

**ERGO**

HESTIA<sup>®</sup>

Najwyższy standard ochrony

---

# Ogólne Warunki Ubezpieczeń Samochód ERGO Hestia



# Dlaczego ERGO Hestia?

1

## **Ubezpieczenia na miarę potrzeb.**

Umożliwiamy indywidualną konfigurację zakresu ubezpieczenia.

2

## **Ogólnopolska sieć doradców.**

Zapewniamy fachową wiedzę tysięcy naszych Agentów na terenie całego kraju.

3

## **Chronimy Was.**

Codziennie zapewniamy ochronę dla 1 500 000 Klientów indywidualnych.

4

## **Zaufanie największych na rynku.**

Chronimy spółki kluczowe dla polskiej gospodarki.

5

## **Prawie 30 lat doświadczenia.**

Przewidujemy sytuacje, które mogą zdarzyć się naszym Klientom.

6

## **Najwyższa jakość likwidacji szkód.**

Likwidujemy szkody zgodnie z przejrzystą procedurą.

7

## **Otwarty dialog z Klientem.**

Rozmawiamy z Klientami przez internetowe Forum Idei.

8

## **Zarządzanie reklamacjami.**

Słuchamy naszych Klientów i prowadzimy analizę reklamacji i odwołań.

9

## **Rzecznik Klienta ERGO Hestii.**

Nawiązujemy relacje z Klientami, badamy problemy i szukamy rozwiązań.



# Czym jest Polisa Online – portal i mobilna aplikacja ubezpieczeniowa?

To osobiste konto ubezpieczeniowe, w którym szybko i wygodnie możesz m.in. zaakceptować i opłacić polisę, zaktualizować dane, zgłosić szkodę oraz uzyskać wgląd do wszystkich polis i płatności.

## Jakie czynności wykonasz samodzielnie lub przy wsparciu Agenta?



Zgłoszenie  
szkody

### Zgłoszenie szkody

Zgłoś szkodę.

Otrzymasz czytelne podsumowanie oraz dostęp do informacji o przebiegu likwidacji.

Możesz zgłosić szkodę także telefonicznie pod numerem: 801 114 114 lub 58 558 7 000.



Edycja polisy

### Obsługa zawartej umowy

Aktualizuj swoje dane osobowe lub dane przedmiotu ubezpieczenia. Skontaktuj się z Agentem, by rozszerzyć ochronę ubezpieczeniową.



Zgłoś  
sprzedaż

### Zgłoś sprzedaż

Rozlicz zawarte umowy ubezpieczenia z tytułu sprzedaży pojazdu. W przypadku opłaconej składki otrzymasz zwrot nadpłaconej składki.



Płatności

### Opłać składkę lub dodaj kartę płatniczą

Możesz opłacić należność za jedną lub kilka polis łącznie. Możesz także dodać lub zmienić numer karty płatniczej w przypadku płatności ratalnej.



Drukuj

### Pobierz dokumenty w wersji cyfrowej lub do wydruku

Do pobrania dostępne są polisy, OWU oraz dokumenty dotyczące zgłoszonych szkód oraz rozliczeń polis.

## Jak aktywować konto?

W celu aktywacji osobistego konta Polisa Online podaj przy zawarciu umowy ubezpieczenia numer telefonu lub adres e-mail oraz wyraż zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną informacji obsługowych i handlowych. Następnie:

- wejdź na stronę [polisaonline.ergohestia.pl](https://polisaonline.ergohestia.pl) lub pobierz mobilną aplikację ubezpieczeniową z Google Play lub App Store
- wybierz „Logujesz się pierwszy raz?”, wpisz PESEL i zaakceptuj treść regulaminu
- w ciągu kilku sekund otrzymasz hasło jednorazowe w wiadomości sms lub e-mail



# Ogólne Warunki Ubezpieczeń Samochód ERGO Hestia

M-JEHK-01/18

## Spis treści

Tabela informacyjna regulująca zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej	6
<b>I. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii</b>	<b>11</b>
Autocasco	11
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	12
OC posiadaczy pojazdów mechanicznych	13
Assistance Pojazdu	15
Ubezpieczenie Szyb	18
Ochrona Utraty Zniżki OC	19
Ochrona Utraty Zniżki AC	19
Zielona Karta	19
Wyłączenia generalne	20
<b>II. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne</b>	<b>21</b>
<b>III. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego</b>	<b>22</b>
Autocasco	23
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	23
<b>IV. Zabezpieczenie mienia</b>	<b>24</b>
Autocasco	24
<b>V. Zgłoszenie szkody oraz ustalanie rozmiaru i wysokości szkody</b>	<b>24</b>
Autocasco	25
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	28
<b>VI. Składka ubezpieczeniowa</b>	<b>29</b>
<b>VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia</b>	<b>30</b>
<b>VIII. Postanowienia końcowe</b>	<b>31</b>
Załącznik 1	34

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

Nazwa ubezpieczenia	Numer jednostki redakcyjnej wzorca	
	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia:	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia:
Wspólne dla wszystkich ubezpieczeń		§ 21, § 23 ust. 2, § 26, § 27 ust. 2, § 31 ust. 3
Autocasco	§ 4 ust. 1, § 30, § 33 ust. 2	§ 4 ust. 3, § 5, § 34 ust. 3–6, § 38 ust. 3, § 39, § 40 ust. 4, § 41
Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	§ 6 ust. 1, § 42 ust. 1, 6 i 7	§ 7, § 42 ust. 3–4 i 6, § 43 ust. 2, § 44 ust. 2
OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (dotyczy ubezpieczeń dodatkowych)	§ 8 ust. 1–2, § 9	§ 8 ust. 2, § 9, § 10
Assistance Pojazdu	§ 11 ust. 1, § 12	§ 11 ust. 1, § 13
Ubezpieczenie Szyb	§ 14 ust. 1, § 15 ust. 3–5	§ 16
Ochrona Utraty Zniżki OC	§ 17	
Ochrona Utraty Zniżki AC	§ 18	
Zielona Karta	§ 19, § 20	



## § 1

1. W dokumencie opisano warunki, na jakich zawierana jest umowa ubezpieczenia z Sopockim Towarzystwem Ubezpieczeń ERGO Hestia SA z siedzibą w Sopocie przy ul. Hestii 1 (dalej: „ERGO Hestia”). Dokument wiąże również ubezpieczane osoby, jeżeli nie są one jednocześnie stroną umowy ubezpieczenia (Klientem).
2. Administratorem danych osobowych jest ERGO Hestia. Osoba, której dane dotyczą może skontaktować się z administratorem danych osobowych:
  - 1) pisemnie, na adres ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
  - 2) telefonicznie, pod numerem: 801 107 107 lub (58) 555 55 55.
3. Administrator danych osobowych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Osoba, której dane dotyczą może skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych:
  - 1) pisemnie, na adres: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
  - 2) za pośrednictwem adresu mailowego: [iod@ergohestia.pl](mailto:iod@ergohestia.pl);
  - 3) poprzez formularz w sekcji Ochrona Danych Osobowych na stronie [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl).
4. Administrator danych osobowych przetwarza dane osobowe w celu zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia, oceny ryzyka ubezpieczeniowego, rozpatrywania zgłoszonych reklamacji, marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora danych osobowych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia.
5. W celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej stosowane jest profilowanie. Decyzje związane z profilowaniem będą podejmowane na podstawie danych zebranych w procesie zawierania umowy ubezpieczenia, danych szkodowych zawartych w bazach administratora danych osobowych oraz informacji uzyskanych za pośrednictwem Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego. Dla przykładu, im więcej szkód miało miejsce w historii ubezpieczenia, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa.
6. W przypadku marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora danych osobowych profilowanie będzie stosowane w celu opracowania profilu marketingowego, który pomoże przedstawić oferty dopasowane do potrzeb osoby, której dane dotyczą.
7. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego jest ich niezbędność do zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia. Natomiast podstawą prawną marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora oraz dochodzenia roszczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia jest prawnie uzasadniony interes administratora danych osobowych.
8. Przetwarzania danych osobowych w celu rozpatrywania zgłoszonych reklamacji jest konieczne w celu wykonania ciężących na administratorze danych osobowych obowiązków wynikających z przepisów prawa.
9. W przypadku udzielenia odrębnej zgody na cele inne niż wskazane w ustępach 7 i 8, będzie ona podstawą prawną przetwarzania.
10. Dane osobowe mogą być przekazywane: podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie ERGO Hestii oraz innym administratorom danych osobowych, jeśli mają prawnie uzasadniony interes. Za inne podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie ERGO Hestii uważa się przede wszystkim: dostawców usług informatycznych, podmioty przetwarzające dane w celu windykacji należności, podmioty świadczące usługi archiwizacyjne, podmioty przeprowadzające postępowanie likwidacyjne, bądź biorące w nim udział oraz pośredników ubezpieczeniowych. W przypadku wyrażenia odrębnej zgody dane osobowe mogą być przekazane innym zakładom ubezpieczeń w celu marketingu bezpośredniego ich produktów i usług.
11. ERGO Hestia przekaze dane osobowe do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, jeżeli okaże się to niezbędne do wykonania zawartej umowy ubezpieczenia. ERGO Hestia zapewni odpowiednie zabezpieczenie tych danych. Osoba, której dane dotyczą, może żądać

wydania kopii przekazanych danych oraz wskazania miejsca ich udostępnienia. W tej sprawie należy się skontaktować z administratorem danych osobowych lub z Inspektorem Ochrony Danych.

12. Osoby, których dane osobowe przetwarzane są przez ERGO Hestię, mają w związku z przetwarzaniem następujące prawa:
- 1) prawo dostępu do swoich danych osobowych;
  - 2) prawo żądania sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania ich danych osobowych;
  - 3) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych – w takim zakresie, w jakim są one przetwarzane na podstawie uzasadnionych interesów administratora, w szczególności prawo to przysługuje w przypadku sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora danych osobowych oraz profilowania;
  - 4) prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz prawo przesłania ich do innego administratora;
  - 5) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych;
  - 6) prawo do wycofania zgody, bez wpływu na zgodność z prawem czynności podjętych przed jej wycofaniem.
13. W celu skorzystania z praw określonych w ustępie 12 należy skontaktować się z administratorem danych osobowych lub z Inspektorem Ochrony Danych.
14. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu tej umowy lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych, wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia. Jeśli nie doszło do zawarcia umowy ubezpieczenia, w przypadku udzielenia odrębnej zgody, dane osobowe będą wykorzystywane do celów marketingu produktów i usług własnych administratora danych osobowych chyba że wycofana zostanie zgoda na przetwarzanie danych w tych celach.
15. Podanie danych osobowych jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia oraz do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego. Nie podanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia. W przypadku udzielenia odrębnej zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych podanie danych jest dobrowolne.

## § 2

Pojęcia użyte w tym dokumencie przyjmują znaczenie zgodne z poniższymi definicjami:

POJĘCIE	CO OZNACZA?
ASO	Autoryzowany serwis obsługi pojazdów danej marki
Awaria	Wadliwe funkcjonowanie pojazdu spowodowane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi, elektronicznymi lub hydraulicznymi, uniemożliwiające poruszanie się pojazdem, z wyłączeniem konieczności uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów
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 pojazdu	Dowód rejestracyjny, karta pojazdu (o ile została wydana), świadectwo dopuszczenia pojazdu do ruchu, pozwolenie czasowe wydane przez właściwy organ dokonujący rejestracji
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 – Expert	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

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Klient	Osoba fizyczna, zawierająca umowę ubezpieczenia (Ubezpieczający)
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 tym 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 Hestia
Pojazd	Pojazd zarejestrowany na terytorium Polski zgodnie z przepisami ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. prawo o ruchu drogowym.
Pojazd nielegalnie wprowadzony na terytorium Polski	Pojazd: a) niedostarczony do miejsca odprawy celnej lub niezgłoszony do tej odprawy, lub 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 ubezpieczonych pojazdów z segmentów A, B, C, motorowerów, motocykli albo 2/ samochód osobowy segmentu C dla ubezpieczonych pojazdów z segmentu D, albo 3/ samochód osobowy segmentu D – dla ubezpieczonych pojazdów z segmentu powyżej D, albo 4/ samochód ciężarowy o parametrach technicznych zbliżonych do parametrów technicznych samochodu ciężarowego wskazanego w umowie ubezpieczenia; b) dla pojazdu, który brał udział w zderzeniu 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
Przedstawiciel ERGO Hestii	Agent działający na rzecz ERGO Hestii, osoba fizyczna, przy pomocy której Agent wykonuje czynności agencyjne 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
Przywłaszczenie	Rozporządzenie jak swoją cudzą rzeczą ruchomą lub cudzym prawem majątkowym, które już uprzednio znajdowały się w posiadaniu przywłaszczającego
Punkt obsługi	Zakład naprawczy lub autoryzowany serwis obsługi pojazdów danej marki (ASO). W Ubezpieczeniu Szyb za punkt obsługi uważa się zakład naprawczy wskazany przez ERGO Hestię, a w ubezpieczeniu dodatkowym do Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych Wymiana Opon – zakład wulkanizacyjny
Sieć Partnerska	Sieć wyselekcjonowanych warsztatów współpracujących z ERGO Hestią. Lista aktualnych warsztatów publikowana jest na stronie: <a href="http://www.ergohestia.pl">www.ergohestia.pl</a>
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 <sup>3</sup>
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 <sup>3</sup>
Szkoda	Bezpośredni skutek zdarzenia objętego umową ubezpieczenia: a) uszczerbek majątkowy, w Ubezpieczeniu Autocasco, w Ubezpieczeniu Assistance Pojazdu, w Ubezpieczeniu Szyb, w Ubezpieczeniu Ochrona Utraty Niżki OC, w Ubezpieczeniu Ochrona Utraty Niżki AC; b) śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia lub uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów, w Ubezpieczeniu Zielona Karta

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Szkoda całkowita	<p>a) W Wariantcie Podstawowym Autocasco – kradzież całego pojazdu lub szkoda, dla której koszty naprawy przekraczają 70% wartości rynkowej pojazdu w dniu powstania szkody, przy czym koszty naprawy wyliczone są według określonych w kwotach brutto (to jest uwzględniających należny podatek VAT):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1/ cen części alternatywnych;</li> <li>2/ wymiaru koniecznej robocizny, wskazanej przez producenta pojazdu;</li> <li>3/ stawki roboczogodziny w wysokości 65 zł.</li> </ol> <p>Jeżeli do wyliczenia kosztu naprawy nie można zastosować ceny części alternatywnej, stosuje się cenę części oryginalnej pomniejszoną o jej zużycie eksploatacyjne, liczone zgodnie z tabelą zawartą w § 36 ust. 2;</p> <p>b) W Wariantcie Rozszerzonym Autocasco – kradzież pojazdu lub szkoda, dla której koszty naprawy przekraczają 70% wartości rynkowej pojazdu w dniu powstania szkody, przy czym koszty naprawy wyliczone są według określonych w kwotach brutto (to jest uwzględniających należny podatek VAT):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1/ cen nowych części oryginalnych producenta pojazdu (bez uwzględnienia zużycia eksploatacyjnego);</li> <li>2/ wymiaru koniecznej robocizny, wskazanej przez producenta pojazdu;</li> <li>3/ cen robocizny w autoryzowanych przez producenta pojazdu zakładach naprawczych (ASO)</li> </ol>
Ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych	Umowa ubezpieczenia zawierana na podstawie ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j. Dz.U.2018 r. poz. 473)
Ubezpieczony	Klient lub inna Osoba fizyczna, na rachunek której Klient zawarł umowę ubezpieczenia
Udział własny	Wskazana w umowie ubezpieczenia wartość, o którą ERGO Hestia zmniejsza odszkodowanie
Unieruchomienie pojazdu	<p>Stan pojazdu uniemożliwiający jego użytkowanie na skutek:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) rozładowania akumulatora;</li> <li>b) utraty, uszkodzenia lub zatrząsnięcia wewnątrz pojazdu kluczy lub innych urządzeń służących do otwarcia lub uruchomienia pojazdu;</li> <li>c) braku powietrza w oponie;</li> <li>d) braku lub niewłaściwego paliwa w zbiorniku pojazdu, jak również zamarznięcia paliwa w zbiorniku pojazdu;</li> <li>e) utknięcia na poboczu drogi publicznej</li> </ol>
Urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą	Mechaniczny lub elektroniczny system zabezpieczenia przeciwkradzieżowego, który jest sprawny przed kradzieżą i trwale zamontowany w procesie produkcji pojazdu, lub urządzenie homologowane zgodnie z obowiązującymi na terytorium Polski przepisami, zamontowane przez stację obsługi posiadającą autoryzację producenta danego zabezpieczenia do montażu lub serwisowania tego zabezpieczenia. Urządzeniami zabezpieczającymi przed kradzieżą nie są: mechaniczne i elektromechaniczne blokady kierownicy, systemy blokowania lewarka automatycznej skrzyni biegów, a także zamki w drzwiach pojazdu i stacyjka
Ustawa OC	Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j. Dz.U.2018 r. poz. 473)
Użytkowanie pojazdu	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) poruszanie się pojazdem po drogach publicznych, od momentu wsiadania do wysiadania z uwzględnieniem chwilowego zatrzymania pojazdu na trasie jazdy;</li> <li>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;</li> <li>c) dokonywanie przez kierowcę lub pasażerów naprawy pojazdu na trasie jazdy, mające umożliwić kontynuowanie jazdy albo dojazd do najbliższego warsztatu lub stacji serwisowej</li> </ol>
Wandalizm	Umyślne zniszczenie lub uszkodzenie ubezpieczonego mienia przez osoby trzecie
Wartość rynkowa pojazdu	Wartość z uwzględnieniem podatku VAT (brutto), ustalona na podstawie notowań rynkowych pojazdów danej marki i typu obowiązujących na terytorium Polski, z uwzględnieniem cech indywidualnych pojazdu
Wyposażenie podstawowe pojazdu	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) urządzenia i elementy pojazdu montowane fabrycznie lub będące oryginalnymi częściami producenta pojazdu, które są zgodne z przepisami dotyczącymi zasad homologacji dla danej marki, typu, modelu pojazdu;</li> <li>b) urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą, instalacje zasilania gazem, obręcze kół ze stopów lekkich, hak holowniczy, radioodtwarzacze CD</li> </ol>
Zatopienie	Zanurzenie ubezpieczonego pojazdu w cieczy
Zdarzenie	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) niezależne od Ubezpieczonego wydarzenie przyszłe i niepewne o charakterze nagłym, w wyniku którego zostaje wyrządzona szkoda objęta zakresem ubezpieczenia – w Ubezpieczeniu Autocasco, w Ubezpieczeniu Assistance Pojazdu, w Ubezpieczeniu Szyb w Wariantcie Rozszerzonym;</li> <li>b) zniszczenie lub uszkodzenie – w Ubezpieczeniu Szyb w Wariantcie Podstawowym, w ubezpieczeniu dodatkowym do Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych Wymiana Opon;</li> <li>c) nieszczęśliwy wypadek – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów;</li> <li>d) śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia lub uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Zielona Karta</li> </ol>
Związek partnerski	NiefORMALNY związek dwóch osób, pozostających ze sobą we wspólnym pożyciu, prowadzących wspólne gospodarstwo domowe. Osoby będące w związku partnerskim nie może łączyć stosunek pokrewieństwa, powinowactwa ani przysposobienia

## I. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii

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

### § 3

1. Odpowiedzialność ERGO Hestii rozpoczyna się od dnia i godziny wskazanej w umowie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty.
2. W przypadku gdy ERGO Hestia ponosi odpowiedzialność przed zapłaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka nie zostanie zapłacona w terminie, ERGO Hestia może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który udzielała ochrony ubezpieczeniowej. W przypadku braku wypowiedzenia umowa ubezpieczenia wygasa z końcem okresu, za który przypadająca niezapłacona składka.

### Autocasco

### § 4

1. Ubezpieczenie Autocasco obejmuje utratę, zniszczenie lub uszkodzenie pojazdu, w następstwie przyczyn wskazanych w poniższej tabeli. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

WARIANTY	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY	
Wariant likwidacji szkody	Kosztorys	Sieć Partnerska	ASO
Przedmiot ubezpieczenia	Pojazd z wyposażeniem podstawowym		
Przyczyny zdarzeń	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)		
Zakres terytorialny	Europa, Algieria, Maroko, Tunezja, Izrael i Iran z zastrzeżeniem ust. 3		

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 5 i § 21.
3. Do szkód powstałych na terytorium Białorusi, Mołdawii, Rosji i Ukrainy wprowadza się udział własny w wysokości 1000 zł (nie dotyczy szkód powstałych w wyniku zderzenia się pojazdów oraz nagłego zetknięcia się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu).

### § 5

1. Ubezpieczenie Autocasco nie obejmuje szkód powstałych:
  - 1) w czasie ruchu w pojazdach nieposiadających ważnego badania technicznego, wymaganego przez przepisy prawa polskiego, jeżeli stan techniczny pojazdu miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
  - 2) wskutek kradzieży pojazdu lub jego części, jeżeli:
    - a) w chwili dokonania kradzieży pojazd nie był zabezpieczony w sposób przewidziany jego konstrukcją lub nie były uruchomione wszystkie wymagane zgodnie z § 30, znajdujące się w pojeździe urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą, o ile miało to wpływ na dokonanie kradzieży, chyba że pojazd został utracony wskutek rabunku;

- b) klucze lub urządzenia służące do otwarcia i uruchomienia pojazdu lub dokumenty pojazdu nie były zabezpieczone poza pojazdem przed dostępem osób niepowołanych, chyba że niedopełnienie tych obowiązków nie pozostawało w jakimkolwiek związku przyczynowym z kradzieżą lub pojazd został utracony wskutek rabunku;
  - c) nie przedłożono dokumentów, na podstawie których pojazd był dopuszczony do ruchu oraz wszystkich kluczy lub urządzeń służących do otwarcia i uruchomienia pojazdu, wraz z kompletem urządzeń uruchamiających urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą, chyba że niedopełnienie tych obowiązków nie miało wpływu na powstanie lub rozmiar szkody lub pojazd został utracony wskutek rabunku;
- 3) wskutek przywłaszczenia pojazdu przez osobę trzecią;
  - 4) w pojeździe nielegalnie wprowadzonym na terytorium Polski;
  - 5) wskutek stoczenia się zaparkowanego pojazdu;
  - 6) w paliwie;
  - 7) w pojazdach pochodzących z przestępstwa;
  - 8) 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;
  - 9) w wyniku zassania cieczy przez pracujący silnik pojazdu.
2. 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 kluczy lub urządzeń służących do otwarcia pojazdu.

## Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów

### § 6

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 wariantów ubezpieczenia, różniących się wysokością sumy ubezpieczenia, spośród opisanych w poniższej tabeli:

WARIANTY	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY
<b>Świadczenie z tytułu następstw nieszczęśliwych wypadków</b>		
Zgon Ubezpieczonego	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	

WARIANTY	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY
Koszty leczenia	Zwrot udokumentowanych kosztów poniesionych na terytorium Polski, niezbędnych z medycznego punktu widzenia, jeżeli Ubezpieczonemu należy było 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 lekarstw, środków opatrunkowych; d) środki pomocnicze, protezy, przedmioty ortopedyczne; e) przeszkolenie zawodowe osób z niepełnosprawnością. 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 kwoty 2000 zł, jednocześnie zwrot kosztów odbudowy stomatologicznej zębów nie może przekroczyć kwoty 200 zł na każdy ząb	
Suma ubezpieczenia	15 000 zł	25 000 zł
Zakres terytorialny	Cały świat	

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 7 i § 21.

## § 7

- Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów nie obejmuje nieszczęśliwych wypadków:
  - powstałych w związku z popełnieniem lub usiłowaniem popełnienia przez kierującego pojazdem przestępstwa, stwierdzonego prawomocnym orzeczeniem sądu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
  - będących następstwem jakiegokolwiek choroby lub powstałych w związku z nią, o ile miało to wpływ na powstanie szkody;
  - doznanych przez Ubezpieczonego wskutek uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia Ubezpieczonego w związku z leczeniem, bez względu na to, przez kogo leczenie było wykonywane, chyba że dotyczyło ono bezpośrednich następstw nieszczęśliwego wypadku.
- Koszty leczenia nie obejmują kosztów rehabilitacji i transportu.

## OC posiadaczy pojazdów mechanicznych

### § 8

- Ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych obejmuje ochroną ubezpieczeniową posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem posiadanego przez nich pojazdu, zgodnie z Ustawą OC.
- Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

WARIANTY	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY
OC posiadaczy pojazdów mechanicznych – zgodnie z Ustawą OC	✓	✓
<b>Zakres ochrony i sumy ubezpieczenia (ubezpieczenia dodatkowe)</b>		
Holowanie pojazdu	✓ 2000 zł	✓ 2000 zł
Wymiana opon	–	✓ 2000 zł
Telefoniczny Asystent Prawny	–	✓ 2000 zł

✓ w zakresie ubezpieczenia  
– poza zakresem ubezpieczenia

3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności, w zakresie ubezpieczeń dodatkowych, w przypadkach wskazanych w § 10 i § 21.
4. Jeżeli Ubezpieczony zmarł bądź nie jest w stanie wydać dyspozycji dotyczącej pojazdu z powodu złego stanu zdrowia, osobą uprawnioną do wydawania dyspozycji w związku z umową ubezpieczenia jest osoba bliska, kierowca albo inni pasażerowie ubezpieczonego pojazdu.

## § 9

Usługi wskazane w § 8 ust. 2 poniżej są realizowane za pośrednictwem Centrum Alarmowego i obejmują:

- 1) Holowanie pojazdu – obejmuje organizację i pokrycie kosztów holowania pojazdów w razie zderzenia się pojazdów spowodowanego na terytorium Polski przez kierującego ubezpieczonym pojazdem. Holowanie odbywa się do miejsca wskazanego przez jego uczestników na terytorium Polski, maksymalnie do 150 km dla każdego pojazdu. Holowane mogą być zarówno pojazd ubezpieczony oraz pojazdy, które się z nim zderzyły;
- 2) Wymiana opon – obejmuje organizację i pokrycie kosztów związanych z naprawą albo wymianą opon w ubezpieczonym pojeździe w razie zniszczenia lub uszkodzenia opon powstałych na terytorium Polski na skutek:
  - a) zderzenia się pojazdów;
  - b) nagłego zetknięcia się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu;
  - c) wandalizmu;
  - d) zderzenia się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu;
  - e) pożaru, wybuchu, zatopienia oraz nagłego działania sił przyrody;
  - f) nagłego działania czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu.

Zakresem ubezpieczenia objęte są wskazane przez Ubezpieczonego usługi na miejscu zdarzenia:

1/ naprawa opon albo

2/ wymiana opon na koła zapasowe, które znajdują się w ubezpieczonym pojeździe.

Jeśli wykonanie usług określonych w pkt 1/-2/ nie jest możliwe, ERGO Hestia organizuje holowanie pojazdu do punktu obsługi wskazanego przez Ubezpieczonego, na odległość nie większą niż 150 km od miejsca zdarzenia i pokrywa koszt naprawy albo wymiany opon, poniesiony w punkcie obsługi.

Ubezpieczonemu przysługuje świadczenie usługi na jedno zdarzenie w trakcie trwania umowy ubezpieczenia.

Usługa nie obejmuje kosztów zakupu części zamiennych i materiałów niezbędnych do naprawy lub wymiany opon.

- 3) Telefoniczny Asystent Prawny – zakres ubezpieczenia obejmuje udzielenie Ubezpieczonemu telefonicznych porad prawnych (maksymalnie 12 razy w okresie ubezpieczenia) w zakresie następujących problemów prawnych dotyczących ubezpieczonego pojazdu w następujących okolicznościach:
  - a) dochodzenie roszczeń odszkodowawczych z tytułu szkody na mieniu wyrządzonej czynem niedozwolonym (ochrona prawna w przypadku szkód w pojeździe);
  - b) dochodzenie roszczeń odszkodowawczych z tytułu szkody na osobie wyrządzonej czynem niedozwolonym (ochrona prawna w przypadku szkód osobowych w komunikacji);
  - c) podejrzenie popełnienia przestępstwa lub postawienia zarzutu jego popełnienia z tytułu przestępstw przeciwko bezpieczeństwu w komunikacji;
  - d) podejrzenie popełnienia wykroczenia lub postawienia zarzutu jego popełnienia z tytułu wykroczeń przeciwko bezpieczeństwu i porządkowi w komunikacji;
  - e) postępowanie związane z zatrzymaniem Ubezpieczonemu prawa jazdy lub cofnięciem uprawnień do kierowania pojazdami;



- f) postępowanie związane z zatrzymaniem Ubezpieczonego dowodu rejestracyjnego lub pozwolenia czasowego, albo z wystąpieniem innych problemów związanych z dopuszczeniem pojazdu do ruchu;
- g) obowiązek rejestracji i wyrejestrowania pojazdu;
- h) problemów ze stosowaniem przepisów Ustawy OC.

W zakresie problemów prawnych wskazanych powyżej oprócz telefonicznych porad prawnych na wniosek Ubezpieczonego udostępniane są:

- 1/ wzory umów związane z posiadaniem i użytkowaniem pojazdu (maksymalnie 4 razy w okresie ubezpieczenia);
- 2/ aktualne i historyczne akty prawne regulujące stan prawny (maksymalnie 4 razy w okresie ubezpieczenia);
- 3/ informacje prawne związane z przedmiotem ubezpieczenia (prawa i obowiązki, procedury prowadzenia sporów prawnych, informacje o kosztach prowadzenia takich sporów, dane teled adresowe sądów, prokuratur lub innych organów uczestniczących w danym sporze prawnym, przepisów dotyczących ruchu drogowego w krajach Unii Europejskiej).

## § 10

Usługa Telefoniczny Asystent Prawny nie obejmuje udzielania Ubezpieczonego telefonicznych porad prawnych związanych z roszczeniami Ubezpieczonego:

- 1) wobec ERGO Hestii;
- 2) przeniesionymi na niego w drodze przelewu wierzytelności (cesja);
- 3) i Klienta w ramach tej samej umowy ubezpieczenia wobec siebie nawzajem.

## Assistance Pojazdu

### § 11

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

WARIANTY	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY
Przyczyny zdarzeń	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) zderzenie się pojazdów;</li> <li>b) nagłe zetknięcie się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu;</li> <li>c) wandalizm;</li> <li>d) zderzenie się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu;</li> <li>e) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody;</li> <li>f) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu;</li> <li>g) kradzież pojazdu lub jego części;</li> <li>h) awaria pojazdu;</li> <li>i) unieruchomienie pojazdu</li> </ul>	
Zakres terytorialny	Europa, Algieria, Maroko, Tunezja, Izrael i Iran	
<b>Rodzaj usługi</b>		
Pojazd zastępczy	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓</li> <li>do 5 dni, dla zdarzeń wskazanych w pkt a) – g) powyżej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓</li> <li>do 5 dni, dla zdarzeń wskazanych w pkt a) – g) powyżej;</li> <li>do 3 dni, po awarii lub unieruchomieniu pojazdu, nie więcej niż 2 razy w okresie ubezpieczenia</li> </ul>
Holowanie pojazdu	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓</li> <li>do 500 km na terytorium Polski, do 250 km za granicą (limity łączą się), nie więcej niż 2 razy w okresie ubezpieczenia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓</li> <li>do 500 km na terytorium Polski, do 500 km za granicą (limity łączą się), nie więcej niż 2 razy w okresie ubezpieczenia</li> </ul>

WARIANTY	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY
Transport przyczepy	✓ do 500 km na terytorium Polski, do 250 km za granicą (limity łączą się), nie więcej niż 2 razy w okresie ubezpieczenia	✓ do 500 km na terytorium Polski, do 500 km za granicą (limity łączą się), nie więcej niż 2 razy w okresie ubezpieczenia
Kontynuacja podróży	✓ do 100 km	✓ do 100 km
Dowóz paliwa	✓	✓
Infolinia	✓	✓
Usprawnienie na miejscu	✓	✓
Parking strzeżony	✓ do 200 zł	✓ do 300 zł
Zakwaterowanie	✓ do 2 dni, po kradzieży pojazdu	✓ do 2 dni, dla zdarzeń wskazanych w pkt a)–g) powyżej
Złomowanie	✓ do 300 zł	✓ do 500 zł
Odbiór i dostarczenie pojazdu	-	✓ na terytorium Polski do 500 km, a za granicą do 250 km (limity łączą się), nie więcej niż 2 razy w okresie ubezpieczenia
Zmiennik kierowcy	-	✓

✓ w zakresie ubezpieczenia  
- poza zakresem ubezpieczenia

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 13 i §21.

## § 12

Usługi wskazane w tabeli zamieszczonej w § 11 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 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
Holowanie pojazdu	Holowanie pojazdu na odległość przewidzianą w wybranym wariantcie umowy ubezpieczenia do miejsca wskazanego przez Ubezpieczonego. Koszty holowania powyżej limitu pokrywane są przez Ubezpieczonego. 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 holowania powyżej limitu pokrywane są przez Ubezpieczonego. Holowanie przysługuje maksymalnie raz dla zdarzenia objętego zakresem Ubezpieczenia
Kontynuacja podróży	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

RODZAJ USŁUGI	ZAKRES USŁUGI
Infolinia	<p>Udzielenie telefonicznej informacji o:</p> <p>a) połączeniach komunikacyjnych i objazdach, lokalizacji najbliższej stacji benzynowej lub warsztatu samochodowego;</p> <p>b) możliwości wypożyczenia samochodu w krajach europejskich;</p> <p>c) orientacyjnych kosztach paliwa i opłat drogowych w krajach europejskich.</p> <p>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)</p>
Usprawnienie na miejscu	<p>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 według oceny specjalisty wskazanego przez ERGO Hestię nie jest możliwe w miejscu awarii lub unieruchomienia pojazdu, ERGO Hestia organizuje jego holowanie. Usługa dostępna jest w przypadku braku wykorzystania przysługującej ilości holowań pojazdu</p>
Parking strzeżony	<p>Parkowanie ubezpieczonego pojazdu w miejscu ogrodzonym, pozostającym pod stałym dozorem osób zajmujących się ochroną mienia</p>
Zakwaterowanie	<p>Zakwaterowanie w najbliższym hotelu dwugwiazdkowym 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. Zakwaterowanie przysługuje w przypadku zdarzeń, które miały miejsce w odległości co najmniej 50 km w linii prostej od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego</p>
Złomowanie	<p>Złomowanie ubezpieczonego pojazdu, jeżeli rozmiar uszkodzeń kwalifikuje szkodę jako całkowitą</p>
Odbiór i dostarczenie pojazdu	<p>Odbiór i dostarczenie naprawionego, ubezpieczonego pojazdu do miejsca docelowego podróży lub miejsca zamieszkania Ubezpieczonego</p>
Zmiennik kierowcy	<p>Kierowca powracający z pasażerami 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</p>

## § 13

### 1. Ubezpieczenie Assistance Pojazdu nie obejmuje:

- 1) kosztów zakupu części zamiennych i materiałów niezbędnych do usunięcia awarii lub uszkodzeń pojazdu;
- 2) 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 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:

- 1) 150 zł (brutto), jeżeli holowanie odbywa się w odległości do 25 km, nie więcej jednak niż do limitu kilometrów wskazanego w wybranym wariantcie 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, nie więcej jednak niż do limitu kilometrów wskazanego w wybranym wariantcie umowy ubezpieczenia;
- 3) 150 zł (brutto) za dobę – w przypadku wynajęcia pojazdu zastępczego.

### 3. Usługa holowania nie jest świadczona w przypadku użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, polegającym również na przewożeniu ładunku o wadze przewyższającej dopuszczalną ładowność pojazdu, określoną w dowodzie rejestracyjnym.

4. Jeżeli Ubezpieczony zmarł bądź nie jest w stanie wydać dyspozycji dotyczącej pojazdu z powodu złego stanu zdrowia, osobą uprawnioną do wydawania dyspozycji w związku z umową ubezpieczenia jest osoba bliska, kierowca albo inni pasażerowie ubezpieczonego pojazdu.

## Ubezpieczenie Szyb

### § 14

1. Ubezpieczenie Szyb obejmuje uszkodzenie lub zniszczenie przedmiotu ubezpieczenia, w następstwie przyczyn wskazanych w poniższej tabeli. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa poniższa tabela:

WARIANTY	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY
Przedmiot ubezpieczenia	a) szyba czołowa; b) szyba tylna; c) szyby boczne, pojazdu wymienionego w umowie ubezpieczenia	
Przyczyny zdarzeń	1) zderzenie się pojazdów; 2) uszkodzenie pojazdu spowodowane nagłym zetknięciem się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu; 3) wandalizm; 4) uszkodzenie pojazdu przez sprzęt sportowy przewożony na bagażniku zewnętrznym w wyniku zderzenia się tego sprzętu sportowego z przedmiotami z zewnątrz pojazdu; 5) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody; 6) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu	szyby objęte są ubezpieczeniem od uszkodzenia lub zniszczenia powstałego wskutek wszystkich zdarzeń niewyłączonych w tym dokumencie
Zakres ubezpieczenia	ERGO Hestia zapewnia naprawę albo wymianę zniszczonej lub uszkodzonej szyby za pośrednictwem wskazanego przez ERGO Hestię punktu obsługi	
Zakres terytorialny	Polska	

2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 16 i § 21.

### § 15

1. Wymiana lub naprawa szyby jest dokonywana przy użyciu części alternatywnych.
2. W przypadku braku dostępności części alternatywnych usługa realizowana jest przy użyciu części oryginalnych.
3. W przypadku zniszczenia pojazdu, uniemożliwiającego wykonanie naprawy lub wymianę szyby, ERGO Hestia wypłaci Ubezpieczonemu równowartość kosztów wymiany uszkodzonej szyby w wysokości kosztów zakupu części alternatywnych z dnia powstania szkody. W przypadku braku dostępności części alternatywnych zwrot kosztów następuje według cen części oryginalnych.
4. Jeżeli naprawa lub wymiana szyby w punkcie obsługi nie będzie możliwa w ciągu 24 godzin od zgłoszenia szkody, ERGO Hestia zwróci poniesione koszty parkowania pojazdu na parkingu strzeżonym do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, nie więcej niż 300 zł (brutto).
5. Jeżeli z powodu uszkodzenia szyby nie można bezpiecznie kontynuować jazdy, ERGO Hestia zorganizuje i pokryje koszty holowania pojazdu na terytorium Polski do najbliższego punktu obsługi. Jeżeli Ubezpieczony samodzielnie poniósł koszty holowania, ERGO Hestia zwraca je do wysokości:
  - 1) 150 zł (brutto), jeżeli holowanie odbywa się maksymalnie na odległość 25 km;
  - 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.

## § 16

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 posiadających wcześniejsze, nienaprawione uszkodzenia;
  - 3) wskutek przywłaszczenia pojazdu przez osobę trzecią.
2. Udział własny Ubezpieczonego w szkodach polegających na wymianie szyby czołowej wynosi 50 zł.

## Ochrona Utraty Zniżki OC

### § 17

W razie szkody z Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, zawartego w ERGO Hestii, świadczenie ubezpieczeniowe polega na tym, że przy zawieraniu kolejnej umowy Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych w ERGO Hestii:

- 1) dla ubezpieczonego pojazdu zachowane są zniżki za bezszkodową kontynuację ubezpieczenia w ERGO Hestii i bezszkodowy przebieg ubezpieczenia na dotychczasowym poziomie, jeżeli w okresie Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych dojdzie do jednej szkody skutkującej wypłatą odszkodowania;
- 2) przebieg ubezpieczenia dla ubezpieczonego pojazdu ustala się, biorąc pod uwagę liczbę szkód pomniejszoną o jeden, jeżeli w okresie Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych dojdzie do więcej niż jednej szkody skutkującej wypłatą odszkodowania. Jednocześnie Ubezpieczony traci zniżkę za bezszkodową kontynuację ubezpieczenia w ERGO Hestii.

## Ochrona Utraty Zniżki AC

### § 18

W razie szkody z Ubezpieczenia Autocasco zawartego w ERGO Hestii, świadczenie ubezpieczeniowe polega na tym, że przy zawieraniu kolejnej umowy Ubezpieczenia Autocasco w ERGO Hestii:

- 1) dla ubezpieczonego pojazdu zachowane są zniżki za bezszkodową kontynuację ubezpieczenia w ERGO Hestii i bezszkodowy przebieg ubezpieczenia na dotychczasowym poziomie, jeżeli w okresie Ubezpieczenia Autocasco dojdzie do jednej szkody skutkującej wypłatą odszkodowania;
- 2) przebieg ubezpieczenia dla ubezpieczonego pojazdu ustala się, biorąc pod uwagę liczbę szkód pomniejszoną o jeden, jeżeli w okresie Ubezpieczenia Autocasco dojdzie do więcej niż jednej szkody skutkującej wypłatą odszkodowania. Jednocześnie Ubezpieczony traci zniżkę za bezszkodową kontynuację ubezpieczenia w ERGO Hestii.

## Zielona Karta

### § 19

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.

## § 20

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. niebędącymi 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.

## Wyłączenia generalne

### § 21

1. W Ubezpieczeniu Autocasco, w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów, w ubezpieczeniach dodatkowych do Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, w Ubezpieczeniu Assistance Pojazdu, w Ubezpieczeniu Szyb:
  - 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, rozruchów, niepokoїв społecznych, 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 weszły 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, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody lub
    - b) oddalił się z miejsca zdarzenia i był upoważniony do użytkowania pojazdu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody, lub
    - c) w chwili zdarzenia nie posiadał wymaganych, zgodnie z przepisami prawa polskiego, uprawnień do kierowania pojazdem i był upoważniony do użytkowania pojazdu, chyba że nie miało to wpływu 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 wewnątrz 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) wskutek 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.
2. Na wniosek Klienta, za opłatą dodatkowej składki, ochrona ubezpieczeniowa w ramach Ubezpieczenia Autocasco zostanie rozszerzona o szkody powstałe w okolicznościach wskazanych w wyłączeniach wymienionych w ust. 1 pkt 11) i 14).
  3. Wyłączenie wskazane w ust. 1 pkt 1) – 2) nie dotyczy Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów.

## II. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne

### § 22

1. Sumę ubezpieczenia dla każdego rodzaju ubezpieczenia podaje Klient zgodnie z treścią §§ 23–24. Sumy te stanowią 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).
2. Suma ubezpieczenia zmniejsza się o kwotę wypłaconego odszkodowania oraz równowartość kosztów usług zrealizowanych przez ERGO Hestię. Po wyczerpaniu sumy ubezpieczenia umowa ubezpieczenia w odniesieniu do każdego rodzaju ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia.
3. Za zgodą ERGO Hestii Klient może uzupełnić sumę ubezpieczenia wypełniając nowy wniosek ubezpieczeniowy i opłacając dodatkową składkę.
4. W przypadku Ubezpieczenia Autocasco sumę ubezpieczenia, rozmiar szkody i wysokość odszkodowania ustala się z uwzględnieniem podatku VAT (brutto).

### § 23

1. Obowiązujące sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne określa poniższa tabela:

RODZAJ UBEZPIECZENIA	SUMA UBEZPIECZENIA/SUMA GWARANCYJNA	
	WARIANT PODSTAWOWY	WARIANT ROZSZERZONY
Ubezpieczenie Autocasco	Sposób ustalenia sumy ubezpieczenia opisany jest w § 24	
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów	15 000 zł	25 000 zł
Ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych	Sumę gwarancyjną określa Ustawa OC	
Ubezpieczenia dodatkowe do Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych	Sumy ubezpieczenia zostały określone w § 8	
Ubezpieczenie Assistance Pojazdu	15 000 zł	15 000 zł
Ubezpieczenie Szyb	5000 zł	5000 zł
Ubezpieczenie Zielona Karta	Sumę gwarancyjną określa Ustawa OC	

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.

## § 24

1. Sumę ubezpieczenia w Ubezpieczeniu Autocasco ustala się z uwzględnieniem podatku VAT (brutto).
2. Suma ubezpieczenia odpowiada wartości rynkowej pojazdu z dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Wartość rynkowa pojazdu jest ustalana w oparciu o Eurotax, z zastrzeżeniem ust. 3–4.
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. 2, 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, opłacając dodatkową składkę.

## III. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego

---

### § 25

1. Do obowiązków Ubezpieczonego należy:
  - 1) dostarczenie ERGO Hestii dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania, wymienionych przez ERGO Hestię w zawiadomieniu lub niezwłoczne powiadomienie ERGO Hestii o niemożności ich dostarczenia;
  - 2) niezwłoczne powiadomienie policji o każdym zdarzeniu, które mogło powstać w wyniku przestępstwa lub wykroczenia (w tym także w wyniku wandalizmu), oraz złożenie wniosku o ściganie osób odpowiedzialnych za powstanie szkody, o ile jest to możliwe;
  - 3) wypełnienie wymaganych przez ERGO Hestię dokumentów, niezbędnych do prawidłowej likwidacji szkody, w tym druku zgłoszenia szkody, w którym należy opisać przebieg zdarzenia i okoliczności powstania szkody;
  - 4) stosowanie się do zaleceń ERGO Hestii oraz udzielanie informacji i pełnomocnictw innym osobom do działania w imieniu Ubezpieczonego, w zakresie niezbędnym do prawidłowej likwidacji szkody;
  - 5) ustalenie, jeżeli to możliwe, danych innych uczestników zdarzenia oraz świadków, a także ustalenie czy sprawca jest ubezpieczony w zakresie Ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, w którym towarzystwie ubezpieczeń, jaki ma numer polisy oraz sporządzenie pisemnego protokołu z powstania szkody.
2. Jeżeli osoba poszkodowana wystąpi na drogę sądową przeciwko sprawcy zdarzenia z roszczeniem o odszkodowanie, Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym ERGO Hestię.
3. W czasie trwania umowy ubezpieczenia Klient zobowiązany jest 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. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek Klient zobowiązuje się do przekazania Ogólnych Warunków Ubezpieczeń Ubezpieczonemu. Jeżeli Ubezpieczony wyraża Klientowi zgodę na finansowanie kosztu składki, to Klient doręcza Ubezpieczonemu Ogólne Warunki Ubezpieczeń przed wyrażeniem przez Ubezpieczonego tej zgody. Ubezpieczony ma obowiązek potwierdzić doręczenie mu Ogólnych Warunków Ubezpieczeń na piśmie. Klient ma obowiązek przekazać dokument z takim potwierdzeniem ERGO Hestii.

## § 26

Jeżeli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni obowiązków wymienionych w § 25 ust. 1–2 oraz §§ 27–28 ERGO Hestia odmówi wypłaty odszkodowania w całości lub części za szkodę powstałą z tego powodu – o ile niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, ustalenie przyczyny zdarzenia lub jego okoliczności oraz wysokości odszkodowania i pozostaje w jakimkolwiek związku przyczynowym z powstałą szkodą.

## § 27

1. Ubezpieczony ma obowiązek zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
2. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody ERGO Hestii zrzeknie się całości lub części praw przysługujących mu od sprawcy szkody, ERGO Hestia może odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub w części objętej zrzeczeniem, a jeżeli odszkodowanie już wypłacono, może żądać jego zwrotu odpowiednio w całości lub w kwocie równej części, w jakiej Ubezpieczony zrzekł się tych praw.

## Autocasco

### § 28

W Ubezpieczeniu Autocasco Ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:

- 1) nie dokonywać żadnych zmian w pojeździe oraz nie rozpoczynać naprawy pojazdu bez zgody ERGO Hestii – nie dotyczy to sytuacji, w której ERGO Hestia zrezygnowała z oględzin lub ich nie dokonała w ciągu 7 dni od zgłoszenia szkody z przyczyn leżących po stronie ERGO Hestii;
- 2) w przypadku kradzieży pojazdu:
  - a) przedłożyć ERGO Hestii dokumenty potwierdzające pochodzenie pojazdu i umożliwiające jego identyfikację (brief, dokument odprawy celnej, umowę sprzedaży, fakturę zakupu, kartę pojazdu, dowód rejestracyjny pojazdu lub pozwolenie czasowe);
  - b) dostarczyć dokument potwierdzający zainstalowanie urządzeń zabezpieczających przed kradzieżą, chyba że zostały zamontowane w procesie produkcji pojazdu.

## Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów

### § 29

W razie zaistnienia zdarzenia w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Kierowcy i Pasażerów Ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:

- 1) poddać się leczeniu i stosować się do zaleceń mających na celu złagodzenie skutków nieszczęśliwego wypadku;
- 2) poddać się badaniu przez lekarzy lub ewentualnej obserwacji klinicznej;
- 3) zwolnić z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej (w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia roszczenia) lekarzy, publiczne i niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej oraz Zakład Ubezpieczeń Społecznych oraz wyrazić zgodę na udostępnienie ERGO Hestii dokumentacji z leczenia.

## IV. Zabezpieczenie mienia

---

### Autocasco

#### § 30

ERGO Hestia ponosi odpowiedzialność za kradzież pojazdu lub jego części, jeżeli zabezpieczony był w:

- 1) jedno urządzenie zabezpieczające przed kradzieżą – dla pojazdów o wartości rynkowej do 100 000 zł oraz motocykli i motorowerów;
- 2) dwa niezależne od siebie urządzenia zabezpieczające przed kradzieżą – dla pojazdów o wartości rynkowej powyżej 100 000 zł.

## V. Zgłoszenie szkody oraz ustalanie rozmiaru i wysokości szkody

---

#### § 31

1. Ubezpieczony ma obowiązek powiadomić ERGO Hestię o zdarzeniu niezwłocznie po jego zajściu lub uzyskaniu o nim wiadomości.
2. Powiadomienie może być dokonane:
  - 1) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem [polisaonline.ergohestia.pl](http://polisaonline.ergohestia.pl), lub
  - 2) za pośrednictwem mobilnej aplikacji ubezpieczeniowej, lub
  - 3) poprzez formularz na stronie: [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl), lub
  - 4) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
  - 5) pod numerem telefonu: 801 114 114 lub 58 558 7 000.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku niezwłocznego powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, ERGO Hestia odmawia wypłaty odszkodowania w całości lub w odpowiedniej części w zależności od tego w jakim stopniu niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na ustalenie przyczyny wypadku, okoliczności wypadku, rozmiaru szkody lub wysokości .

#### § 32

1. ERGO Hestia wypłaca odszkodowanie na podstawie uznania roszczenia uprawnionego z umowy ubezpieczenia w wyniku ustaleń dokonanych w postępowaniu dotyczącym ustalenia stanu faktycznego, zasadności roszczeń i wysokości odszkodowania lub świadczenia, zawartej z nim ugody albo prawomocnego orzeczenia sądu w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu.
2. Jeżeli w terminie wskazanym w ust. 1 niemożliwe jest wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności ERGO Hestii albo wysokości odszkodowania lub świadczenia, odszkodowanie lub świadczenie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności było możliwe wyjaśnienie tych okoliczności. Bezsprzeczony część odszkodowania lub świadczenia ERGO Hestia wypłaca jednak w ciągu 30 dni.
3. Odszkodowanie wypłacone przez ERGO Hestię nie może być wyższe od poniesionej szkody.
4. Uprawniony z umowy ubezpieczenia zobowiązany jest do udokumentowania zasadności zgłoszonego roszczenia.

## Autocasco

### § 33

1. Odszkodowanie wypłacane jest właścicielowi pojazdu lub osobie przez niego upoważnionej.
2. Wypłata odszkodowania za utracony pojazd nastąpi po wyrejestrowaniu i przeniesieniu prawa własności pojazdu na rzecz ERGO Hestii.

### § 34

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 ustalona w umowie ubezpieczenia suma 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.

### § 35

1. W stosunku do szkód częściowych rozliczenie szkody może nastąpić 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 ubezpieczenia szkoda zostanie rozliczona w następujący sposób:

WARIANT LIKWIDACJI 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 likwidacji 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

<b>WARIANT LIKWIDACJI SZKODY</b>	<b>KOSZTORYS</b>	<b>SIEĆ PARTNERSKA</b>	<b>ASO</b>
Minimalna wartość szkody w Autocasco	500 zł	500 zł	500 zł
Rodzaj części, których ceny wykorzystane są przy wycenie szkody	części alternatywne	części alternatywne	części oryginalne

3. W przypadku szkody częściowej ERGO Hestia ustala wysokość odszkodowania w kwocie odpowiadającej kosztom naprawy, przyjmując ceny usług i części zamiennych obowiązujące na terytorium Polski w dniu powstania szkody, z zastrzeżeniem §§ 36–38.
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. W przypadku szkód częściowych polegających 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 likwidacji szkody.
6. Zapisy tabeli zamieszczonej w ust. 2 dotyczące wariantu likwidacji szkody Sieć Partnerska i wariantu likwidacji szkody ASO, mają zastosowanie również do pojazdów naprawianych poza Siecią Partnerską lub ASO.
7. W przypadku uszkodzeń polegających na punktowych wgnieceniach karoserii, jeżeli zakres i charakter uszkodzeń umożliwia usunięcie ich poprzez wypchnięcie, wyciągnięcie lub zastosowanie obu metod naprawy, rozliczenie szkody nastąpi według kosztów takiej naprawy.

## § 36

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 niższe zużycie eksploatacyjne, z zastrzeżeniem ust. 3:

<b>OKRES EKSPLOATACJI POJAZDU</b>	<b>ZUŻYCIĘ EKSPLOATACYJNE WYRAŻONE W PROCENTACH WARTOŚCI CZĘŚCI ZAKWALIFIKOWANYCH DO WYMIANY</b>
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.

## § 37

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 wariantcie likwidacji szkody ASO:
  - a) naprawczych norm czasowych określonych przez producenta pojazdu;
  - b) średniej arytmetycznej stawki za 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 wariantcie likwidacji szkody Sieć Partnerska:
  - a) naprawczych norm czasowych określonych przez producenta pojazdu;
  - b) średniej arytmetycznej stawki za 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.

## § 38

1. ERGO Hestia ustali rozmiar szkody częściowej w oparciu o metodę kosztorysową na wniosek Klienta, który w umowie ubezpieczenia wybrał metodę serwisową.
2. Jeżeli całkowite koszty naprawy pojazdu przekraczają wartość ustaloną metodą kosztorysową, a mają być uwzględnione przy ustaleniu rozmiaru szkody, Klient zobowiązany jest przedłożyć komplet faktur dotyczących robocizny, części zamiennych i materiałów (w tym lakierniczych).
3. Przy ustalaniu wysokości odszkodowania metodą serwisową w razie naprawy pojazdu dokonanej bez uprzedniego uzgodnienia z ERGO Hestią w zakresie kosztów i sposobu, naprawy a także w przypadku gdy pojazd stanowi zabezpieczenie kredytu koszty naprawy podlegają weryfikacji do średnich arytmetycznych cen usług naprawczych stosowanych na terenie powiatu właściwego dla miejsca zamieszkania Klienta, nie więcej niż 110 zł (brutto) za roboczogodzinę prac blacharskich, lakierniczych i mechanicznych.

Natomiast ceny części zamiennych i materiałów (w tym lakierniczych) podlegają weryfikacji maksymalnie do wartości brutto cen określonych przez producenta pojazdu, pomniejszonych o wysokość zużycia eksploatacyjnego, o którym mowa w § 36 ust. 2.

## § 39

1. Jeżeli w elementach zakwalifikowanych do wymiany stwierdzi się wcześniejsze uszkodzenia lub naprawy, ERGO Hestia obniży wysokość odszkodowania stosownie do rozmiaru ich wcześniejszych uszkodzeń, niezależnie od zużycia eksploatacyjnego, o którym mowa w § 36 ust. 2.
2. Przy wymianie opony, akumulatora, elementów układu wydechowego i elementów ciernych układu hamulcowego do ustalenia wysokości odszkodowania przyjmuje się cenę nowego elementu, pomniejszoną o stopień jego zużycia określony w protokole szkody.

## § 40

1. W przypadku powstania szkody poza granicami Polski, Ubezpieczony zobowiązany jest nie dokonywać żadnych zmian w pojeździe i nie oddawać go do naprawy bez zgody ERGO Hestii lub jej przedstawiciela, poza naprawami niezbędnymi 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. Zwrot kosztów takiej naprawy następuje 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 Podstawowym Ubezpieczenia Autocasco rachunki stanowią podstawę ustalenia zakresu naprawy, natomiast wysokość zwrotu kosztów naprawy dokonanej poza granicami Polski ustalana jest zgodnie z metodą kosztorysową opisaną w § 36.
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 do sprawdzenia, 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. W przypadku rozbieżności po przeprowadzonej weryfikacji ERGO Hestia ustala wysokość odszkodowania 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, 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. W razie doznania przez Ubezpieczonego 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.

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 do odmowy wypłaty świadczenia lub jego części, jeżeli stwierdzi, że w czasie niezdolności do pracy lub nauki Ubezpieczony nie stosował się do warunków określonych w zaświadczeniu.

## § 44

1. Świadczenia wypłacane są Ubezpieczonemu, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Świadczenie z tytułu śmierci Ubezpieczonego wypłacane jest osobie uprawnionej, chyba że umyślnie przyczyniła się do śmierci Ubezpieczonego.
3. Ubezpieczony może w każdym czasie zmienić osobę uprawnioną.
4. 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.

## VI. Składka ubezpieczeniowa

---

### § 45

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 i wariantu ubezpieczenia;
  - 4) wysokości sumy ubezpieczenia lub sumy gwarancyjnej;
  - 5) historii umów ubezpieczenia, w zakresie ubezpieczanych ryzyk, zawieranych przez Klienta w ERGO Hestii.
3. 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.
4. Składka ubezpieczeniowa w Ubezpieczeniu Autocasco uwzględnia spadek wartości rynkowej pojazdu w czasie trwania umowy ubezpieczenia.
5. Jeżeli Klient uzyskał zniżkę w składce na podstawie podanych przez siebie informacji, o które pytała ERGO Hestia przed zawarciem umowy Ubezpieczenia, a informacje te okazały się nieprawdziwe, a ERGO Hestia nie miała możliwości ich weryfikacji w chwili zawierania umowy Ubezpieczenia, ERGO Hestia ma prawo żądania dopłaty kwoty nienależnie uzyskanej z tego tytułu zniżki składki wraz z odsetkami od dnia wymagalności składki ubezpieczeniowej.
6. Terminy płatności kolejnych rat składki i ich wysokość określone są w umowie ubezpieczenia.

## § 46

1. W razie opłacania składki w ratach, niezapłacenie w terminie kolejnej raty składki może powodować ustanie odpowiedzialności ERGO Hestii tylko wtedy, gdy po tym terminie ERGO Hestia wezwie Klienta do zapłaty składki w podanej wysokości z zagrożeniem, że jej brak w ciągu 7 dni od doręczenia wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.
2. Jeżeli zapłata dokonywana jest przelewem bankowym lub przekazem pocztowym, dzień zapłaty to dzień zlecenia zapłaty w banku lub na poczcie – pod warunkiem, że przy płatności przelewem bankowym Klient posiadał na rachunku wystarczające środki; w innym przypadku za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku ERGO Hestii odpowiednią kwotą.

## VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia

---

### § 47

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 wysłano oświadczenie.
3. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym ERGO Hestia udzielała ochrony ubezpieczeniowej. Składka do zapłaty zostanie obliczona jako iloczyn dni, w których ERGO Hestia udzielała ochrony i kwoty wynikającej z podziału składki na dni okresu ochrony zawarte w umowie ubezpieczenia.
4. Klient może złożyć odstąpienie:
  - 1) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem [polisaonline.ergohestia.pl](http://polisaonline.ergohestia.pl), lub
  - 2) za pośrednictwem mobilnej aplikacji ubezpieczeniowej, lub
  - 3) poprzez formularz na stronie: [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl), lub
  - 4) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
  - 5) pod numerem telefonu: 801 107 107 lub 58 555 5 555, lub
  - 6) 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 nabywcę pojazdu. Po przeniesieniu prawa własności pojazdu Klient ma możliwość wypowiedzenia umowy ubezpieczenia.
6. Stosunek ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z chwilą wyrejestrowania pojazdu.

## VIII. Postanowienia końcowe

---

### § 48a (zapis obowiązujący do 30 września 2018 roku)

1. Klient, Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, będący osobą fizyczną, może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię (reklamacja):
  - 1) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem [polisaonline.ergohestia.pl](http://polisaonline.ergohestia.pl);
  - 2) poprzez formularz na stronie: [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl);
  - 3) telefonicznie, pod numerem: 801 107 107 lub 58 555 5 555;
  - 4) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
  - 5) ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA.
2. Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania, na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub pocztą elektroniczną – na wniosek osoby zgłaszającej.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w ciągu 60 dni od dnia otrzymania.
5. Osoby wskazane w ust. 1, w niestandardowych sprawach, mogą się zwrócić do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl).
6. Osoba uprawniona z umowy ubezpieczenia, będąca osobą fizyczną, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

### § 48b (zapis obowiązujący od 1 października 2018 roku)

1. Klient, Ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, osoba, która dochodzi roszczeń na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, a także poszukujący ochrony ubezpieczeniowej lub zleceniodawca gwarancji ubezpieczeniowej mogą wnieść reklamacje dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię lub agenta ubezpieczeniowego.
2. Zasady wnoszenia reklamacji na usługi świadczone przez ERGO Hestię oraz agenta wyłącznego ERGO Hestii, to jest działającego wyłącznie w imieniu lub na rzecz jednego ubezpieczyciela.
  - 1) Reklamację można złożyć w następujący sposób:
    - a) poprzez formularz na stronie: [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl);
    - b) telefonicznie, pod numerem: 801 107 107 lub 58 555 5 555;
    - 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](http://www.ergohestia.pl).
  - 6) Osoba fizyczna składająca reklamację może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
3. Zasady wnoszenia reklamacji na usługi świadczone przez tzw. multiagenta, to jest agenta, który działa w imieniu lub na rzecz ERGO Hestii oraz innych ubezpieczycieli – w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
- 1) Reklamacje w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową należy składać bezpośrednio agentowi, który świadczył usługi w zakresie dystrybucji ubezpieczeń. Reklamacje rozpatrywane są bezpośrednio przez tego agenta. W przypadku wpływu takiej reklamacji do ERGO Hestii, ERGO Hestia przekaze reklamację niezwłocznie agentowi, informując o tym jednocześnie osobę występującą z reklamacją.

## § 49

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.
3. W umowie ubezpieczenia Klient i ERGO Hestia mogą postanowić, że ich zawiadomienia i oświadczenia mogą być dostarczane także:
  - 1) przez Klienta:
    - a) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem [polisaonline.ergohestia.pl](http://polisaonline.ergohestia.pl), lub
    - b) poprzez formularz na stronie: [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl), lub
    - c) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
    - d) pod numerem telefonu: 801 107 107 lub 58 555 5 555;
  - 2) przez ERGO Hestię:
    - a) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem [polisaonline.ergohestia.pl](http://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.

## § 50

1. Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie prawa polskiego.
2. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia rozpatrywane są według prawa polskiego.
3. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Powództwo można wytoczyć również według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
5. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia pomiędzy Klientem, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a zakładem ubezpieczeń mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl), który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

## § 51


Ogólne Warunki Ubezpieczeń wchodzi w życie 17 lipca 2018 roku i obowiązują dla umów ubezpieczenia zawieranych od tej daty.

Piotr Maria Śliwicki



Prezes Zarządu

Małgorzata Makulska



Wiceprezes Zarządu

## Załącznik 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń Samochód ERGO Hestia

Tabela oceny uszczerbku na zdrowiu wskutek nieszczęśliwego wypadku

Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia	WYPŁACANY PROCENT SUMY UBEZPIECZENIA
<b>Pourazowe uszkodzenia całkowite</b>	
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 znacznie utrudniający sprawność ustroju i wymagający opieki osób trzecich	100%
Zaburzenia równowagi pochodzenia mózdkowego i przedsionkowego uniemożliwiające chodzenie	100%
Padaczka z zaburzeniami psychicznymi, charakteropatią, otępieniem i ekwiwalentami padaczkowymi uniemożliwiającymi jakkolwiek pracę lub wymagające nauczania indywidualnego/specjalnego	100%
Ciężkie zaburzenia psychiczne, wymagające 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%
<b>Pourazowe uszkodzenia częściowe</b>	
<b>Pourazowe uszkodzenia narządów wewnętrznych</b>	
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 wymagające przeprowadzenia przeszczepu (schyłkowa niewydolność wątroby)	80%
Uszkodzenie jelita cienkiego lub grubego	10%
Uszkodzenie odbytnicy i odbytu	10%
Stłuczenie mózgu	10%
Wstrząśnienie mózgu	1%
<b>Pourazowa utrata/uszkodzenie narządu lub części ciała</b>	
Płuc (częściowa)	10%
Śledziony	10%
Jednej nerki	10%
Dwóch nerek	50%
Trzustki (częściowa)	15%
Wątroby (częściowa)	15%
Macicy/prącia	30%
Jądra/jajnika	15%
Dwóch jąder/dwóch jajników	40%

<b>Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia</b>	<b>WYPŁACANY PROCENT SUMY UBEZPIECZENIA</b>
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%
<b>Pourazowa utrata/uszkodzenie części ciała lub całkowite zerwanie mięśni</b>	
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%
<b>Rany szyte, odmrożenia lub oparzenia</b>	
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%
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	3%
Oparzenia III stopnia (liczone za każdy procent powierzchni ciała)	2%
<b>Złamania</b>	
Kości pokrywy czaszki	4%

<b>Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia</b>	<b>WYPŁACANY PROCENT SUMY UBEZPIECZENIA</b>
Kości twarzoczaszki – żuchwa, szczęka	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 ramieniowej	5%
Kości promieniowej, łokciowej, kości nadgarstka	4%
Kręgosłupa	8%
Inne złamania kości	1%
<b>Zwichnięcia</b>	
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 ramiennieo-łopatkowego	4%
W obrębie stawu łokciowego	5%
Nadgarstka	3%
Stawów kciuka	3%
Stawów wskaziciela	2%
Stawów palców od III do V (za każdy palec)	1%
<b>Skręcenia</b>	
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%

<b>Zdarzenia, z tytułu których ERGO Hestia wypłaca świadczenia w wysokości wskazanego procentu sumy ubezpieczenia</b>	<b>WYPŁACANY PROCENT SUMY UBEZPIECZENIA</b>
Stawów palców od III do V (za każdy palec)	1%
<b>Pourazowa całkowita utrata zębów stałych (za każdy ząb)</b>	
Siekacza lub kła	1%
Pozostałych zębów począwszy od dwóch	0,5%
Częściowa utrata siekacza lub kła	0,5%
<b>Rozstrój zdrowia: powikłania, zachorowanie</b>	
Całkowite zeszywnienie stawu	10%
Staw rzekomy kości	10%
Tętniak pourazowy	10%
Zatrucie gazami lub substancjami wziewnymi	5%
Przewlekłe zapalenie kości	10%











