



Warunki Ubezpieczenia sprzętu zakupionego w sklepie internetowym OleOle



Ubezpieczenie sprzętu

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

ERGO
HESTIA®

Przedsiębiorstwo: Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń
ERGO Hestia Spółka Akcyjna, Polska

Produkt: Ubezpieczenie sprzętu dla Klientów
EURO-net Sp. z o.o.

Pełne informacje podane są w **Warunkach Ubezpieczenia sprzętu zakupionego w sklepie internetowym OleOle!** obowiązujących od 01 kwietnia 2025 r. (symbol: G-OLE-US-01/25).

Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Ubezpieczenie majątkowe (z działu II, grupa 9 załącznika do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej – Dz.U. z 2018 r., poz. 999).



Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

Przedmiotem ubezpieczenia jest sprzęt (lub element sprzętu) zakupiony w sklepie internetowym OleOle!

Zakres ubezpieczenia obejmuje organizację i pokrycie kosztów naprawy sprzętu lub wymianę na nowy sprzęt w przypadku szkody całkowitej, wynikających z wystąpienia:

- ✓ w wariancie podstawowym:
 - awarii sprzętu;
- ✓ w wariancie rozszerzonym:
 - awarii sprzętu;
 - przypadkowego uszkodzenia sprzętu;
- ✓ w wariancie uzupełniającym:
 - uszkodzenia sprzętu;
- ✓ w wariancie pełnym:
 - awarii sprzętu;
 - uszkodzenia sprzętu;
 - utraty sprzętu wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku;
- ✓ w wariancie ochrona ekranu:
 - uszkodzenia ekranu sprzętu.

Suma ubezpieczenia jest równa cenie detalicznej sprzętu.

- ✓ Dodatkowo w wariantach: **rozszerzonym, pełnym oraz uzupełniającym** zakres ubezpieczenia obejmuje pokrycie kosztów zakupu rozmrożonej żywności z sumą ubezpieczenia 500 zł. Powyższe dotyczy sytuacji, gdy rozmrożenie nastąpiło w wyniku awarii, uszkodzenia lub przypadkowego uszkodzenia ubezpieczonych sprzętów chłodniczych.
- ✓ Ponadto w wariancie pełnym, w przypadku konieczności dokonania naprawy sprzętu AGD wynikłej z wystąpienia trzeciego wypadku z ryzyka awarii, sprzęt zostaje wymieniony na nowy.
- ✓ Dodatkowo w wariantach pełnym lub ochrona ekranu, jeżeli sprzęt (smartfon, tablet, nawigacja) nie zostanie naprawiony w czasie 15 dni roboczych, Ubezpieczyciel wymienia sprzęt na nowy. Do czasu naprawy nie wlicza się czasu dostarczenia i odesłania sprzętu z punktu naprawczego.



Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

Ubezpieczenie nie obejmuje m.in.:

- ✗ utraty sprzętu wskutek kradzieży bez włamania;
- ✗ zgubienia sprzętu;
- ✗ szkód będących następstwem zwykłego zużycia sprzętu;
- ✗ naprawy uszkodzeń estetycznych, które nie mają wpływu na funkcjonowanie sprzętu (o ile nie są skutkiem szkody objętej zakresem ubezpieczenia);
- ✗ kosztów naprawy uszkodzeń powstałych podczas transportu sprzętu ze sklepu do miejsca zamieszkania/siedziby Ubezpieczonego (z wyjątkiem sprzętu przenośnego);
- ✗ szkód, za które na mocy przepisów prawa jest odpowiedzialny producent/sprzedawca lub punkt naprawczy;
- ✗ szkód powstałych poza okresem ubezpieczenia.



Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

Zdarzenia nie objęte ochroną ubezpieczeniową wymienione są w §7 Warunków Ubezpieczenia i zależą od wybranego wariantu ubezpieczenia.

- ! W wariancie podstawowym, rozszerzonym oraz uzupełniającym nie są objęte szkody:
 - powstałe wskutek użytkowania sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi;
 - spowodowane przez insekty lub gryzonie;
 - będące następstwem napraw dokonywanych przez osoby do tego nieupoważnione;
 - wynikające z wady produktu stwierdzonej przez producenta lub importera sprzętu;
- ! w wariancie pełnym nie są objęte szkody:
 - powstałe wskutek używania sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem;
- ! w wariancie ochrona ekranu:
 - nie są objęte szkody wynikające z oddziaływania na sprzęt wszelkich cieczy;

Ubezpieczyciel odpowiada wyłącznie za jedną szkodę w każdym dwunastomiesięcznym okresie odpowiedzialności.

W przypadku szkody całkowitej odszkodowanie jest pomniejszane o udział własny w wysokości 10% wartości szkody (nie dotyczy wariantu pełnego i ochrona ekranu),



Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

- ✓ Ubezpieczenie obejmuje szkody powstałe na terenie całego świata. Proces likwidacji szkód ma miejsce w Polsce.



Co należy do obowiązków ubezpieczonego?

Przed zawarciem umowy ubezpieczenia należy zapoznać się z warunkami ubezpieczenia oraz złożyć wymagane przez Ubezpieczyciela oświadczenia, które są wskazane w ścieżce zawarcia umowy ubezpieczenia na odległość.

W przypadku powstania szkody należy:

- niezwłocznie powiadomić Centrum Autoryzacji Szkód o powstaniu szkody oraz istotnych objawach nieprawidłowego funkcjonowania sprzętu;
- udostępnić/przekazać sprzęt do punktu naprawczego celem wykonania naprawy;
- postępować zgodnie z zaleceniami Centrum Autoryzacji Szkód;
- w przypadku szkody polegającej na kradzieży z włamaniem lub rabunku należy zgłosić utratę sprzętu Policji oraz uzyskać pisemne zaświadczenie potwierdzające przyczynę i okoliczności powstania szkody.



Jak i kiedy należy opłacać składki?

Składka jest płatna:

- jednorazowo za cały okres ubezpieczenia, lub
- w ratach miesięcznych – wpłacanych na rachunek wskazany przez ERGO Hestię lub opłacanych w formie comiesięcznego, cyklicznego obciążania karty płatniczej lub rachunku ubezpieczającego (płatność cykliczna). Wysokość rat składki ubezpieczeniowej wraz z terminami płatności wskazane są w dokumencie ubezpieczenia (polisie).

Ubezpieczający opłaca całą składkę lub pierwszą ratę składki za pośrednictwem sklepu internetowego OleOle.



Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

Okres ochrony dla poszczególnych ryzyk jest wskazany w dokumencie ubezpieczenia (polisie).



Jak rozwiązać umowę?

Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy w okresie 30 dni, a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy, w formie pisemnego oświadczenia składanego Ubezpieczycielowi.

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

RODZAJ INFORMACJI	NUMER JEDNOSTKI REDAKCYJNEJ
1) przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 3;
2) ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 4; § 10;

Spis treści

Postanowienia ogólne	§ 1 / s. 2
Definicje	§ 2 / s. 2
Przedmiot i zakres ubezpieczenia	§ 3 / s. 3
Wyłączenia odpowiedzialności	§ 4 / s. 4
Suma ubezpieczenia	§ 5 / s. 6
Składka ubezpieczeniowa	§ 6 / s. 6
Okres ubezpieczenia i czas trwania odpowiedzialności ergo hestii	§ 7 / s. 7
Obowiązki i uprawnienia ubezpieczonego	§ 8 / s. 8
Sposób postępowania w przypadku szkody	§ 9 / s. 8
Ustalenie rozmiaru szkody	§ 10 / s. 9
Wypłata odszkodowania	§ 11 / s. 9
Przejęcie roszczeń na ERGO Hestię	§ 12 / s. 10
Zasady składania i rozpatrywania reklamacji	§ 13 / s. 10
Oświadczenie administratora danych osobowych	§ 14 / s. 10
Postanowienia końcowe. Klauzula sankcyjna	§ 15 / s. 12

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Na podstawie niniejszych warunków ubezpieczenia Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A., zwane dalej „ERGO Hestia”, w zakresie działania swego przedsiębiorstwa, zawiera z osobami fizycznymi, osobami prawnymi oraz jednostkami organizacyjnymi nie będącymi osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, zwanymi dalej „ubezpieczającymi”, umowy ubezpieczenia sprzętu, zwane dalej dokumentami ubezpieczenia (polisą), zakupionego przez ubezpieczających w sklepie internetowym OleOle prowadzonym przez EURO-net Sp. z o.o., zwanym dalej „EURO”.
2. Dystrybutorem w myśl Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń jest ERGO Hestia.
3. Postanowienia dotyczące procedury reklamacyjnej zawarte są w § 13 niniejszych warunków ubezpieczenia.
4. Informacja dla ubezpieczającego i ubezpieczonego o przetwarzaniu przez ERGO Hestię ich danych osobowych zawarta jest w § 14 niniejszych warunków ubezpieczenia.

Definicje

§ 2

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

Pojęcie	Co oznacza?
awaria	uniemożliwienie używania wskazanego w dokumencie ubezpieczenia (polisie) sprzętu wywołane nagłym i nieprzewidzianym zaprzestaniem prawidłowej pracy elementu lub zespołu elementów sprzętu, powodujące jego niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie, które powstało z przyczyn wewnętrznych lub wad materiałowych ubezpieczonego sprzętu i które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania sprzętu w sposób niezgodny z jego instrukcją obsługi;
cena detaliczna/ suma ubezpieczenia	wartość ubezpieczonego sprzętu brutto (wraz z podatkiem VAT), wpisana do dokumentu ubezpieczenia (polisę);
Centrum Autoryzacji Szkód (CAS)	podmiot, który w imieniu ERGO Hestii prowadzi proces likwidacji szkód zgłaszanych zgodnie z umową ubezpieczenia. Adres: Al. Grunwaldzka 472F, 80-309 Gdańsk.
ekran	element sprzętu (wyświetlacz) służący do wyświetlania informacji (liter, liczb lub grafik), w tym zintegrowany panel dotykowy;
ERGO Hestia	Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A., z siedzibą przy ul. Hestii 1,81-731 Sopot, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000024812, posiadające status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych;
EURO	„Euro-net” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: 02-273 Warszawa, ul. Muszkieterów 15, prowadząca sprzedaż sprzętów w sklepie internetowym oleole.pl;
konsument	osoba fizyczna, która zawarła umowę ubezpieczenia zakupionego sprzętu, a zakup sprzętu i zawarcie umowy ubezpieczenia nie są związane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
kradzież z włamaniem	Zabór ubezpieczonego sprzętu z: a) zamkniętego pomieszczenia, po uprzednim usunięciu siłą zabezpieczenia lub otwarciu wejścia przy użyciu narzędzi albo podrobionego lub dopasowanego klucza, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku rozboju, b) zamkniętego pojazdu, po uprzednim usunięciu siłą zabezpieczenia lub otwarciu pojazdu przy użyciu narzędzi, o ile sprzęt nie był widoczny z zewnątrz i znajdował się w zamkniętym schowku lub bagażniku.
nieszczęśliwy wypadek	nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, wskutek którego uszkodzeniu uległ ubezpieczony sprzęt, który w chwili tegoż wypadku był użytkowany w sposób zgodny z instrukcją obsługi;
nowy sprzęt	oferowane w sklepach prowadzonych przez EURO takie samo urządzenie jak ubezpieczony sprzęt lub inne urządzenie wybrane przez ubezpieczonego, którego wartość nie jest wyższa niż cena detaliczna (suma ubezpieczenia);
osoby bliskie	osoby zamieszkałe na stałe z Ubezpieczonym i prowadzące z nim wspólne gospodarstwo domowe, jego współmałżonek, współmałżonka lub partner życiowy, wstępni, zstępni, rodzeństwo, teściowie, zięciowie, synowie, przysposabiający i przysposobieni;
osoby trzecie	wszystkie osoby inne niż: ubezpieczający, ubezpieczony lub osoby bliskie;

Pojęcie	Co oznacza?
przebiecie prądu	nagły wzrost napięcia prądu w sieci energetycznej, do której podłączony jest sprzęt;
przypadkowe uszkodzenie	uszkodzenie ubezpieczonego sprzętu w wyniku przebiecia prądu lub nieszczęśliwego wypadku, powodujące zaprzestanie prawidłowej pracy lub przerwanie funkcji sprzętu wskazanego w dokumencie ubezpieczenia (polisie);
punkt naprawczy	współpracujący z CAS, mający swoją siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej nieautoryzowany lub autoryzowany przez producenta lub importera serwis, właściwy dla marki sprzętu objętego ochroną ubezpieczeniową;
rabunek	zabór ubezpieczonego sprzętu przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy fizycznej na osobie albo po doprowadzeniu jej do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
sklep internetowy OleOle	serwis internetowy dostępny pod adresem oleole.pl dający możliwość zakupu sprzętu przez Internet, prowadzony przez EURO,
sprzęt	urządzenie elektroniczne, elektryczne lub gazowe sprzedawane przez EURO, którego cena detaliczna wynosi co najmniej 100 złotych i które w dniu objęcia ochroną ubezpieczeniową ma ważną roczną lub dłuższą gwarancję producenta lub/i chronione jest z tytułu rękojmi za wady w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa;
sprzęt AGD	kuchnia gazowa, elektryczna, indukcyjna, mikrofalowa, piekarnik, płyta elektryczna, indukcyjna lub ceramiczna, lodówka, zamrażarka, lodówka-zamrażarka, chłodziarka, pralka, pralko-suszarka, suszarka, zmywarka, okap, ekspres do kawy;
sprzęt chłodniczy	lodówka, lodówka-zamrażarka, zamrażarka;
sprzęt przenośny	sprzęt, który z natury swojej funkcji może być użytkowany poza miejscem zamieszkania/siedziby ubezpieczonego;
szkoda	bezpośredni skutek awarii, przypadkowego uszkodzenia, uszkodzenia, kradzieży z włamaniem lub rabunku (w zależności od wybranego wariantu ubezpieczenia), a także rozmrożenie żywności w ubezpieczonym sprzęcie chłodniczym powstałe w wyniku awarii, przypadkowego uszkodzenia lub uszkodzenia tego sprzętu;
szkoda całkowita	a) w Wariantcie Pełnym, Uzupełniającym i Podstawowym szkoda: 1/ w wyniku której naprawa ubezpieczonego sprzętu jest technicznie niemożliwa lub ekonomicznie nieuzasadniona, 2/ której uległ ubezpieczony sprzęt o cenie detalicznej nie wyższej niż 500 zł, b) w Wariantcie Pełnym i Uzupełniającym szkoda polegająca na utracie ubezpieczonego sprzętu wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku, c) w Wariantcie Pełnym szkoda polegająca na trzeciej awarii sprzętu AGD, która wystąpiła w okresie ubezpieczenia, d) w Wariantcie Pełnym, Uzupełniającym i Ochrona Ekranu szkoda polegająca na niewykonaniu naprawy w smartfonie, tablecie lub nawigacji w terminie 15 dni roboczych od daty dostarczenia sprzętu do serwisu;
ubezpieczający	osoba fizyczna lub inny podmiot, który zawiera umowę ubezpieczenia i jest zobowiązany do opłacenia składki;
ubezpieczony	osoba uprawniona do użytkowania sprzętu i otrzymania świadczenia w razie wystąpienia zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową;
uszkodzenie	uszkodzenie ubezpieczonego sprzętu lub ekranu sprzętu w wyniku wszystkich zdarzeń wynikających z przyczyn zewnętrznych (w tym przebiecie prądu) w stosunku do przedmiotu ubezpieczenia, które nie zostały wyłączone z zakresu odpowiedzialności;
żywność	artykuły żywnościowe, których data przydatności do spożycia nie wygasła w dniu powstania szkody;

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest sprzęt lub ekran wskazany w dokumencie ubezpieczenia (polisie).
2. Odpowiedzialność ERGO Hestii rozpoczyna się od dnia i godziny wskazanej w dokumencie ubezpieczenia (polisie) jako początek okresu ubezpieczenia i jest oznaczona dla każdego zakresu ochrony ubezpieczeniowej.
3. Ubezpieczenie (warianty: Pełny, Rozszerzony, Uzupełniający, Podstawowy) obejmuje, zgodnie z wyborem ubezpieczonego, organizację i pokrycie kosztów naprawy sprzętu, a w przypadku szkody całkowitej pokrycie przez ERGO Hestię kosztów wymiany na nowy sprzęt lub wypłatę odszkodowania w wysokości odpowiadającej kosztom naprawy lub wymiany sprzętu.
4. Ubezpieczenie (wariant Ochrona Ekranu) obejmuje zgodnie z wyborem ubezpieczającego organizację i pokrycie kosztów naprawy ekranu sprzętu lub wypłatę odszkodowania w wysokości odpowiadającej kosztom naprawy ekranu sprzętu.
5. Zakres ubezpieczenia uzależniony jest od wybranego wariantu ochrony ubezpieczeniowej, spośród określonych poniżej:

Warianty	Pełny	Rozszerzony	Uzupełniający	Podstawowy	Ochrona Ekranu
Przedmiot ubezpieczenia:	sprzęt	sprzęt	sprzęt	sprzęt	ekran w sprzęcie: smartfon, tablet, nawigacja
Przyczyny zdarzeń:					
kradzież z włamaniem i rabunek	tak	nie	nie	nie	nie
uszkodzenie	tak	nie	tak	nie	tak
przypadkowe uszkodzenie	nie	tak	nie	nie	nie
awaria	tak	tak	nie	tak	nie
Dodatkowy zakres i usługi:					
rozmrożenie żywności	tak	tak	tak	nie	nie dotyczy
wymiana sprzętu AGD na nowy	tak	nie	nie	nie	nie dotyczy
transport sprzętu do punktu naprawczego	tak	tak	tak	tak	tak
sprzęt zastępczy	tak	nie	nie	nie	nie dotyczy
wymiana sprzętu smartfon, tablet lub nawigacja na nowy	tak	nie	nie	nie	tak
limit świadczeń	brak	brak	brak	brak	1 raz w każdym 12-miesięcznym okresie ochrony

6. Zdarzenia objęte dodatkowym zakresem i usługi wskazane w zakresie tabeli powyżej obejmują organizację na wniosek ubezpieczonego i pokrycie kosztów w następującym zakresie:

Rodzaj usługi i zdarzenia	Zakres usługi i wysokość zwracanych kosztów
sprzęt zastępczy	w razie zgłoszenia szkody dotyczącej telewizora lub laptopa, usługa polega na organizacji i pokryciu kosztów sprzętu zastępczego: laptop lub telewizor na czas naprawy; w przypadku telewizora sprzęt zastępczy przysługuje, jeśli szacowany czas naprawy wynosi co najmniej 5 dni. Do czasu naprawy nie wlicza się czasu dostarczenia sprzętu do punktu naprawczego oraz czasu odesłania sprzętu. Sprzęt zastępczy zostanie dostarczony na wniosek ubezpieczonego w ciągu 5 dni roboczych od jego zgłoszenia. Minimalna długość przekątnej ekranu telewizora zastępczego wynosi 32 cali, a laptopa 15 cali.
wymiana sprzętu AGD na nowy	organizacja i pokrycie kosztów wymiany sprzętu AGD na nowy sprzęt, w razie wystąpienia trzeciej szkody w wyniku awarii, która wystąpiła w okresie ubezpieczenia oznaczonego w dokumencie ubezpieczenia dla ryzyka awarii (w razie konieczności dokonania naprawy sprzętu AGD wynikłej z trzeciej jego awarii, sprzęt ten nie jest naprawiany).
rozmrożenie żywności	zwrot kosztów rozmrożonej żywności do 500 zł w razie szkody w sprzęcie chłodniczym.
transport sprzętu do punktu naprawczego	organizacja i pokrycie kosztów transportu sprzętu do i z punktu naprawczego
wymiana sprzętu smartfon, tablet lub nawigacja na nowy	organizacja i pokrycie kosztów wymiany sprzętu: smartfon, tablet lub nawigacja na nowy sprzęt, w razie gdy jego naprawa przekroczy 15 pełnych dni roboczych, liczonych od dnia przyjęcia sprzętu we wskazanym przez CAS punkcie naprawczym. Do czasu naprawy nie wlicza się czasu dostarczenia sprzętu do punktu oraz czasu odesłania do ubezpieczonego sprzętu włącznie, a także czasu oczekiwania na informację lub decyzję ubezpieczającego.

Wyłączenia odpowiedzialności

§ 4

1. Zakres ochrony ubezpieczeniowej **we wszystkich wariantach** nie obejmuje:

- 1) szkód powstałych wskutek używania sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem,
- 2) szkód polegających na utracie danych lub oprogramowania sprzętu (wyłączenie nie dotyczy systemów operacyjnych niezbędnych do użytkowania sprzętu),
- 3) usterek spowodowanych działaniem wirusów komputerowych, oprogramowania komputerowego lub wadliwym funkcjonowaniem na skutek tych czynników,

- 4) szkód polegających na utracie lub uszkodzeniu jedynie baterii sprzętu, chyba że uszkodzenie spowodowane jest szkodą objętą zakresem ubezpieczenia,
 - 5) szkód powstałych wskutek niezgodnego z instrukcją obsługi sprzętu podłączenia do sieci elektrycznej/gazowej następującego sprzętu: kuchni gazowej, elektrycznej, indukcyjnej, piekarnika, płyty elektrycznej, indukcyjnej lub ceramicznej, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody,
 - 6) szkód będących następstwem zwykłego zużycia ubezpieczonego sprzętu, rdzy, korozji, oksydacji, które nie mają wpływu na funkcjonowanie ubezpieczonego sprzętu,
 - 7) następujących strat pośrednich: utrata zysku, kary umowne, straty spowodowane opóźnieniem, brakiem wydajności, utratą rynku,
 - 8) kosztów konserwacji ubezpieczonego sprzętu,
 - 9) kosztów montażu ubezpieczonego sprzętu, przy czym wyłączenie to nie dotyczy sytuacji, gdy montaż jest wykonywany przez pracownika punktu naprawczego w przypadku sprzętu naprawionego w ramach szkody, która nie była szkodą całkowitą,
 - 10) wymiany następujących części i materiałów eksploatacyjnych podlegających normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją ubezpieczonego sprzętu: baterii, żarówek, akumulatorów, lamp do projektorów, filtrów, płynów, uszczelek, zasobników na tusz, chyba że konieczność wymiany spowodowana jest szkodą objętą zakresem ubezpieczenia,
 - 11) naprawy uszkodzeń estetycznych, wgnieceń, zadrapań, odbarwień oraz innych, które nie mają wpływu na funkcjonowanie sprzętu, chyba że powyższe naprawy są skutkiem szkody objętej zakresem ubezpieczenia,
 - 12) kosztów naprawy plomb zabezpieczających, chyba że konieczność naprawy spowodowana jest szkodą objętą zakresem ubezpieczenia,
 - 13) kosztów naprawy uszkodzeń sprzętu powstałych podczas transportu (w tym także realizowanych przez firmę kurierską) ze sklepu internetowego OleOle do miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczonego (nie dotyczy sprzętu przenośnego),
 - 14) kosztów transportu nowego sprzętu wymienionego w związku z wystąpieniem szkody całkowitej,
 - 15) kosztów utylizacji sprzętu, który uległ awarii, przypadkowemu uszkodzeniu lub uszkodzeniu,
 - 16) poniesionych przez ubezpieczonego kosztów w sytuacji, gdy szkoda nie nastąpiła lub ERGO Hestia nie jest odpowiedzialna za szkodę na mocy niniejszych warunków ubezpieczenia,
 - 17) szkód, za które na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy (np. gwarancja, rękojmia) jest odpowiedzialny producent, sprzedawca lub punkt naprawczy,
 - 18) szkód powstałych w sprzęcie wykorzystywanym w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, w którego gwarancji producenta jest zapis, że sprzęt ten wykorzystywany w ramach prowadzonej działalności gospodarczej nie podlega warunkom tej gwarancji, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody,
 - 19) demontażu sprzętu z zabudowy, jeżeli montaż nie został wykonany zgodnie z instrukcją obsługi i montażu tego sprzętu,
 - 20) szkód, które polegają na zaginięciu lub zgubieniu sprzętu.
2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie przez ubezpieczonego lub wyrządzoną umyślnie przez osobę, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
 3. Z zastrzeżeniem ust. 1-2 powyżej, w wariantach: **Podstawowym**, **Rozszerzonym** oraz **Uzupełniającym** ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następujące szkody:
 - 1) spowodowane działaniem ognia (jeżeli źródło szkody powstało poza ubezpieczonym sprzętem) i następujących żywiołów: trzęsienia ziemi, powodzi, huraganu,
 - 2) będące następstwem jakichkolwiek zakłóceń w funkcjonowaniu sieci elektrycznej (z wyjątkiem następstw przepięcia prądu), gazowej lub wodno-kanalizacyjnej,
 - 3) powstałe wskutek użytkowania ubezpieczonego sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
 - 4) powstałe wskutek testów bądź konserwacji niezgodnych z zaleceniami producenta,
 - 5) powstałe wskutek używania dodatkowego wyposażenia innego niż zalecane przez producenta,
 - 6) powstałe wskutek samodzielnego zmodyfikowania ubezpieczonego sprzętu,
 - 7) spowodowane przez insekty lub gryzonie,
 - 8) będące następstwem instalacji i napraw dokonywanych przez osoby do tego nieupoważnione,
 - 9) wynikające z wady produktu (w szczególności serii, modelu) stwierdzonej przez producenta lub importera sprzętu, za których usunięcie odpowiada producent lub importer sprzętu,

- 10) będących wadą ekranów, które polegają na tym, że jeden lub więcej pikseli przestaje świecić (zawsze widoczny czarny punkt na ekranie) lub jeden lub więcej pikseli nie przestaje świecić (zawsze widoczny kolorowy punkt na ekranie), chyba że liczba wadliwych w ten sposób pikseli przekracza lub jest równa liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-2 z roku 2001.
4. Z zastrzeżeniem ust. 1-2 powyżej, w **Wariantcie Ochrona Ekranu** zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje uszkodzeń będących następstwem oddziaływania na sprzęt wszelkich cieczy.
5. Jeżeli ubezpieczony wyrządził szkodę w wyniku rażącego niedbalstwa odszkodowanie nie należy się, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności (wyłączenie nie dotyczy wariantów: **Pełny i Ochrona Ekranu**).

Suma ubezpieczenia

§ 5

1. Suma ubezpieczenia dla ryzyk: awarii, przypadkowego uszkodzenia, uszkodzenia, kradzieży z włamaniem oraz rabunku ubezpieczonego sprzętu jest równa cenie detalicznej sprzętu i jest wskazana w dokumencie ubezpieczenia (polisie).
2. Suma ubezpieczenia dla ryzyka rozmrożenia żywności w ubezpieczonym sprzęcie chłodniczym, które nastąpiło w wyniku awarii, przypadkowego uszkodzenia lub uszkodzenia ubezpieczonego sprzętu wynosi 500 zł.
3. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności ERGO Hestii dla każdej jednej szkody w okresie ubezpieczenia, za wyjątkiem ryzyka rozmrożenia żywności. Dla ryzyka rozmrożenia żywności suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności dla wszystkich szkód w okresie ubezpieczenia.
4. Suma ubezpieczenia dla każdego zakresu ubezpieczenia nie ulega zmniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania, za wyjątkiem ryzyka rozmrożenia żywności w sprzęcie chłodniczym. Dla ryzyka rozmrożenia żywności suma ubezpieczenia ulega zmniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania.

Składka ubezpieczeniowa

§ 6

1. Wysokość składki ustala ERGO Hestia na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość składki zależy od:
 - 1) sposobu płatności składki (to jest czy składka płatna jest jednorazowo, czy w ratach);
 - 2) okresu i wariantu ubezpieczenia;
 - 3) rodzaju i ceny detalicznej sprzętu.
3. Terminy płatności kolejnych rat składki i ich wysokość określa się w dokumencie ubezpieczenia (polisie).
4. Ubezpieczający opłaca składkę:
 - a) jednorazowo, z góry za cały okres ubezpieczenia za pośrednictwem sklepu internetowego OleOle lub
 - b) w ratach – pierwszą ratę opłaca za pośrednictwem sklepu internetowego OleOle, kolejne raty wpłaca na rachunek wskazany przez ERGO Hestię lub opłaca w formie comiesięcznego, cyklicznego obciążania karty płatniczej lub rachunku ubezpieczającego (płatność cykliczna).
5. 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 ubezpieczającego do zapłaty raty składki w podanej wysokości, z zagrożeniem, że jej brak w ciągu 7 dni od doręczenia wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.
6. 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 ubezpieczający posiadał na rachunku wystarczające środki; w innym przypadku za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku ERGO Hestii odpowiednią kwotą. Jeżeli wybrano płatność cykliczną rat składki, za dzień zapłaty uważa się datę obciążenia (pobrania środków) rachunku lub konta przypisanego do karty płatniczej wskazanej przez ubezpieczającego.
7. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu na jaki została zawarta umowa, ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

Okres ubezpieczenia i czas trwania odpowiedzialności ERGO Hestii

§ 7

1. Okres ubezpieczenia oznacza się w dokumencie ubezpieczenia (polisie), wydawanym jako potwierdzenie zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. W przypadku wymiany, bez pośrednictwa EURO, ubezpieczonego sprzętu na nowy w ramach gwarancji producenta, okres ubezpieczenia dla ryzyka:
 - 1) przypadkowego uszkodzenia, uszkodzenia, kradzieży z włamaniem lub rabunku sprzętu oraz ryzyka rozmrożenia żywności trwa do końca okresu ubezpieczenia wskazanego w dokumencie ubezpieczenia sprzętu (polisie), który został wymieniony,
 - 2) awarii sprzętu – obejmuje tę samą sumę ubezpieczenia oraz ten sam okres ubezpieczenia, jaki jest określony w dokumencie ubezpieczenia sprzętu (polisie), który został wymieniony, z tym że jego bieg rozpoczyna się po upływie gwarancji producenta lub odpowiedzialności z tytułu rękojmi na nowy sprzęt, jeżeli ubezpieczony powiadomił ERGO Hestię o dokonaniu wymiany.
3. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta na okres nie krótszy niż 12 miesięcy.
4. W przypadku realizacji naprawy sprzętu w nieautoryzowanym punkcie naprawczym wskazanym przez ERGO Hestię, jeśli naprawa ta skutkuje utratą uprawnień z tytułu gwarancji lub/i rękojmi za wady, ERGO Hestia obejmuje ochroną ubezpieczeniową ryzyko awarii ubezpieczonego sprzętu poczynwszy od dnia dokonania skutecznej naprawy także przed dniem rozpoczęcia okresu ubezpieczenia wskazanym w treści dokumentu ubezpieczenia (polisie).
5. Odpowiedzialność ERGO Hestii kończy się w odniesieniu do poszczególnych ubezpieczonych sprzętów:
 - 1) z dniem upływu okresu ubezpieczenia, chyba że stosunek ubezpieczenia wygaś przed tym terminem z innych przyczyn,
 - 2) w zakresie ryzyka rozmrożenia żywności po wyczerpaniu sumy ubezpieczenia, o której mowa w § 5 ust. 2,
 - 3) z dniem wymiany ubezpieczonego sprzętu przez ubezpieczonego, dokonanej bez pośrednictwa EURO, w ramach gwarancji producenta, bez powiadomienia ERGO Hestii o jej dokonaniu; w przypadku powiadomienia ERGO Hestii o wymianie - odpowiedzialność ERGO Hestii obejmuje nowy sprzęt,
 - 4) z dniem wymiany sprzętu na nowy sprzęt w następstwie szkody całkowitej,
 - 5) z dniem utraty ubezpieczonego sprzętu z innej przyczyny niż: awaria, przypadkowe uszkodzenie, uszkodzenie, kradzież z włamaniem lub rabunek sprzętu,
 - 6) z dniem odstąpienia od umowy przez ubezpieczającego, który zawarł umowę ubezpieczenia w EURO, jeżeli stosowne oświadczenie o odstąpieniu zostanie złożone na piśmie w terminie wskazanym w ust. 6 poniżej,
 - 7) z dniem odstąpienia od umowy przez konsumenta, który zawarł umowę ubezpieczenia na odległość, jeżeli stosowne oświadczenie konsumenta o odstąpieniu zostanie złożone na piśmie w terminie wskazanym w ust. 7 poniżej,
 - 8) z dniem wykorzystania limitu świadczeń, o którym mowa w § 3,
 - 9) z dniem wskazanym w wezwaniu do zapłaty zaległej raty, o którym mowa w § 6 ust. 5, w przypadku nieopłacenia zaległej raty składki w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania.
6. Jeżeli umowę ubezpieczenia zawarto na okres przekraczający 6 miesięcy, ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy w okresie 30 dni, a w przypadku gdy ubezpieczający jest przedsiębiorcą w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ERGO Hestia nie poinformowała ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim ERGO Hestia udzielała ochrony ubezpieczeniowej.
7. Konsument, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 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 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U z 2014 r., poz. 827), jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem wysłano oświadczenie.

Obowiązki i uprawnienia ubezpieczonego

§ 8

1. Ubezpieczony jest obowiązany do natychmiastowego zatrzymania pracy sprzętu oraz postępowania zgodnego z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi lub karcie gwarancyjnej, w razie sygnalizowania przez którekolwiek urządzenie ostrzegawczo-sygnalizacyjne lub kontrolno-pomiarowe wystąpienia jakichkolwiek usterek lub nieprawidłowości.
2. W razie zbycia sprzętu, obowiązki oraz uprawnienia ubezpieczającego wynikające z ochrony ubezpieczeniowej mogą przejść na nabywcę sprzętu bez zgody ERGO Hestii. Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia wymaga poinformowania ERGO Hestii o nabyciu sprzętu przez nowego właściciela ubezpieczonego sprzętu najpóźniej przy zgłoszeniu szkody w ubezpieczonym sprzęcie.
3. Ubezpieczony ma obowiązek poinformować ERGO Hestię o wymianie ubezpieczonego sprzętu przez ubezpieczonego, dokonanej bez pośrednictwa EURO, w ramach gwarancji producenta. W przypadku powiadomienia ERGO Hestii o wymianie, odpowiedzialność ERGO Hestii obejmuje sprzęt otrzymany w ramach gwarancji.
4. Ubezpieczony ma obowiązek odebrać sprzęt odesłany z punktu naprawczego w ciągu 30 dni od daty przekazania decyzji o odmowie uznania roszczenia. Po tym terminie sprzęt zostanie przekazany do utylizacji, chyba że strony postanowią inaczej.

Sposób postępowania w przypadku szkody

§ 9

1. W razie powstania szkody lub powzięcia informacji o jej powstaniu, ubezpieczony ma obowiązek niezwłocznie powiadomić ERGO Hestię o powstaniu szkody pod numerem telefonu wskazanym w dokumencie ubezpieczenia (polisie) lub poprzez formularz na stronie internetowej www.szkozy.org lub w sposób określony w § 15 niniejszych warunków ubezpieczenia.
2. W razie zajścia wypadku ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania sprzętu oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
3. Jeżeli ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 2, ERGO Hestia jest wolna od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
4. ERGO Hestia, w granicach sumy ubezpieczenia, zwraca koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 2, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne.
5. W razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową ubezpieczony obowiązany jest skontaktować się telefonicznie z ERGO Hestią za pośrednictwem CAS i podać:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) dokładny adres miejsca, w którym wystąpiła szkoda,
 - 3) numer i datę wystawienia dokumentu ubezpieczenia,
 - 4) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
 - 5) krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
6. Ponadto do obowiązków Ubezpieczonego należy:
 - 1) w przypadku wyboru sposobu likwidacji szkody polegającej na organizacji i pokryciu kosztów naprawy sprzętu:
 - a) upoważnienie punktu naprawczego dokonującego naprawy do odbioru odszkodowania,
 - b) udostępnienie ubezpieczonego sprzętu, który doznał szkody, w uzgodnionym z CAS terminie, celem naprawy lub dostarczenia do punktu naprawczego, lub przekazanie sprzętu kurierowi,
 - 2) w przypadku wyboru sposobu likwidacji szkody polegającej na organizacji i pokryciu kosztów wymiany sprzętu na nowy w związku z wystąpieniem szkody całkowitej - upoważnienie sklepu dokonującego wymiany sprzętu na nowy do odbioru odszkodowania,
 - 3) niedokonywanie w ubezpieczonym sprzęcie żadnych zmian
 - 4) okazanie przedstawicielowi wskazanego przez CAS punktu naprawczego dokumentu ubezpieczenia uszkodzonego sprzętu,

- 5) w przypadku utraty ubezpieczonego sprzętu wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku:
 - a) niezwłoczne zgłoszenie utraty na Policji oraz uzyskanie pisemnego zaświadczenia z Policji o utracie ubezpieczonego sprzętu oraz przyczynie i okolicznościach szkody, w tym informacji na temat skradzionego lub zrabowanego sprzętu, takich jak marka, model,
 - b) dostarczenie do CAS, w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia szkody, kopii zaświadczenia, o którym mowa w ppkt a) powyżej,
 - 6) przekazanie Ubezpieczycielowi danych adresowych do korespondencji, celem likwidacji zgłoszonej szkody.
 - 7) umożliwienie ERGO Hestii ustalenia okoliczności i rozmiaru szkody,
 - 8) dodatkowe udokumentowanie zasadności zgłoszenia szkody poprzez dostarczenie, na wniosek CAS, zdjęć uszkodzonego ubezpieczonego sprzętu.
7. W przypadku niedopełnienia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przez ubezpieczonego obowiązków wymienionych w ust. 1-6 powyżej, ERGO Hestia odmówi wypłaty odszkodowania w całości lub części, o ile niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, ustalenie przyczyny zdarzenia lub jego okoliczności oraz wysokości odszkodowania.

Ustalenie rozmiaru szkody

§ 10

1. Rozmiar szkody w przypadku naprawy lub wypłaty odszkodowania w wysokości kosztów naprawy sprzętu ustalany jest według rynkowych cen:
 - 1) robocizny,
 - 2) części zamiennych,
 - 3) dojazdu pracowników punktu naprawczego (dotyczy sprzętu o wadze powyżej 10 kg i sprzętu w zabudowie),
 - 4) transportu sprzętu do i z punktu naprawczego.
2. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 poniżej, w przypadku szkody całkowitej w zależności od wyboru ubezpieczającego wysokość odszkodowania ustalana jest według poniesionych przez ERGO Hestię kosztów wymiany na nowy sprzęt lub w przypadku wypłaty odszkodowania - w wysokości ceny zakupu nowego sprzętu na dzień ustalenia odszkodowania.
3. W przypadku braku technicznej możliwości wykonania naprawy ekranu z uwagi na dodatkowe uszkodzenia sprzętu pozostające poza zakresem ochrony ubezpieczeniowej, Ubezpieczyciel wypłaca odszkodowanie odpowiadające równowartości kosztów naprawy ekranu.
4. W przypadku szkody całkowitej odszkodowanie jest pomniejszane o udział własny w wysokości 10% wartości szkody (nie dotyczy Wariantu Pełnego i Ochrona Ekranu).
5. ERGO Hestia pokrywa wyłącznie koszty, ustalone na dzień wystąpienia szkody, niezbędne do przywrócenia prawidłowego działania ubezpieczonego sprzętu, z zastrzeżeniem § 3.
6. Wysokość kosztów usunięcia awarii, przypadkowego uszkodzenia, uszkodzenia sprzętu lub uszkodzenia ekranu, odtworzenia sprzętu utraconego wskutek kradzieży z włamaniem i rabunku, określonych w ust. 1-2 powyżej, nie może być wyższa niż suma ubezpieczenia, która stanowi maksymalny limit odpowiedzialności ERGO Hestii.
7. W przypadkach spornych ERGO Hestia zastrzega sobie prawo do zbadania ubezpieczonego sprzętu oraz przekazania do oceny przez rzeczoznawcę.
8. W przypadku pokrycia przez ERGO Hestię kosztów wymiany ubezpieczonego sprzętu na nowy lub kosztów wymiany uszkodzonych części na nowe, uszkodzony sprzęt lub części uznane do wymiany przechodzą na własność ERGO Hestii.

Wypłata odszkodowania

§ 11

1. ERGO Hestia obowiązana jest spełnić świadczenie w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku.
2. Jeżeli w terminie określonym w ust. 1 wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności ERGO Hestii albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, odszkodowanie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, jednakże bezsporną część świadczenia ERGO Hestia spełnia w terminie określonym w ust. 1.
3. Suma pieniężna wypłacona przez Ubezpieczyciela nie może być wyższa od poniesionej szkody.

Przejęcie roszczeń na ERGO Hestię

§ 12

1. Z dniem wypłaty odszkodowania przechodzi na ERGO Hestię przysługujące ubezpieczonemu roszczenie wobec osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, do wysokości wypłaconego odszkodowania.
2. Nie przechodzą na ERGO Hestię roszczenia ubezpieczonego przeciwko osobom, z którymi ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. Ubezpieczony obowiązany jest zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
4. W razie zrzeczenia się przez ubezpieczonego, bez zgody ERGO Hestii, praw przysługujących mu w stosunku do osób trzecich, z tytułu szkód, ERGO Hestia może odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub w części, a w przypadku gdy odszkodowanie zostało już wypłacone podlega ono zwrotowi w całości lub części.

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

§ 13

1. Ubezpieczający, ubezpieczony, uprawniony z umowy ubezpieczenia, a także poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, mogą wnieść reklamacje dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię w następujący sposób:
 - a) poprzez formularz na stronie internetowej: www.ergohestia.pl/kontakt, lub
 - b) na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23, lub
 - c) telefonicznie – poprzez infolinię Centrum Autoryzacji Szkód pod numerem: 58 766 33 11, lub
 - d) pisemnie – na adres Centrum Autoryzacji Szkód, Al. Grunwaldzka 472F, 80-309 Gdańsk, lub
 - e) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - f) ustnie lub pisemnie – podczas wizyty w jednostce ERGO Hestii.
2. Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub pocztą elektroniczną - na wniosek osoby zgłaszającej reklamację.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania. O konieczności przedłużenia terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację zgłaszający reklamację zostanie poinformowany w 30-dniowym terminie.
5. W niestandardowych sprawach zgłaszający reklamację może zwrócić się do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl.

6. Zgłaszający reklamację może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl.
7. Ubezpieczający, ubezpieczony lub inny uprawniony z umowy ubezpieczenia będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego/Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Oświadczenie administratora danych osobowych

§ 14

1. Administratorem danych osobowych jest Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. (dalej: ERGO Hestia). Osoba fizyczna, której dane dotyczą, może skontaktować się z administratorem danych osobowych:
 - 1) pisemnie, na adres ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - 2) na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23;
 - 3) telefonicznie, pod numerem: 801 107 107 lub 58 555 55 55.
2. Administrator danych osobowych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Osoba, której dane dotyczą, może skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych:
 - 1) pisemnie, na adres ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - 2) na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23;
 - 3) za pośrednictwem adresu mailowego: iod@ergohestia.pl;
 - 4) poprzez formularz kontaktowy w sekcji Ochrona Danych Osobowych na stronie www.ergohestia.pl.
3. Administrator danych osobowych przetwarza dane osobowe w następujących celach:
 - 1) oceny ryzyka ubezpieczeniowego w celu przedstawienia oferty ubezpieczeniowej, zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową – w tych celach oraz w celu ustalenia wysokości składki będziemy stosować profilowanie. Decyzje będą podejmowane na podstawie danych zebranych w procesie zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową (w przypadku zawarcia umowy na odległość decyzje te będą podejmowane automatycznie – bez udziału człowieka). Decyzje będą oparte o automatyczną ocenę ryzyka ubezpieczeniowego zawarcia z Panią/Panem umowy. Dla przykładu, im więcej szkód miało miejsce w historii ubezpieczenia, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa. W przypadku przedłużenia umowy ubezpieczenia na kolejny okres decyzje będą podejmowane automatycznie (bez udziału człowieka), na podstawie danych zebranych podczas zawarcia i wykonania pierwotnej umowy ubezpieczenia. Pod warunkiem udzielenia odrębnej zgody, przy ocenie ryzyka ubezpieczeniowego mogą zostać również uwzględnione dane uzyskane za pośrednictwem Biura Informacji Kredytowej oraz Krajowego Rejestru Długów;
 - 2) wykonania umowy ubezpieczenia, m.in. wykonania czynności ubezpieczeniowych związanych z likwidacją roszczeń. W przypadku zgłoszenia roszczenia, w celu ustalenia ścieżki likwidacyjnej stosowane jest profilowanie. Decyzje o wyborze ścieżki likwidacyjnej będą podejmowane na podstawie danych zebranych w trakcie procesu zgłoszenia szkody oraz danych szkodowych zawartych w bazach administratora danych osobowych. Dla przykładu, jeżeli w ostatnim roku nie zgłoszono szkody z danej polisy, istnieje prawdopodobieństwo, że szkoda zostanie zlikwidowana w sposób uproszczony, a zatem bez konieczności przeprowadzenia oględzin pojazdu lub mienia przez przedstawiciela ERGO Hestii;
 - 3) reasekuracji ryzyk;
 - 4) dochodzenia roszczeń;
 - 5) marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora – w przypadku marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych będziemy stosować profilowanie. Oznacza to, że na podstawie Pani/Pana danych opracujemy profil marketingowy, aby przedstawiać oferty dopasowane do Pani/Pana potrzeb;
 - 6) przeciwdziałania przestępstwom ubezpieczeniowym – w zakresie niezbędnym do przeciwdziałania nadużyciom oraz wykorzystywaniu działalności ERGO Hestii dla celów przestępczych;
 - 7) rozpatrzenia zgłoszonych reklamacji i odwołań dotyczących usług świadczonych przez ERGO Hestię, a także wniosków i zapytań skierowanych do ERGO Hestii;
 - 8) wypełnienia obowiązków ciążących na administratorze w związku z sankcjami wprowadzanymi stosownymi regulacjami Organizacji Narodów Zjednoczonych, Unii Europejskiej lub Stanów Zjednoczonych Ameryki;
 - 9) analitycznych i statystycznych.

4. Podstawy prawne przetwarzania danych osobowych:
 - 1) przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne do oceny ryzyka ubezpieczeniowego, zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową, wykonania umowy ubezpieczenia, reasekuracji ryzyk;
 - 2) prawnie uzasadniony interes administratora danych osobowych, taki jak marketing bezpośredni produktów i usług własnych administratora, dochodzenie roszczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia, przeciwdziałanie i ściganie przestępstw popełnianych na szkodę zakładu ubezpieczeń, zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego związanego z obejmowaniem ochroną i zawarciem umowy ubezpieczenia, analityka i statystyka;
 - 3) wypełnienie obowiązków prawnych administratora danych (wynikających z przepisów prawa krajowego i międzynarodowego, w tym prawa Unii Europejskiej);
 - 4) uzasadniony interes strony trzeciej, to jest podmiotu dominującego w grupie kapitałowej MunichRe (do której należy administrator), jako podmiotu bezpośrednio zobowiązanego do stosowania sankcji Stanów Zjednoczonych Ameryki oraz zapewnienia ich przestrzegania przez podmioty powiązane;
 - 5) zgoda w przypadku jej dobrowolnego wyrażenia.
5. Dane osobowe mogą być przekazywane: zakładom reasekuracji, podmiotom wykonującym działalność leczniczą, innym zakładom ubezpieczeń w przypadku udzielenia odrębnej zgody w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego oraz ustalenia prawa do świadczenia i jego wysokości, innym podmiotom w przypadku udzielenia odrębnej zgody w celu marketingu bezpośredniego ich produktów i usług, innym administratorom w przypadku prawnie uzasadnionych interesów administratora danych a także podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie ERGO Hestii m.in. dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, świadczenia usług archiwizacyjnych, przeprowadzającym postępowanie likwidacyjne świadczeń ubezpieczeniowych, podmiotom organizującym lub wykonującym czynności związane z oceną ryzyka lub prowadzonym postępowaniem likwidacyjnym świadczeń ubezpieczeniowych, agentom ubezpieczeniowym.
6. ERGO Hestia przekaze dane osobowe do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, jeżeli okaże się to niezbędne do wykonania zawartej umowy ubezpieczenia. ERGO Hestia zapewni odpowiednie zabezpieczenia tych danych. W sprawie informacji o sposobach uzyskania kopii tych zabezpieczeń lub o miejscu ich udostępnienia należy się skontaktować z administratorem danych osobowych lub z Inspektorem Ochrony Danych.
7. Osoby, których dane osobowe przetwarzane są przez ERGO Hestię, mają w związku z przetwarzaniem następujące prawa:
 - 1) prawo dostępu do swoich danych osobowych;
 - 2) prawo żądania sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania ich danych osobowych;
 - 3) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – w takim zakresie, w jakim są one przetwarzane na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania;
 - 4) prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz prawo przestania do innego administratora;
 - 5) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych;
 - 6) prawo do wycofania zgody, bez wpływu na zgodność z prawem czynności podjętych przed jej wycofaniem;
 - 7) w przypadku podejmowania decyzji w sposób automatyczny, prawo do otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, jej zakwestionowania oraz wyrażenia własnego stanowiska lub żądania interwencji człowieka celem ponownej analizy danych oraz uzyskania indywidualnej decyzji.
8. W celu skorzystania z praw określonych w ust. 7 należy skontaktować się z administratorem danych lub z Inspektorem Ochrony Danych.
9. W przypadku, gdy doszło do zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową, dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia. Jeśli nie doszło do zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową, dane osobowe będą przechowywane do czasu przedawnienia roszczeń z tego tytułu. W przypadku udzielenia stosownej zgody dane osobowe będą wykorzystywane do celów określonych w tej zgodzie (np. w celach marketingowych), do momentu jej wycofania. Dane będą przetwarzane dla celów analitycznych i statystycznych przez okres 12 lat od dnia rozwiązania umowy ubezpieczenia.
10. Podanie danych osobowych jest konieczne do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego, do zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową i wykonywania umowy ubezpieczenia. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową. Podanie danych osobowych w innych celach niż określone powyżej np. w celach marketingowych jest dobrowolne.

Postanowienia końcowe. Klauzula sankcyjna

§ 15

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia stron umowy powinny być składane na piśmie, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej.
2. Strony mają obowiązek wzajemnego informowania się o zmianach adresu zamieszkania bądź siedziby oraz danych kontaktowych, a także środków porozumiewania się na odległość (telefon, e-mail) wskazanych do przesyłania zawiadomień i oświadczeń.
3. W dokumencie ubezpieczenia (polisie) strony mogą postanowić, że zawiadomienia i oświadczenia składane przez strony umowy będą dostarczane drugiej stronie za pomocą listu elektronicznego (e-mail), wiadomości tekstowej SMS lub podczas rozmowy telefonicznej, odpowiednio na: wskazany przez strony adres poczty elektronicznej, numer infolinii ERGO Hestii/CAS lub numer telefonu komórkowego lub stacjonarnego wskazany przez ubezpieczającego. Dostarczenie zaświadczeń i oświadczeń w tych formach może zostać wprowadzone w każdym czasie – na wniosek lub za zgodą ubezpieczającego wraz z podaniem przez niego adresu lub numeru telefonu.
4. Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie prawa polskiego.
5. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia są rozpatrywane według prawa polskiego.
6. Strony umowy ubezpieczenia mogą wytoczyć powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
7. Strony umowy ubezpieczenia mogą wytoczyć powództwo również według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
8. Strony umowy ubezpieczenia mogą poddać spory pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.
9. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia pomiędzy ubezpieczającym, ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a ERGO Hestią mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
10. W związku z faktem, że umowy ubezpieczenia zawierane przez ERGO Hestię nie mogą służyć do rozliczeń transakcji objętych sankcjami, zakazami i ograniczeniami międzynarodowymi lub wynikającymi z prawa polskiego (dalej: „Sankcje”), w tym Sankcjami przyjętymi przez Unię Europejską, Organizację Narodów Zjednoczonych oraz Stany Zjednoczone Ameryki, ERGO Hestia nie będzie uznana za udzielającego ochrony ubezpieczeniowej oraz nie będzie zobowiązana do dokonania zapłaty z tytułu jakiegokolwiek roszczenia ani do zapewnienia lub udzielenia jakiejkolwiek korzyści w związku z ochroną ubezpieczeniową – w zakresie, w jakim udzielenie ochrony ubezpieczeniowej, zapłata lub zapewnienie/udzielenie innej korzyści w związku z ochroną ubezpieczeniową mogłyby skutkować naruszeniem jakichkolwiek wyżej wskazanych Sankcji – o ile zastosowanie się do takich Sankcji nie będzie sprzeczne z przepisami prawa mającymi zastosowanie do ERGO Hestii.
11. Warunki ubezpieczenia wchodzą w życie 01 kwietnia 2025 r. i obowiązują do umów zawartych od tej daty.

