

Ubezpieczenie Towing Assistance / Towing Assistance Extended

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

ERGO
HESTIA®

Przedsiębiorstwo: Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń

Produkt: Ubezpieczenie Towing Assistance / Towing Assistance Extended

ERGO Hestia Spółka Akcyjna, Polska

Pełne informacje podane są w **Warunkach Grupowego Ubezpieczenia „Towing Assistance/Towing Assistance Extended” – wyciągu z Umowy ubezpieczenia „Towing Assistance/Towing Assistance Extended”**. Pojęcia użyte w niniejszym dokumencie przyjmują znaczenie określone w Warunkach Grupowego Ubezpieczenia „Towing Assistance/Towing Assistance Extended”.

Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Ubezpieczenie assistance (ubezpieczenie majątkowe grupa 18 z działu II załącznika do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej).



Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

- ✓ Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów usług assistance w stosunku do Ubezpieczonego i Osób objętych Ubezpieczeniem w przypadku zaistnienia Zdarzenia Assistance. Usługi są organizowane przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
- ✓ Ubezpieczenie może zostać zawarte w jednym z czterech wariantów ochrony ubezpieczeniowej:
 - 1) **Towing assistance truck** – wariant obejmuje organizację i pokrycie kosztów Holowania Ubezpieczonego Pojazdu nie będącego autobusem;
 - 2) **Towing assistance bus** – wariant obejmuje organizację i pokrycie kosztów Wezwania pomocy, Uruchomienia oraz Holowania Ubezpieczonego Pojazdu będącego autobusem;
 - 3) **Towing assistance extended truck** – wariant dotyczy Ubezpieczonego Pojazdu niebędącego autobusem i obejmuje: organizację oraz pokrycie kosztów Wezwania pomocy, Uruchomienia Pojazdu, Holowania, Dostarczenia paliwa, Dozoru Ładunku, Przeładunku, Przechowywania Pojazdu, Zakwaterowania w hotelu Załogi Ubezpieczonego Pojazdu, Transportu Załogi Ubezpieczonego Pojazdu, Dowozu kierowcy zastępczego, Pomocy w zorganizowaniu innego środka transportu, Transportu i repatriacji, Transportu zwłok;
 - 4) **Towing assistance extended bus** – wariant dotyczy Ubezpieczonego Pojazdu będącego autobusem i obejmuje organizację oraz pokrycie kosztów: Wezwania pomocy, Uruchomienia Pojazdu, Holowania, Zakwaterowania w hotelu Załogi Ubezpieczonego Pojazdu, Transportu Załogi Ubezpieczonego Pojazdu, Zakwaterowania w hotelu Pasażerów, Transport Pasażerów, Koszt autobusu zastępczego.
- ✓ Suma ubezpieczenia zależy od wariantu ubezpieczenia i wynosi:
 - 1) **W wariantcie Towing assistance truck** – 3.500 EUR dla jednego Zdarzenia Assistance za świadczenia objęte ochroną w jego ramach;
 - 2) **W wariantcie Towing assistance bus** – 3.500 EUR dla jednego Zdarzenia Assistance za świadczenia objęte ochroną w jego ramach;
 - 3) **W wariantcie Towing assistance extended truck**
 - a) 3.500 EUR dla jednego Zdarzenia Assistance za następujące świadczenia: Wezwanie pomocy, Uruchomienie Pojazdu, Holowanie, Dostarczenie paliwa, Dozór Ładunku, Przeładunek, Przechowywanie Pojazdu, Zakwaterowanie w hotelu Załogi Ubezpieczonego Pojazdu, Transport Załogi Ubezpieczonego Pojazdu, Dowóz kierowcy zastępczego;
 - b) 2.500 EUR dla jednego Zdarzenia Assistance za następujące świadczenia: Pomoc w zorganizowaniu innego środka transportu, Transport i repatriacji, Transport zwłok
 - 4) **W wariantcie Towing assistance extended bus:**
 - a) 3.500 EUR dla jednego Zdarzenia Assistance za następujące świadczenia: Wezwanie pomocy, Uruchomienie Pojazdu, Holowanie oraz koszt autobusu zastępczego,
 - b) 5.000 EUR dla jednego Zdarzenia Assistance za następujące świadczenia: Zakwaterowanie w hotelu Załogi Ubezpieczonego Pojazdu, Transport Załogi



Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są:

- ✗ koszty części zamiennych, w tym opon;
- ✗ Zdarzenia Assistance będące wynikiem Awarii, wynikających z nieprzeprowadzonej naprawy Ubezpieczonego Pojazdu po interwencji Centrum Alarmowego;
- ✗ szkody wyrządzone w ładunku Ubezpieczonych Pojazdów objętych pomocą lub ładunku przyczep, w tym przyczep kempingowych i bagażach należących do Ubezpieczonych;
- ✗ koszty napraw wykonywanych przez autoryzowane stacje obsługi;
- ✗ kradzież, uszkodzenie lub zniszczenie bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w Ubezpieczonym Pojeździe na czas holowania oraz kradzież lub uszkodzenie akcesoriów (ruchomych lub łatwych do zdemontowania elementów, np. radia, bagażnika dachowego, kołpaków).



Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności za Zdarzenia Assistance:

- ! powstałe w związku z kierowaniem Ubezpieczonym Pojazdem przez osoby, które znajdowały się w stanie po użyciu alkoholu lub stanie nietrzeźwości (przekroczenie liczby promili zgodnie z regulacjami prawnymi obowiązującymi w danym państwie, gdzie wystąpiło Zdarzenie Assistance), zażyciu narkotyków lub innych podobnie działających środków, w tym również lekarstw posiadających przeciwwskazania do kierowania pojazdami mechanicznymi,
- ! powstałe w związku z kierowaniem Ubezpieczonym Pojazdem przez osoby, które nie posiadały wymaganych w kraju, w którym nastąpiło Zdarzenie Assistance, uprawnień do kierowania Ubezpieczonym Pojazdem,
- ! powstałe w następstwie użytkowania Ubezpieczonego Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem określonym przez producenta, w szczególności powstałe podczas udziału Ubezpieczonego Pojazdu w rajdach, konkursach, wyścigach, testach lub przygotowań do nich,
- ! powstałe w Ubezpieczonych Pojazdach przerabianych bez zgody producenta, skutkujących utratą gwarancji,
- ! wynikające z Awarii Ubezpieczonego Pojazdu, który został naprawiony w ramach gwarancji producenta lub w ramach innego rodzaju ochrony Ubezpieczonego Pojazdu świadczonego przez producenta (tzw. kontrakty serwisowe),
- ! dotyczące pojazdów, które na dzień wystąpienia Zdarzenia Assistance nie posiadały ważnego badania technicznego potwierdzonego wpisem w dowodzie rejestracyjnym (lub innej oficjalnej informacji od odpowiedniej służby ruchu drogowego odpowiedniej dla państwa będącego siedzibą Ubezpieczonego), w zakresie, w którym brak takiego badania miał wpływ na zaistnienie zdarzenie.



Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

Ubezpieczenie obowiązuje w następujących państwach (w każdym wariantcie ubezpieczenia):

Albania, Austria, Białoruś, Belgia, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Niemcy, Grecja, Węgry, Irlandia, Włochy, Łotwa, Lichtenstein, Litwa, Luksemburg, Macedonia, Mołdawia, Holandia, Norwegia, Polska, Portugalia, Rumunia, Serbia, Słowacja, Słowenia, Hiszpania, Szwecja, Szwajcaria, Turcja, Wielka Brytania, Rosja (terytorium na zachód od linii Petersburg – Moskwa – Odessa), Ukraina.



Co należy do obowiązków Ubezpieczonego?

Obowiązki na początku umowy:

- Jeżeli Ubezpieczony jest jednocześnie Ubezpieczającym obowiązany jest podać do wiadomości ubezpieczyciela wszystkie znane sobie okoliczności, o które ERGO Hestia zapytywała w formularzu oferty albo przed zawarciem umowy w innych pismach; w razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązek ten spoczywa zarówno na Ubezpieczającym, jak i na Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek. Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności znane przedstawicielowi.

Obowiązki w czasie trwania umowy ubezpieczenia:

- Ubezpieczony będący jednocześnie Ubezpieczającym zobowiązany jest do opłacenia składki.
- W przypadku powstania Zdarzenia Assistance, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) niezwłocznie (przy uwzględnieniu okoliczności zdarzenia) po wystąpieniu Zdarzenia Assistance powiadomić o nim Centrum Alarmowe,
 - 2) współpracować z Mechanikiem przybyłym na miejsce zdarzenia w celu wykonania określonych świadczeń,
 - 3) nie zlecać czynności objętych pomocą innym jednostkom organizacyjnym, chyba że Mechanik nie udzieli pomocy w czasie 2 godzin od chwili zawiadomienia Centrum Alarmowego,
 - 4) wykorzystać dostępne środki w celu zmniejszenia rozmiaru szkody oraz zapobiec w miarę możliwości zwiększaniu się szkody.
- Ubezpieczony obowiązany jest dostarczyć Ubezpieczycielowi wszelkie informacje i dokumenty, które są w jego posiadaniu, oraz dokonać czynności niezbędnych dla skutecznego dochodzenia przez Ubezpieczyciela roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.

W przypadku przedstawienia/zgłoszenia roszczenia Ubezpieczony ma obowiązek:

Ubezpieczony jest zobowiązany do złożenia wniosku o refundację kosztów świadczeń (wraz z wymaganymi załącznikami) pisemnie do Centrum Alarmowego, jak również udokumentowania ich oryginałami rachunków, jeśli przysługuje mu refundacja kosztów z tytułu zorganizowania świadczeń we własnym zakresie.



Jak i kiedy należy opłacać składki?

Składkę ubezpieczeniową należy opłacić w wysokości i terminach określonych przez strony umowy w umowie ubezpieczenia, przy czym zapłata jest jednorazowa. Płatność następuje w formie przelewu na dedykowany rachunek bankowy ubezpieczyciela i może być dokonana przez Ubezpieczającego lub upoważniony przez Ubezpieczającego inny podmiot.



Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

Okres ubezpieczenia w stosunku do danego Ubezpieczonego Pojazdu może wynosić od 12 do 96 miesięcy. W przypadku Ubezpieczonych Pojazdów będących przedmiotem umowy leasingu, pożyczki lub najmu okres ubezpieczenia nie może być dłuższy niż okres obowiązywania umowy leasingu, umowy pożyczki, z której został sfinansowany zakup Ubezpieczonego Pojazdu lub umowy najmu Ubezpieczonego Pojazdu. Dla Ubezpieczonych Pojazdów będących autobusami okres ubezpieczenia wynosi 12 m-cy.

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela i okres ubezpieczenia w odniesieniu do danego Ubezpieczonego rozpoczyna się w dniu wskazanym przez Ubezpieczającego jako początek okresu odpowiedzialności.

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela wobec Ubezpieczonego w zakresie dot. Ubezpieczonego Pojazdu kończy się:

- 1) z upływem okresu ubezpieczenia,
- 2) z dniem przeniesienia własności Ubezpieczonego Pojazdu przez jego właściciela, chyba, że przeniesienie własności Ubezpieczonego Pojazdu następuje przez Ubezpieczającego na dotychczasowego Ubezpieczonego, z którym Ubezpieczający miał zawartą umowę leasingu lub najmu Ubezpieczonego Pojazdu,
- 3) w momencie kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu lub szkody całkowitej z tym, że Ubezpieczonemu i/lub Osobom objętym Ubezpieczeniem nadal przysługiwać będą świadczenia ze strony Ubezpieczyciela, związane z zaistniałym Zdarzeniem Assistance – zgodnie z wybranym wariantem ubezpieczenia.
- 4) w momencie osiągnięcia przez Ubezpieczony Pojazd 12 lat, licząc od daty pierwszej rejestracji,
- 5) wskutek rezygnacji Ubezpieczonego z niniejszej Umowy
- 6) z dniem wypowiedzenia przez Ubezpieczyciela ze skutkiem natychmiastowym umowy ubezpieczenia dot. danego Ubezpieczonego Pojazdu z powodu braku terminowej opłaty składki, gdy Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność przed jej zaplaceniem.



Jak rozwiązać umowę?

Umowa może być rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem postanowień zdania trzeciego poniżej.

Rozwiązanie Umowy nie powoduje ustania odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do Ubezpieczonych Pojazdów, w odniesieniu do których okres ochrony ubezpieczeniowej rozpoczął się do dnia rozwiązania Umowy. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia w trybie natychmiastowym w razie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez drugą Stronę. Wypowiedzenie Umowy w tym trybie musi być poprzedzone bezskutecznym wezwaniem Strony do wykonania bądź należytego wykonania Umowy, ze wskazaniem terminu nie krótszego niż 30 dni od daty otrzymania tego wezwania.

W każdym przypadku rozwiązania Umowy ochrona ubezpieczeniowa udzielona poszczególnym Ubezpieczonym w okresie trwania Umowy trwa aż do czasu jej zakończenia – zgodnie z wydanymi Ubezpieczonym Certyfikatami.

Warunki grupowego ubezpieczenia „Towing Assistance/Towing Assistance Extended” – wyciąg z Umowy ubezpieczenia „Towing Assistance/Towing Assistance Extended” z dnia 1.01.2019 r. („Umowa ubezpieczenia” lub „Umowa”)

Spis treści:

Tabela informacyjna regulująca zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 Ustawy z dnia 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. 1844 z 10.11.2015 r.)	4
Strony Umowy ubezpieczenia	5
Rodzaj ubezpieczenia. Postanowienia ogólne	5
Definicje	5
Przedmiot ubezpieczenia. Zakres terytorialny obowiązywania ubezpieczenia.	6
Ryzyka nieobjęte ubezpieczeniem. Ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej	6
Przystąpienie do Umowy ubezpieczenia i rezygnacja z Umowy ubezpieczenia. Początek i koniec ochrony ubezpieczeniowej.	8
Suma ubezpieczenia	8
Składka ubezpieczeniowa	9
Sposób i terminy opłacania składki ubezpieczeniowej	9
Obowiązki Ubezpieczonego	9
Odpowiedzialność Ubezpieczyciela	9
Likwidacja szkód	9
Wypłata odszkodowania lub świadczenia	10
Rozwiązanie umowy ubezpieczenia	12
Regres ubezpieczeniowy	12
Postanowienia końcowe	13
Załącznik nr 1 – Wykaz dedykowanych numerów telefonów do operatorów Centrum Alarmowego w określonych krajach	14
Załącznik nr 2 – Oświadczenie Administratora Danych Osobowych	16

Tabela informacyjna regulująca zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. 1844 z 10.11.2015 r.)

Numer jednostki redakcyjnej	
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia:	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia:
§ 3 § 5 ust.1 § 15 § 16 ust. 1-2 § 16 ust. 4-11 § 18	§ 6 § 7 § 8 § 9 § 14 ust. 2 § 16 ust.3 § 16 ust. 12 § 20 ust. 5

Strony Umowy ubezpieczenia

Ubezpieczyciel: Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. z siedzibą w Sopocie przy ul. Hestii 1, 87-731 Sopot, spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000024812, o kapitale zakładowym 196.580.900 zł w całości opłaconym, o numerze NIP: 585-000-16-90.

Ubezpieczający: VFS Usługi Finansowe Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Puławskiej 303, 02-785 Warszawa, spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawa, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000029061, o numerze Regon 010633520, o numerze NIP 113-00-86-911.

Rodzaj ubezpieczenia. Postanowienia ogólne

§1

1. Umowa ubezpieczenia dotyczy ubezpieczenia assistance (ubezpieczenie majątkowe grupa 18 z działu II załącznika do Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej).
2. Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta przez Ubezpieczającego na rachunek Ubezpieczonych, którymi są użytkownicy Ubezpieczonego Pojazdu - odpowiednio do przyjętej formy finansowania zakupu Ubezpieczonego Pojazdu: leasingobiorca Ubezpieczonego Pojazdu lub jego najemca albo właściciel Ubezpieczonego Pojazdu niebędący Ubezpieczającym,
3. Ubezpieczeniem w ramach Umowy objęte są również następujące osoby (Osoby objęte Ubezpieczeniem):
 - 1) osoby należące do Załogi Pojazdu, który został zgłoszony do ubezpieczenia przez Ubezpieczającego, uczestniczące w zdarzeniu objętym ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy, których liczba w momencie zdarzenia jest nie większa niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu.
 - 2) w przypadku ochrony ubezpieczeniowej dla Pojazdów będących autobusami, Ubezpieczonymi są również Pasażerowie autobusu, o ile ubezpieczenie zostało zawarte w wariancie, o którym mowa w § 3 ust. 2 pkt 4) poniżej. Liczba Pasażerów nie może być wyższa aniżeli liczba miejsc wskazana w dowodzie rejestracyjnym autobusu.

§2

1. Umowa ubezpieczenia ma charakter grupowy.
2. Dokumentem potwierdzającym przystąpienie do Umowy ubezpieczenia jest Certyfikat ubezpieczenia wydawany Ubezpieczonemu dla każdego Pojazdu, który został zgłoszony do ubezpieczenia przez Ubezpieczającego.

§3

1. Pojazdy zgłaszane do ubezpieczenia przez Ubezpieczającego mogą zostać objęte ochroną zgodnie z jednym z wariantów ochrony ubezpieczeniowej, wybranym przez Ubezpieczonego.
 - 1) Wariant ubezpieczenia TOWING ASSISTANCE TRUCK – wariant obejmuje organizację i pokrycie kosztów świadczeń wymienionych w § 18 pkt 3);
 - 2) Wariant ubezpieczenia TOWING ASSISTANCE BUS – wariant obejmuje organizację i pokrycie kosztów świadczeń wymienionych w § 18 pkt 1), 2) i 3);
 - 3) Wariant ubezpieczenia TOWING ASSISTANCE EXTENDED TRUCK – wariant obejmuje organizację i pokrycie kosztów świadczeń wymienionych w § 18 pkt 1) -11) oraz 15) i 16);
 - 4) Wariant Ubezpieczenia TOWING ASSISTANCE EXTENDED BUS – wariant obejmuje organizację i pokrycie kosztów świadczeń wymienionych w §18 pkt 1), 2), 3), 8), 9),12), 13) i 14).

Definicje

§4

W rozumieniu Umowy ubezpieczenia:

1. **Awaria** – każdy przypadek wynikający z przyczyn wewnętrznych Ubezpieczonego Pojazdu, pochodzenia mechanicznego, hydraulicznego, pneumatycznego lub elektronicznego, powodujący Unieruchomienie Pojazdu zgłoszonego do ubezpieczenia, w tym brak paliwa, zatankowanie nieprawidłowego paliwa względem zalecanego przez producenta Ubezpieczonego Pojazdu, rozładowanie akumulatora. Za awarię nie są uznawane: uszkodzenie opony, zgubienie kluczyków, zamknięcie kluczyków wewnątrz Ubezpieczonego Pojazdu, konieczność uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych zgodnie z zaleceniem producenta Ubezpieczonego Pojazdu, obsługa bieżąca i okresowa, dostawa i montaż akcesoriów, zgubienie tablic rejestracyjnych Ubezpieczonego Pojazdu, wymiana dowodu rejestracyjnego, brak części niezbędnych do wykonania obsługi bieżącej i okresowej, brak oleju silnikowego (chyba, że jest to zdarzenie spowodowane wystąpieniem awarii w Ubezpieczonym Pojeździe), awarie przyczepy.
2. **Centrum Alarmowe** – podmiot, który jest platformą pomocy drogowej, dostępną 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu; jest to podmiot, który wykonuje w imieniu Ubezpieczyciela usługi assistance określone w Umowie.
3. **Certyfikat ubezpieczenia** – dokument potwierdzający objęcie ochroną ubezpieczeniową zgodnie z Umową.
4. **Mechanik** – osoba skierowana przez Centrum Alarmowe na miejsce Zdarzenia Assistance.

5. **Nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w wyniku którego którykolwiek z członków Załogi Ubezpieczonego Pojazdu, niezależnie od swojej, woli zmarł lub doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia.
6. **Terytorium** – oznacza obszar geograficzny, na terenie którego objęte są ochroną ubezpieczeniową Zdarzenia Assistance i obejmuje obszar następujących państw: Albania, Austria, Białoruś, Belgia, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Niemcy, Grecja, Węgry, Irlandia, Włochy, Łotwa, Lichtenstein, Litwa, Luksemburg, Macedonia, Mołdawia, Holandia, Norwegia, Polska, Portugalia, Rumunia, Serbia, Słowacja, Słowenia, Hiszpania, Szwecja, Szwajcaria, Turcja, Wielka Brytania, Rosja (terytorium na zachód od linii Petersburg – Moskwa – Odessa), Ukraina;
7. **Pasażerowie** – osoby odbywające Podróż autobusem, który został objęty ubezpieczeniem zgodnie z Umową, których liczba nie może być wyższa aniżeli wskazana w dowodzie rejestracyjnym autobusu (maksymalnie 50 osób).
8. **Podróż** – jazda Ubezpieczonym Pojazdem po terytorium państw, o których mowa w ust. 6 powyżej.
9. **Siedziba Ubezpieczonego** – adres podany w dowodzie osobistym, gdy Ubezpieczony jest osobą fizyczną lub adres jego siedziby, gdy Ubezpieczony jest osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej.
10. **Strajk** – zbiorowe, dobrowolne wstrzymanie pracy przez pracowników na pewien czas w jednym lub kilku zakładach pracy, instytucjach, będące wyrazem protestu, np. politycznego, ekonomicznego wraz z żądaniem zmian.
11. **Szkoda całkowita** – stan Ubezpieczonego Pojazdu po wypadku, uniemożliwiający odbudowę Ubezpieczonego Pojazdu z przyczyn technicznych lub gdy przewidywane koszty naprawy Ubezpieczonego Pojazdu przekraczają 70% jego wartości w dniu szkody, według wyceny dokonanej przez zakład ubezpieczeń, w którym jest zawarta umowa ubezpieczenia auto-casco lub odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody związane z ruchem tych pojazdów.
12. **Terroryzm** – nielegalne akcje organizowane z pobudek ideologicznych lub politycznych, indywidualne lub grupowe, skierowane przeciwko osobom lub obiektom w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności i dezorganizacji życia publicznego przy użyciu przemocy oraz skierowane przeciw społeczeństwu z zamiarem jego zastraszenia dla osiągnięcia celów politycznych lub społecznych.
13. **Ubezpieczony Pojazd** – wskazany w Certyfikacie ubezpieczenia nowy lub używany pojazd ciężarowy, ciągnik siodłowy lub autobus, którego użytkownik jest objęty ochroną ubezpieczeniową na warunkach Umowy.
14. **Unieruchomienie Pojazdu** – stan Ubezpieczonego Pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie jazdy w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami kraju miejsca zdarzenia, który powstał na skutek awarii, wypadku drogowego, szkody całkowitej, a także warunków pogodowych lub drogowych (m.in. lód na jezdni, zaklinowanie na rondzie, ostre wzniesienie, buksowanie kół).
15. **Usprawnienie Pojazdu** – usunięcie na trasie Podróży przyczyny uniemożliwiającej kontynuowanie Podróży lub dalsze użytkowanie Ubezpieczonego Pojazdu.
16. **Wypadek drogowy** – zdarzenie drogowe, które unieruchamia Ubezpieczony Pojazd, w tym kolizja, przewrócenie Ubezpieczonego Pojazdu i utknięcie w błocie, śniegu lub rowie z powodu warunków pogodowych lub drogowych.
17. **Załoga Ubezpieczonego Pojazdu** – kierowca i inni kierowcy Ubezpieczonego Pojazdu (maksymalnie trzy (3) osoby) wskazani przez kierowcę lub Ubezpieczonego podczas zgłaszania wniosku o udzielenie pomocy, z zastrzeżeniem, że w przypadku autobusu Załogę Ubezpieczonego Pojazdu w rozumieniu Umowy stanowią maksymalnie dwie (2) osoby.
18. **Zamieszki** – gwałtowne demonstracje lub wrogie akcje skierowane przeciwko władzy, których celem jest zmiana istniejącego porządku prawnego.
19. **Zdarzenie Assistance** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, niespodziewanie i nieumyślnie, skutkujące uszkodzeniem Ubezpieczonego Pojazdu i/lub obrażeniami jego Załogi skutkującymi śmiercią, uszkodzeniem ciała i/lub rozstrojem zdrowia oraz Awarią, o której mowa w ust 1 powyżej.

Przedmiot ubezpieczenia. Zakres terytorialny obowiązywania ubezpieczenia.

§5

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów usług assistance w stosunku do Ubezpieczonego i Osób objętych Ubezpieczeniem w przypadku zaistnienia Zdarzenia Assistance. Usługi są organizowane przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Usługi, o których mowa w ust. 1 powyżej, są organizowane na obszarze zdefiniowanym w § 4 ust. 6 powyżej jako Terytorium.

Ryzyka nieobjęte ubezpieczeniem. Ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej.

§6

1. Ubezpieczyciel nie odpowiada za Zdarzenia Assistance:
 - 1) powstałe w następstwie użytkowania Ubezpieczonego Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem określonym przez producenta, w szczególności powstałe podczas udziału Ubezpieczonego Pojazdu w rajdach, konkursach, wyścigach, testach lub przygotowań do nich,
 - 2) powstałe w Ubezpieczonych Pojazdach przerabianych bez zgody producenta, skutkujących utratą gwarancji,
 - 3) wynikające z niezrealizowanych na czas (zgodnie z warunkami eksploatacji Ubezpieczonego Pojazdu określonymi przez producenta): konserwacji lub przeglądu przeprowadzanego w autoryzowanej stacji obsługi i związanego z tym zdarzeniem Unieruchomienia Pojazdu (zastrzeżenie dotyczy tylko Ubezpieczonych Pojazdów w okresie gwarancyjnym),
 - 4) będące wynikiem Awarii, wynikających z nieprzeprowadzonej naprawy Ubezpieczonego Pojazdu po interwencji Centrum Alarmowego,
 - 5) w przypadku zaniechania zgłoszenia do Centrum Alarmowego bezpośrednio po zajściu Zdarzenia Assistance objętego ubezpieczeniem (w czasie, który umożliwia skuteczne przeprowadzenie akcji ratowniczej i nie powoduje, że koszt akcji wzrósł w stosunku do kosztu, jaki Ubezpieczyciel poniósłby, gdyby zgłoszenie zostało zgłoszone w ciągu jednej godziny od zajścia zdarzenia) lub w przypadku niezastosowania się do zaleceń Centrum Alarmowego,
 - 6) powstałe w związku z kierowaniem Ubezpieczonym Pojazdem przez osoby, które znajdowały się w stanie po użyciu alkoholu lub stanie nietrzeźwości (przekroczenie liczby promili zgodnie z regulacjami prawnymi obowiązującymi w danym państwie, gdzie wystąpiło Zdarzenie Assistance), zażyciu narkotyków lub innych podobnie działających środków, w tym

- również lekarstw posiadających przeciwwskazania do kierowania pojazdami mechanicznymi,
- 7) powstałe w związku z kierowaniem Ubezpieczonym Pojazdem przez osoby, które nie posiadały wymaganych w kraju, w którym nastąpiło Zdarzenie Assistance, uprawnień do kierowania Ubezpieczonym Pojazdem,
 - 8) powstałe wskutek kradzieży, zniszczenia lub utraty dowodu rejestracyjnego,
 - 9) wynikające z Awarii Ubezpieczonego Pojazdu, który został naprawiony w ramach gwarancji producenta lub w ramach innego rodzaju ochrony Ubezpieczonego Pojazdu świadczonego przez producenta (tzw. kontrakty serwisowe).

§7

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie świadczeń assistance określonych w § 18 poniżej w trakcie działania siły wyższej, pod pojęciem, której rozumie się w szczególności: trzęsienie ziemi, powódź, huragan oraz nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia zaistniałe z przyczyn zewnętrznych niezależnych od Ubezpieczyciela (w tym zjawisk meteorologicznych), mogących powodować niedyspozycyjność usługodawców realizujących dane świadczenia.
2. Ubezpieczyciel nie odpowiada za śmierć, uszkodzenia ciała i/lub rozstrój zdrowia Pasażerów.
3. Ubezpieczeniem nie są objęte pojazdy, które na dzień wystąpienia Zdarzenia Assistance nie posiadały ważnego badania technicznego potwierdzonego wpisem w dowodzie rejestracyjnym (lub innej oficjalnej informacji od odpowiedniej służby ruchu drogowego odpowiedniej dla państwa będącego siedzibą Ubezpieczonego), w zakresie, w którym brak takiego badania miał wpływ na zaistniałe zdarzenie.
4. Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody wyrządzone w ładunku Ubezpieczonych Pojazdów objętych pomocą lub ładunku przyczep, w tym przyczep kempingowych i bagażach należących do Ubezpieczonych.
5. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów świadczeń wynikających z Umowy, jeżeli są one realizowane przez organy odpowiedzialne za bezpieczeństwo, ochronę środowiska, usuwanie skażeń, policję, straż pożarną lub organy celne.
6. Ubezpieczyciel nie odpowiada za następstwa oczekiwania na części zamienne lub inne roszczenia Ubezpieczonego z tym związane.
7. Zobowiązania Ubezpieczyciela nie obejmują kosztów napraw wykonywanych przez autoryzowane stacje obsługi.
8. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje odszkodowań lub świadczeń wchodzących w zakres ubezpieczenia autocasco, jeżeli Ubezpieczony wcześniej uzyskał z tego tytułu jakiegokolwiek świadczenie.
9. Czas trwania wszelkich dodatkowych czynności serwisowych (jak np. okresowy przegląd Ubezpieczonego Pojazdu, drobne naprawy lub regulacje), poza niezbędnymi naprawami będącymi następstwem Zdarzeń Assistance uprawniających do korzystania ze świadczeń assistance nie stanowi czasu naprawy uszkodzonego Ubezpieczonego Pojazdu w rozumieniu Umowy.
10. Jeżeli Ubezpieczony podejmie decyzję o przeprowadzeniu na własny koszt innych czynności serwisowych (jak np. okresowy przegląd Ubezpieczonego Pojazdu, drobne naprawy lub regulacje etc.), poza niezbędnymi naprawami będącymi następstwem Zdarzeń Assistance uprawniających do korzystania ze świadczeń assistance, czas trwania tego typu czynności dodatkowych w żadnym wypadku nie może być dodany do czasu naprawy uszkodzonego Pojazdu.
11. Ubezpieczyciel nie odpowiada za kradzież, uszkodzenie lub zniszczenie bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w Ubezpieczonym Pojeździe na czas holowania oraz za kradzież lub uszkodzenie akcesoriów (ruchomych lub łatwych do zdemontowania elementów, np. radia, bagażnika dachowego, kołpaków).
12. Ubezpieczyciel nie odpowiada za refundację kosztów części zamiennych, w tym opon.

§8

Wyłączenia dotyczące transportu i repatriacji - świadczeń określonych w § 18 pkt 15) poniżej:

1. Świadczenia nie przysługują poszkodowanemu członkowi Załogi Ubezpieczonego Pojazdu, w stosunku do którego istniały przeciwwskazania lekarskie do odbycia Podróży Ubezpieczonym Pojazdem.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli Nieszczęśliwy Wypadek wystąpił w związku z:
 - 1) usiłowaniem lub popełnieniem przez poszkodowanego lub innego członka Załogi Ubezpieczonego Pojazdu przestępstwa lub samobójstwa,
 - 2) umyślnym działaniem poszkodowanego lub innego członka Załogi Ubezpieczonego Pojazdu,
 - 3) zaburzeniami psychicznymi poszkodowanego lub innego członka Załogi Ubezpieczonego Pojazdu,
 - 4) spożyciem przez poszkodowanego członka Załogi Ubezpieczonego Pojazdu alkoholu (przekroczenie liczby promili zgodne z regulacjami prawnymi obowiązującymi w danym państwie, gdzie wystąpiło Zdarzenie Assistance), zażyciem narkotyków lub innych środków odurzających,
 - 5) prowadzeniem przez poszkodowanego członka Załogi Ubezpieczonego Pojazdu bez wymaganych prawem danego kraju uprawnień, względnie w stanie po spożyciu alkoholu lub stanie nietrzeźwości, zażyciu narkotyków lub innych środków odurzających,
 - 6) działaniami wojennymi, stanem wyjątkowym i akcjami terrorystycznymi,
 - 7) zamieszkami i rozruchami.
3. Ponadto odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje kosztów poniesionych na:
 - 1) leczenie chorób przewlekłych i chronicznych rozumianych jako stan chorobowy, którego pierwsze objawy fizyczne lub rozpoznanie na podstawie odchyleń w badaniach dodatkowych miały miejsce przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej i które nawróciły, trwały nadal, zaostrzyły się lub dawały powikłania w trakcie Podróży oraz ich następstw,
 - 2) specjalne odżywianie, nawet jeśli było ono zalecane przez lekarza,
 - 3) pobyt w oddziałach szpitalnych, sanatoryjnych i uzdrowiskach,
 - 4) leczenie przekraczające zakres niezbędny do przywrócenia stanu zdrowia umożliwiającego powrót do państwa będącego miejscem zamieszkania,
 - 5) leczenie na terytorium państwa będącego miejscem zamieszkania,
 - 6) operacje plastyczne i zabiegi kosmetyczne.
4. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje:

- 1) strat materialnych z tytułu utraty, uszkodzenia lub zniszczenia rzeczy należących do Ubezpieczonych i/lub Osób objętych Ubezpieczeniem, związanych z Nieszczęśliwym Wypadkiem,
- 2) odszkodowań w zakresie, w jakim Ubezpieczonym i Osobom objętym Ubezpieczeniem, w związku z tym samym zdarzeniem, przysługuje odszkodowanie z tytułu innej umowy ubezpieczenia lub które zostały pokryte przez inne instytucje.

§9

Świadczenia określone w § 18 poniżej nie przysługują, jeżeli Unieruchomienie Pojazdu bądź kradzież były następstwem:

- 1) działań wojennych, stanu wyjątkowego, zamieszek, powstań, strajków i innych sytuacji ograniczających swobodę ruchu osób i towarów,
- 2) obowiązku udostępnienia pojazdu na rzecz wojska,
- 3) aktów terroryzmu lub akcji odwetowych,
- 4) działania energii jądrowej w skali masowej,
- 5) umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego.

Przystąpienie do Umowy ubezpieczenia i rezygnacja z Umowy ubezpieczenia. Początek i koniec ochrony ubezpieczeniowej.

§10

1. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela i okres ubezpieczenia w odniesieniu do danego Ubezpieczonego rozpoczyna się w dniu wskazanym przez Ubezpieczającego jako początek okresu odpowiedzialności i kończy się w sytuacjach, o których mowa w § 10 ust. 4 poniżej.
2. Okres ubezpieczenia w stosunku do danego Ubezpieczonego Pojazdu może wynosić od 12 do 96 miesięcy. W przypadku Ubezpieczonych Pojazdów będących przedmiotem umowy leasingu, pożyczki lub najmu okres ubezpieczenia nie może być dłuższy niż okres obowiązywania umowy leasingu, umowy pożyczki, z której został sfinansowany zakup Ubezpieczonego Pojazdu lub umowy najmu Ubezpieczonego Pojazdu. Dla Ubezpieczonych Pojazdów będących autobusami okres ubezpieczenia wynosi 12 m-cy.
3. Z zastrzeżeniem postanowień § 10 ust. 2 powyżej, Umowa ubezpieczenia w odniesieniu do danego Ubezpieczonego Pojazdu zawierana jest na okres ubezpieczenia zadeklarowany przez Ubezpieczonego, jednak nie dłużej niż do osiągnięcia przez Ubezpieczony Pojazd maksymalnego wieku określonego w § 10 ust. 4 pkt 4) poniżej.
4. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela wobec Ubezpieczonego w zakresie dot. Ubezpieczonego Pojazdu kończy się:
 - 1) z upływem okresu ubezpieczenia,
 - 2) z dniem przeniesienia własności Ubezpieczonego Pojazdu przez jego właściciela, chyba, że przeniesienie własności Ubezpieczonego Pojazdu następuje przez Ubezpieczającego na dotychczasowego Ubezpieczonego, z którym Ubezpieczający miał zawartą umowę leasingu lub najmu Ubezpieczonego Pojazdu,
 - 3) w momencie kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu lub szkody całkowitej z tym, że Ubezpieczonemu i/lub Osobom objętym Ubezpieczeniem nadal przysługują będą świadczenia ze strony Ubezpieczyciela, związane z zaistniałym Zdarzeniem Assistance - zgodnie z wybranym wariantem ubezpieczenia.
 - 4) w momencie osiągnięcia przez Ubezpieczony Pojazd 12 lat, licząc od daty pierwszej rejestracji,
 - 5) wskutek rezygnacji Ubezpieczonego z Umowy,
 - 6) z dniem wypowiedzenia przez Ubezpieczyciela ze skutkiem natychmiastowym umowy ubezpieczenia dot. danego Ubezpieczonego Pojazdu z powodu braku terminowej opłaty składki, gdy Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność przed jej zaplaceniem.
5. Ubezpieczony, który wyraża Ubezpieczającemu zgodę na finansowanie kosztu składki, może przystąpić do Umowy i zrezygnować z obejmowania ochroną w ramach Umowy na podstawie oświadczenia złożonego Ubezpieczającemu na piśmie lub w formie elektronicznej. Ubezpieczający ma obowiązek przekazać Ubezpieczycielowi na każde żądanie w formie elektronicznej ww. oświadczenia złożone przez Ubezpieczonego.
6. W przypadku przystąpienia przez Ubezpieczonego do Umowy Ubezpieczający zobowiązuje się do przekazania Ubezpieczonemu warunków ubezpieczenia o treści i w formie przekazanej Ubezpieczającemu przez Ubezpieczyciela wraz z zawarciem przez Ubezpieczającego Umowy, a także niezwłocznie każdorazowo po dokonaniu zmiany tych warunków, jak również Certyfikatu ubezpieczenia. Jeżeli Ubezpieczony wyraża Ubezpieczającemu zgodę na finansowanie kosztu składki, to Ubezpieczający doręcza Ubezpieczonemu warunki ubezpieczenia przed wyrażeniem przez Ubezpieczonego tej zgody. Ubezpieczony ma obowiązek potwierdzić doręczenie mu warunków ubezpieczenia oraz Certyfikatu ubezpieczenia na piśmie lub w formie elektronicznej. Ubezpieczający ma obowiązek przekazać dokument z takim potwierdzeniem Ubezpieczycielowi na piśmie lub w formie elektronicznej.

Suma ubezpieczenia

§11

Suma ubezpieczenia i limity odpowiedzialności Ubezpieczyciela na poszczególne świadczenia są zależne od wybranego przez Ubezpieczonego, wariantu ubezpieczenia i wynoszą:

1. Wariant ubezpieczenia **TOWING ASSISTANCE TRUCK** – Suma ubezpieczenia dla jednego Zdarzenia Assistance za świadczenia wymienione w § 18 pkt 3) poniżej wynosi 3.500 EUR.
2. Wariant ubezpieczenia **TOWING ASSISTANCE BUS** – Suma ubezpieczenia dla jednego Zdarzenia Assistance za świadczenia wymienione w § 18 pkt 1) - 3) poniżej wynosi 3.500 EUR.
3. Wariant ubezpieczenia **TOWING ASSISTANCE EXTENDED TRUCK**:
 - 1) Suma ubezpieczenia dla jednego Zdarzenia Assistance za wszystkie świadczenia wymienione w § 18 pkt 1) - 10) poniżej

- wynosi 3.500 EUR,
- 2) Suma ubezpieczenia dla jednego Zdarzenia Assistance za wszystkie świadczenia wymienione w § 18 pkt 11), 15) - 16) poniżej wynosi 2.500 EUR.
4. Wariant ubezpieczenia **TOWING ASSISTANCE EXTENDED BUS**:
- 1) Suma ubezpieczenia dla jednego Zdarzenia Assistance za wszystkie świadczenia wymienione w § 18 pkt 1) - 3) oraz 14) poniżej wynosi 3.500 EUR.
 - 2) Suma ubezpieczenia dla jednego Zdarzenia Assistance za wszystkie świadczenia wymienione w § 18 pkt 8), 9), 12) i 13) poniżej wynosi 5.000 EUR.

Składka ubezpieczeniowa

§ 12

1. Składka z tytułu Umowy ubezpieczenia opłacana jest przez Ubezpieczającego (lub upoważniony przez Ubezpieczającego inny podmiot) na wskazany rachunek bankowy Ubezpieczyciela. Z roszczeniem o zapłatę składki Ubezpieczyciel może wystąpić wyłącznie przeciwko Ubezpieczającemu.
2. W przypadku rezygnacji Ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z Umowy, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki proporcjonalnie do niewykorzystanego okresu ubezpieczenia.

Sposób i terminy opłacania składki ubezpieczeniowej

§ 13

1. Ubezpieczający zobowiązany jest do przekazywania składek ubezpieczeniowych, przelewem na wskazany w Umowie rachunek bankowy Ubezpieczyciela w terminie określonym w Umowie.
2. Składka opłacana jest jednorazowo za cały okres ochrony ubezpieczeniowej.

Obowiązki Ubezpieczonego

§14

1. W razie wystąpienia Zdarzenia Assistance, Ubezpieczony obowiązany jest użyć wszelkich dostępnych środków w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
2. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie zastosował środków, o których mowa w ust.1 powyżej, Ubezpieczyciel wolny jest od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela

§15

W przypadku zaistnienia Zdarzenia Assistance Ubezpieczyciel zapewnia organizację i pokrycie kosztów świadczeń assistance do wysokości limitów określonych w § 11 powyżej, na wniosek Ubezpieczonego i zgodnie z postanowieniami § 16 poniżej. Zakres udzielanych świadczeń jest zależny od wybranego wariantu ubezpieczenia, o którym mowa w § 3 ust. 1.

Likwidacja szkód

§16

1. W celu skorzystania ze świadczeń assistance objętych ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony lub każda inna osoba działająca w jego imieniu, zobowiązana jest niezwłocznie (przy uwzględnieniu okoliczności zdarzenia) po wystąpieniu Zdarzenia Assistance powiadomić Centrum Alarmowe, telefonując pod specjalnie dedykowany numer wskazany w Załączniku nr 1 do niniejszych warunków, podając operatorowi Centrum Alarmowego następujące dane:
 - 1) numer identyfikacyjny Ubezpieczonego Pojazdu,
 - 2) markę i model Ubezpieczonego Pojazdu,
 - 3) imię, nazwisko i dane kontaktowe zgłaszającego,
 - 4) dane Ubezpieczonego,
 - 5) miejsce zdarzenia,
 - 6) inne dane lub informacje niezbędne do wykonania świadczenia.
2. Po wykonaniu czynności, o których mowa w ust. 1, Centrum Alarmowe niezwłocznie przystąpi do organizacji świadczeń assistance zgodnych z wariantem zawartej umowy ubezpieczenia.
3. W przypadku odmowy udzielenia informacji przez Ubezpieczonego zgodnie z § 16 ust. 1 powyżej lub braku współpracy z obsługą Centrum Alarmowego, Centrum Alarmowe może odmówić organizacji świadczeń określonych w § 18.
4. W każdym przypadku powstania Zdarzenia Assistance, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 5) współpracować z Mechanikiem przybyłym na miejsce zdarzenia w celu wykonania określonych świadczeń,
 - 6) nie zlecać czynności objętych pomocą innym jednostkom organizacyjnym, chyba że Mechanik nie udzieli pomocy w czasie 2 godzin od chwili zawiadomienia Centrum Alarmowego,
 - 7) wykorzystać dostępne środki w celu zmniejszenia rozmiaru szkody oraz zapobiec w miarę możliwości zwiększaniu się szkody.
5. W przypadku, przysługującego Ubezpieczonemu zwrotu kosztów, o którym mowa w § 18 pkt 12), 13 i 14) poniżej lub gdy Centrum Alarmowe nie udzieli pomocy w czasie 2 godzin od chwili otrzymanego zawiadomienia, Ubezpieczony jest

uprawniony do zorganizowania uzgodnionych z Centrum Alarmowym świadczeń assistance, wymienionych w § 18 we własnym zakresie i zobowiązany do ich udokumentowania oryginałami rachunków. Centrum Alarmowe zobowiązane jest podać w takim przypadku Ubezpieczonemu (osobie działającej w jego imieniu) przewidywaną wysokość świadczeń, którą poniosłby Ubezpieczyciel na ich organizację. W takim przypadku Centrum Alarmowe musi być zawsze poinformowane o krokach podjętych przez Ubezpieczonego, a koszty muszą być zgłoszone za pośrednictwem diler.

6. Centrum Alarmowe, na zasadzie refundacji i zgodnie z treścią zapłaconych przez Ubezpieczonego dowodów księgowych, w tym faktur, dokona zwrotu kosztów świadczeń poniesionych przez Ubezpieczonego, o których mowa w § 16 ust. 5 powyżej, w terminie do 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o Zdarzeniu Assistance.
7. Jeżeli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości refundacji kosztów nie jest możliwe w terminie określonym w § 16 ust. 6 powyżej, refundacja kosztów dokonywana jest w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.
8. Rachunki oraz faktury z tytułu świadczeń, będą wystawiane na Ubezpieczonego, chyba że ustalenia Ubezpieczonego i Centrum Alarmowego będą inne.
9. Ubezpieczony powinien złożyć wniosek o refundację kosztów (wraz z wymaganymi załącznikami) świadczeń pisemnie do Centrum Alarmowego.
10. Ubezpieczyciel zwraca koszty świadczeń w wysokości nieprzekraczającej kosztów, które Ubezpieczyciel poniosłby na ich organizację.
11. Koszty poniesione przez Ubezpieczonego w walucie innej niż EUR są zwracane po przeliczeniu wg kursu średniego tej waluty NBP z dnia ustalenia odszkodowania.
12. Ubezpieczyciel nie zwraca kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego bez wcześniejszego powiadomienia i zgody Centrum Alarmowego, nawet jeżeli są one objęte zakresem ubezpieczenia, a ich wysokość mieści się w granicach limitów odpowiedzialności, o których mowa w § 11 powyżej.
13. Odpowiedzialność za szkody w Ubezpieczonym Pojeździe powstałe bezpośrednio w związku z organizacją i realizacją usług wskazanych w Umowie ponosi Centrum Alarmowe.

§ 17

1. Jeżeli Ubezpieczony nie zgadza się z decyzjami Ubezpieczyciela co do odmowy zaspokojenia roszczeń lub co do wysokości refundacji kosztów świadczeń, może w ciągu 30 dni od daty otrzymania decyzji w tej sprawie zgłosić na piśmie listem poleconym lub drogą elektroniczną na adres: skargi@ergohestia.pl żądanie ponownego rozpatrzenia sprawy przez Ubezpieczyciela.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, zostanie rozpatrzony w ciągu 30 dni od daty wpływu do Ubezpieczyciela, przy czym odpowiedzi na ten wniosek Ubezpieczyciel udzieli na piśmie listem poleconym lub drogą elektroniczną odpowiednio do formy złożonego żądania ponownego rozpatrzenia sprawy.
3. Ponadto, jeżeli Ubezpieczony nie zgadza się z decyzjami Ubezpieczyciela co do odmowy zaspokojenia roszczenia w całości lub w części, może wnieść skargę do Rzecznika Finansowego.

Wypłata odszkodowania lub świadczenia

§ 18

W przypadku zaistnienia Zdarzenia Assistance Ubezpieczyciel zapewnia organizację i pokrycie kosztów świadczeń assistance do wysokości limitów określonych w § 11 na wniosek Ubezpieczonego i zgodnie z postanowieniami § 16 powyżej. Zakres i limity udzielanych świadczeń są zależne od wybranego wariantu ubezpieczenia i mogą obejmować:

- 1) **Wezwanie pomocy** – Ubezpieczyciel zapewnia usługę Usprawnienia Pojazdu w miejscu Unieruchomienia Pojazdu, które nastąpiło w wyniku zajścia Zdarzenia Assistance, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego przysyła na miejsce zdarzenia Mechanika w celu Usprawnienia Pojazdu, o ile jest to możliwe (koszt Usprawnienia Pojazdu nie jest objęty ochroną ubezpieczeniową).
- 2) **Uruchomienie Pojazdu (unieruchomionego na skutek rozładowanego akumulatora)** – maksymalnie dwie interwencje dla jednego Ubezpieczonego Pojazdu w ciągu każdego 12 miesięcy okresu ubezpieczenia. Uruchomienie Pojazdu będącego w miejscu Siedziby Ubezpieczonego nie jest objęte ochroną ubezpieczeniową.
- 3) **Holowanie Pojazdu** – jeżeli w wyniku Unieruchomienia Pojazdu wskutek Zdarzenia Assistance nie jest możliwe Usprawnienie Pojazdu na miejscu Zdarzenia Assistance, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty holowania Pojazdu do najbliższego autoryzowanego warsztatu naprawczego Volvo lub Renault (warsztat najbliższy od miejsca wystąpienia Zdarzenia Assistance wskazany przez Centrum Alarmowe, który jest w stanie naprawić Ubezpieczony Pojazd). W przypadku, gdy holowanie zostało zlecone przez Policję lub z powodu przepisów prawnych, Ubezpieczony musi natychmiast zgłosić holowanie do Centrum Alarmowego. Holowanie do warsztatu firmy holującej lub innego warsztatu niż wskazany dla tej szkody przez Centrum Alarmowe, jak również w przypadku gdy Centrum Alarmowe zleci dalsze holowanie do najbliższego autoryzowanego warsztatu naprawczego Volvo i Renault, drugie holowanie jest również pokrywane przez Ubezpieczyciela.

Jeżeli unieruchomiony Ubezpieczony Pojazd przed unieruchomieniem złączony był z naczepą lub przyczepą, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty holowania Pojazdu z naczepą lub przyczepą, choćby naczepa lub przyczepa nie były objęte ubezpieczeniem Assistance, jeśli przyczyna unieruchomienia znajduje się w Pojeździe.

- 4) **Dostarczenie paliwa** – w przypadku unieruchomienia Pojazdu z powodu braku paliwa następuje dostarczenie właściwego

paliwa (z wyłączeniem kosztów paliwa) do miejsca zatrzymania Ubezpieczonego Pojazdu, w ilości niezbędnej do dojechania do najbliższej stacji paliw. W przypadku unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu z powodu braku gazu LNG, ewentualne koszty Holowania do najbliższej stacji paliw ograniczone są do sumy ubezpieczenia dla Holowania Pojazdu wskazanej w § 11 powyżej.

Jeżeli w wyniku unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu nie jest możliwe Usprawnienie Pojazdu w miejscu wystąpienia Zdarzenia Assistance oraz nie jest możliwe holowanie Ubezpieczonego Pojazdu wraz z ładunkiem w ciągu 5 godzin od momentu powiadomienia o Zdarzeniu Assistance, Ubezpieczonemu przysługuje zamiennie jedno ze świadczeń wymienionych w pkt 5-6 poniżej:

5) **Dozór ładunku** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dozoru ładunku przez okres nie dłuższy niż 24 godziny w trybie ciągłym.

6) **Przeładunek** – Centrum Alarmowe zapewnia organizację i pokrycie kosztów przeładunku towaru.

Jeśli Centrum Alarmowe zorganizowało holowanie Ubezpieczonego Pojazdu, a Usprawnienie Pojazdu nie jest możliwe w ciągu 24 godzin po rozpoczęciu próby o usługę assistance, Ubezpieczony ma prawo do świadczeń wymienionych w pkt 7-11 poniżej:

7) **Przechowywanie pojazdu** – jeżeli z racji wystąpienia Zdarzenia Assistance zachodzi potrzeba przechowania Ubezpieczonego Pojazdu w warsztacie naprawczym lub na dozorowanym parkingu płatnym, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty parkowania Ubezpieczonego Pojazdu przez okres nie dłuższy niż 3 doby, do równowartości kwoty 135 EUR (lub równowartość w walucie krajowej jeśli jest inna niż EUR) za okres parkowania.

8) **Zakwaterowanie w hotelu Załogi Ubezpieczonego Pojazdu** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania ze śniadaniem Załogi Pojazdu w hotelu trzygwiazdkowym na okres nieprzekraczający czasu naprawy Ubezpieczonego Pojazdu, nie dłużej jednak niż 3 doby, z zastrzeżeniem, iż świadczenie zakwaterowania w hotelu nie obejmuje innych wydatków poniesionych przez kierowcę i Załogę Ubezpieczonego Pojazdu związanych z pobytem w hotelu np.: telefon, dodatkowe wyżywienie lub inne usługi świadczone przez hotel. Limit na zdarzenie wynosi 90 EUR za jedną dobę noclegu dla jednej osoby.

9) **Transport Załogi Ubezpieczonego Pojazdu** – jeśli Załodze Ubezpieczonego Pojazdu przysługuje prawo do zakwaterowania w hotelu, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu dla Załogi Ubezpieczonego Pojazdu z warsztatu do hotelu i z powrotem. Jeśli Ubezpieczony Pojazd nie może zostać naprawiony w ciągu 24 godzin od zgłoszenia Zdarzenia Assistance podlegającego ochronie ubezpieczeniowej, a zdarzenie ma miejsce 100km do Miejsca Zamieszkania Ubezpieczonego, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dalszego transportu pociągiem dla Załogi Ubezpieczonego Pojazdu do miejsca docelowego bądź do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego (do tego, które jest bliżej). Jeśli odległość Unieruchomienia Pojazdu do miejsca przeznaczenia jest większa niż 1000 km, zorganizowany zostanie i pokryty koszt biletu w klasie ekonomicznej.

Centrum Alarmowe zorganizuje również i pokryje koszty transportu dla jednej osoby (wyznaczonej przez Ubezpieczonego), w jedną stronę pociągiem do warsztatu w celu odbioru naprawionego Pojazdu (w tym koszty transportu na i ze stacji kolejowej). Jeśli odległość Unieruchomienia Pojazdu do miejsca przeznaczenia jest większa niż 1000 km, zorganizowany zostanie i pokryty koszt biletu na samolot w klasie ekonomicznej.

10) **Dowóz kierowcy zastępczego** – jeżeli z racji wystąpienia Zdarzenia Assistance lub Nieszczęśliwego Wypadku każdy z członków Załogi Ubezpieczonego Pojazdu nie może prowadzić Ubezpieczonego Pojazdu przez okres co najmniej 7 dni od momentu zajścia zdarzenia, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dostarczenia kierowcy wskazanego przez Ubezpieczonego - pociągiem (lub samolotem w klasie ekonomicznej, jeżeli odległość z miejsca Siedziby Ubezpieczonego do miejsca Unieruchomienia Pojazdu przekracza 1000 km) z miejsca Siedziby Ubezpieczonego do miejsca Unieruchomienia Pojazdu; w celu realizacji świadczenia Ubezpieczony jest zobowiązany dostarczyć do Centrum Alarmowego pisemne potwierdzenie niezdolności członków Załogi Ubezpieczonego Pojazdu do prowadzenia Ubezpieczonego Pojazdu wydane przez lekarza prowadzącego.

11) **Pomoc w zorganizowaniu innego środka transportu** – jeżeli w wyniku zaistnienia Zdarzenia Assistance Ubezpieczony Pojazd nie może być usprawniony w ciągu 72 godzin od momentu zgłoszenia zdarzenia do Centrum Alarmowego, Centrum Alarmowe informuje Ubezpieczonego o możliwościach zorganizowania innego środka transportu. Koszty wynajęcia pojazdu zastępczego nie są pokrywane przez ubezpieczenie.

12) **Zakwaterowanie w hotelu Pasażerów** - jeżeli w wyniku zaistnienia Zdarzenia Assistance Ubezpieczony Pojazd będący autobusem nie może być naprawiony w miejscu Zdarzenia Assistance, Centrum Alarmowe pokrywa koszty zakwaterowania ze śniadaniem Pasażerów w hotelu trzygwiazdkowym na okres nieprzekraczający czasu naprawy Ubezpieczonego Pojazdu będącego autobusem, nie dłużej jednak niż 1 doba, z zastrzeżeniem, iż świadczenie zakwaterowania w hotelu nie obejmuje innych wydatków poniesionych przez Pasażerów związanych z pobytem w hotelu np.: telefon, dodatkowe wyżywienie lub inne usługi świadczone przez hotel. Limit na zdarzenie wynosi 100 EUR za jedną dobę noclegu dla jednego Pasażera. Ubezpieczony jest zobowiązany do organizacji zakwaterowania w hotelu we własnym zakresie.

13) **Transport Pasażerów** - jeżeli ubezpieczonego autobusu nie można naprawić w miejscu Zdarzenia Assistance i nie zorganizowano autokaru zastępczego Centrum Alarmowe pokryje koszty transportu Pasażerów do hotelu trzygwiazdkowego lub do tymczasowego miejsca oczekiwania. Ubezpieczony jest zobowiązany do organizacji transportu do hotelu we własnym zakresie.

- 14) **Koszt autobusu zastępczego** – jeżeli ubezpieczonego autobusu nie można naprawić w miejscu Zdarzenia Assistance i Centrum Alarmowe zorganizuje jego holowanie do najbliższego warsztatu naprawczego Volvo lub Renault, gdzie autobus nie będzie mógł zostać naprawiony w ciągu 4 godzin po przybyciu do tego warsztatu, Ubezpieczony ma prawo do refundacji kosztów wynajmu autobusu zastępczego. Ubezpieczony jest zobowiązany do wynajmu autobusu zastępczego we własnym zakresie, z zastrzeżeniem że limit na jedno zdarzenie wynosi 1500 EUR. Koszty wynajmu autobusu zastępczego, o których mowa powyżej, nie obejmują kosztów paliwa i opłat drogowych.

Dodatkowo, w razie uszkodzeniu ciała członka Załogi Ubezpieczonego Pojazdu powstałego wskutek Nieszczęśliwego Wypadku poza państwem będącym Siedzibą Ubezpieczonego przysługują następujące świadczenia medyczne:

- 15) **Transport i repatriacja** – Centrum Alarmowe organizuje transport i repatriację poszkodowanego członka Załogi Ubezpieczonego Pojazdu, dostosowanym do stanu jego zdrowia środkiem transportu:
- 1) transport poszkodowanego członka Załogi z miejsca pobytu lub miejsca Nieszczęśliwego Wypadku do szpitala na terenie kraju pobytu w czasie Podróży zagranicznej, jeżeli lekarz Centrum Alarmowego lub lekarz prowadzący zaleca hospitalizację, jeśli nie jest wymagana pomoc pogotowia ratunkowego,
 - 2) transport poszkodowanego członka Załogi do innego szpitala, jeżeli placówka medyczna, w której był on hospitalizowany nie zapewnia odpowiedniej opieki medycznej, jakiej wymaga stan zdrowia poszkodowanego członka Załogi, zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego,
 - 3) transport poszkodowanego członka Załogi do miejsca zamieszkania lub placówki medycznej na terenie państwa będącego miejscem zamieszkania, o ile wymaga tego jego stan zdrowia, pod warunkiem, że podróż taka jest możliwa zgodnie z opinią lekarza prowadzącego lub lekarza Centrum Alarmowego po konsultacji z lekarzem prowadzącym,
 - 4) transport poszkodowanego członka Załogi do miejsca zamieszkania po zakończeniu leczenia, w przypadku gdy, ze względu na stan zdrowia, nie może on kontynuować Podróży, ani powrócić do państwa będącego miejscem zamieszkania wcześniej zaplanowanym środkiem transportu.
- 16) **Transport zwłok** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu zwłok zmarłego członka Załogi do państwa będącego miejscem zamieszkania lub kraju stałego pobytu w przypadku, gdy zmarł on w trakcie Podróży poza granicami państwa będącego miejscem zamieszkania lub kraju stałego pobytu, a śmierć nastąpiła w wyniku Nieszczęśliwego Wypadku objętego ochroną ubezpieczeniową.

Rozwiązanie umowy ubezpieczenia

§ 19

1. Umowa jest zawarta na czas nieokreślony i może być rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 poniżej.
2. Rozwiązanie Umowy nie powoduje ustania odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do Ubezpieczonych Pojazdów, w odniesieniu do których okres ochrony ubezpieczeniowej rozpoczął się do dnia rozwiązania Umowy. Zobowiązania Stron powstałe podczas i w ramach obowiązywania Umowy, które nie zostały rozliczone do dnia jej rozwiązania będą wykonywane na warunkach w niej określonych do końca trwania ważności ochrony ubezpieczeniowej przysługującej w ramach Umowy każdemu Ubezpieczonemu.
3. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia w trybie natychmiastowym w razie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez drugą Stronę. Wypowiedzenie Umowy w tym trybie musi być poprzedzone bezskutecznym wezwaniem Strony do wykonania bądź należytego wykonania Umowy, ze wskazaniem terminu nie krótszego niż 30 dni od daty otrzymania tego wezwania.
4. W każdym przypadku rozwiązania Umowy ochrona ubezpieczeniowa udzielona poszczególnym Ubezpieczonym w okresie trwania Umowy trwa aż do czasu jej zakończenia – zgodnie z wydanymi Ubezpieczonym Certyfikatami.

Regres ubezpieczeniowy

§ 20

1. Z dniem, w którym Ubezpieczyciel dokona refundacji poniesionych kosztów, roszczenie do osoby odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela do wysokości wypłaconej kwoty.
2. Ubezpieczony obowiązany jest dostarczyć Ubezpieczycielowi wszelkie informacje i dokumenty, które są w jego posiadaniu, oraz dokonać czynności niezbędnych dla skutecznego dochodzenia przez Ubezpieczyciela praw, określonych w ust. 1 powyżej.
3. Jeżeli Ubezpieczyciel pokrył tylko część kosztów, Ubezpieczonemu przysługuje, co do pozostałej części, pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń.
4. Jeśli sprawcą szkody jest osoba, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub członek Załogi Ubezpieczonego Pojazdu, na Ubezpieczyciela nie przechodzą roszczenia Ubezpieczonego w stosunku do tej osoby, chyba że osoba tę wyrządziła szkodę umyślnie.
5. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody Ubezpieczyciela zrzekł się roszczenia przeciwko osobie trzeciej, odpowiedzialnej za szkodę lub je ograniczył, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania lub je zmniejszyć. Jeżeli fakt zrzeczenia się lub ograniczenia roszczeń zostanie ujawniony po wypłacie odszkodowania, Ubezpieczyciel może żądać od Ubezpieczonego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

Postanowienia końcowe

§ 21

1. Umowa ubezpieczenia jest zawarta na podstawie prawa polskiego.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie będą miały przepisy Kodeksu Cywilnego, jak również Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 1844, z późn. zm.)
3. Spory wynikające z Umowy mogą być rozstrzygane przez sądy według właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia. Powództwo można wytoczyć również według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Ubezpieczony, Ubezpieczający lub uprawniony z Umowy Ubezpieczenia może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię (reklamacja), wykorzystując jeden z poniższych kanałów kontaktu:
 - a) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl;
 - b) pisemnie, na adres siedziby Sopotkiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - c) ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce Sopotkiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA.
5. Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
6. 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.
7. 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 wraz z wyjaśnieniem przyczyny opóźnienia, wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz ze wskazaniem przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć ww. terminu 60 dni.
8. W niestandardowych sprawach osoby wymienione w ust. 3 mogą zwrócić się do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl.
9. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a Ubezpieczycielem mogą być zakończone w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem właściwym 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 oraz Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Załącznik nr 1 – Wykaz dedykowanych numerów telefonów do operatorów Centrum Alarmowego w określonych krajach

VOLVO

Country	Free phone number international
AUT	0800 298964
BEL	0800 15945
BYR (no mob)	8 820 0321 0003
CHE	0800 551178
CSK	0800 187293
DEU	0800 1810300
DNK	800 10157
ESP	National: 900983251 International: 900993247
FRA	0800 907518
FIN	0800 113202
GBR	0800 898839 0800 929292 (for UK and Irish customers)
GRC	00800 3212322
HUN	06800 12361
ITA	800 878356
IRL	1800 553207 (to reach Gent) 1800 709292 (to reach Rugby -for UK and Irish customers)
LUX	0800 2560
NOR	800 11406
NLD	0800 0225241
PRT	800 805032
POL	00800 3211201
ROM	0800 886586
RUS	8 800 333 7400
SWE	020 795827
TUR	00800 3291322

RENAULT

Country	Free phone universal (No guarantee this tel nb will work when using mobile phones – fixed phones yes)	Free phone international number	Standard call (normal paid line)
AUT	00800 1234 2424		
BEL	00800 1234 2424	0800 97 023	003222015583
BUL			0035924032424
CHE	00800 1234 2424		0041447466530
CSK			00420 261 104 475
CSL			00420 261 104 475
DEU	00800 1234 2424		00497333808183
DNK	00800 1234 2424		004575563565
ESP	00800 1234 2424	900300788	0034915244754
FRA	00800 1234 2424	0800242410	
FIN	00800 1234 2424		0035893513100
GBR	00800 1234 2424	0800626541	00448705746701
GRC			003292556565
HUN	00800 1234 2424		003618812424
ITA		800 595451	
IRL			00448705746710
LUX			003222015583
NOR	00800 1234 2424		
NLD	00800 1234 2424		003222015583
PRT	00800 1234 2424	800205844	00351229372844
POL	00800 1234 2424		0048618319877
ROM			0040215297799
RUS		8 800 200 22 79	
SLO	00800 1234 2424		0038641311666
SWE			004575563565
TUR			00902122751340

Oświadczenie Administratora Danych Osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. 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.
2. Administrator danych osobowych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Osoba, której dane dotyczą może skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych:
 - 1) pisemnie, na adres: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - 2) za pośrednictwem adresu mailowego: iod@ergohestia.pl;
 - 3) poprzez formularz w sekcji Ochrona Danych Osobowych na stronie www.ergohestia.pl.
3. Administrator danych osobowych przetwarza dane osobowe w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego, przedstawienia oferty umowy ubezpieczenia, a w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia, w celu jej wykonania, reasekuracji i koasekuracji ryzyk, rozpatrywania zgłoszonych reklamacji, marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora danych osobowych, prawnie uzasadnionych interesów administratora danych osobowych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia.
4. W celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej stosowane jest profilowanie:
 - 1) decyzje związane z profilowaniem będą podejmowane na podstawie danych zebranych w procesie zawarcia umowy ubezpieczenia, a w przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych, również na podstawie informacji uzyskanych za pośrednictwem Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego;
 - 2) w przypadku zawarcia umowy na odległość, decyzje będą podejmowane automatycznie (bez udziału człowieka) na podstawie danych zebranych w procesie zawarcia umowy ubezpieczenia oraz informacji uzyskanych za pośrednictwem Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego;
 - 3) w przypadku odnowienia umowy ubezpieczenia decyzje będą podejmowane automatycznie na podstawie danych zebranych podczas zawarcia i wykonania poprzedniej umowy ubezpieczenia. 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;
 - 4) pod warunkiem udzielenia odrębnej zgody, przy ocenie ryzyka ubezpieczeniowego mogą zostać uwzględnione dane uzyskane za pośrednictwem Biura Informacji Kredytowej oraz Krajowego Rejestru Długów. W przypadku marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora danych osobowych profilowanie będzie stosowane w celu opracowania profilu marketingowego i dopasowania indywidualnej oferty.
5. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych:
 - 1) w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego, zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia, reasekuracji i koasekuracji ryzyk jest niezbędność do zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia;
 - 2) w celu marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora oraz dochodzenia roszczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia jest prawnie uzasadniony interes administratora danych osobowych;
 - 3) w celu rozpatrywania zgłoszonych reklamacji oraz w celu przeciwdziałania przestępstwom ubezpieczeniowym są ciężące na administratorze danych osobowych obowiązki wynikające z przepisów prawa;
 - 4) w przypadku udzielenia odrębnej zgody, na cele inne niż wskazane powyżej, będzie ona podstawą prawną przetwarzania.
6. Dane osobowe mogą być przekazywane: podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie ERGO Hestii, zakładom reasekuracji, innym zakładom ubezpieczeń na potrzeby koasekuracji 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 świadczące usługi w ramach pomocy Assistance, 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.
7. 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.
8. Osoby, których dane osobowe przetwarzane są przez ERGO Hestię, mają w związku z przetwarzaniem następujące prawa:
 - 1) prawo dostępu do swoich danych osobowych;
 - 2) prawo żądania sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania ich danych osobowych;
 - 3) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – w takim zakresie, w jakim są one przetwarzane na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania;
 - 4) prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora danych osobowych w ustrukturyzowanym,

- powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz prawo przesłania 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;
 - 7) w przypadku podejmowania decyzji w sposób automatyczny, prawo do jej zakwestionowania oraz wyrażenia własnego stanowiska lub żądania interwencji człowieka, celem ponownej analizy danych oraz uzyskania indywidualnej decyzji.
9. W celu skorzystania z praw określonych w punkcie 8 należy skontaktować się z administratorem danych osobowych lub z Inspektorem Ochrony Danych.
 10. 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, do momentu wycofania zgody na przetwarzanie danych w tym celu.
 11. Podanie danych osobowych jest konieczne do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego oraz do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia. W przypadku udzielenia odrębnej zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych podanie ich jest dobrowolne.