

ERGO

HESTIA[®]

Najwyższy standard ochrony

Ogólne Warunki Ubezpieczeń Moja Podróż

Dlaczego ERGO Hestia?

1

Ubezpieczenia na miarę potrzeb.

Umożliwiamy indywidualną konfigurację zakresu ubezpieczenia.

2

Ogólnopolska sieć doradców.

Zapewniamy fachową wiedzę tysięcy naszych Agentów na terenie całego kraju.

3

Chronimy Was.

Codziennie zapewniamy ochronę dla 1 500 000 Klientów indywidualnych.

4

Zaufanie największych na rynku.

Chronimy spółki kluczowe dla polskiej gospodarki.

5

25 lat doświadczenia.

Przewidujemy sytuacje, które mogą zdarzyć się naszym Klientom.

6

Najwyższa jakość likwidacji szkód.

Likwidujemy szkody zgodnie z przejrzystą procedurą.

7

Otwarty dialog z Klientem.

Rozmawiamy z Klientami przez internetowe Forum Idei.

8

Zarządzanie skargami.

Słuchamy naszych Klientów i prowadzimy analizę skarg i reklamacji.

9

Rzecznik Klienta ERGO Hestii.

Nawiązujemy relacje z Klientami, badamy problemy i szukamy rozwiązań.

Czym jest Polisa Online – portal i mobilna aplikacja ubezpieczeniowa?

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

Jakie czynności wykonasz samodzielnie lub przy wsparciu Agenta?



Zgłoszenie
szkody

Zgłoszenie szkody

Zgłoś szkodę.

Otrzymasz czytelne podsumowanie oraz dostęp do informacji o przebiegu likwidacji.

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



Edycja polisy

Obsługa zawartej umowy

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



Zgłoś
sprzedaż

Zgłoś sprzedaż

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



Płatności

Opłać składkę lub dodaj kartę płatniczą

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



Drukuj

Pobierz dokumenty w wersji cyfrowej lub do wydruku

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

Jak aktywować konto?

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

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

Ogólne Warunki Ubezpieczeń

Moja Podróż

M-JEHP-01/17

Spis treści

Tabela informacyjna regulująca zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej	6
I. Rodzaje ubezpieczeń	10
II. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii	10
Koszty Leczenia i Assistance	11
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	14
Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym	15
Bagaż	16
Wyłączenia generalne	18
III. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne	19
IV. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego	20
Koszty Leczenia i Assistance oraz Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	21
Bagaż	21
V. Zgłoszenie szkody oraz ustalanie rozmiaru i wysokości szkody	22
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	22
Bagaż	23
VI. Składka ubezpieczeniowa	23
VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia	24
VIII. Postanowienia końcowe	24
Załącznik 1	27

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

Nazwa ubezpieczenia	Numer jednostki redakcyjnej wzorca	
	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia:	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia:
Wspólne dla wszystkich ubezpieczeń	§ 2	§ 2, § 14, § 15, § 16, § 18, § 19 ust. 2, § 22 ust. 3
Koszty Leczenia i Assistance	§ 4 ust. 1–3; § 5 ust. 1	§ 4 ust. 3, § 5, § 7
Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków	§ 8 ust. 1–2, § 25 ust. 1, § 25 ust. 6	§ 8 ust. 1–2, § 9, § 25 ust. 3–4, § 26 ust. 2
Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym	§ 10 ust. 1, § 10 ust. 3, § 10 ust. 5	§ 10 ust. 3, § 11
Bagaż	§ 12 ust. 1–2, § 12 ust. 4–5	§ 12 ust. 5, § 13

§ 1

1. W dokumencie opisano warunki, na jakich zawierana jest umowa ubezpieczenia z Sopockim Towarzystwem Ubezpieczeń ERGO Hestia SA z siedzibą w Sopocie przy ul. Hestii 1 (dalej: „ERGO Hestia”). Dokument wiąże również ubezpieczone osoby, jeżeli nie są one jednocześnie stroną umowy ubezpieczenia (Klientem).
2. Informujemy, że ERGO Hestia jest administratorem danych osobowych przekazywanych w związku z zawarciem i wykonywaniem umowy ubezpieczenia. Dane te przetwarzane będą wyłącznie w celu wywiązania się z umowy ubezpieczenia oraz dla wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów ERGO Hestii (marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług oraz dochodzenia roszczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia). Jeżeli Klient wyrazi zgodę na automatyczne przetwarzanie jego danych osobowych, dane te przetwarzane będą także w celach związanych z wytypowaniem osoby i przygotowaniem dla niej indywidualnie dopasowanej oferty ubezpieczeniowej. Dane pobierane są na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 1), pkt 3) i pkt 5) ustawy o ochronie danych osobowych i art. 815 Kodeksu cywilnego.
3. Osoby, których dane osobowe przetwarzane są przez ERGO Hestię, mają prawo wglądu do nich i mogą je poprawiać oraz wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych. Przetwarzanie tych danych w innych celach niż wskazane powyżej, wymaga uzyskania wcześniejszej zgody osoby, której dane dotyczą.
4. Pojęcia użyte w tym dokumencie przyjmują znaczenie zgodne z poniższymi definicjami oraz załącznikiem nr 1 do niniejszego dokumentu:

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Antyki	Przedmioty sztuki dawnej (dzieła rzemiosła artystycznego) o wartości zabytkowej, których wiek przekracza 100 lat
Bagaż	Przedmioty zabierane w podróż, stanowiące własność Ubezpieczonego, a także rzeczy czasowo znajdujące się w jego posiadaniu, jeżeli zostały mu wypożyczone lub użyte przez pracodawcę, osobę prawną lub inną jednostkę organizacyjną, o ile to wypożyczenie lub użyczenie zostało potwierdzone na piśmie przez wynajmującego lub użyczającego, w tym: <ol style="list-style-type: none"> odzież i inne przedmioty osobiste; przenośny sprzęt fotograficzny lub do rejestracji wideo, urządzenia elektroniczne, zegarki oraz instrumenty muzyczne; wózki dziecięce, wózki inwalidzkie niepodlegające rejestracji oraz sprzęt medyczny i rehabilitacyjny. Za bagaż w rozumieniu niniejszej definicji nie uważa się sprzętu sportowego
Centrum Alarmowe	Organizator usługi assistance w imieniu ERGO Hestii
Choroba przewlekła	Stan chorobowy charakteryzujący się powolnym rozwojem i długim przebiegiem, leczony w sposób stały lub okresowy w ciągu 12 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia, w trakcie którego mogą następować okresy ustąpienia dolegliwości lub ich zaostrzenia
Czysta strata finansowa	Określony w pieniądzu uszczerbek majątkowy poniesiony przez poszkodowaną osobę trzecią, który nie wynika ze szkody w mieniu, szkody na osobie lub z naruszenia dóbr osobistych, w tym utrata mienia
Dzieła sztuki	Przedmioty o wartości artystycznej: <ol style="list-style-type: none"> oryginalne: obrazy, kolaże, malowidła i rysunki oraz rzeźby i posągi z dowolnego materiału, pod warunkiem że zostały one wykonane w całości przez artystę, jak też odlewy tych rzeźb i posągów, których liczba jest ograniczona do 8 egzemplarzy, a wykonanie ich było nadzorowane przez artystę lub jego spadkobierców; gobeliny oraz tkaniny ścienne wykonane ręcznie, na podstawie oryginalnych wzorów dostarczonych przez artystę, pod warunkiem że ich liczba jest ograniczona do 8 egzemplarzy; fotografie wykonane przez artystę, opublikowane przez niego lub pod jego nadzorem, podpisane i ponumerowane, ograniczone do 30 egzemplarzy we wszystkich rozmiarach oraz oprawach
Klient	Osoba fizyczna, również prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, zawierająca umowę ubezpieczenia (Ubezpieczający)
Kolekcje	Zbiór przedmiotów gromadzonych według określonych kryteriów, obejmujący jeden rodzaj dzieł sztuki lub innych przedmiotów kolekcjonerskich: obrazów, rzeźb, numizmatów, znaczków pocztowych
Kradzież z włamaniem	Dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru mienia z pomieszczeń (a w Ubezpieczeniu Bagaż również z bagażnika pojazdu, przyczepy kempingowej, kabiny jednostki pływającej), po uprzednim usunięciu siłą zabezpieczenia lub otwarciu wejścia przy użyciu narzędzi albo podrobionego lub dopasowanego klucza bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł w wyniku przestępstwa, jak również uszkodzenie przedmiotu ubezpieczenia mające bezpośredni związek z dokonaniem lub usiłowaniem dokonania kradzieży z włamaniem

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Kradzież zwykła	Czyn polegający na bezprawnym zaborze cudzego mienia, niebędący kradzieżą z włamaniem i rabunkiem
Kraj zamieszkania	Kraj, w którym Ubezpieczony: a) objęty jest ubezpieczeniem społecznym lub zdrowotnym (za wyjątkiem pobytu w celu kształcenia) lub b) zamieszkuje nieprzerwanie (nie licząc wyjazdów trwających mniej niż 30 dni) przez co najmniej rok i w którym koncentruje się jego życie osobiste i zawodowe
Nagle zachorowanie	Stan chorobowy powstały w sposób nagły, zagrażający zdrowiu lub życiu Ubezpieczonego, wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej
Nieszczęśliwy wypadek	Nagle zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w wyniku którego Ubezpieczony – niezależnie od swojej woli – doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł
Osoba towarzysząca	Osoba odbywająca podróż wraz z Ubezpieczonym lub wskazana przez niego do towarzyszenia w trakcie leczenia lub transportu
Osoba uprawniona	Osoba wskazana przez Ubezpieczonego lub osoba określona w tym dokumencie, uprawniona do odbioru świadczenia z tytułu śmierci Ubezpieczonego
Osoby bliskie	Małżonek, osoba pozostająca w związku partnerskim, rodzeństwo, wstępni, zstępni, teściowie, zięciowie i synowie, szwagrowie i szwagierki, ojczym, macocha, pasierbowie, przysposobieni i przysposabiający
Osoby trzecie	Wszystkie podmioty pozostające poza stosunkiem ubezpieczenia, wynikającym z umowy ubezpieczenia zawartej z ERGO Hestią
Podróż	Pobyt Ubezpieczonego poza granicami Polski i poza krajem zamieszkania. Za rozpoczęcie podróży w przypadku transportu lotniczego lub wodnego uważa się przejście odprawy celnej
Pojazd	Środek transportu przeznaczony do poruszania się po drodze oraz maszyna lub urządzenie do tego przystosowane
Pożar	Działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i mógł rozprzestrzenić się o własnej sile
Praca	Wykonywanie pracy lub świadczenie usług, za które Ubezpieczony otrzymuje wynagrodzenie, lub działalność niezarobkowa, taka jak: wolontariat, praktyki lub szkolenia zawodowe
Przedstawiciel ERGO Hestii	Agent działający na rzecz ERGO Hestii, osoba fizyczna przy pomocy której Agent wykonuje czynności agencyjne lub pracownik ERGO Hestii
Przestępstwo	Czyn człowieka, zabroniony przez ustawę obowiązującą w czasie jego popełnienia pod groźbą kary jako zbrodnia lub występki, bezprawny, zawiniony i społecznie szkodliwy w stopniu wyższym niż znikomy
Rabunek	Zabór mienia przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy fizycznej na osobie albo po doprowadzeniu jej do stanu nieprzytomności lub bezbronności. Za rabunek uważa się także zabór mienia wymagający użycia siły w stosunku do przedmiotu zaboru, który pozostawał w bezpośredniej styczności z Ubezpieczonym
Sprzęt pływający	Łodzie wiosłowe, wiosłowe łodzie regatowe, kajaki wodne, rowery wodne, deski do uprawiania wszystkich odmian surfingu, skutery wodne, pontony, jachty żaglowe o powierzchni pomiarowej żagli do 10 m ² , jachty motorowe z silnikiem o mocy nie większej niż 5 kW
Stan nietrzeźwości	Stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi powyżej 0,5‰ lub obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi powyżej 0,25 mg alkoholu w 1 dm ³
Stan po spożyciu alkoholu	Stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi od 0,2‰ do 0,5‰ lub obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi od 0,1 mg do 0,25 mg alkoholu w 1 dm ³
Substancja zanieczyszczająca	Substancje w postaci dymu, oparów, gazu, sadz, płynów, odpadów, o ile powodują one lub mogą powodować skażenie lub zanieczyszczenie wody, gruntu, powietrza
Szkoda	Bezpośredni skutek zdarzenia lub wypadku objętego umową ubezpieczenia: a) uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Bagaż; b) śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia lub uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Koszty Leczenia i Assistance, w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków; c) szkoda na osobie lub szkoda w mieniu – w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym
Szkoda na osobie	W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym straty powstałe wskutek śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, a także utracone przez poszkodowanego korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby nie doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia
Szkoda w mieniu	W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym straty powstałe wskutek zniszczenia lub uszkodzenia rzeczy ruchomej albo nieruchomości poszkodowanego, a także utracone korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby jego mienie nie zostało zniszczone lub uszkodzone

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Terroryzm	Nielegalne akcje organizowane z pobudek ideologicznych lub politycznych, indywidualne lub grupowe, skierowane przeciwko osobom lub obiektom w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności i dezorganizacji życia publicznego przy użyciu przemocy dla osiągnięcia celów politycznych lub społecznych
Ubezpieczony	Osoba fizyczna, na rachunek której Klient zawarł umowę ubezpieczenia
Wartości pieniężne	Monety złote i srebrne niestanowiące obowiązującego środka płatniczego, a także czek, weksle, obligacje, akcje, konosamenty, akredytywy dokumentowe, karty płatnicze i inne dokumenty występujące w obrocie bezgotówkowym. Za wartości pieniężne uważane są również niebędące wyrobem użytkowym: złoto, srebro, platyna w złomie jak i sztabach, kamienie szlachetne, półszlachetne, syntetyczne, perły, bursztyny, korale
Wyczynowe uprawianie sportu	Uprawianie dyscyplin sportowych w celu uzyskania maksymalnych wyników, polegające na regularnym uczestniczeniu w treningach, zawodach lub turniejach sportowych w ramach zarejestrowanych sekcji, klubów lub organizacji sportowych
Wypadek	W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia oraz zniszczenie lub uszkodzenie mienia
Zdarzenia losowe	<ul style="list-style-type: none"> a) akcja ratownicza – działania podjęte w celu zapobieżenia zagrażającej bezpośrednio szkodzie lub w celu złagodzenia jej skutków, o ile działania te były odpowiednie do występujących okoliczności; b) dym i sadza – zawiesina cząsteczek w gazie będąca bezpośrednim skutkiem: <ul style="list-style-type: none"> 1/ spalania, która nagle wydobyła się ze znajdujących się w miejscu ubezpieczenia urządzeń, eksploatowanych zgodnie z przeznaczeniem i przepisami technicznymi; 2/ pożaru, wybuchu, przepięcia spowodowanego uderzeniem pioruna, przepięcia niezależnie od miejsca ich powstania; c) grad; d) huk ponaddzwiękowy; e) huragan – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 15 m/s, wyrządzającego masowe szkody; f) lawina – gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu lub kamieni ze stoków górskich; g) napór śniegu – uszkodzenie lub zawalenie się mienia na skutek bezpośredniego działania ciężaru śniegu lub lodu na ubezpieczone mienie lub przewrócenie się mienia sąsiedniego wskutek działania ciężaru śniegu lub lodu; h) osunięcie się ziemi; i) powódź – zalanie terenów w następstwie podniesienia się wody w korytach wód płynących, stojących lub w następstwie podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych; j) pożar; k) przepięcie spowodowane uderzeniem pioruna; l) spływ wód po zboczach; m) trzęsienie ziemi; n) uderzenie pioruna; o) uderzenie pojazdu; p) upadek drzewa; q) upadek maszty; r) upadek statku powietrznego; s) wybuch, w tym wybuch wulkanu; t) zalanie – działanie cieczy, powstałe wskutek: <ul style="list-style-type: none"> 1/ opadów atmosferycznych; 2/ wydostania się wody, pary lub płynów wskutek uszkodzenia urządzeń sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej; 3/ wydostania się wody z urządzeń domowych w wyniku ich awarii; 4/ cofnięcia się wody lub ścieków z urządzeń publicznej sieci kanalizacyjnej; 5/ nieumyślnego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów w urządzeniach sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej; 6/ działania osób trzecich; 7/ wydostania się wody ze stłuczonego lub rozszczelnionego akwarium; 8/ samoczynnego uruchomienia się instalacji tryskaczowych lub zraszaczowych z wyłączeniem przypadków będących następstwem prób prawidłowego funkcjonowania, naprawy, przebudowy, modernizacji instalacji lub budynku; u) zapadanie się ziemi
Zdarzenie	<ul style="list-style-type: none"> a) nagłe zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek – w Ubezpieczeniu Koszty Leczenia i Assistance; b) nieszczęśliwy wypadek – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków; c) utrata, zniszczenie lub uszkodzenie – w Ubezpieczeniu Bagaż
Związek partnerski	NiefORMALNY związek dwóch osób, pozostających ze sobą we wspólnym pożyciu, prowadzących wspólne gospodarstwo domowe. Osoby będące w związku partnerskim nie może łączyć stosunek pokrewieństwa, powinowactwa ani przysposobienia
Zwierzęta domowe	Zwierzęta zwyczajowo hodowane przez człowieka i utrzymywane w warunkach domowych lub przydomowych: psy, koty, ptaki, gryzonie, rybki akwariowe, konie – oprócz zwierząt hodowanych w celach handlowych lub gospodarczych

I. Rodzaje ubezpieczeń

§ 2

Niniejszy dokument opisuje warunki następujących ubezpieczeń:

RODZAJ UBEZPIECZENIA	WARIANT PODSTAWOWY	WARIANT ROZSZERZONY
Ubezpieczenie Koszty Leczenia i Assistance	Koszty Leczenia i Assistance suma ubezpieczenia 100 000 zł	Koszty Leczenia i Assistance suma ubezpieczenia 200 000 zł
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	NNW suma ubezpieczenia 5000 zł	NNW suma ubezpieczenia 10 000 zł
Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym	OC w życiu prywatnym suma gwarancyjna 100 000 zł	OC w życiu prywatnym suma gwarancyjna 200 000 zł
Ubezpieczenie Bagaż	Bagaż suma ubezpieczenia 1000 zł	Bagaż suma ubezpieczenia 5000 zł
Rozszerzenia zakresu		
Sporty rekreacyjne	✓	✓
Praca niskiego ryzyka	✓	✓
Terroryzm (dotyczy Ubezpieczenia Koszty Leczenia i Assistance oraz Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków)	✓ limit 50% sumy ubezpieczenia	✓ limit 50% sumy ubezpieczenia
Sporty ryzykowne	-	+
Wyczynowe uprawianie sportu	-	+
Choroby przewlekłe	-	+
Praca wysokiego ryzyka	-	+
Zakres terytorialny	Świat bez USA, Kanady, Chin i Japonii	Świat bez USA, Kanady, Chin i Japonii

✓ w zakresie ubezpieczenia
 - poza zakresem ubezpieczenia
 + za opłatą dodatkowej składki

II. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii

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

§ 3

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

Koszty Leczenia i Assistance

§ 4

1. Ubezpieczenie Koszty Leczenia i Assistance obejmują świadczenia wskazane w § 5 w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku w czasie podróży.
2. Ubezpieczenie Koszty Leczenia i Assistance obejmuje koszty i usługi niezbędne do przywrócenia Ubezpieczonemu stanu zdrowia umożliwiającego powrót lub transport do Polski lub kraju zamieszkania bądź kontynuowanie zaplanowanej podróży.
3. Zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz limity dla usług w okresie ubezpieczenia określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

WARIANTY	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY
Koszty Leczenia	✓	✓
Assistance	✓	✓
Transport	✓	✓
Ratownictwo w górach i na morzu	✓	✓
Pomoc w tłumaczeniu	✓ limit 500 zł	✓ limit 500 zł
Kontynuacja podróży	✓ limit 500 zł	✓ limit 1000 zł
Zastępstwo kierowcy	✓ limit 2000 zł	✓ limit 2000 zł
Opóźnienie lub odwołanie środka transportu	-	✓ limit 250 zł
Przerwanie podróży	-	✓ limit 1000 zł
Zakres terytorialny	Świat bez USA, Kanady, Chin i Japonii	Świat bez USA, Kanady, Chin i Japonii

✓ w zakresie ubezpieczenia
- poza zakresem ubezpieczenia

4. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 7 i § 14.

§ 5

1. Ubezpieczenie Koszty Leczenia obejmuje zwrot kosztów:
 - a) leczenia szpitalnego i ambulatoryjnego;
 - b) leczenia stomatologicznego (do 2000 zł);
 - c) konsultacji i wizyt lekarskich;
 - d) lekarstw, środków ortopedycznych oraz środków opatrunkowych przepisanych przez lekarza;
 - e) naprawy bądź zakupu okularów oraz naprawy protez (do 2000 zł).

2. Ubezpieczenie Assistance obejmuje organizację i pokrycie kosztów, za pośrednictwem Centrum Alarmowego, następujących usług:

RODZAJ USŁUGI	ZAKRES USŁUGI
Assistance	<ul style="list-style-type: none"> a) kontakt i telekonferencja z osobą bliską – przekazanie informacji; b) dostanie niezbędnych przedmiotów osobistych; c) pobyt Ubezpieczonego w hotelu z wyżywieniem, jeżeli transport nie może nastąpić bezpośrednio po zakończeniu leczenia; d) transport i pobyt osoby towarzyszącej, jeżeli stan zdrowia Ubezpieczonego, potwierdzony dokumentacją medyczną, wymaga jej obecności; e) opieka nad niepełnoletnimi dziećmi lub osobami niesamodzielnymi pozostawionymi bez opieki osoby dorosłej w podróży lub w miejscu zamieszkania w Polsce bądź będącymi również w innej podróży; f) opieka nad zwierzętami domowymi towarzyszącymi Ubezpieczonemu w podróży pozostawionymi bez opieki osoby dorosłej; g) całonocny dyżur telefoniczny Centrum Alarmowego
Transport	<ul style="list-style-type: none"> a) transport z miejsca zdarzenia do najbliższej placówki medycznej lub wskazanej przez Centrum Alarmowe; b) transport do innej placówki medycznej za granicą, jeżeli wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego; c) transport Ubezpieczonego po zakończeniu leczenia do miejsca zakwaterowania; d) transport powrotny do miejsca zamieszkania, jeżeli wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego, a powrót nie może odbyć się planowanym środkiem transportu oraz w planowanym czasie; e) transport powrotny niepełnoletnich dzieci lub osób niesamodzielnych pozostawionych bez opieki osoby dorosłej; f) w razie śmierci Ubezpieczonego kremacja, przewóz zwłok lub urny z prochami do kraju zamieszkania lub pogrzeb za granicą
Ratownictwo w górach i na morzu	<ul style="list-style-type: none"> a) poszukiwania prowadzone przez wyspecjalizowane służby ratownictwa; b) pomoc lekarska na miejscu zdarzenia; c) transport powietrzny lub morski z miejsca zdarzenia do najbliższej placówki medycznej
Pomoc w tłumaczeniu	W sytuacji gdy ze względu na nieznaną języka Ubezpieczonego potrzebuje pomocy w kontakcie z lekarzem lub innym pracownikiem placówki medycznej
Kontynuacja w podróży	Transport Ubezpieczonego z miejsca leczenia do następnego miejsca planowanej podróży, jeżeli stan zdrowia Ubezpieczonego uległ poprawie uznanej przez lekarza prowadzącego lub lekarza Centrum Alarmowego
Zastępstwo kierowcy	Organizacja i pokrycie kosztów kierowcy w celu powrotu Ubezpieczonego i jego osób towarzyszących jego samochodem do Polski lub kraju zamieszkania Ubezpieczonego, jeżeli jego stan zdrowia nie pozwala mu na prowadzenie samochodu, którym wcześniej odbywał podróż, a żadna inna osoba towarzysząca nie może kierować pojazdem. W przypadku gdy Ubezpieczonego wraca innym środkiem transportu, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty sprowadzenia samochodu do Polski lub kraju zamieszkania Ubezpieczonego. Koszty związane z organizacją zastępstwa kierowcy obejmują wyłącznie koszty wynajęcia kierowcy i jego udziału w podróży
Opóźnienie lub odwołanie środka transportu	W razie udokumentowanego opóźnienia w odlocie samolotu licencjonowanych linii, opóźnienia w odjeździe pociągu, autokaru albo wypłynięciu promu co najmniej o 5 godzin w trakcie podróży lub ich odwołania, zwrot kosztów koniecznych i uzasadnionych wydatków (wyżywienie i nocleg) niepokrywanych przez przewoźnika. Ubezpieczonego ma obowiązek uzyskać pisemne potwierdzenie przewoźnika o opóźnieniu środka transportu ze wskazaniem liczby godzin opóźnienia
Przerwanie podróży	Organizacja i pokrycie kosztów powrotu Ubezpieczonego do Polski lub kraju zamieszkania w przypadku: <ul style="list-style-type: none"> a) nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, którego następstwa zagrażają życiu osoby bliskiej, wymagającej obecności i stałej opieki świadczonej przez Ubezpieczonego; b) śmierci osoby bliskiej Ubezpieczonego; c) wystąpienia zdarzenia losowego albo kradzieży z włamaniem powodującego szkodę w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego lub miejscu, w którym prowadzi on działalność gospodarczą, i wymagającego dokonania czynności prawnych i administracyjnych z tym związanych. Usługa obejmuje koszty zmiany rezerwacji lotu, koszty transportu powrotnego do Polski lub kraju zamieszkania, w przypadku gdy koszty transportu w obie strony uwzględnione były w umowie uczestnictwa w podróży lub rezerwacji biletu, a powrót nie mógł nastąpić przy wykorzystaniu wcześniej zaplanowanego środka transportu oraz wyłącznie po ich uzgodnieniu i akceptacji przez Centrum Alarmowe

§ 6

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

§ 7

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

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

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

§ 8

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

WARIANTY	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY
Świadczenie z tytułu następstw nieszczęśliwych wypadków		
Zgon Ubezpieczonego	✓ 100% sumy ubezpieczenia	✓ 100% sumy ubezpieczenia
Trwały uszczerbek na zdrowiu	✓	✓
100% uszczerbku na zdrowiu	✓ 200% sumy ubezpieczenia	✓ 200% sumy ubezpieczenia
Zakres terytorialny	Świat bez USA, Kanady, Chin i Japonii	Świat bez USA, Kanady, Chin i Japonii

✓ w zakresie ubezpieczenia

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

ZDARZENIE	ŚWIADCZENIE
Trwały uszczerbek na zdrowiu	Wysokość świadczenia za każdy procent trwałego uszczerbku na zdrowiu
do 20%	1% sumy ubezpieczenia
21-50%	1,5% sumy ubezpieczenia
51-99%	2% sumy ubezpieczenia
100%	Wyплата świadczenia w wysokości 200% sumy ubezpieczenia
Zgon Ubezpieczonego	Wyплата świadczenia w wysokości 100% sumy ubezpieczenia

3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 7, § 9 i § 14.

§ 9

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków nie obejmuje:

- 1) uszkodzeń dysków międzykręgowych i ich następstw;
- 2) śmierci lub uszczerbków na zdrowiu powstałych w następstwie niewłaściwego leczenia albo niewłaściwie wykonanych zabiegów na ciele, za wyjątkiem leczenia lub zabiegów, które były następstwem wypadku objętego ochroną ubezpieczeniową;

- 3) skutków nieszczęśliwych wypadków będących następstwem jakiegokolwiek choroby lub powstałych w związku z nią, o ile miało to wpływ na powstanie szkody;
- 4) infekcji, za wyjątkiem zakażenia Ubezpieczonego mikroorganizmem chorobotwórczym w wyniku ran odniesionych w nieszczęśliwym wypadku, objętym zakresem ubezpieczenia.

Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym

§ 10

1. Ubezpieczenie Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym obejmuje odpowiedzialność cywilną Ubezpieczonego za szkody w mieniu lub na osobie, wyrządzone osobom trzecim w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego w trakcie podróży, będące następstwem wypadków, które miały miejsce w okresie ubezpieczenia.
2. Umowa ubezpieczenia obejmuje szkody w mieniu lub na osobie będące następstwem wypadku, który miał miejsce w okresie ubezpieczenia, bez względu na czas zgłoszenia roszczeń, z zastrzeżeniem terminów przedawnienia wynikających z obowiązujących przepisów prawa, przez osoby poszkodowane, przy czym wszystkie szkody będące następstwem tego samego wypadku albo wynikające z tej samej przyczyny, niezależnie od liczby osób poszkodowanych, uważa się za jeden wypadek i przyjmuje się, że miały miejsce w chwili powstania pierwszej szkody.
3. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

WARIANTY	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY
Osoby objęte ochroną ubezpieczeniową		
Ubezpieczony	✓	✓
Niepełnoletnie dzieci Ubezpieczonego	✓	✓
Zakres ubezpieczenia (czynności życia prywatnego)		
Szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone w związku z użytkowaniem lub posiadaniem domu lub mieszkania (w tym wynajmowanego)	✓	✓
Szkody w mieniu lub na osobie powstałe wskutek zalania niezależnie od winy Ubezpieczonego (w tym w wynajmowanym domu lub mieszkaniu)	✓	✓
Szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone w związku z posiadaniem lub użytkowaniem mienia, w tym mienia, z którego osoby objęte ochroną ubezpieczeniową korzystały na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użyczenia, leasingu lub innego pokrewnego stosunku prawnego	✓	✓
Szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone w związku z opieką nad niepełnoletnimi dziećmi	✓	✓
Szkody w mieniu lub na osobie wynikające z uprawiania sportów rekreacyjnych, użytkowania sprzętu pływającego	✓	✓
Szkody w mieniu lub na osobie powstałe w związku z posiadaniem zwierząt domowych (w tym będących pod opieką Ubezpieczonego)	✓	✓
Pozostałe szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone osobom trzecim w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego	✓	✓
Suma gwarancyjna	100 000 zł	200 000 zł
Zakres terytorialny	Świat bez USA, Kanady, Chin i Japonii	Świat bez USA, Kanady, Chin i Japonii

✓ w zakresie ubezpieczenia

4. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 11 i § 14.

5. ERGO Hestia pokrywa także, w granicach sumy gwarancyjnej, niezbędne koszty:
- 1) wynagrodzenia rzeczoznawcy, powołanego za pisemną zgodą ERGO Hestii w celu ustalenia okoliczności wypadku, przyczyn lub rozmiaru szkody – maksymalnie do wysokości 20% sumy gwarancyjnej;
 - 2) działań podjętych przez Ubezpieczonego po wystąpieniu wypadku w celu zmniejszenia rozmiaru szkody.

§ 11

1. Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym nie obejmuje szkód:
 - 1) za które Ubezpieczony jest odpowiedzialny w wyniku umownego przejęcia odpowiedzialności cywilnej osoby trzeciej albo rozszerzenia zakresu własnej odpowiedzialności cywilnej, wynikającej z powszechnie obowiązujących przepisów;
 - 2) wyrządzonych osobom bliskim wobec osób objętych ochroną ubezpieczeniową;
 - 3) polegających na wystąpieniu czystych strat finansowych;
 - 4) powstałych w wartościach pieniężnych, dokumentach, rękopisach, planach, znaczkach pocztowych, zbiorach archiwalnych, zbiorach numizmatycznych, antykach, dziełach sztuki, kolekcjach;
 - 5) wynikających z posiadania lub użytkowania pojazdów mechanicznych, statków powietrznych, jednostek pływających lub sprzętu latającego;
 - 6) objętych obowiązkowymi ubezpieczeniami odpowiedzialności cywilnej;
 - 7) we wszelkich jednostkach pływających lub sprzęcie pływającym, z wyjątkiem desek do uprawiania wszystkich odmian surfingu, kajaków, rowerów wodnych i łodzi wiosłowych;
 - 8) wynikających z udzielonej gwarancji lub rękojmi za wady oraz niezgodności towaru z umową;
 - 9) wskutek powolnego, systematycznego (to znaczy regularnego i powtarzalnego) oddziaływania substancji zanieczyszczających;
 - 10) wynikających z roszczeń o wykonanie lub należyte wykonanie zobowiązania, roszczeń o zwrot kosztów poniesionych w celu wykonania lub należytego wykonania zobowiązania, z roszczeń i kosztów związanych z zastępczym wykonaniem zobowiązania;
 - 11) wynikłych z prowadzenia działalności gospodarczej lub wykonywania zawodu.
2. Ubezpieczenie nie pokrywa grzywien, a także kar umownych, administracyjnych lub sądowych oraz innych kar o charakterze pieniężnym.

Bagaż

§ 12

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

OKOLICZNOŚCI OBJĘTE OCHRONĄ	ZDARZENIA OBJĘTE UBEZPIECZENIEM
Bezpośrednia opieka Ubezpieczonego	a) rabunek
Utrata możliwości sprawowania bezpośredniej opieki przez Ubezpieczonego lub osobę towarzyszącą w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania	a) kradzież zwykłą; b) zagubienie; c) uszkodzenie

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

3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 13 i § 14.

4. Zakres dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

WARIANTY	PODSTAWOWY	ROZSZERZONY
Opóźnienie dostarczenia bagażu	✓ do 500 zł	✓ do 500 zł
Pomoc w razie utraty środków płatniczych	✓	✓
Pomoc w razie utraty dokumentów	✓	✓
Dostanie przedmiotów osobistych	✓	✓

✓ w zakresie ubezpieczenia

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

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

§ 13

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

Wyłączenia generalne

§ 14

1. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
 - 1) wyrządzone umyślnie przez Ubezpieczonego lub przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 2) wyrządzone przez Ubezpieczonego wskutek rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 3) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów oraz aktów terroryzmu i sabotażu, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
 - 4) powstałe wskutek działania energii jądrowej (atomowej) lub skażenia radioaktywnego, promieni laserowych lub maserowych oraz pola magnetycznego lub elektromagnetycznego, promieniowania jonizacyjnego, działania broni biologicznej, chemicznej oraz wskutek skażenia chemicznego lub biologicznego;
 - 5) powstałe wskutek osunięcia się ziemi, zapadania się ziemi, trzęsienia ziemi – w następstwie działalności ludzkiej;
 - 6) powstałe wskutek powolnego, systematycznego (to jest regularnego i powtarzalnego) działania hałasu, wibracji, dymu, temperatury, wody lub czynników atmosferycznych;
 - 7) w mieniu, w którego posiadanie Ubezpieczony lub jego osoby bliskie weszły w wyniku przestępstwa;

- 8) wyrządzone przez Ubezpieczonego podczas popełnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa, stwierdzonego prawomocnym orzeczeniem sądu;
 - 9) wyrządzone przez Ubezpieczonego w stanie po spożyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości, pod wpływem narkotyków lub innych środków odurzających lub leków o podobnym działaniu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
 - 10) będące następstwami szkód spowodowanych lub powstałych w wyniku uprawiania sportów, które nie zostały wymienione w załączniku nr 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia oraz wykonywania zawodów niebezpiecznych.
2. Wyłączenia szkód wyrządzonych wskutek aktów terroryzmu, niespodziewanej wojny, działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokoїв społecznych, strajków, lokautów oraz wskazane w ust. 1 pkt. 1) i 2) nie dotyczą Ubezpieczenia Koszty Leczenia i Assistance oraz Ubezpieczenia Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków.
 3. W Ubezpieczeniu Koszty Leczenia i Assistance oraz w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków dla zdarzeń powstałych w wyniku terroryzmu odpowiedzialność ERGO Hestii ustaje po 7 dniach, licząc od daty nagłego wystąpienia w danym kraju pierwszych aktów terroryzmu, niespodziewanej wojny, działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokoїв społecznych, strajków, lokautów, do których doszło na terytorium danego kraju, z zastrzeżeniem, że ERGO Hestia nie odpowiada za szkody, jeżeli w ciągu 90 dni przed datą rozpoczęcia ochrony w danym kraju występowały akty terroryzmu, wojna, działania wojenne, stan wojenny, stan wyjątkowy.
 4. Wyłączenia szkód wyrządzonych wskutek rażącego niedbalstwa oraz wskazanych w ust. 1 pkt. 5) i 6) nie dotyczą Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym.
 5. Jeżeli zakres ubezpieczenia nie został rozszerzony za opłatą dodatkowej składki, ERGO Hestia nie odpowiada za szkody będące następstwem:
 - 1) uprawiania sportów ryzykownych;
 - 2) wyczynowego uprawiania sportów rekreacyjnych i ryzykownych;
 - 3) wykonywania pracy wysokiego ryzyka;
 - 4) chorób przewlekłych.

III. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne

§ 15

1. Sumę ubezpieczenia albo sumę gwarancyjną określają warianty ubezpieczenia. Sumy te stanowią górną granicę odpowiedzialności ERGO Hestii za wszystkie zdarzenia, które wystąpią w okresie ubezpieczenia dla poszczególnych ubezpieczeń (w Ubezpieczeniu Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym za wszystkie wypadki, które wystąpią w okresie ubezpieczenia oraz w stosunku do wszystkich poszkodowanych).
2. Suma ubezpieczenia albo suma gwarancyjna zmniejsza się o kwotę wypłaconego odszkodowania oraz równowartość kosztów usług zrealizowanych przez ERGO Hestię. Po wyczerpaniu sumy ubezpieczenia albo sumy gwarancyjnej umowa ubezpieczenia w odniesieniu do każdego rodzaju ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z dniem wyczerpania odpowiednio sumy ubezpieczenia albo sumy gwarancyjnej.

§ 16

Obowiązujące sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne określa poniższa tabela:

RODZAJ UBEZPIECZENIA	WARIANT PODSTAWOWY	WARIANT ROZSZERZONY
Ubezpieczenie Koszty Leczenia i Assistance	100 000 zł	200 000 zł
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	5000 zł	10 000 zł
Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym	100 000 zł	200 000 zł
Ubezpieczenie Bagaż	1000 zł	5000 zł

IV. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego

§ 17

1. Do obowiązków Ubezpieczonego należy:
 - 1) dostarczenie ERGO Hestii dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania wymienionych przez ERGO Hestię w zawiadomieniu lub niezwłoczne powiadomienie ERGO Hestii o niemożności ich dostarczenia;
 - 2) niezwłoczne powiadomienie policji o każdym zdarzeniu, które mogło powstać w wyniku przestępstwa lub wykroczenia, oraz złożenie wniosku o ściganie osób odpowiedzialnych za powstanie szkody, o ile jest to możliwe;
 - 3) stosowanie się do zaleceń ERGO Hestii oraz udzielanie jej informacji i pełnomocnictw w zakresie niezbędnym do prawidłowej likwidacji szkody.
2. Ponadto w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym do obowiązków Ubezpieczonego należy:
 - 1) niezwłoczne powiadomienie administracji budynku o każdym przypadku zalania mieszkania lub pomieszczeń przynależnych;
 - 2) pozostawienie bez zmian miejsca wypadku do czasu przybycia przedstawiciela ERGO Hestii, chyba że zmiana jest niezbędna w celu zabezpieczenia pozostałego mienia lub zmniejszenia rozmiaru szkody; ERGO Hestia nie może powoływać się na to postanowienie, jeżeli – z przyczyn leżących po jej stronie – nie rozpoczęła likwidacji szkody w ciągu 7 dni od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku.
3. Jeżeli przeciwko sprawcy zdarzenia lub wypadku wszczęte zostało postępowanie karne lub jeżeli osoba poszkodowana wystąpi z roszczeniem o odszkodowanie na drogę sądową, Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym ERGO Hestię.
4. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek Klient zobowiązuje się do przekazania Ogólnych Warunków Ubezpieczeń Ubezpieczonemu. Jeżeli Ubezpieczony wyraża Klientowi zgodę na finansowanie kosztu składki, to Klient doręcza Ubezpieczonemu Ogólne Warunki Ubezpieczeń przed wyrażeniem przez Ubezpieczonego tej zgody. Ubezpieczony ma obowiązek potwierdzić doręczenie mu Ogólnych Warunków Ubezpieczeń na piśmie. Klient ma obowiązek przekazać dokument z takim potwierdzeniem ERGO Hestii.

§ 18

Jeżeli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni obowiązków wymienionych w § 17 ust. 1 i 2, §§ 20–21, ERGO Hestia odmówi wypłaty odszkodowania w całości lub części za szkodę

powstałą z tego powodu – o ile niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, ustalenie przyczyny zdarzenia lub jego okoliczności oraz wysokości odszkodowania i pozostaje w jakimkolwiek związku przyczynowym z powstałą szkodą.

§ 19

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

Koszty Leczenia i Assistance oraz Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

§ 20

1. W Ubezpieczeniu Koszty Leczenia i Assistance oraz w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków w razie zdarzenia Ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:
 - 1) poddać się leczeniu i stosować się do zaleceń mających na celu złagodzenie skutków nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku;
 - 2) poddać się badaniu przez lekarzy lub ewentualnej obserwacji klinicznej;
 - 3) udostępnić wykaz placówek medycznych, z których usług korzystał w ciągu ostatnich 24 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
 - 4) zwolnić z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej (w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia roszczenia) lekarzy, publiczne i niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej oraz Zakład Ubezpieczeń Społecznych oraz wyrazić zgodę na udostępnienie ERGO Hestii dokumentacji z leczenia.
2. Ubezpieczony przed podjęciem leczenia ma obowiązek poinformować ERGO Hestię o kosztach leczenia przekraczających 2000 zł (brutto) oraz zobowiązany jest do dostarczenia ERGO Hestii dokumentów uzasadniających rozpatrzenie wniosku o zwrot poniesionych kosztów leczenia:
 - 1) orzeczeń lub diagnoz lekarskich i innych dokumentów stwierdzających przyczyny i zakres udzielonej pomocy medycznej;
 - 2) rachunków lub dowodów ich zapłaty.

Bagaż

§ 21

W Ubezpieczeniu Bagaż Ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:

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

V. Zgłoszenie szkody oraz ustalanie rozmiaru i wysokości szkody

§ 22

1. Ubezpieczony ma obowiązek powiadomić ERGO Hestię o zdarzeniu lub wypadku niezwłocznie po jego zajściu lub uzyskaniu o nim wiadomości.
2. Powiadomienie może być dokonane:
 - 1) poprzez indywidualne konto w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - 2) za pośrednictwem mobilnej aplikacji ubezpieczeniowej, lub
 - 3) pod numerem telefonu +48 58 550 7 012, lub
 - 4) mailowo na adres: podroze@ergohestia.pl, lub
 - 5) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku niezwłocznego zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, ERGO Hestia może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ERGO Hestii ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

§ 23

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

§ 24

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

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

§ 25

1. W Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków ERGO Hestia wypłaca świadczenie z tytułu śmierci, która wystąpiła w ciągu roku od daty wystąpienia nieszczęśliwego wypadku.
2. Ustalenie związku przyczynowego między nieszczęśliwym wypadkiem a szkodą oraz rodzajem i wysokością trwałego uszczerbku na zdrowiu następuje na podstawie zgromadzonych przez ERGO Hestię dowodów oraz dokumentacji medycznej.

3. W razie utraty lub uszkodzenia narządu albo uszkodzenia układu, których funkcje były już upośledzone przed wystąpieniem nieszczęśliwego wypadku, stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu określa się jako różnicę między stopniem trwałego uszczerbku na zdrowiu przed i po nieszczęśliwym wypadku, uwzględniając zdarzenia, które wystąpiły w ciągu roku od daty nieszczęśliwego wypadku.
4. W razie doznania przez Ubezpieczonego kilku uszczerbków na zdrowiu ERGO Hestia wypłaca świadczenie za wszystkie uszczerbki objęte ochroną ubezpieczeniową maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia.
5. ERGO Hestia zasięga opinii konsultantów medycznych w celu ustalenia trwałego stopnia uszczerbku na zdrowiu.
6. ERGO Hestia zwraca Ubezpieczonemu także udokumentowane koszty dodatkowych badań lekarskich zleconych przez ERGO Hestię dla weryfikacji zasadności roszczeń Ubezpieczonego.

§ 26

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

Bagaż

§ 27

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

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

VI. Składka ubezpieczeniowa

§ 28

1. Wysokość składki ustala ERGO Hestia na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość składki zależy od:
 - 1) oceny poziomu ryzyka przy wnioskowanym zakresie ubezpieczenia;
 - 2) okresu i wariantu ubezpieczenia;
 - 3) wybranego rozszerzenia ochrony ubezpieczeniowej.

§ 29

Jeżeli zapłata dokonywana jest przelewem bankowym lub przekazem pocztowym, dzień zapłaty to dzień zlecenia zapłaty w banku lub na poczcie – pod warunkiem, że przy płatności przelewem bankowym Klient posiadał na rachunku wystarczające środki; w innym przypadku za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku ERGO Hestii odpowiednią kwotą.

VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia

§ 30

1. Jeżeli umowę ubezpieczenia zawarto na dłużej niż 6 miesięcy, Klient może od niej odstąpić w ciągu 7 dni od dnia jej zawarcia, jeżeli zaś Klient jest konsumentem, termin ten wynosi 30 dni. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia ERGO Hestia nie poinformowała Klienta będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Klient będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.
2. Konsument, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może odstąpić od niej w ciągu 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, o ile jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem wysłano oświadczenie o odstąpieniu. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w przypadku umów ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż 30 dni, zgodnie z art. 40 ust. 6 pkt 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.
3. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym ERGO Hestia udzielała ochrony ubezpieczeniowej. Składka do zapłaty zostanie obliczona jako iloczyn dni, w których ERGO Hestia udzielała ochrony i kwoty wynikającej z podziału składki na dni okresu ochrony zawarte w umowie ubezpieczenia.
4. Klient może złożyć odstąpienie:
 - 1) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - 2) za pośrednictwem mobilnej aplikacji ubezpieczeniowej, lub
 - 3) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - 4) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - 5) pod numerem telefonu: 801 107 107 lub 58 555 5 555, lub
 - 6) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot.

VIII. Postanowienia końcowe

§ 31

Umowa ubezpieczenia zawierana jest w formie imiennej, rozumianej jako umowa ubezpieczenia dla przynajmniej jednego Ubezpieczonego, gdzie wszyscy Ubezpieczeni objęci są tym samym zakresem ochrony ubezpieczeniowej.

§ 32

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

§ 33

1. Zawiadomienia i oświadczenia Klienta i ERGO Hestii powinny być składane na piśmie, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Klient i ERGO Hestia mają obowiązek wzajemnego informowania się o zmianie adresu zamieszkania bądź siedziby.
3. W umowie ubezpieczenia Klient i ERGO Hestia mogą postanowić, że ich zawiadomienia i oświadczenia mogą być dostarczane także:
 - 1) przez Klienta:
 - a) za pośrednictwem indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - b) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - c) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - d) pod numerem telefonu: 801 107 107 lub 58 555 5 555;
 - 2) przez ERGO Hestię:
 - a) wykorzystując kontakt poprzez konto w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - b) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - c) na dane kontaktowe wskazane przez Klienta.
4. Dostarczenie zaświadczeń i oświadczeń w tych formach może zostać wprowadzone w każdym czasie – na wniosek lub za zgodą Klienta wraz z podaniem przez niego adresu lub numeru telefonu.

§ 34

1. Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie prawa polskiego.
2. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia rozpatrywane są według prawa polskiego.
3. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Powództwo można wytoczyć również według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
5. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia pomiędzy Klientem, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a zakładem ubezpieczeń mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, www.rf.gov.pl, 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.
6. Załącznik 1 stanowi integralną część niniejszego dokumentu.

§ 35

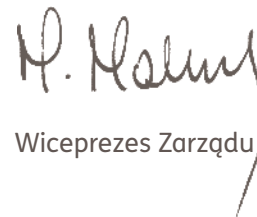
Ogólne Warunki Ubezpieczeń wchodzi w życie 16 października 2017 roku i obowiązują dla umów ubezpieczenia zawieranych od tej daty.

Piotr Maria Śliwicki



Prezes Zarządu

Małgorzata Makulska



Wiceprezes Zarządu

Załącznik nr 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń Moja Podróż

1. Sport

SPORTY REKREACYJNE		SPORTY RYZYKOWNE za opłatą dodatkowej składki w Wariantcie II
A	aerobik	BMX
B	badminton	
C	baseball	
D	biathlon blade cross biegi narciarskie biegi lekkoatletyczne, w tym jogging bilard/snooker box aerobic brydż bule	
F	fitness	gimnastyka artystyczna
G	fun ball frisbee gimnastyka golf golf na śniegu	grass boarding
H	hokej na trawie	hokej na lodzie hokej na rolkach hydrospeed (na terytorium Europy)
J	jazda figurowa na łyżwach joga	jeździectwo jazda na skuterach śnieżnych jachty motorowe
K	kolarstwo, w tym jazda na rowerze koszykówka krykiet kyudo kręgle	kajakarstwo kitesurfing kolarstwo górskie kolarstwo torowe kulturystyka
L	lekkoatletyka	lacrosse
Ł	łucznictwo łyżwiarstwo szybkie	landkiting
M	maraton klasyczny marsz, spacer do 2500 m n.p.m.	miejski surfing (asphalt surfing)
N	narciarstwo wodne	narciarstwo po oznakowanych trasach
O	nordic walking	nurkowanie do 30 m
P	piłka nożna	paintball
Q	piłka ręczna piłka siatkowa piłka wodna pływanie pooldance qigong	parasailing psi zaprzęg polo
R	rzutki (darts)	sandboarding
S	skoki na trampolinie skutery wodne snorkeling sport motorowy (rajdy pojazdów zabytkowych) squash strzelectwo SUP surfing szermierka szachy	saneczkarstwo skeleton skijoering skoki do wody snowboard po oznakowanych trasach ski bike skateboarding sztuki walki

SPORTY REKREACYJNE		SPORTY RYZYKOWNE za opłatą dodatkowej składki w Wariantcie II
T U	taniec technogym tenis tenis stołowy trampofol tae-bo Tai Chi Chuan taiko tambeach unihokej	trekking do 5300 m n.p.m., z wyłączeniem terenu Antarktydy, Arktyki, Grenlandii lub Alaski triathlon klasyczny trikke skki
W Y	wakeboarding windsurfing wioślarstwo wrotkarstwo wędkarstwo	wspinaczka na wyznaczonych szlakach (bez konieczności użycia specjalistycznego sprzętu) do 5300 m n.p.m. wyprawy do dżungli, buszu, na pustynię, tereny lodowcowe lub śnieżne, bieguny
Z Ż	żeglarstwo śródlądowe żeglarstwo morskie do 12 mil morskich od brzegu	zapasy żeglarstwo morskie (poza transoceanicznym) powyżej 12 mil do 100 mil morskich od brzegu żeglarstwo lądowe

2. Praca

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

