

ERGO
HESTIA[®]
Najwyższy standard ochrony

Wszystko o ubezpieczeniu
ERGO Podróż



Dlaczego ERGO Hestia?

1

Ubezpieczenia na miarę potrzeb.

Umożliwiamy indywidualną konfigurację zakresu ubezpieczenia.

2

Opiekun Klienta.

Zapewniamy kompleksową obsługę u jednego Agenta.

3

iHestia.

Udostępniamy portal do samodzielnego zarządzania polisami.

4

Zaufanie największych na rynku.

Chronimy spółki kluczowe dla polskiej gospodarki.

5

Ponad 30 lat doświadczenia.

Przewidujemy sytuacje, które mogą zdarzyć się naszym Klientom.

6

Najwyższa jakość likwidacji szkód.

Likwidujemy szkody zgodnie z przejrzystą procedurą.

7

Zarządzanie skargami.

Słuchamy naszych Klientów i prowadzimy analizę skarg i reklamacji.

8

Rzecznik Klienta ERGO Hestii.

Nawiązujemy relacje z Klientami, badamy problemy i szukamy rozwiązań.

Dlaczego ERGO Podróż to dobry wybór?

- ✓ otrzymujesz pełną ochronę całej rodziny podczas podróży zagranicznej
- ✓ organizacja bezgotówkowej pomocy medycznej przez Centrum Alarmowe
- ✓ ochrona podczas podróży prywatnych i służbowych
- ✓ możliwość ubezpieczenia wyjazdów indywidualnych oraz wycieczek grupowych
- ✓ szeroki zakres świadczeń assistance
- ✓ trzy warianty ubezpieczenia do wyboru

Co ubezpieczasz w ERGO Podróż?

- ✓ zdrowie i życie, także osób bliskich
- ✓ odpowiedzialność cywilną za szkody wyrządzone osobom trzecim (OC)
- ✓ bagaż, np. odzież i inne przedmioty osobiste, wózki dziecięce, sprzęt fotograficzny
- ✓ sprzęt sportowy

Od czego ubezpieczasz się w ERGO Podróż?



Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia

Ubezpieczenie obejmuje:

- ✓ niezbędną i natychmiastową pomoc w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, np. leczenie szpitalne, ambulatoryjne, stomatologiczne, konsultacje medyczne oraz całodobową pomoc Centrum Alarmowego
- ✓ transport z miejsca wypadku do placówki medycznej po zakończeniu leczenia do miejsca zakwaterowania oraz transport powrotny do miejsca zamieszkania

Ubezpieczenie obejmuje również **pokrycie kosztów ratownictwa w górach i na morzu**, czyli poszukiwania prowadzone przez wyspecjalizowane służby ratownictwa oraz **pomoc medyczną na miejscu wypadku** – do wysokości sumy ubezpieczenia. Suma ubezpieczenia to **nawet 3 mln zł**.



Podróż Assistance

Ubezpieczenie obejmuje:

- ✓ Assistance opiekuńczy, w tym opiekę nad dziećmi oraz osobami niesamodzielnymi podczas podróży, a także będącymi w Polsce, telekonferencję z osobami bliskimi, dostanie niezbędnych przedmiotów osobistych
- ✓ pomoc w tłumaczeniu, w sytuacji gdy nieznaną języka uniemożliwia kontakt z lekarzem lub innym pracownikiem placówki medycznej
- ✓ zabezpieczenie nieruchomości w Polsce w przypadku zdarzenia losowego lub kradzieży z włamaniem

W przypadku awarii lub opóźnienia środka transportu oraz zdarzeń losowych możesz **przedłużyć ochronę o 48 godzin** – bez konieczności opłacania dodatkowej składki.

W sytuacji nieprzewidzianej konieczności przerwania podróży, np. w razie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku osoby bliskiej lub włamania do mieszkania, możesz liczyć na **organizację i pokrycie kosztów powrotu do domu**.



Od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW)

Ubezpieczenie obejmuje:

- ✓ trwały uszczerbek na zdrowiu lub śmierć w wyniku nieszczęśliwego wypadku
- ✓ organizację i pokrycie kosztów rehabilitacji w Polsce, np. wizytę w poradni rehabilitacyjnej, wypożyczenie sprzętu rehabilitacyjnego
- ✓ organizację pomocy domowej lub opieki nad dzieckiem

System świadczeń progresywnych – 100% uszczerbku na zdrowiu – wypłata 200% sumy ubezpieczenia.



Od Odpowiedzialności Cywilnej (OC)

Ubezpieczenie obejmuje:

- ✓ czynności życia prywatnego – odpowiedzialność za szkody związane z posiadaniem i użytkowaniem mienia, w tym także wypożyczonego, np. uszkodzenie sprzętu sportowego, uszkodzenie mienia w hotelu
- ✓ odpowiedzialność w sytuacji wyrządzenia szkody innym osobom, np. podczas uprawiania sportu lub szkody wyrządzone przez dzieci
- ✓ OC instruktora – odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim przez Ubezpieczonego, wynikające z uchybień w wykonywaniu czynności zawodowych instruktora sportu

Suma ubezpieczenia to nawet **1 mln zł.**



Od utraty, zniszczenia lub uszkodzenia bagażu (Bagaż)

Ubezpieczenie obejmuje:

- ✓ utratę, uszkodzenie lub zniszczenie przedmiotów osobistych, takich jak telefon, tablet czy klucze
- ✓ ochronę również dla bagażu przewożonego wewnątrz pojazdu oraz w bagażnikach zewnętrznych
- ✓ pokrycie kosztów zakupu artykułów pierwszej potrzeby w przypadku opóźnienia dostarczenia bagażu
- ✓ pomoc w przypadku utraty środków płatniczych lub niezbędnych dokumentów

Ubezpieczenie obejmuje również organizację i pokrycie kosztów **dostania utraconych przedmiotów osobistych.**

Jakie masz dodatkowe możliwości ochrony w ERGO Podróż?

W ramach ERGO Podróż dostępne są ubezpieczenia dodatkowe:



Sprzęt Sportowy – możesz ubezpieczyć sprzęt sportowy od zdarzeń losowych, rabunku lub kradzieży.



Karnety i Kursy – otrzymasz zwrot kosztów karnetów lub kursów sportowych niewykorzystanych z powodu nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku.



Wypadek w Podróży – świadczenie przysługujące bliskim w razie Twojej śmierci w wyniku wypadku komunikacyjnego, lotniczego lub wodnego.

W ramach ERGO Podróż dostępne są rozszerzenia:



Praca fizyczna – możesz rozszerzyć ochronę o następstwa wypadków związanych z wykonywaniem pracy, za którą otrzymujesz wynagrodzenie.



Terroryzm – otrzymujesz ochronę w przypadku następstw niespodziewanej wojny lub aktów terroru na terytorium krajów niebezpiecznych.



Choroby przewlekłe – możesz rozszerzyć ochronę o następstwa choroby przewlekłej. Nie musisz rozszerzać ochrony w przypadku następujących zdiagnozowanych chorób oraz zaburzeń metabolicznych: alergii, astmy oskrzelowej, cukrzycy wszystkich typów, depresji, dyskopatii, insulinooporności, miażdżycy, nadczynności tarczycy, niedoczynności tarczycy, nadciśnienia, otyłości, o ile pozostajesz pod opieką lekarza i stosujesz się do zaleceń lekarza prowadzącego.



Sport – otrzymujesz ochronę od następstw nieszczęśliwych wypadków związanych z uprawianiem ryzykownych dyscyplin sportowych.



Sport wyczynowy – otrzymujesz ochronę od następstw nieszczęśliwych wypadków związanych z uprawianiem ekstremalnych dyscyplin sportowych.



Ważne!

Ogólne Warunki Ubezpieczeń dostępne są również na stronie www.ergohestia.pl.

Czym jest iHestia?

iHestia to nowoczesny portal dostępny dla Klientów oraz Agentów reprezentujących ERGO Hestię. To Twoje osobiste konto z informacjami o zawartych umowach, płatnościach i zgłoszonych szkodach.

- ✔ Możesz samodzielnie zarządzać swoimi polisami oraz zgłaszać szkodę, logując się na stronie ihestia.ergohestia.pl
- ✔ Jeżeli potrzebujesz pomocy Opiekuna Klienta, skontaktuj się z Agentem. Otrzymasz profesjonalne wsparcie, a Twoja sprawa zostanie zrealizowana w trakcie wizyty lub podczas rozmowy telefonicznej

Jakie czynności możesz wykonać w iHestii samodzielnie lub przy wsparciu Agentów?



Zgłoszenie szkody

Otrzymasz czytelne podsumowanie oraz dostęp do informacji o przebiegu likwidacji. Możesz zgłosić szkodę także telefonicznie pod numerem: +48 58 550 70 12.



Konfiguracja ochrony lub zakup ubezpieczenia

Skonfiguruj własny zakres ochrony i prześlij go do Agentów, który przygotuje ofertę. Możesz zaakceptować polisę na odległość.



Obsługa zawartej umowy

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



Zgłoś zakup lub sprzedaż pojazdu lub nieruchomości. Rozlicz zawarte umowy ubezpieczenia i opłacone składki.



Opłać składkę lub jej ratę. Możesz opłacić należność za jedną lub kilka polis łącznie.



Pobierz dokumenty w wersji cyfrowej lub do wydruku. Do pobrania dostępne są polisy, potwierdzenie opłacenia składki, OWU oraz dokumenty dotyczące zgłoszonych szkód.



Ważne!

Możesz skontaktować się z ERGO Hestią także poprzez formularze dostępne na stronie www.ergohestia.pl.

Dopilnujemy, by Twoje pytanie trafiło do właściwego odbiorcy.



Ogólne Warunki Ubezpieczeń ERGO Podróż

C-EP-01/24

Spis treści

Tabela informacyjna regulująca zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej	10
I. Rodzaje ubezpieczeń	18
II. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii	19
Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Podróż Assistance	19
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	24
Odpowiedzialność Cywilna	25
Bagaż	27
Sprzęt Sportowy	29
Wypadek w Podróży	30
Karnety i Kursy	30
Generalne wyłączenia odpowiedzialności ERGO Hestii	31
III. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne	32
IV. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego	33
Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Podróż Assistance oraz Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	33
Bagaż oraz Sprzęt Sportowy	34
V. Zgłoszenie szkody oraz ustalanie rozmiaru i wysokości odszkodowania lub świadczenia	34
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	35
Bagaż oraz Sprzęt Sportowy	36
VI. Składka ubezpieczeniowa	36
VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia	37
VIII. Postanowienia końcowe. Klauzula sankcyjna	37
Załącznik nr 1	40

Poniższa tabela informuje, które z zawartych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń ERGO 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	§ 3	§ 20, § 26, § 27 ust. 2, § 28 ust. 3
Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Podróż Assistance	§ 5 ust. 1–3, § 6 ust.1–2, § 7 ust. 1, § 7 ust. 4	§ 7 ust. 2, § 8
Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków	§ 9 ust. 1–4, § 31 ust. 1, § 31 ust. 5, § 31 ust. 7	§ 10, § 31 ust. 3–4, § 32 ust. 2
Odpowiedzialność Cywilna	§ 11 ust.1–3	§ 11 ust. 5–6, § 12
Bagaż	§ 13 ust. 1–2, § 13 ust. 4–5	§ 14
Sprzęt Sportowy	§ 15 ust. 1–4	§ 16
Wypadek w Podróży	§ 17 ust. 1	§ 18
Karnety i Kursy	§ 19	

§ 1

1. W niniejszym dokumencie Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. z siedzibą w Sopocie (dalej: „ERGO Hestia”) opisało warunki, na jakich Klient i ERGO Hestia zawierają umowę ubezpieczenia. Dokument wiąże również ubezpieczane osoby, jeżeli nie są one stroną umowy ubezpieczenia (Klientem).

2. Kto jest administratorem Pani/Pana danych osobowych?

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

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

Numer telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55

3. Kto jest inspektorem ochrony danych?

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

Dane kontaktowe inspektora ochrony danych.

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

Adres email: iod@ergohestia.pl

4. W jakich celach są przetwarzane Pani/Pana dane osobowe?

Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane w następujących celach:

- 1) zawarcia i wykonania umowy, przedstawienia oferty ubezpieczeniowej – w celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej stosowane jest profilowanie. Decyzje związane z profilowaniem będą podejmowane na podstawie danych zebranych w procesie tworzenia oferty ubezpieczenia i zawarcia umowy, informacji uzyskanych za pośrednictwem Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego Bazy Danych Ubezpieczeniowych Centralnej Ewidencji Pojazdów, Centralnej Ewidencji Kierowców, Głównego Urzędu Statystycznego, Date Wise, CatNet, Aon Benfield, Google Maps, OpenStreetMap, Biura Informacji Kredytowej i/lub Krajowego Rejestru Długów (w przypadku udzielenia odrębnej zgody). Pozyskiwane dane z baz wskazanych powyżej będą adekwatne do oceny danego ryzyka. Dla przykładu, im więcej szkód miało miejsce w historii ubezpieczenia, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa. W przypadku zgłoszenia szkody w celu ustalenia ścieżki likwidacyjnej stosowane jest profilowanie. Decyzje o wyborze ścieżki likwidacyjnej będą podejmowane na podstawie danych zebranych w trakcie procesu zgłoszenia szkody oraz danych szkodowych zawartych w bazach administratora danych osobowych. Dla przykładu, jeżeli w ostatnim roku nie zgłoszono szkody z danej polisy, istnieje prawdopodobieństwo, że szkoda zostanie zlikwidowana w sposób uproszczony, a zatem bez konieczności przeprowadzenia oględzin pojazdu lub mienia przez przedstawiciela ERGO Hestii;
- 2) oceny ryzyka ubezpieczeniowego w sposób zautomatyzowany, w tym profilowanie – w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia w modelu direct, tj. online oraz w przypadku automatycznego wznowienia OC w celu oceny ryzyka będziemy stosować profilowanie w celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej.

W przypadku automatycznego wznowienia OC decyzje związane z profilowaniem będą podejmowane na podstawie automatycznej oceny danych wynikających z poprzedniej umowy ubezpieczenia. Danymi istotnie wpływającymi na ryzyko ubezpieczeniowe jest liczba powstałych szkód.

Im więcej szkód miało miejsce, tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa. Decyzje będą oparte o profilowanie, tj. automatyczną ocenę ryzyka ubezpieczeniowego zawarcia z Panią/Panem umowy ubezpieczenia. W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji ma Pani/Pan prawo do otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, do jej zakwestionowania, do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji człowieka (tj. przeanalizowania danych i podjęcia decyzji przez człowieka).

W celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem aplikacji Yanosik stosowane jest profilowanie i są podejmowane automatyczne decyzje, związane z oceną bezpieczeństwa jazdy samochodem. Decyzje będą podejmowane na podstawie oceny stylu jazdy samochodem, monitorowanego za pośrednictwem wskazanej aplikacji. Dla przykładu, im więcej szkód miało miejsce w historii ubezpieczenia lub im większa jest

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

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

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

Podstawy prawne przetwarzania danych:

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

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

Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane:

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

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

Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

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

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

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

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

8. Inne informacje

Przez jaki okres będą przechowywane Pani/Pana dane osobowe?

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

Informacja o wymogu podania danych

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

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

Podanie danych osobowych w celach marketingowych jest dobrowolne.

§ 2

Pojęcia użyte w niniejszym 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, które w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia mają ponad 100 lat
Bagaż	Przedmioty zabierane w podróż, stanowiące własność Ubezpieczonego, a także rzeczy czasowo znajdujące się w jego posiadaniu, jeżeli zostały mu wypożyczone lub użyczone przez pracodawcę, osobę prawną lub inną jednostkę organizacyjną, o ile wypożyczenie to lub użyczenie zostało potwierdzone na piśmie przez wynajmującego lub użyczającego, w tym: a) odzież i inne przedmioty osobiste; b) przenośny sprzęt fotograficzny lub do rejestracji wideo, urządzenia elektroniczne, zegarki oraz instrumenty muzyczne; c) wózki dziecięce, wózki inwalidzkie niepodlegające rejestracji oraz sprzęt medyczny i rehabilitacyjny. Za bagaż w rozumieniu niniejszej definicji nie uważa się sprzętu sportowego oraz dronów
Centrum Alarmowe	Organizator świadczeń assistance w imieniu ERGO Hestii
Choroba przewlekła	Stan chorobowy charakteryzujący się powolnym rozwojem i długim przebiegiem, zgodnie z zaleceniem lekarskim wymagający leczenia lub 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
Dzieła sztuki	Przedmioty o wartości artystycznej: a) 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; b) gobeliny oraz tkaniny ścienne wykonane ręcznie, na podstawie oryginalnych wzorów dostarczonych przez artystę, pod warunkiem że ich liczba jest ograniczona do 8 egzemplarzy; c) fotografie wykonane przez artystę, opublikowane przez niego lub pod jego nadzorem, podpisane i ponumerowane, ograniczone do 30 egzemplarzy we wszystkich rozmiarach oraz oprawach

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Europa wraz z krajami Basenu Morza Śródziemnego	Terytorium Albanii, Algierii, Andory, Austrii, Belgii, Białorusi, Bośni i Hercegowiny, Bułgarii, Chorwacji, Cypru, Czarnogóry, Czech, Danii, Egiptu, Estonii, Finlandii, Francji, Gibraltaru, Grecji, Hiszpanii, Niderlandów (Holandii), Irlandii, Islandii, Jordanii, Kazachstanu, Kosowa, Libii, Libanu, Liechtensteinu, Litwy, Luksemburga, Łotwy, Macedonii Północnej, Mołdawii, Malty, Maroka, Monako, Niemiec, Norwegii, Portugalii, Rumunii, San Marino, Serbii, Słowacji, Słowenii, Szwajcarii, Szwecji, Syrii, Tunezji, Ukrainy, Watykanu, Węgier, Wielkiej Brytanii, Włoch, Wysp Owczych, europejskiej części Rosji oraz europejskiej części Turcji
Hiking	Piesza wędrówka w plenerze, w celach rekreacyjnych, trwająca nie dłużej niż jeden dzień
Instruktor sportu	Osoba posiadająca kwalifikacje uprawniające do prowadzenia szkoleń oraz certyfikat instruktorski nadany przez uprawnioną organizację
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, monet, znaczków pocztowych
Kolarstwo rekreacyjne	Jazda na rowerze, którą traktujemy wyłącznie jako hobby na trasach, w skład których wchodzi: drogi, ścieżki wiejskie i rowerowe, dukty leśne i łąki. Nie obejmuje udziału w zawodach ani wyścigach
Kradzież z włamaniem	Dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru mienia z pomieszczeń (a w Ubezpieczeniu Bagaż również z bagażnika pojazdu, kampera, 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
Kradzież zwykła	Czyn polegający na bezprawnym zaborze cudzego mienia, niebędący kradzieżą z włamaniem i rabunkiem
Kraj bezpieczny	Kraj, który na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia, z powodu zagrożenia aktami terroryzmu, działaniami wojennymi, stanem wojennym lub stanem wyjątkowym, w ostrzeżeniach dla podróżujących publikowanych na oficjalnej stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych RP ma status „Zachowaj zwykłą ostrożność” lub „Zachowaj szczególną ostrożność” lub kraj, przed wjazdem do którego Ministerstwo Spraw Zagranicznych RP nie ostrzega na swojej oficjalnej stronie internetowej
Kraj niebezpieczny	Kraj, który na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia, z powodu zagrożenia aktami terroryzmu, działaniami wojennymi, stanem wojennym lub stanem wyjątkowym, w ostrzeżeniach dla podróżujących publikowanym na oficjalnej stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych RP ma status „MSZ odradza podróże, które nie są konieczne” lub „MSZ odradza wszelkie podróże”
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 lub zawodowe
Lekkoatletyka	Dyscyplina sportowa obejmująca: a) biegi – sprinterskie: 60 m, 100 m, 200 m i 400 m; średnie: 600 m, 800 m, 1000 m, 1500 m, 1 mila, 2000 m; długie 3000 m, 3000 m z przeszkodami, 5000 m, 10 000 m; przez płotki: 60 m, 100 m, 110 m, 400 m; uliczne: maraton (42 195 m), półmaraton; sztafetowe: 4x100 m, 4x 400 m; b) chód – 10 km, 20 km, 50 km; c) rzuty – rzut oszczepem, rzut młotem, rzut dyskiem, pchnięcie kulą; d) skoki – skok wzwyż, skok w dal, trójskok, skok o tyczce; e) wieloboje – czwórbój lekkoatletyczny, pięciobój lekkoatletyczny, siedmiobój lekkoatletyczny, dziesięciobój lekkoatletyczny
Miejsce zakwaterowania	Dom lub lokal mieszkalny, który jest zamieszkały czasowo lub stale przez ubezpieczonego. Za miejsce zakwaterowania uważa się również pomieszczenia przynależące do zamieszkiwanej nieruchomości
Nagłe zachorowanie	Stan chorobowy powstały w sposób nagły, zagrażający zdrowiu lub życiu Ubezpieczonego, wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej
Nieszczęśliwy wypadek	Nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w wyniku którego Ubezpieczony – niezależnie od swojej woli – doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł
Obowiązkowa kwarantanna	Odosobnienie osoby zdrowej z powodu narażenia na zakażenie Sars-Cov-2, bądź jego mutacjami, zlecona przez lekarza lub służby sanitarno-epidemiologiczne w celu zapobieżenia szerzenia się choroby wysoko zaraźliwej, z wyłączeniem obowiązkowej kwarantanny nakładanej przez władze lokalne na podróżnych przekraczających granicę kraju docelowego podróży oraz krajów tranzytowych na trasie podróży
Omdlenie	Krótkotrwała utrata przytomności, czucia i zdolności wykonywania ruchów w następstwie niedostatecznego utlenowania mózgu, związanego z jego niedokrwieniem.
Osoba towarzysząca	Osoba odbywająca podróż wraz z Ubezpieczonym lub wskazana przez niego do towarzyszenia w trakcie leczenia lub transportu











POJĘCIE	CO OZNACZA?
Osoba uprawniona	Osoba wskazana przez Ubezpieczonego lub osoba określona w niniejszym dokumencie, uprawniona do odbioru świadczenia z tytułu śmierci Ubezpieczonego
Osoby bliskie	Małżonek, osoba pozostająca w związku partnerskim, rodzeństwo, wstępni, zstępni, teściowie, zięciowie i synowe, szwagrowie i szwagierki, ojczym, macocha, pasierb, przysposobieni i przysposabiający
Osoby trzecie	Wszystkie podmioty pozostające poza stosunkiem ubezpieczenia, wynikającym z umowy ubezpieczenia zawartej z ERGO Hestią, a w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na rzecz innej osoby niż Ubezpieczający (w tym również w formie umowy ubezpieczenia grupowego), za osobę trzecią rozumie się również innych Ubezpieczonych, niebędących osobami bliskimi dla Ubezpieczonego (poszkodowanego)
Podróż	Pobyt Ubezpieczonego poza granicami Polski i poza krajem zamieszkania. Za rozpoczęcie podróży w przypadku transportu lotniczego lub wodnego uważa się przejście odprawy celnej. W Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków ochrona obowiązuje od momentu faktycznego rozpoczęcia podróży, również na terenie Polski, nie dłużej jednak niż 24 h przed przekroczeniem granicy (lub przejścia odprawy celnej w przypadku transportu lotniczego bądź wodnego) i trwa do momentu faktycznego zakończenia podróży, również na terenie Polski, nie dłużej niż 24 h od przekroczenia granicy (lub przejścia odprawy celnej w przypadku transportu lotniczego bądź wodnego)
Pojazd	Środek transportu przeznaczony do poruszania się po drodze oraz maszyna lub urządzenie do tego przystosowane
Praca	Wykonywanie pracy lub świadczenie usług, za które Ubezpieczony otrzymuje wynagrodzenie, lub działalność niezarobkowa, taka jak: wolontariat, praktyki lub szkolenia zawodowe
Przedstawiciel ERGO Hestii	Pracownik ERGO Hestii albo agent ubezpieczeniowy działający w imieniu lub na rzecz ERGO Hestii samodzielnie lub poprzez osoby fizyczne, wykonujące czynności agencyjne z upoważnienia tego agenta
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
Przyczyna zewnętrzna	Czynnik, który nie jest wywołany wewnętrznymi właściwościami lub uwarunkowaniami organizmu człowieka, a pochodzi z zewnątrz tego organizmu. Taki jak: działanie maszyn, pojazdów, osób innych niż ubezpieczony, przedmiotów, zwierząt, energii elektrycznej, wysokiej temperatury, hałasu lub wstrząsu i który był wyłącznym czynnikiem doprowadzającym do uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia. Przyczyną zewnętrzną nie są w szczególności stres i przeżycia ubezpieczonego
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 sportowy	Akcesoria niezbędne do uprawiania sportu w ramach dyscyplin sportowych objętych ochroną ubezpieczeniową, w tym odzież, obuwie, ochronne nakrycia głowy, ochraniacze, narty, deska do snowboardu, kije golfowe, rower, deska do uprawiania surfingu
Substancja zanieczyszczająca	Substancje w postaci dymu, oparów, gazu, sadz, płynów, odpadów, pyłów, o ile powodują one lub mogą powodować skażenie lub zanieczyszczenie wody, gruntu, powietrza
Strefa regionalna	a) Strefa Europa wraz z krajami Basenu Morza Śródziemnego – ochrona świadczona podczas podróży Ubezpieczonego na terytoriach państw europejskich wraz z terytoriami krajów położonych w Basenie Morza Śródziemnego i Wysp Kanaryjskich, z wyłączeniem kraju zamieszkania Ubezpieczonego, Rzeczypospolitej Polskiej oraz Syrii; b) Strefa Cały Świat bez USA, Kanady, Chin i Japonii – ochrona świadczona podczas podróży Ubezpieczonego na terytoriach wszystkich państw świata, z wyłączeniem kraju zamieszkania Ubezpieczonego, Rzeczypospolitej Polskiej, oraz USA, Kanady, Chin, Japonii, Antarktydy, Koreańskiej Republiki Ludowo-Demokratycznej oraz Syrii; c) Strefa Cały Świat – ochrona świadczona podczas podróży Ubezpieczonego na terytorium wszystkich państw świata, z wyłączeniem kraju zamieszkania Ubezpieczonego, Rzeczypospolitej Polskiej, Antarktydy, Koreańskiej Republiki Ludowo-Demokratycznej oraz Syrii;
Szkoda	Bezpośredni skutek zdarzenia lub wypadku objętego umową ubezpieczenia: a) uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Bagaż, w Ubezpieczeniu Sprzęt Sportowy, w Ubezpieczeniu Karnety i Kursy; b) śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia lub uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków; c) śmierć – w Ubezpieczeniu Wypadek w Podróż; d) szkoda na osobie lub szkoda w mieniu – w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej
Szkoda na osobie	W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej 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 straty powstałe wskutek zniszczenia lub uszkodzenia rzeczy ruchomej albo nieruchomości poszkodowanego, a także utracone korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby nie zostało zniszczone lub uszkodzone jego mienie
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

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Trekking	Piesza forma turystyki uprawiana w trudnych warunkach terenowych i klimatycznych, kilkudniowa (więcej niż jeden dzień), która wymaga przygotowania sprzętowego i fizycznego
Ubezpieczony	Osoba fizyczna, na rachunek której Klient zawarł umowę ubezpieczenia
Wartości pieniężne	Monety złote i srebrne, niestanowiące obowiązkującego środka płatniczego, niebędące wyrobem użytkowym: srebro, złoto, platyna w złomie i sztabach, kamienie szlachetne, półszlachetne, syntetyczne, perły, bursztyny, korale, a także czekolady, weksle, obligacje, akcje, konosamenty, akredytywy dokumentowe, karty płatnicze i inne dokumenty występujące w obrocie bezgotówkowym
Wypadek	W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej – śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia oraz zniszczenie lub uszkodzenie mienia
Wypadek w ruchu lądowym, wodnym lub powietrznym	Nieszczęśliwy wypadek, w którym Ubezpieczony: <ul style="list-style-type: none"> a) był uczestnikiem katastrofy lub wypadku (w roli innej niż kierowca lub pasażer) pojazdu poruszającego się po drodze; b) był kierowcą lub pasażerem pojazdu poruszającego się po drodze, który uległ wypadkowi lub katastrofie, za wyjątkiem motocykla, quada, ciągnika samochodowego oraz pojazdu zarejestrowanego jako pojazd ciężarowy lub ciężarowo-osobowy o ładowności powyżej 850 kg; c) był pasażerem pojazdu wodnego, powietrznego lub szynowego (w tym pociągu, metra, kolei linowej i linowo-szynowej), który uległ katastrofie lub wypadkowi
Wyścigi	Szybkościowa konkurencja sportowa, w której, według ustalonych zasad, trzeba zwykle pokonać określoną trasę w jak najkrótszym czasie, bądź w określonym czasie jak największy dystans. Wyścig może trwać nieprzerwanie od startu do mety, bądź być podzielonym na poszczególne etapy
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 wydożyła 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 ponaddźwiękowy; 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 zawałenie 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 albo zaprzestania ich funkcjonowania w następstwie przerwy w dostawie prądu; 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, pękniętego lub rozszczonego 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 Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Podróż Assistance; b) nieszczęśliwy wypadek – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków; c) utrata, zniszczenie lub uszkodzenie – w Ubezpieczeniu Bagaż, w Ubezpieczeniu Sprzęt Sportowy; d) śmierć – w Ubezpieczeniu Wypadek w Podróży
Związek partnerski	NiefORMALNY związek dwóch osób, pozostających ze sobą we wspólnym pożyciu, prowadzących wspólne gospodarstwo domowe. Osób będących 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

§ 3

Niniejszy dokument opisuje warunki następujących ubezpieczeń:

RODZAJ UBEZPIECZENIA		WARIANT I	WARIANT II	WARIANT III
	Ubezpieczenie Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia	✓ suma ubezpieczenia 200 000 zł	✓ suma ubezpieczenia 500 000 zł	✓ suma ubezpieczenia 3 000 000 zł
	Ubezpieczenie Podróż Assistance	✓	✓	✓
	Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	✓ suma ubezpieczenia 10 000 zł	✓ suma ubezpieczenia 30 000 zł	✓ suma ubezpieczenia 60 000 zł
	Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej	✓ suma gwarancyjna 200 000 zł	✓ suma gwarancyjna 500 000 zł	✓ suma gwarancyjna 1 000 000 zł
	Ubezpieczenie Bagaż	✓ suma ubezpieczenia 1000 zł	✓ suma ubezpieczenia 5000 zł	✓ suma ubezpieczenia 10 000 zł
Ubezpieczenia dodatkowe				
	Ubezpieczenie Sprzęt Sportowy	suma ubezpieczenia 10 000 zł lub 25 000 zł		
	Ubezpieczenie Wypadek w Podróży	suma ubezpieczenia 50 000 zł		
	Ubezpieczenie Karnety i Kursy	suma ubezpieczenia 1000 zł		
Zakres terytorialny - polisy krótkoterminowe		Zgodnie z wybraną przez Ubezpieczonego Strefą Regionalną		
Zakres terytorialny – polisy roczne (ryczałtowe)		Świat bez USA, Kanady, Chin, Japonii	Świat bez USA, Kanady, Chin, Japonii	Cały świat
Rozszerzenia zakresu				
	Praca fizyczna	+	+	+
	Terroryzm na terytorium kraju bezpiecznego (dotyczy Ubezpieczenia Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia, Ubezpieczenia Podróż Assistance oraz Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków)	✓	✓	✓

	Terroryzm na terytorium kraju niebezpiecznego (dotyczy Ubezpieczenia Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia, Ubezpieczenia Podróż Assistance oraz Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków)	+	+	+
	Choroby przewlekłe	+	+	+
	Dyscypliny ryzykowne (rozszerzenie: Sport)	+	+	+
	Dyscypliny ekstremalne (rozszerzenie: Sport wyczynowy)	+	+	+

✓ 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 i wypadki.

§ 4

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

Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Podróż Assistance

§ 5

1. Ubezpieczenie Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Ubezpieczenie Podróż Assistance obejmuje organizację i pokrycie niezbędnych kosztów udzielenia natychmiastowej pomocy za pośrednictwem Centrum Alarmowego w przypadku nagłego zachorowania, nieszczęśliwego wypadku lub obowiązkowej kwarantanny w czasie podróży
2. Ubezpieczenie Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Ubezpieczenie Podróż Assistance obejmuje świadczenia 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 świadczeń w okresie ubezpieczenia określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

WARIANTY	I	II	III
Pomoc medyczna	✓	✓	✓
Transport	✓	✓	✓
Ratownictwo	✓	✓	✓
Podróż Assistance			
Assistance opiekuńczy	✓	✓	✓
Pomoc w tłumaczeniu	✓ 1000 zł	✓ 1000 zł	✓ 1000 zł
Kontynuacja w podróży	✓ 2000 zł	✓ 2000 zł	✓ 2000 zł
Zastępstwo kierowcy	✓ 4000 zł	✓ 4000 zł	✓ 4000 zł
Zastępstwo w podróży służbowej	-	-	✓ 3000 zł
Przedłużenie ochrony o 48 godzin	✓	✓	✓
Opóźnienie lub odwołanie środka transportu	✓ 1000 zł	✓ 1000 zł	✓ 1000 zł
Przerwanie podróży	✓ 3000 zł	✓ 3000 zł	✓ 10 000 zł
Dozór Mienia	✓ 2000 zł	✓ 2000 zł	✓ 2000 zł
Transport mienia	✓ 2000 zł	✓ 2000 zł	✓ 2000 zł
Składowanie mienia	✓ 2000 zł	✓ 2000 zł	✓ 2000 zł
Opieka nad zwierzętami domowymi	✓ 1000 zł	✓ 1000 zł	✓ 1000 zł
Pokrycie kosztów zakupu trumny lub urny	✓ 5000 zł	✓ 5000 zł	✓ 5000 zł
Obowiązkowa kwarantanna – pobyt ubezpieczonego w hotelu z wyżywieniem, transport powrotny do miejsca zamieszkania	✓ 10 000 zł	✓ 10 000 zł	✓ 10 000 zł
Pomoc prawna	-	-	10 000 zł

✓ w zakresie ubezpieczenia
- poza zakresem ubezpieczenia

4. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 8 i § 20.

§ 6

1. Świadczenia w Ubezpieczeniu Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia obejmują:

RODZAJ ŚWIADCZENIA	ŚWIADCZENIA
Pomoc medyczna	<ul style="list-style-type: none"> a) leczenie szpitalne i ambulatoryjne; b) leczenie stomatologiczne (do 2000 zł); c) konsultacje i wizyty lekarskie; d) koszty lekarstw, środków ortopedycznych oraz środków opatrunkowych przepisanych przez lekarza; e) naprawa bądź zakup okularów oraz naprawa protez (do 2000 zł); f) całodobowy 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 w przypadku, 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 – bez względu na przyczynę; g) transport powrotny do miejsca zamieszkania, w sytuacji kiedy powrót nie może odbyć się planowanym środkiem transportu oraz w planowanym czasie ze względu na konieczność obowiązkowej kwarantanny
Ratownictwo	<ul style="list-style-type: none"> a) poszukiwania prowadzone przez wyspecjalizowane służby ratownictwa; b) pomoc lekarska na miejscu zdarzenia; c) transport, także powietrzny lub morski, z miejsca zdarzenia do najbliższej placówki medycznej

2. Świadczenia w Ubezpieczeniu Podróż Assistance obejmują:

RODZAJ ŚWIADCZENIA	ZAKRES ŚWIADCZENIA
Assistance opiekuńczy	<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
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 lub motocyklem do Polski lub kraju zamieszkania Ubezpieczonego, jeżeli jego stan zdrowia nie pozwala mu na prowadzenie samochodu lub motocykla, którym wcześniej odbywał podróż, a żadna inna osoba towarzysząca nie może kierować pojazdem. W przypadku gdy Ubezpieczony wraca innym środkiem transportu, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty sprowadzenia samochodu lub motocykla do Polski lub kraju zamieszkania Ubezpieczonego. Koszty związane z organizacją zastępstwa kierowcy obejmują wyłącznie koszty wynajęcia kierowcy i jego udziału w podróży
Zastępstwo w podróży służbowej	Podróż pracownika oddelegowanego przez Klienta do zastąpienia Ubezpieczonego będącego pracownikiem Klienta w podróży służbowej, jeżeli Ubezpieczony będzie niezdolny do pracy, co zostanie potwierdzone przez lekarza prowadzącego leczenie, oraz powrót Ubezpieczonego do Polski lub kraju zamieszkania

RODZAJ ŚWIADCZENIA	ZAKRES ŚWIADCZENIA
Pobyt w hotelu i wyżywienie	Pobyt ubezpieczonego w hotelu z wyżywieniem, jeżeli transport nie może nastąpić w planowanym terminie w wyniku obowiązkowej kwarantanny
Dodatkowo, niezależnie od wystąpienia nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania, ubezpieczenie Podróż Assistance obejmuje również pomoc, za którą uważa się:	
Przedłużenie ochrony o 48 godzin	Przedłużenie okresu ubezpieczenia o 48 godzin bez konieczności opłacenia dodatkowej składki, jeżeli powrót Ubezpieczonego do Polski lub kraju zamieszkania Ubezpieczonego opóźnia się z przyczyn nieleżących po jego stronie: <ul style="list-style-type: none"> a) awaria środka transportu lub wypadek komunikacji lądowej, wodnej lub powietrznej; b) odwołanie lub opóźnienie środka transportu publicznego ze względu na złe warunki atmosferyczne; c) zdarzenie losowe
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. Ubezpieczony 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 powodujących szkodę w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego lub miejscu, w którym prowadzi on działalność gospodarczą, i wymagających 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
Dozór Mienia	Ochrona i dozór mienia, należącego do Ubezpieczonego lub jego osób bliskich, w miejscu zamieszkania na terenie Polski, które należy do Ubezpieczonego lub jego osób bliskich, w celu zapobieżenia powstawaniu dalszych szkód: <ul style="list-style-type: none"> a) do 7 dni w przypadku szkód w wyniku zdarzeń losowych lub powodzi; b) do 2 dni w przypadku szkód w wyniku kradzieży z włamaniem
Transport Mienia	Jednorazowy transport mienia należącego do Ubezpieczonego lub jego osób bliskich z miejsca zamieszkania na terenie Polski, do miejsca przez nich wskazanego na terenie Polski, w przypadku wystąpienia zdarzeń losowych lub powodzi, aby zabezpieczyć lub użytkować w/w mienie
Składowanie Mienia	Przechowywanie mienia należącego do Ubezpieczonego lub jego osób bliskich pochodzącego z miejsca zamieszkania na terenie Polski, w przypadku wystąpienia zdarzeń losowych lub powodzi, w miejscu zapewniającym bezpieczeństwo tego mienia, maksymalnie do 90 dni
Opieka nad zwierzętami domowymi	<ul style="list-style-type: none"> a) opieka nad zwierzętami domowymi pozostawionymi w kraju zamieszkania ubezpieczonego do 3 dni lub b) jednorazowy przewóz zwierząt domowych do osoby, którą wskaże Ubezpieczony znajdującej się w kraju zamieszkania Ubezpieczonego lub hotelu dla zwierząt (w tę i z powrotem) w kraju zamieszkania Ubezpieczonego oraz pobyt zwierzęcia w tym hotelu dla zwierząt do 3 dni
Pomoc prawna	Organizacja i pokrycie kosztów porady prawnej, zastępstwa procesowego i tłumacza oraz zapewnienie pośrednictwa w przekazaniu kaucji, w przypadku gdy Ubezpieczony, przebywając poza granicami Polski lub kraju zamieszkania, wejdzie w konflikt z prawem państwa, na którego terytorium przebywał. Pomoc prawna nie przysługuje w sytuacji, jeżeli związana jest z wykonywaną przez Ubezpieczonego pracą lub prowadzoną przez niego działalnością zawodową

§ 7

1. W Ubezpieczeniu Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Podróż Assistance ERGO Hestia pokryje udokumentowane koszty leczenia i natychmiastowej pomocy:
 - 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) 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, od tego momentu Ubezpieczyciel nie pokrywa i nie zwraca innych powstałych za granicą kosztów objętych zakresem Ubezpieczenia Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Ubezpieczenia Podróż Assistance w odniesieniu do następstw tego nieszczęśliwego wypadku lub tego nagłego zachorowania.
3. Świadczenia 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 nie mogło zapewnić Ubezpieczonemu organizacji świadczenia objętego zakresem ubezpieczenia, ERGO Hestia zwróci poniesione przez Ubezpieczonego koszty, z zastrzeżeniem limitów na wskazane świadczenia.

§ 8

1. Ubezpieczenie Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Podróż Assistance nie obejmuje szkód, które powstały w wyniku:
 - 1) samookaleczenia lub samobójstwa;
 - 2) prowadzenia przez Ubezpieczonego pojazdu bez wymaganych przez przepisy prawa państwa właściwego dla miejsca zajścia zdarzenia 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 jest dokonany;
 - 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) pozostawania 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;
- 3) jeżeli leczenie zostało rozpoczęte przed podróżą.

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

§ 9

1. Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków obejmuje następstwa nieszczęśliwych wypadków doznanych przez Ubezpieczonego w czasie podróży.
2. Ubezpieczeniem Następstw Nieszczęśliwych Wypadków objęte są również urazy powstałe w wyniku omdleń wywołanych przyczyną zewnętrzną. Powyższe nie dotyczy następstw omdleń, do których doszło w związku z chorobą lub inną przyczyną wewnętrzną.
3. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

WARIANTY	I	II	III
Świadczenie z tytułu następstw nieszczęśliwych wypadków			
Śmierć Ubezpieczonego	✓ 200% sumy ubezpieczenia	✓ 200% sumy ubezpieczenia	✓ 200% sumy ubezpieczenia
Trwały uszczerbek na zdrowiu	✓	✓	✓
100% uszczerbku na zdrowiu	✓ 200% sumy ubezpieczenia	✓ 200% sumy ubezpieczenia	✓ 200% sumy ubezpieczenia
Rehabilitacja w Polsce	-	-	✓ Limit 10 000 zł

✓ w zakresie ubezpieczenia
- poza zakresem ubezpieczenia

4. 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
Śmierć Ubezpieczonego	Wyплата świadczenia w wysokości 200% sumy ubezpieczenia

Rehabilitacja w Polsce – organizacja i pokrycie kosztów:	Limity świadczeń w ramach umowy ubezpieczenia
wizyty Ubezpieczonego w poradni rehabilitacyjnej	4 razy
wypożyczenia sprzętu rehabilitacyjnego	2 razy
korepetycji dla dziecka, które z powodu nieszczęśliwego wypadku nie może uczestniczyć w zajęciach dydaktycznych dłużej niż 7 dni	4 razy

5. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 8, § 10 i § 20.

§ 10

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

§ 11

1. Ubezpieczenie Odpowiedzialność Cywilna obejmuje odpowiedzialność cywilną Ubezpieczonego:
 - 1) za szkody powstałe w mieniu lub na osobie w podróży Ubezpieczonego, wyrządzone osobom trzecim w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego;
 - 2) w Wariancie III również za szkody w mieniu lub na osobie powstałe w podróży Ubezpieczonego, wyrządzone osobom trzecim, w związku z wykonywaniem zawodu instruktora sportu.
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 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	I	II	III
Osoby objęte ochroną ubezpieczeniową			
Ubezpieczony	✓	✓	✓
Niepełnoletnie dzieci Ubezpieczonego	✓	✓	✓
Zakres ubezpieczenia			
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 zalanania niezależnie od winy Ubezpieczonego	✓	✓	✓

WARIANTY	I	II	III
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	✓	✓	✓
OC instruktora Wykonywanie czynności zawodowych instruktora sportu, za które uważa się działanie lub zaniechanie związane z wykonywaniem czynności instruktora, potwierdzonych świadectwami ukończenia właściwych szkoleń, wydanymi przez właściwe organizacje i urzędy, o ile ich wykonywanie odbywa się w ramach czynności zawodowych instruktora (limit odpowiedzialności 100 000 zł w granicach sumy gwarancyjnej)	-	-	✓
Udział własny Ubezpieczonego w szkodzie w wynajmowanym podczas podróży pojeździe, za który uważa się określoną w umowie najmu pojazdu kwotę lub procent wartości szkody, jaką Ubezpieczony zgodnie z umową pokrywa we własnym zakresie w razie wystąpienia szkody w wynajętym pojeździe w następstwie kolizji lub wypadku komunikacyjnego podczas podróży. ERGO Hestia zwraca udokumentowaną kwotę udziału, maksymalnie do wysokości limitu	✓ 2000 zł	✓ 2000 zł	✓ 2000 zł

✓ w zakresie ubezpieczenia
- poza zakresem ubezpieczenia

4. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 12 i § 20.
5. Jeżeli zobowiązanym do naprawienia szkody jest pracodawca Ubezpieczonego (instruktora sportu), zakres odpowiedzialności ERGO Hestii ogranicza się do wysokości roszczeń regresowych przysługujących pracodawcy wobec pracownika. Za pracownika i pracodawcę uważa się osoby pozostające ze sobą w stosunku pracy albo związane umową cywilnoprawną w związku z wykonywaniem zawodu instruktora sportu przez Ubezpieczonego.
6. 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.

§ 12

1. Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej 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, zbiorach archiwalnych, filatelistycznych, numizmatycznych, antykach, dziełach sztuki, kolekcjach;
- 5) wynikających z posiadania lub użytkowania pojazdów mechanicznych, statków powietrznych, jednostek pływających lub sprzętu latającego.

ERGO Hestia nie stosuje przedmiotowego wyłączenia do dronów o masie startowej do 5 kg, lotni, parolotni, motolotni, motoparalotni i zdalnie sterowanych modeli latających; ERGO Hestia nie stosuje przedmiotowego wyłączenia do udziału własnego Ubezpieczonego w szkodzie w wynajmowanym podczas podróży pojeździe;

- 6) objętych obowiązkowymi ubezpieczeniami odpowiedzialności cywilnej, do zawarcia których Ubezpieczony jest zobligowany;
 - 7) we wszelkich jednostkach pływających lub sprzęcie pływającym. ERGO Hestia nie stosuje wyłączenia do kajaków, rowerów wodnych, łodzi wiosłowych i desek do uprawiania wszystkich odmian surfingu;
 - 8) wynikających z udzielonej gwarancji lub rękojmi za wady oraz niezgodności towaru z umową;
 - 9) powstałych wskutek powolnego 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.
2. Dodatkowo w Wariancie III Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej ochroną ubezpieczeniową nie jest objęta odpowiedzialność cywilna za szkody wyrządzone przez Ubezpieczonego pozbawionego prawa do wykonywania zawodu lub czynności zawodowych albo zawieszono w prawie wykonywania zawodu.
 3. Ubezpieczenie nie pokrywa grzywien, a także kar umownych, administracyjnych lub sądowych oraz innych kar o charakterze pieniężnym.

Bagaż

§ 13

1. Ubezpieczenie Bagaż obejmuje utratę, zniszczenie lub uszkodzenie bagażu na całym świecie w trakcie podróży Ubezpieczonego, 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 zwykła; b) zagubienie; c) uszkodzenie
Powierzenie zawodowemu przewoźnikowi na podstawie odpowiedniego dokumentu przewozowego	a) zagubienie; b) kradzież z włamaniem
Oddanie za pokwitowaniem do przechowania bagażu	
Pozostawienie:	a) kradzież z włamaniem; b) zdarzenie losowe
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 bagażnika pojazdu mechanicznego lub w zamkniętych na zamek: kamperze, przyczepie kempingowej lub kabinie jednostki pływającej, pod warunkiem że nie był on widoczny z zewnątrz	

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;
- d) zdarzenia losowe

3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 14 i § 20.

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

WARIANTY	I	II	III
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
- poza zakresem ubezpieczenia

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

RODZAJ ŚWIADCZENIA	ZAKRES ŚWIADCZENIA
Opóźnienie dostarczenia bagażu	W razie udokumentowanej zwłoki w dostarczeniu bagażu przekraczającej 5 godzin, z winy licencjonowanego przewoźnika do miejsca pobytu Ubezpieczonego – 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 zostanie zorganizowana pomoc w skontaktowaniu się z bankiem Ubezpieczonego lub jego osobami bliskimi, 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

§ 14

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 zdarzenie zgłosić 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 użyzione Ubezpieczonemu 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.

Sprzęt Sportowy

§ 15

1. Ubezpieczenie Sprzęt Sportowy obejmuje utratę, zniszczenie lub uszkodzenie sprzętu sportowego, do których doszło w podróży Ubezpieczonego na całym świecie w okolicznościach i w zakresie zdarzeń opisanych 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
Nieszczęśliwy wypadek w trakcie użytkowania sprzętu sportowego	a) uszkodzenie; b) zniszczenie
Utrata możliwości sprawowania bezpośredniej opieki przez Ubezpieczonego lub osobę towarzyszącą w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania	a) kradzież zwykła; b) zagubienie
Powierzenie zawodowemu przewoźnikowi na podstawie dokumentu przewozowego	a) zagubienie; b) kradzież z włamaniem
Oddanie za pokwitowaniem do przechowalni 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 zamkniętych na zamek: kamperze, przyczepie kempingowej lub kabinie jednostki pływającej, pod warunkiem że nie był on widoczny z zewnątrz	a) kradzież z włamaniem; b) zdarzenie 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; d) zdarzenie losowe

3. ERGO Hestia pokrywa także koszty wypożyczenia sprzętu sportowego na okres nieprzekraczający 7 dni. Koszty pokrywane są na podstawie rachunków, do wysokości 500 zł, w sytuacji:
 - 1) jeżeli Ubezpieczony utraci sprzęt sportowy lub jeżeli zostanie on uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym korzystanie z tego sprzętu sportowego, w okolicznościach i w zakresie zdarzeń opisanych w § 13 ust. 2;
 - 2) jeżeli doszło do opóźnienia dostarczenia sprzętu sportowego do miejsca jego przeznaczenia o co najmniej 24 godziny przez przewoźnika, któremu powierzono sprzęt sportowy na podstawie odpowiedniego dokumentu przewozowego.
4. ERGO Hestia pokrywa koszty uszkodzenia lub zniszczenia sprzętu sportowego w wyniku nieszczęśliwego wypadku w trakcie użytkowania sprzętu sportowego maksymalnie do kwoty 3000 zł.
5. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 16 i § 20.

§ 16

1. Ubezpieczenie Sprzęt Sportowy nie obejmuje szkód:
 - 1) spowodowanych użytkowaniem sprzętu sportowego niezgodnie z jego przeznaczeniem, wskazanym w instrukcji obsługi tego sprzętu wydanej przez producenta;
 - 2) polegających na utracie wartości sprzętu sportowego lub jego walorów estetycznych, które nie powodują braku możliwości dalszego używania sprzętu sportowego zgodnie z jego przeznaczeniem, wskazanym w instrukcji obsługi tego sprzętu wydanej przez producenta;
 - 3) w sprzęcie sportowym wynajętym, pożyczonym lub powierzonym Ubezpieczonemu.

Wypadek w Podróż

§ 17

1. Ubezpieczenie Wypadek w Podróż obejmuje śmierć Ubezpieczonego wskutek wypadku w ruchu lądowym, wodnym lub powietrznym, do którego doszło w czasie podróży.
2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 18 i § 20.

§ 18

Ubezpieczenie Wypadek w Podróż nie obejmuje śmierci Ubezpieczonego, jeżeli nastąpi w wyniku:

- 1) udziału Ubezpieczonego w zajęciach sportów lotniczych (jako pilot lub pasażer statku powietrznego), uprawiania sportów motorowych, sportów motorowodnych;
- 2) udziału Ubezpieczonego w wyścigach lub rajdach pojazdów lądowych, wodnych, powietrznych bądź w przygotowaniach do nich;
- 3) wypadku lotniczego samolotów wojskowych lub prywatnych, w tym awionetek;
- 4) katastrof, powodujących jednocześnie skażenie jądrowe, chemiczne, biologiczne bądź napromieniowanie;
- 5) samookaleczenia lub samobójstwa Ubezpieczonego;
- 6) choroby psychicznej, zaburzeń psychicznych lub schorzeń wynikających z uzależnienia od środków psychoaktywnych bądź choroby układu nerwowego rozpoznanej lub leczonej u Ubezpieczonego;
- 7) prowadzenia pojazdu lądowego, wodnego lub powietrznego przez Ubezpieczonego bez uprawnień.

Karnety i Kursy

§ 19

1. W Ubezpieczeniu Karnety i Kursy ERGO Hestia zwraca koszty niewykorzystanego karnetu lub poniesione koszty kursu w szkółce sportowej za okres odpowiadający liczbie pełnych niewykorzystanych dni,

na podstawie rachunków lub karnetów wystawionych na Ubezpieczonego.

2. ERGO Hestia pokrywa koszty wcześniej zakupionych karnetów i kursów w sytuacji, gdy Ubezpieczony nie ma możliwości ich wykorzystania ze względu na nieszczęśliwy wypadek lub nagłe zachorowanie.

Generalne wyłączenia odpowiedzialności ERGO Hestii

§ 20

1. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
 - 1) wyrządzone umyślnie przez Ubezpieczonego lub przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 2) wyrządzone przez Ubezpieczonego wskutek rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 3) powstałe wskutek bezpośredniego udziału Ubezpieczonego w zaplanowaniu, przeprowadzeniu, zorganizowaniu, nadzorowaniu działań wojennych, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów oraz aktów terroryzmu i sabotażu;
 - 4) powstałe wskutek stanu wojennego lub wyjątkowego a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
 - 5) 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 skażeniem chemicznym i biologicznym;
 - 6) powstałe wskutek osunięcia się ziemi, zapadania się ziemi, trzęsienia ziemi, upadku drzewa lub masztu – w następstwie działalności ludzkiej;
 - 7) powstałe wskutek systematycznego (to jest regularnego i powtarzalnego) działania hałasu, wibracji, dymu, temperatury, wody lub czynników atmosferycznych;
 - 8) w mieniu, w którego posiadanie Ubezpieczony lub jego osoby bliskie weszły w wyniku przestępstwa;
 - 9) wyrządzone przez Ubezpieczonego podczas popełnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa, stwierdzonego prawomocnym orzeczeniem sądu;
 - 10) wyrządzone przez Ubezpieczonego pod wpływem narkotyków lub innych środków odurzających lub leków o podobnym działaniu wskazanych w rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie wykazu substancji psychotropowych, środków odurzających oraz nowych substancji psychoaktywnych (Dz.U.2022.1665), chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
 - 11) będące następstwami szkód spowodowanych lub powstałych w wyniku wykonywania pracy w ramach zawodów niebezpiecznych oraz zawodów, które nie zostały wymienione w załączniku nr 2 do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia;
 - 12) będące następstwami szkód spowodowanych lub powstałych w wyniku uprawiania dyscyplin sportowych, które nie zostały wymienione w załączniku nr 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia.
2. Wyłączenia wskazane w ust. 1 pkt. 1) i 2) nie dotyczą Ubezpieczenia Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków, Ubezpieczenia Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Ubezpieczenia Podróż Assistance.
3. Wyłączenie szkód wyrządzonych wskutek rażącego niedbalstwa oraz wskazanych w ust. 1 pkt 5) i 6) nie dotyczy Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej.
4. Wyłączenie szkód wyrządzonych wskutek wskazanych w ust. 1 pkt 4) nie dotyczy Ubezpieczenia Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia, Ubezpieczenia Podróż Assistance oraz Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków.
5. Jeżeli zakres ubezpieczenia nie został rozszerzony za opłatą dodatkowej składki, ERGO Hestia nie odpowiada za szkody będące następstwem:
 - 1) uprawiania dyscyplin sportowych: ryzykownych (rozszerzenie: Sport) lub ekstremalnych (rozszerzenie: Sport wyczynowy);
 - 2) wykonywania pracy w ramach zawodów podwyższonego ryzyka;

- 3) terroryzmu na terytorium kraju niebezpiecznego;
 - 4) chorób przewlekłych.
6. Wyłączenie wskazane w ust. 5 pkt 4) nie dotyczy Ubezpieczenia Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Ubezpieczenia Podróż Assistance w zakresie zdarzeń będących następstwem zdiagnozowanych chorób oraz zaburzeń metabolicznych: alergii, astmy oskrzelowej, cukrzycy wszystkich typów, depresji, dyskopatii, insulinooporności, miażdżycy, nadczynności tarczycy, niedoczynności tarczycy, nadciśnienia, otyłości, o ile Ubezpieczony pozostawał pod opieką lekarza i stosował się do zaleceń lekarza prowadzącego.

W przypadku, gdy po rozpoczęciu udzielania świadczenia przez Centrum Alarmowe, zostanie ustalone, że Ubezpieczony nie stosował się do zaleceń lekarza prowadzącego w zakresie sposobu leczenia lub świadczenia zostały udzielone w związku z inną, niż wyżej wymienioną, chorobą przewlekłą, ERGO Hestia zastrzega sobie prawo do wystąpienia o zwrot kosztów udzielonych świadczeń.

III. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne

§ 21

1. Sumę ubezpieczenia albo sumę gwarancyjną dla każdego rodzaju ubezpieczenia Klient wybiera z dostępnych wariantów. Sumy te stanowią górną granicę odpowiedzialności ERGO Hestii za wszystkie zdarzenia, które wystąpią w okresie ubezpieczenia dla poszczególnych ubezpieczeń (w Ubezpieczeniu Odpowiedzialność Cywilna – 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 świadczeń zrealizowanych przez ERGO Hestię, za wyjątkiem kosztów świadczenia usługi transportu w Ubezpieczeniu Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia. 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.

§ 22

Obowiązujące sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne określa poniższa tabela:

RODZAJ UBEZPIECZENIA	SUMA UBEZPIECZENIA/SUMA GWARANCYJNA		
	WARIANT I	WARIANT II	WARIANT III
 Ubezpieczenie Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia	200 000 zł	500 000 zł	3 000 000 zł
 Ubezpieczenie Podróż Assistance			
 Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	10 000 zł	30 000 zł	60 000 zł
 Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej	200 000 zł	500 000 zł	1 000 000 zł
 Ubezpieczenie Bagaż	1000 zł	5000 zł	10 000 zł
Ubezpieczenia dodatkowe			
 Ubezpieczenie Sprzęt Sportowy		10 000 zł lub 25 000 zł	
 Ubezpieczenie Wypadek w Podróży		50 000 zł	
 Ubezpieczenie Karnety i Kursy		1000 zł	

IV. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego

§ 23

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. 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.
3. Ponadto w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej do obowiązków Ubezpieczonego należy:
 - 1) niezwłoczne powiadomienie administracji budynku o każdym przypadku zalania mieszkania;
 - 2) pozostawienie bez zmian miejsca zdarzenia 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 zdarzeniu.
4. 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.
5. 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.

Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia oraz Podróż Assistance oraz Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

§ 24

1. W Ubezpieczeniu Pomoc Medyczna i Koszty Leczenia, w Ubezpieczeniu Podróż 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 lekarzy, publiczne i niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej oraz Zakład Ubezpieczeń Społecznych, w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia roszczenia, z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej oraz wyrazić zgodę na udostępnienie ERGO Hestii dokumentacji z leczenia.
2. Jeżeli Ubezpieczony poniósł wydatki lub jeżeli uzyskał zgodę Centrum Alarmowego na refundację poniesionych kosztów leczenia po powrocie z podróży, to zobowiązany jest do dostarczenia ERGO Hestii dokumentów uzasadniających rozpatrzenie wniosku o zwrot poniesionych kosztów:
 - 1) orzeczenie lub diagnozy lekarskie i inne dokumenty stwierdzające przyczyny i zakres udzielonej pomocy medycznej;
 - 2) rachunki lub dowody ich zapłaty.

Bagaż oraz Sprzęt Sportowy

§ 25

W Ubezpieczeniu Bagaż oraz Ubezpieczeniu Sprzęt Sportowy 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 lub sprzęcie sportowym powierzonym do przewozu lub przechowywania 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.

§ 26

Jeżeli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni obowiązków wymienionych w § 23 ust. 1–3, § 24 oraz § 25, ERGO Hestia odmówi wypłaty odszkodowania w całości lub części za szkodę powstałą z tego powodu – o ile niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, ustalenie przyczyny zdarzenia lub jego okoliczności oraz wysokości odszkodowania i pozostaje w jakimkolwiek związku przyczynowym z powstałą szkodą.

§ 27

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

V. Zgłoszenie szkody oraz ustalanie rozmiaru i wysokości odszkodowania lub świadczenia

§ 28

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) pod numerem telefonu +48 58 550 70 12 lub

- 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: podroze@ergohestia.pl, lub
 - 3) 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.

§ 29

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 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. Bezsporną 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.

§ 30

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

§ 31

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. Warunkiem organizacji i pokrycia kosztów przez ERGO Hestię świadczeń związanych z rehabilitacją w Polsce jest wystąpienie w czasie podróży Ubezpieczonego nieszczęśliwego wypadku wymagającego kontynuacji leczenia, w zakresie rehabilitacji, na terytorium Polski.
6. ERGO Hestia zasięga opinii konsultantów medycznych w celu ustalenia trwałego stopnia uszczerbku na zdrowiu.
7. Świadczenia Rehabilitacji w Polsce, wymienione w tabeli w § 9 ust. 3, są realizowane w okresie nie dłuższym niż rok od daty wystąpienia nieszczęśliwego wypadku i są organizowane wyłącznie przez Centrum Alarmowe.

8. ERGO Hestia zwraca Ubezpieczonemu także udokumentowane koszty dodatkowych badań lekarskich zleconych przez ERGO Hestię dla weryfikacji zasadności roszczeń Ubezpieczonego.

§ 32

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 spadkobiercom zmarłego – w częściach równych.

Bagaż oraz Sprzęt Sportowy

§ 33

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

- a) utraty bagażu lub sprzętu sportowego – 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 lub sprzętu sportowego – 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

§ 34

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) wieku Ubezpieczonego;
 - 4) liczby osób Ubezpieczonych;
 - 5) wybranego rozszerzenia ochrony ubezpieczeniowej;
 - 6) formy umowy ubezpieczenia.
3. Terminy płatności kolejnych rat składki i ich wysokość określa się w umowie ubezpieczenia.

§ 35

1. W razie opłacania składki w ratach, niezapłacenie w terminie kolejnej raty składki może powodować ustanie odpowiedzialności ERGO Hestii, tylko wtedy gdy po tym terminie ERGO Hestia wezwie Klienta

do zapłaty składki w podanej wysokości z zagrożeniem, że jej brak w ciągu 7 dni od doręczenia wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.

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

VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia

§ 36

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.
4. Klient może złożyć odstąpienie:
 - 1) korzystając z indywidualnego konta pod adresem: ihestia.ergohestia.pl lub
 - 2) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - 3) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - 4) pod numerem telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55, lub
 - 5) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot.

VIII. Postanowienia końcowe. Klauzula sankcyjna

§ 37

1. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta w formie imiennej, rozumianej jako umowa ubezpieczenia dla przynajmniej jednej osoby ubezpieczonej, w której ramach każda osoba może mieć różny zakres ochrony ubezpieczeniowej.
2. Z uwagi na okres ochrony rozróżnia się dwa rodzaje umów ubezpieczenia:
 - 1) krótkoterminową, na czas określony, wskazany przez Klienta;
 - 2) roczną (dwanaście miesięcy), na częste krótkie podróże, zarówno w celach prywatnych, jak i służbowych. Ochrona ubezpieczeniowa trwa wówczas przez pierwsze 40 dni każdej podróży Ubezpieczonego, która się rozpoczęła w okresie ubezpieczenia, nie dłużej jednak niż do końca trwania umowy ubezpieczenia. Warunkiem wypłaty świadczeń jest udokumentowanie przez Ubezpieczonego daty wyjazdu poza granice Polski lub kraju zamieszkania.

§ 38

1. Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta w formie grupowej, obejmującej minimum 8 osób, gdzie wszystkie osoby ubezpieczone objęte są tym samym zakresem ochrony ubezpieczeniowej.
2. Z uwagi na okres ochrony rozróżnia się dwa rodzaje umów ubezpieczenia grupowego:
 - 1) krótkoterminową, na czas określony, wskazany przez Klienta;
 - 2) roczną (dwanaście miesięcy).

§ 39

1. Klient, Ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, osoba, która dochodzi roszczeń na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, a także poszukujący ochrony ubezpieczeniowej lub zleceniodawca gwarancji ubezpieczeniowej mogą wnieść reklamacje dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię lub agenta ubezpieczeniowego.
2. Zasady wnoszenia reklamacji na usługi świadczone przez ERGO Hestię oraz agenta wyłącznego ERGO Hestii, to jest działającego wyłącznie w imieniu lub na rzecz jednego ubezpieczyciela.
 - 1) Reklamację można złożyć w następujący sposób:
 - a) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl;
 - b) telefonicznie, pod numerem: 801 107 107 lub 58 555 55 55;
 - c) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - d) ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA.
 - 2) Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
 - 3) Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub pocztą elektroniczną – na wniosek osoby, która zgłasza reklamację.
 - 4) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania. O konieczności przedłużenia terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację osoba składająca reklamację zostanie poinformowana w 30-dniowym terminie.
 - 5) W niestandardowych sprawach osoby wymienione w ust. 1 mogą zwrócić się do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl.
 - 6) Osoba fizyczna składająca reklamację może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl.
3. Zasady wnoszenia reklamacji na usługi świadczone przez tzw. multiagenta, to jest agenta, który działa w imieniu lub na rzecz ERGO Hestii oraz innych ubezpieczycieli – w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
 - 1) Reklamacje w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową należy składać bezpośrednio agentowi, który świadczył usługi w zakresie dystrybucji ubezpieczeń. Reklamacje rozpatrywane są bezpośrednio przez tego agenta. W przypadku wpływu takiej reklamacji do ERGO Hestii, ERGO Hestia przekaże reklamację niezwłocznie agentowi, informując o tym jednocześnie osobę występującą z reklamacją.

§ 40

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 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 pod adresem: ihestia.ergohestia.pl lub
 - b) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - c) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - d) pod numerem telefonu: 801 107 107 lub 58 555 55 55;
 - 2) przez ERGO Hestię:
 - a) wykorzystując kontakt poprzez konto pod adresem: ihestia.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.

§ 41

1. Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie prawa polskiego.
2. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia są rozpatrywane 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. Strony mogą poddać spory pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.
6. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a Ubezpieczycielem mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
7. W związku z faktem, że umowy ubezpieczenia zawierane przez ERGO Hestię nie mogą służyć do rozliczeń transakcji objętych sankcjami, zakazami i ograniczeniami międzynarodowymi lub wynikającymi z prawa polskiego (dalej: „Sankcje”), w tym Sankcjami przyjętymi przez Unię Europejską, Organizację Narodów Zjednoczonych oraz Stany Zjednoczone Ameryki, ERGO Hestia nie będzie uznana za udzielającego ochrony ubezpieczeniowej oraz nie będzie zobowiązana do dokonania zapłaty z tytułu jakiegokolwiek roszczenia ani do zapewnienia lub udzielenia jakiegokolwiek korzyści w związku z ochroną ubezpieczeniową – w zakresie, w jakim udzielenie ochrony ubezpieczeniowej, zapłata lub zapewnienie/udzielenie innej korzyści w związku z ochroną ubezpieczeniową mogłyby skutkować naruszeniem jakichkolwiek wyżej wskazanych Sankcji – o ile zastosowanie się do takich Sankcji nie będzie sprzeczne z przepisami prawa mającymi zastosowanie do ERGO Hestii.
8. Załącznik 1 stanowi integralną część niniejszego dokumentu.

§ 42

Ogólne Warunki Ubezpieczeń wchodzi w życie 03.06.2024 roku i obowiązują dla umów ubezpieczenia zawieranych od tej daty.

Prezes Zarządu



Artur Borowiński

Wiceprezes Zarządu
ds. Ubezpieczeń Korporacyjnych



Adam Roman

Załącznik nr 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń ERGO Podróż

1. Dyscypliny sportowe

	REKREACYJNE w zakresie ochrony	RYZYKOWNE (rozszerzenie: Sport) za opłatą dodatkowej składki	EKSTREMALNE (rozszerzenie: Sport wyczynowy) za opłatą dodatkowej składki
A	aerobik	bouldering (z użyciem asekuracji)	akrobatyka powietrzna
B	badminton	drony o masie startowej do 5 kg	(z wyłączeniem pole dance)
C	baseball		aerodium
D	biathlon		balon/sterowiec
	blade cross		base jumping
	biegi narciarskie		bobsleje
	bilard/snooker		boks
	box aerobic		bouldering (bez użycia asekuracji)
	brydż		canyoning
F	fitness	gimnastyka artystyczna	futbol amerykański
G	fun ball	gimnastyka akrobatyczna	
	frisbee	gimnastyka sportowa	
	golf	grass boarding	
	golf na śniegu		
H	hokej na trawie	hokej na lodzie	heliboarding
	hiking	hokej na rolkach	heliskiing
	hulajnoga (elektryczna/klasyczna – jazda rekreacyjna)	hulajnoga (freestyle scootering)	house running (rap sliding)
		hydrospeed (na terytorium Europy)	half pipe
J	jazda figurowa na łyżwach	jeździectwo	-
	joga	jazda na skuterach śnieżnych	
	jogging		
K	kolarstwo szosowe – nie wyścigi	kajakarstwo	kajakarstwo morskie
	kolarstwo rekreacyjne	kitesurfing	kajakarstwo górskie
	koszykówka	kolarstwo cross-country	kolarstwo górskie (z wyłączeniem cross-country)
	korfball	kolarstwo przełajowe	
	krykiet	kolarstwo torowe	
	kyudo	kolarstwo szosowe (wyścigi)	
	kręgle	kolarstwo BMX	
		kulturystyka	
L	lekkoatletyka (z wyłączeniem	lacrosse	lotnia/motolotnia
Ł	maratonów innych niż klasyczne takich, jak: runmageddon, ultramaraton, ultramaraton górski)	landkiting	lotnictwo – samolot, szybowiec, śmigłowiec
	łucznictwo		
	łyżwiarstwo szybkie		
M	-	miejski surfing (asphalt surfing)	-
		myślistwo	
N	narciarstwo wodne	narciarstwo po oznakowanych trasach	narciarstwo poza oznakowanymi trasami (freeride)
	nordic walking	nurkowanie do 30 m	nurkowanie do 40 m
O	piłka nożna	paintball	off piste skiing/snowboarding
P	piłka ręczna	parasailing	paralotnia/motoparalotnia
Q	piłka siatkowa	psi zaprzęg	
	piłka wodna	polo	
	pływanie		
	pole dance		
	qigong		

	REKREACYJNE w zakresie ochrony	RYZYKOWNE (rozszerzenie: Sport) za opłatą dodatkowej składki	EKSTREMALNE (rozszerzenie: Sport wyczynowy) za opłatą dodatkowej składki
R	rajdy oraz zloty pojazdów zabytkowych rzutki (darts)	-	rafting rock boarding rocket jumping rugby
S	skoki na trampolinie skutery wodne snorkeling squash strzelectwo street workout SUP surfing szermierka szachy	sandboarding saneczkarstwo skeleton skijoering skoki do wody snowboard po oznakowanych trasach ski bike skateboarding	skialpinizm skitouring skoki narciarskie skok na bungee (bungee jumping) speleologia sport motorowy (z wyłączeniem wyścigów) skoki spadochronowe snowbarding poza oznakowanymi trasami (freeride) sztuki walki (z wyłączeniem MMA)
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	tree climbing
W Y	wakeboarding windsurfing wioślarstwo wrotkarstwo (w tym rolkarstwo) wędkarstwo	wspinaczka na wyznaczonych szlakach (bez konieczności użycia specjalistycznego sprzętu) do 5300 m n.p.m. wrotkarstwo (w tym rolkarstwo) – freeski/urban	via ferrata (żelazna perć) wiatrakowiec (autożyro) wspinaczka wysokogórska do 5300 m n.p.m., (z wyłączeniem Antarktydy, Arktyki, Grenlandii lub Alaski) wyprawy do dżungli, buszu, na pustynię, bieguny, tereny lodowcowe lub śnieżne
Z Ż	żeglarstwo śródlądowe żeglarstwo morskie do 12 mil morskich od brzegu	zapasy zdalnie sterowane modele latające żeglarstwo morskie (nie transoceaniczne) powyżej 12 mil do 100 mil morskich od brzegu żeglarstwo lądowe żegluga po wodach śródlądowych i przybrzeżnych (do 100 mil morskich od brzegu) na łodziach motorowych (w tym łodziach pontonowych, hybrydowych oraz jachtach motorowych)	żeglarstwo lodowe (bojery)

2. Praca

ZAWODY NIŻSZEGO RYZYKA**w zakresie ochrony**

Praca umysłowa, personel medyczny, lekarz weterynarii, nauczyciele i wykładowcy, praca dotycząca działalności kulturalnej i oświatowej, osoby wykonujące pracę w rzemiośle ręcznym, handlu, gastronomii i hotelarstwie, uczestnictwo w konferencjach i szkoleniach teoretycznych, opieka nad dziećmi i osobami starszymi, pomoc domowa, modeling

ZAWODY PODWYŻSZONEGO RYZYKA**za opłatą dodatkowej składki**

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, trenerzy i instruktorzy sportu

ZAWODY NIEBEZPIECZNE**wyłączone z zakresu ochrony**

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

