roszczenia uprawnionego z umowy ubezpieczenia w wyniku ustaleń dokonanych w postępowaniu dotyczącym ustalenia stanu faktycznego, zasadności roszczeń i wysokości odszkodowania lub świadczenia;
 - 2) ugody zawartej z uprawnionym z umowy ubezpieczenia;
 - 3) prawomocnego orzeczenia sądu.
2. Jeżeli w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu 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 od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu.
3. Odszkodowanie wypłacone przez ERGO Hestię nie może być wyższe od poniesionej szkody.
4. ERGO Hestia wypłaca odszkodowanie lub świadczenie 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.

Ubezpieczenie Autocasco

§ 32

1. Odszkodowanie wypłacane jest właścicielowi pojazdu lub osobie przez niego upoważnionej.
2. Aby ERGO Hestia mogła wypłacić odszkodowanie za utracony pojazd, musi być on wyrejestrowany a jego prawa własności przeniesione na ERGO Hestię.
3. W razie odzyskania pojazdu lub jego części ERGO Hestia, na wniosek Ubezpieczonego, może przenieść prawo własności pojazdu lub jego części na rzecz Ubezpieczonego pod warunkiem zwrotu części lub całości wypłaconego odszkodowania.
4. Odszkodowanie wypłacone przez ERGO Hestię nie może być wyższe od poniesionej szkody, za wyjątkiem sytuacji opisanej w § 24 ust. 2.

§ 33

1. W przypadku szkody całkowitej w pojeździe ERGO Hestia ustala wysokość odszkodowania jako kwotę równą wartości rynkowej pojazdu z dnia powstania szkody, nie wyższą niż suma ubezpieczenia ustalona w umowie ubezpieczenia.
2. Wartość rynkowa pojazdu na dzień powstania szkody ustalana jest na podstawie źródła wyceny, które zastosowano przy określeniu wysokości sumy ubezpieczenia w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
3. Wysokość odszkodowania w przypadku szkody całkowitej zmniejsza się o wartość pozostałości, to jest przedstawiających wartość użytkową lub majątkową części pojazdu, które mogą być przeznaczone do dalszego użytku lub sprzedaży.

4. Wartość pozostałości pojazdu ustala się indywidualnie z uwzględnieniem sytuacji rynkowej w zakresie obrotu pojazdami (w tym również pojazdami uszkodzonymi – za pośrednictwem aukcji internetowych podmiotów specjalizujących się w sprzedaży pojazdów uszkodzonych), stopnia zużycia pojazdu oraz zakresu jego uszkodzeń, w oparciu o to samo źródło wyceny, jakie zastosowano przy określeniu wartości rynkowej pojazdu na dzień powstania szkody tj. według tych samych zasad, według których została ustalona wysokość sumy ubezpieczenia w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, zgodnie z § 24.
5. W przypadku uzyskania przez ERGO Hestię oferty zakupu pozostałości pojazdu za pośrednictwem aukcji internetowej podmiotów specjalizujących się w sprzedaży pojazdów uszkodzonych, wartość pozostałości stanowi kwota najwyższej oferty cenowej uzyskanej w wyniku tej aukcji, powiększona o 10% tej ceny tytułem szacunkowej marży oferenta.
6. Wyniki aukcji, o której mowa w ust. 5, ERGO Hestia przedstawia Ubezpieczonemu. W przypadku udokumentowania przez Ubezpieczonego sprzedaży pozostałości umową sprzedaży lub fakturą za cenę nie niższą, niż wartość najwyższej oferty uzyskanej w wyniku ww. aukcji, wartość pozostałości stanowi udokumentowana w powyższy sposób cena sprzedaży.

§ 34

1. Jeśli szkoda jest częściowa, ERGO Hestia wylicza odszkodowanie według:
 - 1) metody kosztorysowej – na podstawie wyceny dokonanej przez ERGO Hestię;
 - 2) metody serwisowej – na podstawie faktury dokumentującej naprawę pojazdu wystawionej przez zakład dokonujący tej naprawy.
2. W zależności od Wariantu szkoda zostanie rozliczona w następujący sposób:

WARIANTY ROZLICZENIA SZKODY	KOSZTORYS	SIEĆ PARTNERSKA	ASO
Sposób rozliczenia szkody częściowej	metoda kosztorysowa	metoda serwisowa z możliwością zmiany na kosztorysową	metoda serwisowa z możliwością zmiany na kosztorysową lub na wariant rozliczenia szkody Sieć Partnerska
Miejsce wykonania naprawy	nie dotyczy	Sieć Partnerska lub inny wybrany przez Ubezpieczonego warsztat samochodowy	Autoryzowany Serwis Obsługi lub inny wybrany przez Ubezpieczonego warsztat samochodowy
Minimalna wartość szkody w Wariancie Premium i Premium Plus	500 zł	nie dotyczy	nie dotyczy
Rodzaj części, których ceny wykorzystane są przy wycenie szkody	części alternatywne	części alternatywne	części oryginalne

3. Jeśli wystąpi szkoda częściowa ERGO Hestia ustali wysokość odszkodowania w kwocie, która pokryje koszty naprawy, wyliczone na podstawie cen usług i części zamiennych obowiązujących na terytorium Polski w dniu powstania szkody, z zastrzeżeniem § 35–38.
4. Rozmiar szkody częściowej obejmuje koszty naprawy zgodne z zakresem uszkodzeń opisanym w protokole szkody (w ocenie technicznej), sporządzonym przez ERGO Hestię lub na jej zlecenie.
5. Jeżeli szkoda częściowa polega na kradzieży części pojazdu, w tym także jego zniszczeniu lub uszkodzeniu mającym bezpośredni związek z dokonaniem kradzieży, ustalenie rozmiaru szkody częściowej odbywa się zgodnie z wybranym w umowie ubezpieczenia wariantem ustalania rozmiaru szkody częściowej.
6. Zapisy tabeli zamieszczonej w ust. 2 dotyczące wariantu rozliczenia szkody Sieć Partnerska i ASO mają zastosowanie również do pojazdów naprawianych poza Siecią Partnerską lub ASO.
7. Jeżeli uszkodzenia polegają na punktowych wgniecieniach karoserii, a zakres i charakter uszkodzeń umożliwia usunięcie ich poprzez wypchnięcie, wyciągnięcie lub zastosowanie obu metod naprawy, ERGO Hestia rozliczy szkodę według kosztów takiej naprawy.

§ 35

1. W metodzie kosztorysowej rozmiar szkody częściowej oraz wysokość odszkodowania ustala się na podstawie wyceny ERGO Hestii, według poniższych mierników:
 - 1) norm czasowych napraw określonych przez producenta pojazdu;
 - 2) stawki za roboczogodzinę w wysokości 65 zł (brutto) za prace blacharskie, mechaniczne i lakiernicze;
 - 3) zawartego w ocenie technicznej wykazu części (zespołów) zakwalifikowanych do wymiany według średnich cen części alternatywnych oraz materiałów alternatywnych.
2. Jeżeli części alternatywne nie występują na rynku polskim, do rozliczenia przyjmuje się ceny brutto części oryginalnych pomniejszone o poniższe zużycie eksploatacyjne, z zastrzeżeniem ust. 3:

OKRES EKSPLOATACJI POJAZDU	ZUŻYCIE EKSPLOATACYJNE WYRAŻONE W PROCENTACH WARTOŚCI CZĘŚCI ZAKWALIFIKOWANYCH DO WYMIANY
Do 3 lat (włącznie)	25%
4 lata	30%
5 lat	40%
6 lat	50%
7 lat	55%
8 lat	60%
9 lat lub więcej	65%

3. Jeżeli w okresie eksploatacji pojazdu dokonano wymiany części udokumentowanej rachunkami, wysokość zużycia eksploatacyjnego ustalana jest indywidualnie przy uwzględnieniu okresu ich użytkowania.
4. Jeżeli ceny części alternatywnych są wyższe od cen ustalonych zgodnie z tabelą zamieszczoną w ust. 2 (części oryginalne z uwzględnieniem zużycia eksploatacyjnego), w ustalaniu wysokości szkody uwzględnia się niższą z tych cen.

§ 36

1. W metodzie serwisowej, w przypadku szkody częściowej, wysokość odszkodowania ustala się na podstawie faktur za naprawę pojazdu, według uprzednio uzgodnionych z ERGO Hestią kosztów i sposobu naprawy, z zastosowaniem:
 - 1) w wariancie rozliczenia szkody ASO:
 - a) naprawczych norm czasowych określonych przez producenta pojazdu;
 - b) średniej stawki za 1 roboczogodzinę ustalonej na podstawie cen usług stosowanych przez warsztaty porównywalnej kategorii do warsztatu dokonującego naprawy, działające na terenie powiatu naprawy pojazdu;
 - c) cen części i materiałów określonych przez producenta pojazdu;
 - 2) w wariancie rozliczenia szkody Sieć Partnerska:
 - a) naprawczych norm czasowych zgodnie z normami producenta pojazdu;
 - b) średniej stawki za 1 roboczogodzinę ustalonej na podstawie cen usług stosowanych przez warsztaty porównywalnej kategorii do warsztatu dokonującego naprawy, działające na terenie powiatu naprawy pojazdu, nie więcej niż 110 zł (brutto) za roboczogodzinę prac blacharskich, lakierniczych i mechanicznych;
 - c) cen materiałów zgodnie z cenami producenta pojazdu oraz cen części alternatywnych, a w przypadku braku części alternatywnych do rozliczenia przyjmuje się ceny części oryginalnych.

2. W Wariancie Premium VIP Ubezpieczenia Autocasco w przypadku szkody częściowej kwalifikującej do wymiany oponę, amortyzator lub obręcz koła ze stopów lekkich, wysokość odszkodowania uwzględnia koszt wymiany odpowiednio:
 - 1) drugiego amortyzatora w ramach jednej osi;
 - 2) obu opon w ramach jednej osi, bez uwzględniania stopnia ich zużycia;
 - 3) pozostałych nieuszkodzonych obręczy kół ze stopów lekkich (w przypadku braku dostępności tej części na terytorium Polski).
3. Warunkiem pokrycia kosztów, o których mowa w ust. 2, jest udokumentowanie ich poniesienia.

§ 37

1. Jeżeli Klient wybrał w umowie ubezpieczenia metodę serwisową, ale chce rozliczyć szkodę częściową w oparciu o metodę kosztorysową, to ERGO Hestia, na wniosek Klienta, ustali rozmiar szkody w oparciu o metodę kosztorysową.
2. Jeżeli całkowite koszty naprawy pojazdu przekraczają wartość ustaloną metodą kosztorysową, Klient zobowiązany jest przedłożyć komplet faktur dotyczących robocizny, części zamiennych i materiałów (w tym lakierniczych), jeżeli koszty te mają być uwzględnione przy ustaleniu rozmiaru szkody i wysokości odszkodowania.
3. W razie udokumentowania fakturami naprawy pojazdu dokonanej bez uprzedniego uzgodnienia z ERGO Hestią kosztów i sposobu naprawy, ERGO Hestia zwraca te koszty jednak w kwocie nie wyższej niż 110 zł brutto za 1 roboczogodzinę prac blacharskich, lakierniczych i mechanicznych. Natomiast koszty części zamiennych i materiałów (w tym lakierniczych) ERGO Hestia zwraca maksymalnie do wartości brutto cen określonych przez producenta pojazdu, pomniejszonych o wysokość zużycia eksploatacyjnego, o którym mowa § 35 ust. 2.

§ 38

Jeżeli elementy zakwalifikowane do wymiany były wcześniej uszkodzone lub naprawione, ERGO Hestia obniży wysokość odszkodowania stosownie do rozmiaru ich wcześniejszych uszkodzeń, niezależnie od zużycia eksploatacyjnego, o którym mowa w § 35 ust. 2.

§ 39

Przy ustaleniu wysokości odszkodowania wymiany opon, akumulatora i elementów układu wydechowego, jak również elementów ciernych układu hamulcowego przyjmuje się cenę nowego elementu, pomniejszoną o stopień jego zużycia określony w protokole szkody, z zastrzeżeniem § 36 ust. 2 pkt 2.

§ 40

1. Jeżeli szkoda powstanie poza granicami Polski, Ubezpieczony nie może dokonywać żadnych zmian w pojeździe ani nie może oddawać go do naprawy bez zgody ERGO Hestii lub jej przedstawiciela. Wyjątkiem są naprawy niezbędne do kontynuowania bezpiecznej jazdy, których koszt nie przekracza 1500 euro (brutto). Zwrot kosztów takiej naprawy następuje w Polsce na podstawie imiennych rachunków, w przeliczeniu na złote według tabeli A lub tabeli B średniego kursu walut obcych ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu poniesienia tych kosztów, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku powstania szkody poza granicami Polski, jeżeli koszt napraw niezbędnych do kontynuowania bezpiecznej jazdy jest wyższy niż 1500 euro (brutto), konieczne jest uprzednie uzgodnienie kosztów z ERGO Hestią, w innym przypadku ich zwrot nastąpi jedynie do wysokości kosztów podobnej naprawy, która dokonana byłaby na terytorium Polski. ERGO Hestia zwraca koszt takiej naprawy na podstawie imiennych rachunków, w przeliczeniu na złote według tabeli A lub tabeli B średniego kursu walut obcych ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu poniesienia tych kosztów.
3. W Wariancie Premium i Premium Plus Ubezpieczenia Autocasco w wariancie rozliczenia szkody Kosztorys rachunki stanowią podstawę ustalenia zakresu naprawy, natomiast wysokość zwrotu kosztów naprawy wykonanej poza granicami Polski ustalana jest zgodnie z metodą kosztorysową opisaną w § 35.

4. Jeżeli przeprowadzona za granicą bez zgody ERGO Hestii naprawa pojazdu nie dotyczy zakresu niezbędnego do kontynuowania bezpiecznej jazdy, a jej koszty są wyższe od kosztów takiej naprawy na terytorium Polski, to roszczenie o odszkodowanie ponad kwotę naprawy na terytorium Polski nie zostanie przez ERGO Hestię uznane.

§ 41

ERGO Hestia ma prawo sprawdzić, czy naprawa pojazdu jest zgodna z zakresem i kwalifikacją w protokole szkody oraz przedłożonymi rachunkami lub fakturami za naprawę, w tym do weryfikacji klasy części użytych do naprawy pojazdu. Jeśli ERGO Hestia po przeprowadzonej weryfikacji ustali rozbieżność, wysokość odszkodowania zostanie ustalona na podstawie faktycznie wykonanego zakresu i sposobu naprawy, nie większego niż odpowiadający określone w protokole szkody zakresowi uszkodzeń sprzed naprawy.

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów

§ 42

1. W Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów ERGO Hestia wypłaca świadczenia z tytułu śmierci w wyniku nieszczęśliwego wypadku, jeżeli nastąpiła ona w ciągu roku od nieszczęśliwego wypadku i jest skutkiem obrażeń powstałych w jego wyniku.
2. Ustalenie związku przyczynowego między nieszczęśliwym wypadkiem a szkodą oraz rodzajem 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 narządów, których funkcje były upośledzone przed wystąpieniem nieszczęśliwego wypadku, stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu określa się jako różnicę między stopniem trwałego uszczerbku na zdrowiu przed i po nieszczęśliwym wypadku, uwzględniając zdarzenia, które wystąpiły w ciągu roku od daty nieszczęśliwego wypadku.
4. Jeżeli Ubezpieczony dozna kilku uszczerbków na zdrowiu ERGO Hestia wypłaca świadczenie za wszystkie uszczerbki objęte ochroną ubezpieczeniową, jednakże łącznie maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia.
5. ERGO Hestia zasięga opinii konsultantów medycznych w celu ustalenia stopnia trwałego uszczerbku na zdrowiu.
6. Koszty leczenia wypłacane są Ubezpieczonemu lub innej osobie, która te koszty poniosła:
 - 1) jeżeli zostały poniesione w okresie nie dłuższym niż 2 lata od daty nieszczęśliwego wypadku;
 - 2) na podstawie rachunków lub faktur;
 - 3) w wysokości, która nie została lub nie zostanie pokryta z powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego lub ubezpieczeń społecznych.
7. ERGO Hestia zwraca Ubezpieczonemu także udokumentowane koszty dodatkowych badań lekarskich zleconych przez ERGO Hestię dla weryfikacji zasadności roszczeń Ubezpieczonego.

§ 43

1. Zasiłek dzienny z tytułu czasowej niezdolności do wykonywania pracy lub nauki wypłacany jest na podstawie zaświadczenia lekarskiego lub zaświadczenia o czasowej niezdolności do pracy z Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.
2. ERGO Hestia ma prawo odmówić wypłaty świadczenia lub jego części, jeżeli stwierdzi, że w czasie niezdolności do pracy lub nauki Ubezpieczony nie stosował się do warunków określonych w zaświadczeniu.

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów

Ubezpieczenie Zgon w Następstwie Nieszczęśliwego Wypadku w Komunikacji

§ 44

1. Świadczenia wypłacane są Ubezpieczonemu, a świadczenie z tytułu śmierci Ubezpieczonego wypłacane jest osobie uprawnionej, chyba że umyślnie przyczyniła się do śmierci Ubezpieczonego.
2. Ubezpieczony może w każdym czasie zmienić osobę uprawnioną.
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.

Ubezpieczenie Bagaż

§ 45

1. W Ubezpieczeniu Bagaż wysokość odszkodowania ERGO Hestia ustala zgodnie z jego wartością odtworzeniową, za wyjątkiem:
 - 1) gotówki – dla której podstawą jest wartość nominalna (wartość nominalną waluty obcej przelicza się na złote według tabeli A lub tabeli B średniego kursu walut obcych w złotych ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu powstania szkody);
 - 2) utraty kluczy – dla której podstawą jest koszt wymiany zamków.
2. W przypadku gotówki oraz biżuterii wysokość odszkodowania łącznie nie może być wyższa, niż 1000 zł.

VI. Składka ubezpieczeniowa

§ 46

1. Wysokość składki ustala ERGO Hestia na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość składki zależy od:
 - 1) oceny poziomu ryzyka przy wnioskowanym zakresie ubezpieczenia;
 - 2) sposobu płatności składki (to jest czy składka płatna jest jednorazowo, czy w ratach);
 - 3) okresu, Wariantu i Pakietu;
 - 4) wysokości sumy ubezpieczenia;
 - 5) historii umów ubezpieczenia w zakresie ubezpieczanych ryzyk zawieranych w ERGO Hestii.
3. Jeżeli Klient uzyskał zniżkę w składce na podstawie podania nieprawdziwych danych, ERGO Hestia ma prawo żądania dopłaty kwoty uzyskanej zniżki wraz z odsetkami.
4. Wysokość składki w Ubezpieczeniu Autocasco zależy także od:
 - 1) marki, modelu, roku produkcji pojazdu;
 - 2) strefy regionalnej właściwej dla miejsca zameldowania Ubezpieczonego;

- 3) wieku Ubezpieczonego;
- 4) przebiegu ubezpieczenia;
- 5) wysokości składki minimalnej.
5. Składka ubezpieczeniowa w Ubezpieczeniu Autocasco uwzględnia spadek wartości rynkowej pojazdu w czasie trwania umowy ubezpieczenia.
6. Terminy płatności kolejnych rat składki i ich wysokość określa się w umowie ubezpieczenia.

§ 47

Za bezszkodową kontynuację ubezpieczenia w ERGO Hestii uważa się zawarcie kolejnej umowy ubezpieczenia tego samego pojazdu, jeżeli:

- 1) w okresie obowiązywania bezpośrednio poprzedzającej umowy ubezpieczenia pojazdu nie wystąpiła szkoda, za którą ERGO Hestia ponosi odpowiedzialność lub
- 2) pomiędzy datą zakończenia okresu ubezpieczenia z bezpośrednio poprzedzającej umowy ubezpieczenia a początkiem okresu ubezpieczenia nowej umowy ubezpieczenia nie minęło więcej niż 30 dni.

§ 48

Jeżeli Klient opłaca składkę przelewem bankowym lub przekazem pocztowym, dniem zapłaty jest dzień zlecenia zapłaty w banku lub na poczcie – pod warunkiem, że przy płatności przelewem bankowym Klient posiadał na rachunku wystarczające środki. Jeśli przy płatności przelewem bankowym Klient nie posiadał na rachunku wystarczających środków za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku ERGO Hestii odpowiednią kwotą.

VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia

§ 49

1. Jeżeli umowę ubezpieczenia zawarto na dłużej niż 6 miesięcy, Klient może od niej odstąpić w ciągu 30 dni od dnia jej zawarcia. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia ERGO Hestia nie poinformowała Klienta będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Klient będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.
2. Klient, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może odstąpić od niej w ciągu 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, o ile jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem Klient wysłał oświadczenie o odstąpieniu.
3. Jeśli Klient odstąpi od umowy ubezpieczenia nadal ma obowiązek zapłaty składki za okres, w którym ERGO Hestia udzielała ochrony ubezpieczeniowej.
4. Klient może złożyć odstąpienie:
 - 1) poprzez indywidualne konto w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - 2) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - 3) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - 4) pod numerem telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55, lub
 - 5) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot.

5. Z chwilą przeniesienia prawa własności pojazdu z banku na kredytobiorcę, prawa i obowiązki z umowy ubezpieczenia zostają przeniesione na kredytobiorcę. Po przeniesieniu prawa własności pojazdu kredytobiorca jako Klient ma możliwość wypowiedzenia umowy ubezpieczenia.
6. Stosunek ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z chwilą wyrejestrowania pojazdu.

VIII. Postanowienia końcowe

§ 50

1. W przypadku przewłaszczenia pojazdu na rzecz wierzyciela Klienta/Ubezpieczonego umowa ubezpieczenia nie ulega rozwiązaniu.
2. Postanowienia umowy ubezpieczenia dotyczące Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów stosuje się do użytkownika pojazdu, który jest jednocześnie Klientem/Ubezpieczonym.
3. Postanowienia umowy ubezpieczenia dotyczące Ubezpieczenia Zgon w Następstwie Nieszczęśliwego Wypadku w Komunikacji stosuje się do kierowcy pojazdu, który jest jednocześnie Klientem/Ubezpieczonym.

§ 51

1. Klient, Ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, osoba, która dochodzi roszczeń na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, a także poszukujący ochrony ubezpieczeniowej lub zleceniodawca gwarancji ubezpieczeniowej mogą wnieść reklamacje dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię lub agenta ubezpieczeniowego.
2. Zasady wnoszenia reklamacji na usługi świadczone przez ERGO Hestię oraz agenta wyłącznego ERGO Hestii, to jest działającego wyłącznie w imieniu lub na rzecz jednego ubezpieczyciela.
 - 1) Reklamację można złożyć w następujący sposób:
 - a) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl;
 - b) telefonicznie, pod numerem: 801 107 107 lub 58 555 55 55;
 - c) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - d) ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA.
 - 2) Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
 - 3) Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną – na wniosek osoby, która zgłasza reklamację.
 - 4) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania. O konieczności przedłużenia terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację osoba składająca reklamację zostanie poinformowana w 30-dniowym terminie.
 - 5) W niestandardowych sprawach osoby wymienione w ust. 1 mogą zwrócić się do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl.
 - 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.

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.

§ 52

1. Zawiadomienia i oświadczenia Klienta i ERGO Hestii powinny być składane na piśmie, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Klient i ERGO Hestia mają obowiązek wzajemnego informowania się o zmianie adresu zamieszkania bądź siedziby oraz danych kontaktowych wskazanych do przysyłania zawiadomień i oświadczeń.
3. W umowie ubezpieczenia Klient i ERGO Hestia mogą postanowić, że ich zawiadomienia i oświadczenia mogą być dostarczane także:
 - 1) przez Klienta:
 - a) poprzez indywidualne konto w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - b) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - c) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - d) pod numerem telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55;
 - 2) przez ERGO Hestię:
 - a) poprzez indywidualne konto w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - b) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - c) na dane kontaktowe wskazane przez Klienta.
4. Dostarczenie zaświadczeń i oświadczeń w tych formach może zostać wprowadzone w każdym czasie – na wniosek lub za zgodą Klienta wraz z podaniem przez niego adresu lub numeru telefonu.

§ 53

1. Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie prawa polskiego.
2. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia są rozpatrywane według prawa polskiego.
3. Obie 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 Klienta, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Obie strony umowy ubezpieczenia mogą wytoczyć powództwo również według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
5. Obie strony umowy ubezpieczenia mogą poddać spory pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.
6. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia pomiędzy Klientem, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a ERGO Hestią mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

7. W związku 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.

§ 54

Ogólne Warunki Ubezpieczeń wchodzi w życie 16 stycznia 2023 roku i obowiązują dla umów ubezpieczenia zawieranych od tego dnia.

Prezes Zarządu



Piotr Maria Śliwicki

Wiceprezes Zarządu
ds. Ubezpieczeń Korporacyjnych



Adam Roman

Załącznik 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń komunikacyjnych AUTO PREMIUM

Tabela oceny uszczerbku na zdrowiu wskutek nieszczęśliwego wypadku

ROZDZIAŁ I. Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia	WYPŁACANY PROCENT SUMY UBEZPIECZENIA
Pourazowe uszkodzenia całkowite	
Porażenie całkowite czterokończynowe (tetraplegia)	100%
Porażenie połowicze utrwalone	100%
Porażenie całkowite obu kończyn dolnych (paraplegia)	100%
Niedowład połowiczny znacznie utrudniający sprawność kończyn z afazją całkowitą	100%
Utrwalony zespół pozapiramidowy, który znacznie utrudnia sprawność ustroju i który wymaga opieki osób trzecich	100%
Zaburzenia równowagi pochodzenia mózdkowego i przedsionkowego, który uniemożliwia chodzenie	100%
Padaczka z zaburzeniami psychicznymi, charakteropatią, otępieniem i ekwiwalentami padaczkowymi, które uniemożliwiają jakkolwiek pracę lub które wymagają nauczania indywidualnego/specjalnego	100%
Ciężkie zaburzenia psychiczne, które wymagają stałej opieki osób trzecich (zmiany otępienne, utrwalone psychozy, częste i długotrwałe hospitalizacje psychiatryczne)	100%
Całkowita, obuoczna utrata wzroku	100%
Całkowita, obuustronna utrata słuchu	100%
Całkowita utrata mowy. Afazja całkowita z agrafią i aleksją pomimo 12-miesięcznego leczenia logopedycznego	100%
Amputacja obu kończyn górnych/dolnych	100%
Pourazowe uszkodzenia częściowe	
Pourazowe uszkodzenia narządów wewnętrznych	
Uszkodzenie serca lub osierdzia	15%
Uszkodzenie aorty, żyły głównej oraz głównych odgałęzień	10%
Uszkodzenie żołądka	5%
Pęknięcie śledziony bez konieczności jej usunięcia	5%
Uszkodzenie przepony	5%
Uszkodzenie wątroby, które wymagają przeprowadzenia przeszczepu (schyłkowa niewydolność wątroby)	80%
Uszkodzenie jelita cienkiego lub grubego	10%
Uszkodzenie odbytnicy i odbytu	10%
Stłuczenie mózgu	10%
Pourazowa utrata/uszkodzenie narządu lub części ciała	
Płuc – częściowa	10%
Śledziony	10%
Jednej nerki	10%
Dwóch nerek	50%
Trzustki – częściowa	15%
Wątroby – częściowa	15%
Macicy/prącia	30%

ROZDZIAŁ I.

Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia

**WYPŁACANY PROCENT SUMY
UBEZPIECZENIA**

Jądra/jajnika	15%
Dwóch jąder/dwóch jajników	40%
Ubytek kości czaszki	6%
Nosa w całości (łącznie z kośćmi nosa)	30%
Utrata szczęki	40%
Utrata żuchwy	50%
Całkowita utrata wzroku w jednym oku	30%
Całkowita utrata słuchu, jednostronna	30%
Całkowita utrata jednej małżowiny	15%
Całkowita utrata obu małżowin	25%
Utrata sutka (gruczołu piersiowego) całkowita	25%
Utrata sutka (gruczołu piersiowego) częściowa	15%
Amputacja jednej kończyny górnej powyżej łokcia	65%
Amputacja przedramienia (poniżej łokcia)	60%
Całkowita amputacja jednej ręki (dłoni)	50%
Całkowita utrata funkcji kończyny górnej	50%
Całkowita amputacja pięciu palców jednej ręki	40%
Amputacja kończyny dolnej na poziomie stawu kolanowego	60%
Amputacja podudzia (poniżej kolana)	50%
Całkowita amputacja stopy	40%
Całkowita pourazowa utrata funkcji kończyny dolnej	40%
Całkowita amputacja pięciu palców jednej stopy	25%
Utrata kończyny w barku	75%
Utrata kończyny wraz z łopatką	80%
Utrata kończyny w obrębie ramienia	65%
Utrata kończyny w obrębie przedramienia	55%
Pourazowa utrata/uszkodzenie części ciała lub całkowite zerwanie mięśni	
Utrata całego palucha	8%
Całkowita utrata palców II, III, IV i V stopy łącznie	3%
Całkowita utrata kciuka	10%
Całkowita utrata wskaziciela	8%
Całkowita utrata palców dłoni od III do V – za każdy palec	2%
Całkowite zerwanie mięśnia czworogłowego	6%
Całkowite zerwanie mięśnia dwugłowego (kończyna dolna)	4%
Całkowite zerwanie mięśnia dwugłowego i trójgłowego (kończyna górna)	3%
Całkowite zerwanie ścięgna Achillesa	6%
Rany szyte, odmrożenia lub oparzenia	
Rana cięta lub odmrożenia III stopnia twarzy, szyi, przedramion i dłoni	2%
Rana szarpana (np. w wyniku pogryzienia przez psa) twarzy, szyi, przedramion i dłoni	3%

ROZDZIAŁ I.

Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia

**WYPŁACANY PROCENT SUMY
UBEZPIECZENIA**

Rana cięta pozostałych części ciała, w tym skóry owłosionej głowy	1%
Rana szarpana pozostałych części ciała, w tym skóry owłosionej głowy	2%
Odmrożenia III stopnia (bez twarzy, szyi, przedramienia i dłoni) za każdy procent powierzchni ciała	1%
Odmrożenia III stopnia – twarzy, szyi, przedramion i dłoni za każdy procent powierzchni ciała	2%
Oparzenia III stopnia bez twarzy, szyi, przedramion i dłoni za każdy procent powierzchni ciała	1%
Oparzenia III stopnia – twarzy, szyi, przedramion i dłoni za każdy procent powierzchni ciała	2%
Złamanie	
Kości pokrywy czaszki	4%
Kości twarzoczaszki – żuchwa, szczeka	6%
Kości jarzmowej	3%
Kości nosa – bez zaburzenia kształtu nosa	1%
Kości nosa – z zaburzeniem kształtu nosa mimo przeprowadzonej operacji	3%
Mostka	4%
Jednego żebra	1%
Dwóch i więcej żeber	2%
Miednicy	6%
Kości ogonowej	2%
Kości udowej	7%
Kości strzałkowej	2%
Kości piszczelowej	6%
Kości ramiennej	5%
Kości promieniowej, łokciowej, kości nadgarstka	2%
Kręgosłupa	8%
Inne złamania kości	1%
Zwichnięcie	
Kręgosłupa bez następstw neurologicznych pod postacią porażień lub niedowładów	5%
W obrębie stawu żuchwowego	2%
Biodra	10%
Stawu kolanowego	8%
W obrębie stępu	5%
Palucha	3%
Palców stopy od II do V (za każdy palec)	2%
Stawu obojczykowo-barkowego lub obojczykowo-mostkowego	3%
Stawu ramienno-łopatkowego	4%
W obrębie stawu łokciowego	5%
Nadgarstka	3%
Stawów kciuka	3%

ROZDZIAŁ I.

Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia

**WYPŁACANY PROCENT SUMY
UBEZPIECZENIA**

Stawów wskaziciela	2%
Stawów palców od III do V (za każdy palec)	1%
Skręcenie	
Kręgosłupa w odcinku szyjnym	2%
Kręgosłupa w odcinku piersiowym i/lub lędźwiowym	1%
Stawu biodrowego	3%
Stawu kolanowego bez uszkodzeń aparatu więzadłowego	3%
Stawu kolanowego z uszkodzeniem aparatu więzadłowego i przeprowadzoną operacją	5%
Stawu skokowego lub w obrębie stopy bądź w stawie skokowym i w obrębie stopy	2%
Stawu barkowego	3%
Łokcia	2%
Nadgarstka	3%
Stawów kciuka	2%
Stawów wskaziciela	1%
Stawów palców od III do V – za każdy palec	1%
Pourazowa całkowita utrata zębów stałych (za każdy ząb)	
Siekacza lub kła	1%
Pozostałych zębów poczęwszy od dwóch	0,5%
Częściowa utrata siekacza lub kła	0,5%
Rozstrój zdrowia: powikłania, zachorowanie	
Całkowite zeszywnienie stawu	10%
Staw rzekomy kości	10%
Tętniak pourazowy	10%
Zatrucie gazami lub substancjami wziewnymi	5%
Przewlekłe zapalenie kości	10%
Wstrząśnienie mózgu	1%

Aneks do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń

§ 1

Niniejszym Aneksem wprowadza się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń komunikacyjnych Auto Premium M-ASF-K-01/23 (dalej: „OWU”) zmiany wskazane poniżej:

1) W § 1 ust. 2 i ust. 3 OWU otrzymują następujące brzmienie:

2. Kto jest administratorem Pani/Pana danych osobowych?

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA (dalej: ERGO Hestia)

Adres do korespondencji: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot

Adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-58185-26619-SWDBT-23

Numer telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55

3. Kto jest inspektorem ochrony danych?

Administrator danych osobowych wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym może się Pani/ Pan kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

Dane kontaktowe inspektora ochrony danych.

Adres do korespondencji: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot

Adres email: iod@ergohestia.pl

Adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-58185-26619-SWDBT-23

2) W § 30 ust. 2 OWU dodaje się pkt 5 w następującym brzmieniu:

„5) elektronicznie, na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23, lub

6) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot.”

3) W § 49 ust. 4 OWU dodaje się pkt 6 w następującym brzmieniu:

„6) elektronicznie, na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23.”

4) W § 51 ust. 2 pkt 1 OWU dodaje się lit. e w następującym brzmieniu:

„e) elektronicznie, na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23.”

5) W § 51 ust. 2 pkt 3 OWU otrzymuje następujące brzmienie:

„3. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub pocztą elektroniczną – na wniosek osoby, która zgłasza reklamację.”

6) W § 52 ust. 3 pkt 1 OWU dodaje się lit. e w następującym brzmieniu:

„e) elektronicznie, na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23.”

§ 2

1. Pozostałe postanowienia OWU nie ulegają zmianie.

2. Postanowienia zawarte w niniejszym Aneksie obowiązują i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia, zawieranych od dnia 01 kwietnia 2025 roku.

Prezes Zarządu



Artur Borowiński

Wiceprezes Zarządu
ds. Ubezpieczeń Korporacyjnych



Adam Roman

ERRATA

Niniejszą Erratą wprowadza się następujące zmiany w treści warunków ubezpieczenia Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA z siedzibą w Sopocie:

§ 1

Zmienia się postanowienie dotyczące składania reklamacji poprzez formularz na stronie internetowej na następujące:

1. Reklamację można złożyć poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl/reklamacja.

§ 2

Zmienia się postanowienia dotyczące formy i sposobu udzielenia odpowiedzi na następujące:

1. Reklamacja zostanie rozpatrzona i odpowiedź zostanie udzielona w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Forma udzielenia odpowiedzi odpowiada formie zgłoszenia reklamacji, a odpowiedź zostanie udzielona w następujący sposób:
 - a) jeżeli reklamacja została złożona w postaci elektronicznej, odpowiedź zostanie udzielona w postaci elektronicznej na ten sam adres do doręczeń elektronicznych lub za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej,
 - b) jeżeli reklamacja została złożona w postaci papierowej, odpowiedź zostanie udzielona w postaci papierowej,
 - c) jeżeli reklamacja została zgłoszona telefonicznie, ustnie lub przez formularz internetowy, odpowiedź zostanie udzielona w formie wskazanej przez osobę zgłaszającą reklamację (w postaci papierowej lub elektronicznej),
2. Osoba składająca reklamację zawsze może wskazać sposób udzielenia odpowiedzi na nią (na piśmie w postaci elektronicznej z wykorzystaniem wskazanego środka komunikacji elektronicznej lub na adres do doręczeń elektronicznych albo w postaci papierowej).

§ 3

Niniejsza Errata została zatwierdzona Uchwałą Zarządu Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. nr WS 03/2026 z dnia 27 stycznia 2026 roku. Postanowienia niniejszej Erraty obowiązują i mają zastosowanie od dnia 13.02.2026 r.