

# Ubezpieczenie sprzętu

**ERGO**  
HESTIA®

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

**Przedsiębiorstwo:** Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń  
ERGO Hestia Spółka Akcyjna, Polska

**Produkt:** Ubezpieczenie sprzętu  
dla Klientów Media Expert

Pełne informacje podane są w **Warunkach Ubezpieczenia sprzętu** z dnia 17 września 2018 r. (kod: MP/OW105/1809).

## Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Ubezpieczenie majątkowe (z działu II, grupa 9 załącznika do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej - Dz. U. 2015 poz. 1844).



### Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

Przedmiotem ubezpieczenia jest sprzęt zakupiony w Media Expert.

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

- w wariancie podstawowym:
  - ✓ awarii sprzętu;
- w wariancie „przypadkowe uszkodzenie”:
  - ✓ przypadkowego uszkodzenia sprzętu;
- w wariancie „zakres pełny”:
  - ✓ awarii sprzętu;
  - ✓ przypadkowego uszkodzenia sprzętu;
  - ✓ utraty sprzętu wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku.

Suma ubezpieczenia jest równa cenie detalicznej sprzętu.

Dodatkowo w **wariantach: „przypadkowe uszkodzenie” oraz „zakres pełny”** zakres ubezpieczenia obejmuje pokrycie kosztów zakupu rozmrożonej żywności z sumą ubezpieczenia 300 zł. Powyższe dotyczy sytuacji, gdy rozmrożenie nastąpiło w wyniku awarii lub przypadkowego uszkodzenia ubezpieczonych sprzętów chłodniczych.



### Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

- ✗ utraty sprzętu wskutek kradzieży bez włamania;
- ✗ zgubienia sprzętu;
- ✗ szkód będących następstwem zwykłego zużycia sprzętu;
- ✗ naprawy uszkodzeń estetycznych, które nie mają wpływu na funkcjonowanie sprzętu;
- ✗ kosztów naprawy uszkodzeń powstałych podczas wszelkich transportów sprzętu;
- ✗ kosztów transportu sprzętu do punktu naprawczego oraz odesłania sprzętu (z wyjątkiem sprzętu o wadze powyżej 10 kg i sprzętu w zabudowie);
- ✗ szkód, za które na mocy przepisów prawa jest odpowiedzialny producent/ sprzedawca lub punkt naprawczy;
- ✗ uszkodzeń elementów dodatkowych (np. ładowarek, słuchawek, pilotów);
- ✗ szkód powstałych poza okresem ubezpieczenia.



### Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

Zdarzenia nie objęte ochroną ubezpieczeniową wymienione są w §7 Warunków Ubezpieczenia.

Zakresem nie są objęte szkody:

- ! powstałe wskutek użytkowania sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi;
- ! spowodowane przez insekty lub gryzonie;
- ! których okoliczności powstania Ubezpieczony nie jest w stanie podać (nie dotyczy szkody powstałej w związku z wystąpieniem awarii);
- ! będące następstwem napraw dokonywanych przez osoby do tego nieupoważnione;
- ! wynikające z wady produktu stwierdzonej przez producenta lub importera sprzętu;
- ! powstałe w sprzęcie, którego numer identyfikacyjny/seryjny został usunięty, zmieniony lub jest nieczytelny;
- ! spowodowane przez wilgoć, pleśń, kurz;
- ! powstałe wskutek oddziaływania na sprzęt deszczu, śniegu, gradu lub wiatru.

W przypadku szkody dotyczącej sprzętu mobilnego:

- ! odszkodowanie zostaje pomniejszone o 20% wartości szkody (nie dotyczy szkody będącej wynikiem awarii sprzętu).

W przypadku zgłoszenia szkody dotyczącej ingerencji cieczy w terminie późniejszym niż 7 dni od dnia zdarzenia:

- ! wartość odszkodowania jest ograniczona do 300 zł.



### Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

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



### Co należy do obowiązków ubezpieczonego?

Przed zawarciem umowy ubezpieczenia należy zapoznać się z warunkami ubezpieczenia oraz złożyć wymagane przez Ubezpieczyciela oświadczenia znajdujące się na dokumencie ubezpieczenia (polisie).

W przypadku powstania szkody należy:

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



### Jak i kiedy należy opłacać składki?

Składka jest płatna:

- jednorazowo za cały okres ubezpieczenia, lub
- w ratach miesięcznych - pierwsza rata opłacana jest nie później niż z chwilą zawarcia umowy ubezpieczenia. Wysokość rat składki ubezpieczeniowej wraz z harmonogramem płatności i numer rachunku do wpłaty wskazane są w dokumencie ubezpieczenia (polisie).



### Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

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



### Jak rozwiązać umowę?

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

## WARUNKI UBEZPIECZENIA SPRZĘTU

Informacja dotycząca zapisów warunków ubezpieczenia:

RODZAJ INFORMACJI	NUMER JEDNOSTKI REDAKCYJNEJ
1) przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	— § 2 pkt 1), 7), 9), 14), 15), 17), 24), 25), 26); — § 5; — § 19 ust. 5, 6 i 7;
2) ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	— § 7; — § 16 ust. 2; — § 18; — § 19 ust. 3 i 4;

**Ubezpieczenie sprzętu nie stanowi gwarancji jakości produktu w rozumieniu art. 577-581 k.c. ani też rękojmi za wady fizyczne w rozumieniu art. 556-576 k.c.**

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1

- Na podstawie niniejszych Warunków Ubezpieczenia Sopotkie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, zwane dalej „Ubezpieczycielem”, w zakresie działania swego przedsiębiorstwa, zawiera z osobami fizycznymi, osobami prawnymi oraz jednostkami organizacyjnymi nie będącymi osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, zwanymi dalej „Ubezpieczającymi”, umowy ubezpieczenia sprzętu gospodarstwa domowego.
- Dystrybutorem w myśl Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń jest Ubezpieczyciel.
- Postanowienia dotyczące procedury reklamacyjnej zawarte są § 26 niniejszych Warunków Ubezpieczenia.
- Informacja dla Ubezpieczającego i Ubezpieczonego o przetwarzaniu przez Ubezpieczyciela ich danych osobowych zawarta jest w § 27 niniejszych Warunków Ubezpieczenia.

### DEFINICJE

#### § 2

Zwracamy uwagę, że definicje używanych pojęć mogą odbiegać od typowego, powszechnego ich znaczenia jak też od definicji zawartych w ogólnie obowiązujących przepisach prawa.

Pojęcia używane w dalszej części niniejszych warunków ubezpieczenia oznaczają:

- awaria** - uniemożliwienie używania wskazanego w dokumencie ubezpieczenia sprzętu wywołane nagłym i nieprzewidzianym zaprzestaniem prawidłowej pracy elementu lub zespołu sprzętu, powodujące jego niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie, wynikłe z przyczyn wewnętrznych lub wad materiałowych, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
- cena detaliczna/wartość sprzętu** - kwota brutto (wraz z podatkiem VAT), jaką Ubezpieczający zapłacił sklepowi za dany sprzęt, wynikającą z dokumentu zakupu, przy czym, w razie obniżki ceny na dany sprzęt w ramach akcji promocyjnych organizowanych przez sklep, za cenę detaliczną uważa się cenę sprzętu przed upustem udzielonym przez sklep,
- Centrum Autoryzacji Szkód (CAS)** - podmiot działający w imieniu Ubezpieczyciela, prowadzący proces likwidacji szkód zgłaszanych zgodnie z niniejszymi Warunkami Ubezpieczenia,
- dom** - zamieszkiwany przez Ubezpieczonego, przystosowany pod względem konstrukcyjnym i użytkowym budynek, którego podstawowym przeznaczeniem jest zaspokojenie potrzeb mieszkaniowych; definicja domu nie obejmuje domków rekreacyjnych,
- domek rekreacyjny (letniskowy, kempingowy)** - budynek przeznaczony do okresowego wypoczynku, a nie do stałego zamieszkiwania przez Ubezpieczonego,
- konsument** - osoba fizyczna, która kupiła sprzęt, a zakup nie jest związany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- kradzież z włamaniem** - zabór ubezpieczonego sprzętu z zamkniętego pomieszczenia po uprzednim usunięciu siłą zabezpieczenia lub otwarciu wejścia przy użyciu narzędzi, co pozostawiło ślady włamania, albo oryginalnego klucza w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego pomieszczenia lub w wyniku rozboju, o ile otwarcie nastąpiło niezwłocznie po zdobyciu kluczy w sposób opisany powyżej,

- mieszkanie** - zamieszkiwany przez Ubezpieczonego zespół pomieszczeń mieszkalnych, mający odrębne wejście, wydzielony stałymi przegrodami budowlanymi, umożliwiający stały pobyt ludzi i prowadzenie samodzielnego gospodarstwa domowego; definicja nie obejmuje pokoi hotelowych lub innych przeznaczonych do okresowego wynajmu w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, a także pokoi w internacie/akademiku,
- nieszczęśliwy wypadek** - nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, wskutek którego uszkodzeniu uległ ubezpieczony sprzęt, który w chwili tegoż wypadku był użytkowany w sposób zgodny z instrukcją obsługi,
- nowy sprzęt** - takie samo urządzenie, jak ubezpieczony sprzęt lub inne urządzenie dostępne w sklepie; nowe urządzenie ma porównywalne parametry techniczne, co urządzenie wymienione, a jego wartość odpowiada wartości rynkowej ubezpieczonego sprzętu ustalonej przez CAS na dzień wystąpienia szkody całkowitej i nie jest większa niż jego suma ubezpieczenia (parametrów technicznych nowego sprzętu nie stanowią: kolor, ciężar, wykończenie, kształt czy wygląd zewnętrzny),
- osoby bliskie** - osoby zamieszkałe na stałe z Ubezpieczonym i prowadzące z nim wspólne gospodarstwo domowe, jego współmałżonka lub konkubenta, wstępnych, zstępnych, rodzeństwo, teściów, zięciów, synowe, przysposabiających i przysposobionych,
- osoby trzecie** - osoby inne niż Ubezpieczający, Ubezpieczony lub osoby bliskie,
- pomieszczenie** - wydzielona ścianami część: mieszkania lub domu,
- przebiegnięcie prądu** - nagły, krótkotrwały wzrost napięcia prądu w sieci energetycznej do której podłączony jest ubezpieczony sprzęt przekraczający napięcie znamionowe dla danego urządzenia, instalacji, sieci lub linii,
- przypadkowe uszkodzenie** - uszkodzenie ubezpieczonego sprzętu w wyniku przebiegnięcia prądu, szkody zalaniowej lub uszkodzenie ubezpieczonego sprzętu wskutek nieszczęśliwego wypadku, powodujące zaprzestanie prawidłowej pracy lub przerwanie funkcji wskazanego w dokumencie ubezpieczenia sprzętu,
- punkt naprawczy** - mający swoją siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej autoryzowany przez producenta lub importera sprzętu punkt obsługi i naprawy, właściwy dla marki sprzętu objętego ochroną ubezpieczeniową lub inny zakład rzemieślniczy obsługi i naprawy sprzętu, w którym realizowana jest naprawa sprzętu,
- rabunek** - zabór ubezpieczonego sprzętu przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy fizycznej wobec Ubezpieczającego/Ubezpieczonego lub doprowadzenie go do stanu nieprzytomności lub bezbronności,
- sklep** - placówkę, w tym sklep internetowy, oferujący klientom zawarcie umowy ubezpieczenia sprzętu gospodarstwa domowego,
- sklepy internetowe** - serwisy dające możliwość zakupu sprzętu przez internet,
- sprzęt/sprzęt gospodarstwa domowego** - sprzęt sprzedawany przez sklep, który w dniu objęcia ochroną ubezpieczeniową posiada ważną gwarancję producenta,
- sprzęt chłodniczy** - następujący sprzęt: lodówki, lodówka-zamrażarki i zamrażarki,
- sprzęt mobilny** - następujący sprzęt, który z natury swojej funkcji jest użytkowany głównie poza miejscem zamieszkania/siedziby Ubezpieczonego: aparaty cyfrowe, karty pamięci, ramki cyfrowe, odtwarzacze MP3 i MP4, słuchawki, głośniki mobilne, laptopy/notebooki, tablety, telewizory mobilne, dyski przenośne, nawigacje GPS, palmtopy, dyktafony, odtwarzacze osobiste, kamery, konsole do gry, telefony GSM, smartfony,
- suma ubezpieczenia** - górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela dla każdego jednego wypadku w okresie ubezpieczenia; sumy ubezpieczenia dla poszczególnych ryzyk określono w § 9 niniejszych Warunków Ubezpieczenia,

24) **szkoda** - awaria, przypadkowe uszkodzenie lub utrata ubezpieczonego sprzętu wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku oraz rozmrożenie żywności w sprzęcie chłodniczym powstałe w wyniku awarii lub przypadkowego uszkodzenia ubezpieczonego sprzętu,

25) **szkoda całkowita** - szkoda w wyniku której naprawa sprzętu jest technicznie niemożliwa lub ekonomicznie nieuzasadniona, a także szkoda w sprzęcie o cenie detalicznej nie większej niż 300 zł oraz utrata ubezpieczonego sprzętu wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku,

26) **szkoda zalaniowa** - uszkodzenie ubezpieczonego sprzętu powstałe w wyniku nieszczęśliwego wypadku, wskutek którego nastąpiło oddziaływanie cieczy na ubezpieczony sprzęt, powodujące zaprzestanie prawidłowej pracy lub przerwanie funkcji wskazanego w dokumencie ubezpieczenia sprzętu,

27) **Ubezpieczyciel** - Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, siedziba: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000024812, wykonujące działalność ubezpieczeniową za zezwoleniem Komisji Nadzoru Finansowego w Warszawie, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa,

28) **wypadek** - zdarzenie powodujące wystąpienie szkody w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela,

29) **zużycie** - stopniowe pogorszenie stanu ubezpieczonego sprzętu lub jednego z jego elementów składowych, wynikające z normalnego zużycia podczas eksploatacji zgodnie z zaleceniami i instrukcją obsługi producenta.

### § 3

Do realizacji postanowień niniejszych Warunków Ubezpieczenia w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela uprawnione jest CAS.

## PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 4

Przedmiotem ubezpieczenia jest sprzęt gospodarstwa domowego wskazany w dokumencie ubezpieczenia (polisie).

### § 5

1. Zakres ubezpieczenia z zastrzeżeniem wyłączeń określonych w § 7 obejmuje organizację i pokrycie przez Ubezpieczyciela kosztów naprawy sprzętu lub wymianę na nowy sprzęt, w przypadku szkody całkowitej, wynikających z wystąpienia:

- 1) w wariancie podstawowym - awarii sprzętu,
  - 2) w wariancie „przypadkowe uszkodzenie” - przypadkowego uszkodzenia sprzętu,
  - 3) w wariancie „zakres pełny” - zdarzenia wskazane w pkt 1) i 2) powyżej.
2. Ponadto w wariantach: „przypadkowe uszkodzenie” oraz „zakres pełny” sprzęt objęty jest ochroną w zakresie kradzieży z włamaniem lub rabunku.
3. Dodatkowo w wariantach: „przypadkowe uszkodzenie” oraz „zakres pełny” zakres ubezpieczenia obejmuje pokrycie przez Ubezpieczyciela kosztów zakupu rozmrożonej żywności w sytuacji, gdy rozmrożenie nastąpiło w wyniku awarii lub przypadkowego uszkodzenia sprzętu chłodniczego.

### § 6

Proces likwidacji szkody odbywa się w punktach naprawczych położonych w Polsce.

### § 7

1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następujące szkody:

- 1) bezpośrednio powstałe wskutek kradzieży bez włamania lub zgubienia,
- 2) polegające na utracie danych lub oprogramowania sprzętu, chyba że utrata spowodowana jest szkodą objętą zakresem ubezpieczenia,
- 3) polegające na utracie lub uszkodzeniu jedynie baterii sprzętu, chyba że utrata lub uszkodzenie spowodowane jest szkodą objętą zakresem ubezpieczenia,
- 4) polegające na utracie lub uszkodzeniu następujących akcesoriów dodatkowych nie będących na wyposażeniu zestawu oryginalnego: zestaw słuchawkowy, modem, antena, kable, ładowarka, dodatkowe baterie,
- 5) spowodowane działaniem ognia i następujących żywiołów: trzęsienie ziemi, nagła zmiana temperatury, powódź, huragan,
- 6) powstałe wskutek niewłaściwego podłączenia sprzętu do sieci elektrycznej, gazowej lub wodno-kanalizacyjnej,
- 7) będące następstwem jakichkolwiek zakłóceń w funkcjonowaniu sieci elektrycznej, gazowej lub wodno-kanalizacyjnej, klimatyzacyjnej, wentylacyjnej, telekomunikacyjnej, odgromowej, internetowej, alarmowej (nie dotyczy ryzyka przepięcia prądu),
- 8) powstałe w trakcie instalacji sprzętu, chyba że szkoda jest bezpośrednim następstwem wypadku objętego umową ubezpieczenia,
- 9) powstałe wskutek użytkowania ubezpieczonego sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
- 10) powstałe wskutek niezgodnych z zaleceniami producenta testów bądź konserwacji,
- 11) powstałe wskutek używania dodatkowego wyposażenia innego niż zalecane przez producenta,
- 12) powstałe wskutek samodzielnego zmodyfikowania ubezpieczonego sprzętu,
- 13) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, działania energii jądrowej, skażenia radioaktywnego, a także aktów terroryzmu i sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę,
- 14) będące następstwem zwykłego zużycia ubezpieczonego sprzętu, rdzy, korozji, oksydacji,
- 15) spowodowane przez insekty lub gryzonie,
- 16) będące następstwem napraw dokonywanych przez osoby do tego nieupoważnione,
- 17) za które na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy (np. gwarancja, rękojmia) jest odpowiedzialny producent, sprzedawca lub punkt naprawczy,
- 18) powstałe w sprzęcie wykorzystywanym w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, w którego gwarancji producenta jest zapis, że sprzęt ten wykorzystywany w ramach prowadzonej działalności gospodarczej nie podlega warunkom tej gwarancji, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody,
- 19) spowodowane przez wilgoć, pleśń, obecność grzyba, utlenianie, obecność kurzu, działanie promieni słonecznych, bądź skrajnych temperatur, a także szkody związane z suszą, bądź będące następstwem nieprawidłowej wentylacji,
- 20) deformacji lub odbarwień elementów z tworzyw sztucznych,
- 21) których okoliczności powstania Ubezpieczony nie jest w stanie podać (nie dotyczy szkody powstałej w związku z wystąpieniem awarii),
- 22) gdy nieznanne są okoliczności utraty lub zaginięcia sprzętu,
- 23) powstałe wskutek oddziaływania: deszczu, śniegu, gradu lub wiatru w następstwie pozostawienia sprzętu poza zamkniętym pomieszczeniem,
- 24) powstałe w następstwie pozostawienia sprzętu w miejscu podwyższonego ryzyka takim jak: podłoga i parapet okienny w sąsiedztwie otwartego okna,
- 25) powstałe w wyniku zalania spowodowanego użytkowaniem lub pozostawieniem sprzętu w miejscach/pomieszczeniach o dużej wilgotności takich jak: łaźienki, sauny, baseny lub bezpośrednio sąsiadujących ze zbiornikami wodnymi, o ile szkoda powstała wskutek pozostawienia lub używania w ww. pomieszczeniach. Nieinjsze zużycie nie dotyczy sprzętu, który został przystosowany przez producenta do pracy w miejscach / pomieszczeniach o dużej wilgotności.

### 2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje również:

- 1) następujących strat pośrednich: utrata zysku, kary umowne, straty spowodowane opóźnieniem, brakiem wydajności, utratą rynku,
- 2) kosztów konserwacji ubezpieczonego sprzętu,
- 3) kosztów montażu ubezpieczonego sprzętu, przy czym wyłączenie to nie dotyczy sytuacji, gdy montaż jest wykonywany przez pracownika punktu naprawczego w przypadku sprzętu naprawionego w ramach szkody, która nie była szkodą całkowitą,
- 4) kosztów naprawy wykonanej przez Ubezpieczonego we własnym zakresie, nawet jeśli naprawa dotyczyła szkody objętej zakresem ubezpieczenia,
- 5) wymiany następujących części podlegających normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją ubezpieczonego sprzętu: baterii, żarówek, akumulatorów, lamp do projektorów, chyba że konieczność ich wymiany jest bezpośrednim następstwem wypadku objętego ochroną ubezpieczeniową,
- 6) uszkodzeń estetycznych, wgnieceń, zadrapań, odbarwień, odształceń, zabrudzeń - nie mających wpływu na funkcjonowanie sprzętu,
- 7) uszkodzeń elementów dodatkowych, które zostały dołączone przez producenta lub sklep do sprzętu (w szczególności ładowarek, zasilaczy, słuchawek, pilotów),
- 8) uszkodzeń powstałych wskutek używania nieoryginalnych akcesoriów (w szczególności zasilaczy, ładowarek, słuchawek, pilotów),
- 9) kosztów naprawy plomb zabezpieczających, chyba że konieczność ich naprawy jest bezpośrednim następstwem wypadku objętego umową ubezpieczenia,
- 10) kosztów uszkodzeń sprzętu powstałych podczas wszelkich transportów sprzętu, w tym również transportu sprzętu ze sklepu do miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego oraz transportu do i z punktu naprawczego lub sklepu,
- 11) kosztów dostarczenia uszkodzonego sprzętu do punktu naprawczego oraz kosztów odbioru naprawionego lub nienaprawionego sprzętu z punktu naprawczego realizującego naprawę w ramach umowy ubezpieczenia (za wyjątkiem sprzętu ważącego powyżej 10 kg i sprzętu w zabudowie),
- 12) kosztów transportu nowego sprzętu wymienionego zgodnie z § 19 ust. 2 poniżej,
- 13) kosztów utylizacji sprzętu, który uległ awarii lub przypadkowemu uszkodzeniu,
- 14) usterek spowodowanych działaniem wirusów, oprogramowania lub wadliwym funkcjonowaniem na skutek powyższych czynników,
- 15) wad ekranów, które polegają na tym, że jeden lub więcej pikseli przestaje świecić (zawsze widoczny czarny punkt na ekranie) lub jeden lub więcej pikseli nie przestaje świecić (zawsze widoczny kolorowy punkt na ekranie), chyba że liczba wadliwych w ten sposób pikseli przekracza lub jest równa liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-2 z roku 2001,
- 16) poniesionych przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego kosztów w sytuacji, gdy szkoda nie nastąpiła lub Ubezpieczyciel nie jest odpowiedzialny za szkodę na mocy niniejszych warunków,
- 17) szkód powstałych w sprzęcie, którego numer identyfikacyjny bądź seryjny został usunięty lub zmieniony, bądź jest nieczytelny,
- 18) kosztów diagnostyki sprzętu i dojazdu pracowników punktu naprawczego (w przypadku sprzętów o wadze powyżej 10 kg) oraz kosztów diagnostyki i dostarczenia sprzętu do wskazanego punktu naprawczego (w przypadku sprzętów o wadze poniżej 10 kg), w przypadku gdy uszkodzenie sprzętu nie zostało potwierdzone przez punkt naprawczy lub nie jest objęte zakresem ubezpieczenia,
- 19) szkód, gdy Ubezpieczony w przypadku awarii lub przypadkowego uszkodzenia sprzętu nie jest w stanie dostarczyć ubezpieczonego sprzętu lub jego pozostałości,
- 20) uszkodzeń wynikających z użycia sprzętu z innym urządzeniem, w sposób niezgodny z instrukcją obsługi sprzętu,
- 21) szkód, gdy Ubezpieczony złożył Ubezpieczycielowi fałszywe oświadczenie woli w celu uzyskania wypłaty odszkodowania, które nie jest objęte ochroną zgodnie z faktycznymi okolicznościami powstania szkody,

22) usterek wynikających ze stwierdzonej wady produktu (w szczególności serii, modelu) stwierdzonej przez producenta/importera/dystrybutora sprzętu.

3. Ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności, jeżeli Ubezpieczający wyrządził szkodę umyślnie; w razie rażącego niedbalstwa odszkodowanie nie należy się, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

4. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie przez Ubezpieczającego lub wyrządzoną umyślnie przez osobę, z którą Ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

## ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

### § 8

Zawarcie umowy ubezpieczenia potwierdza się dokumentem ubezpieczenia.

## SUMA UBEZPIECZENIA

### § 9

1. Suma ubezpieczenia jest łączna dla ryzyka awarii sprzętu, ryzyka przypadkowego uszkodzenia oraz ryzyka kradzieży z włamaniem lub rabunku i jest równa cenie detalicznej sprzętu.

2. Suma ubezpieczenia, o której mowa w ust. 1 powyżej, stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela za każdy wypadek w okresie ubezpieczenia.

3. Suma ubezpieczenia dla ryzyka rozmrożenia żywności w sprężce chłodniczym, które nastąpiło w wyniku awarii lub przypadkowego uszkodzenia ubezpieczonego sprzętu wynosi 300 zł na jedno i wszystkie wypadki w okresie ubezpieczenia i stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela.

4. Suma ubezpieczenia dla każdego zakresu ubezpieczenia ulega każdorazowemu zmniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania, aż do jej całkowitego wyczerpania.

## SPOSÓB USTALANIA I OPŁACANIA SKŁADKI UBEZPIECZENIOWEJ

### § 10

1. Ubezpieczyciel ustala wysokość składki ubezpieczeniowej po dokonaniu oceny ryzyka w odniesieniu do wnioskowanego zakresu ubezpieczenia oraz, w przypadku płatności składki w ratach, przy uwzględnieniu częstotliwości opłacania składki ubezpieczeniowej.

2. Wysokość składki zależy również od rodzaju sprzętu i przyjętego w umowie okresu ubezpieczenia.

3. Wysokość składki ubezpieczeniowej, a w przypadku płatności składki w ratach, także wysokość raty oraz rachunek, na jaki należy dokonywać wpłat, wskazane są w dokumencie ubezpieczenia.

4. Ubezpieczający opłaca składkę:

a) jednorazowo za cały okres ubezpieczenia, nie później niż jednocześnie z zawarciem umowy ubezpieczenia lub

b) w ratach, jeśli płatność składki w ratach jest dostępna w danym sklepie.

5. W przypadku płatności składki ubezpieczeniowej w ratach:

1) terminy płatności rat składki ubezpieczeniowej ustala się w równych okresach liczonych od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia oraz określa się je w dokumencie ubezpieczenia,

2) za datę zapłaty raty składki ubezpieczeniowej uważa się dzień uznania rachunku Ubezpieczyciela pełną, wymagalną kwotą określoną w dokumencie ubezpieczenia.

### § 11

Jeżeli ochrona ubezpieczeniowa ustaje przed upływem końcowego terminu określonego w dokumencie ubezpieczenia, Ubezpieczyciel dokonuje zwrotu składki za niewykorzystany okres ubezpieczenia.

## OKRES UBEZPIECZENIA I CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA

### § 12

1. Okres ubezpieczenia oznacza się w dokumencie ubezpieczenia.

2. W przypadku wymiany, bez pośrednictwa sklepu, ubezpieczonego sprzętu na nowy sprzęt, w ramach gwarancji producenta, okres ubezpieczenia dla ryzyka:

1) awarii sprzętu - obejmuje tę samą sumę ubezpieczenia oraz ten sam okres ubezpieczenia, jaki jest określony w dokumencie ubezpieczenia sprzętu wymienianego, z tym, że jego bieg rozpoczyna się od dnia wymiany sprzętu, pod warunkiem powiadomienia CAS o dokonaniu wymiany,

2) przypadkowego uszkodzenia sprzętu oraz ryzyka rozmrożenia żywności - obejmuje nowy sprzęt, a okres ubezpieczenia trwa do końca okresu ubezpieczenia wskazanego w dokumencie ubezpieczenia sprzętu wymienianego, pod warunkiem powiadomienia CAS o dokonaniu wymiany.

3. W razie opłacania składki w ratach, niezapłacenie kolejnej raty składki w wysokości i terminie wskazanym w dokumencie ubezpieczenia powoduje ustanie odpowiedzialności Ubezpieczyciela tylko wtedy, gdy po upływie terminu zapłaty raty składki Ubezpieczyciel wezwie Ubezpieczającego do zapłaty z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności, a rata składki nie zostanie zapłacona w terminie wyznaczonym w wezwaniu.

### § 13

1. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się od dnia wskazanego w dokumencie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia.

2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się w odniesieniu do poszczególnych ubezpieczonych sprzętów:

1) z dniem upływu okresu ubezpieczenia, chyba że stosunek ubezpieczenia wygaśnie przed tym terminem z innych przyczyn,

2) w zakresie ryzyka rozmrożenia żywności w sprężce chłodniczym, po wyczerpaniu sumy ubezpieczenia, o której mowa w § 9 ust. 3 powyżej,

3) z dniem wymiany sprzętu przez Ubezpieczającego, dokonanej bez pośrednictwa sklepu, w ramach gwarancji producenta, bez powiadomienia CAS o jej dokonaniu; w przypadku powiadomienia CAS o wymianie odpowiedzialność Ubezpieczyciela obejmuje nowy sprzęt,

4) z dniem wymiany ubezpieczonego sprzętu na nowy sprzęt zgodnie z postanowieniami § 19 ust. 2 poniżej,

5) z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia, o którym jest mowa w § 25 poniżej,

6) z dniem utraty sprzętu w wyniku kradzieży z włamaniem lub rabunku, udokumentowanych protokołem zdarzenia z Policji,

7) z dniem utraty ubezpieczonego sprzętu z innej przyczyny niż: awaria, przypadkowe uszkodzenie, kradzież z włamaniem lub rabunek sprzętu,

8) z dniem wskazanym w wezwaniu do zapłaty zaległej raty, o którym mowa w § 12 ust. 3 powyżej, w przypadku nie opłacenia zaległej raty w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania.

## OBOWIĄZKI I UPRAWNIENIA UBEZPIECZONEGO

### § 14

1. Ubezpieczony jest zobowiązany do:

1) natychmiastowego zgłoszenia do CAS istotnych objawów nieprawidłowego funkcjonowania sprzętu oraz postępowania zgodnie z jego zaleceniami,

2) natychmiastowego zatrzymania pracy sprzętu oraz postępowania zgodnie z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi lub karcie gwarancyjnej, w razie sygnalizowania przez którekolwiek urządzenie ostrzegawczo-sygnalizacyjne lub kontrolno-pomiarowe wystąpienia jakichkolwiek usterek lub nieprawidłowości.

2. W razie zbycia sprzętu, obowiązki oraz uprawnienia Ubezpieczonego wynikające z ochrony ubezpieczeniowej mogą przejść na nabywcę sprzętu. Przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia wymaga poinformowania CAS o nabyciu sprzętu przez nowego właściciela ubezpieczonego sprzętu podczas zgłoszenia szkody w ubezpieczanym sprzęcie.

## SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU SZKODY

### § 15

1. W razie powstania szkody lub powzięcia informacji o jej powstaniu, Ubezpieczający ma obowiązek niezwłocznie powiadomić o niej CAS pod numerem telefonu wskazanym w dokumencie ubezpieczenia lub poprzez formularz na stronie internetowej szkody.org lub w sposób określony w § 28 poniżej.

2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku określonego w ustępie poprzedzającym Ubezpieczyciel odpowiednio zmniejszy odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku.

3. Skutki braku zawiadomienia Ubezpieczyciela o wypadku nie następują, jeżeli Ubezpieczyciel w wyznaczonym do zawiadomienia terminie otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.

### § 16

1. W razie zajścia wypadku Ubezpieczający obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.

2. Jeżeli Ubezpieczający umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 1, Ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.

3. Ubezpieczyciel, w granicach sumy ubezpieczenia, zwraca koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 1, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne.

### § 17

1. W razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony obowiązany jest, przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, skontaktować się telefonicznie z CAS lub w sposób określony w § 28 poniżej i podać:

1) imię i nazwisko,

2) dokładny adres miejsca, w którym wystąpiła szkoda,

3) numer i datę wystawienia dokumentu ubezpieczenia,

4) numer seryjny sprzętu,

5) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczającym lub wskazaną przez niego osobą,

6) opis zdarzenia oraz okoliczności jego powstania.

2. Ponadto do obowiązków Ubezpieczonego należy:

1) upoważnienie do odbioru odszkodowania,

2) niedokonywanie w ubezpieczonym sprzęcie żadnych zmian,

3) dostarczenie, w ciągu 7 dni od dnia zgłoszenia szkody, ubezpieczonego sprzętu, który doznał szkody, w opakowaniu fabrycznym lub innym gwarantującym bezpieczne dostarczenie do wskazanego przez CAS punktu naprawczego lub przekazanie sprzętu kurierowi, jeżeli waga sprzętu nie przekracza 10 kg,

4) udostępnienie ubezpieczonego sprzętu, który doznał szkody, w uzgodnionym z CAS terminie, celem naprawy lub dostarczenia do punktu naprawczego, jeżeli waga sprzętu przekracza 10 kg, bądź gdy uszkodzony sprzęt jest w zabudowie,

- 5) okazanie przedstawicielowi wskazanego przez CAS punktu naprawczego:
    - a) dokumentu ubezpieczenia uszkodzonego sprzętu,
    - b) dowodu zakupu uszkodzonego sprzętu (ze względu na niską trwałość wydruków kasowych zaleca się wykonanie kserokopii dowodu zakupu ubezpieczonego sprzętu),
  - 6) dodatkowe udokumentowanie zasadności zgłoszenia szkody poprzez dostarczenie, na wniosek CAS, zdjęć uszkodzonego ubezpieczonego sprzętu,
  - 7) w przypadku wystąpienia szkody, ubezpieczony sprzęt lub jego pozostałości należy dostarczyć/ zachować do dyspozycji CAS,
  - 8) przedstawienie posiadanych dowodów dotyczących zaistnienia szkody,
  - 9) w przypadku szkody całkowitej - na wniosek CAS, dostarczenie do CAS dokumentu utylizacji uszkodzonego ubezpieczonego sprzętu,
  - 10) w przypadku kolejnego zgłoszenia roszczenia - przekazanie CAS dokumentacji potwierdzenia naprawy ubezpieczonego sprzętu wystawionej przez punkt dokonujący naprawy tego sprzętu,
3. W przypadku szkody polegającej na utracie ubezpieczonego sprzętu wskutek kradzieży z włamaniem lub rabunku Ubezpieczony ma obowiązek:
- 1) niezwłocznie zgłosić utratę na Policji oraz uzyskać pisemne zaświadczenie z Policji o utracie ubezpieczonego sprzętu oraz przyczynie i okolicznościach szkody, w tym informacje na temat skradzionego lub zrabowanego sprzętu, takich jak marka i model,
  - 2) dostarczyć do CAS, pod adres wskazany w § 26 poniżej, w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia szkody, kopię zaświadczenia, o którym mowa w pkt 1) powyżej,
  4. Niezależnie od obowiązków wskazanych w ust. 1-3 Ubezpieczony powinien:
    - 1) przekazać Ubezpieczycielowi dane adresowe do korespondencji, celem likwidacji zgłoszonej szkody,
    - 2) podjąć współpracę z Ubezpieczycielem w celu ustalenia okoliczności i rozmiaru szkody.

#### § 18

1. W przypadku niedopełnienia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczonego obowiązków wymienionych w § 17, Ubezpieczyciel odpowiednio zmniejszy odszkodowanie, w zależności od tego, w jakim stopniu niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na ustalenie przyczyny wypadku, okoliczności wypadku lub wysokości odszkodowania lub świadczenia.
2. W przypadku niedostarczenia sprzętu, w opakowaniach, o których mowa w § 17 ust. 2 pkt. 3) powyżej, Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w sprzęcie w czasie jego transportu.

#### USTALENIE ROZMIARU SZKODY

##### § 19

1. W ubezpieczeniu kosztów naprawy sprzętu, w przypadku awarii lub przypadkowego uszkodzenia sprzętu, Ubezpieczyciel za pośrednictwem CAS wyłącznie organizuje i pokrywa niezbędne koszty naprawy ubezpieczonego sprzętu.
2. W przypadku szkody całkowitej sprzęt nie jest naprawiany, a Ubezpieczyciel dokonuje wymiany na nowy sprzęt.
3. W przypadku szkody w sprzęcie mobilnym (nie dotyczy szkody powstałej w związku z wystąpieniem awarii ww. sprzętu) odszkodowanie jest pomniejszane o udział własny Ubezpieczającego w wysokości 20% wartości szkody.
4. W przypadku zgłoszenia do CAS, po upływie 7 dni od dnia wypadku, szkody zalaniowej w sprzęcie ubezpieczonym w wariantcie „zakres pełny” lub w wariantcie „przypadkowe uszkodzenie”, Ubezpieczyciel pokrywa wyłącznie koszty suszenia i czyszczenia sprzętu, ograniczone do kwoty 300,00 zł.
5. Ubezpieczyciel pokrywa wyłącznie koszty naprawy, ustalone na dzień wystąpienia szkody, niezbędne do przywrócenia prawidłowego działania ubezpieczonego sprzętu.
6. Koszty wymiany następujących materiałów eksploatacyjnych: oleje, filtry oraz płyny, pokrywane są wyłącznie w przypadku, gdy ich wymiana (w całości lub w części) jest niezbędna z powodu uszkodzenia elementu sprzętu objętego ochroną ubezpieczeniową.
7. Koszty naprawy lub wymiany obudowy sprzętu ubezpieczonego w wariantcie podstawowym pokrywane są wyłącznie w przypadku, gdy ich uszkodzenie nastąpiło w wyniku awarii elementu sprzętu objętego ochroną ubezpieczeniową.
8. Wysokość kosztów usunięcia awarii lub przypadkowego uszkodzenia sprzętu nie może być wyższa niż suma ubezpieczenia, która stanowi maksymalny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
9. W przypadku szkody polegającej na rozmrożeniu żywności, wysokość odszkodowania jest ustalana na podstawie oświadczenia Ubezpieczającego o wartości żywności, która uległa rozmrożeniu, z zastrzeżeniem § 9 ust. 3.

#### WYPŁATA ODSZKODOWANIA

##### § 20

1. Ubezpieczyciel wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku.
2. Jeżeli w terminie określonym w ust. 1 wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, jednakże bezsporną część odszkodowania Ubezpieczyciel wypłaca w terminie określonym w ust. 1.
3. Jeżeli z okoliczności wypadku wynika, że nie ma możliwości ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela bez wyjaśnienia kwestii winy Ubezpieczającego, Ubezpieczyciel może podjąć decyzję o odpowiedzialności za zdarzenie w oparciu o wynik postępowania przygotowawczego lub prawomocne orzeczenie sądu.

4. Odszkodowanie wypłacone przez Ubezpieczyciela nie może być wyższe od poniesionej szkody.

##### § 21

Ubezpieczyciel pomniejszy wysokość odszkodowania o wartość pozostałości po szkodzie, chyba że w przypadku wymiany sprzętu na nowy w związku z wystąpieniem szkody całkowitej lub w przypadku realizacji naprawy sprzętu, Ubezpieczony przeniesie prawo własności do uszkodzonego sprzętu lub części zakwalifikowanych do wymiany na rzecz Ubezpieczyciela.

#### ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA ODWOŁAŃ

##### § 22

1. Jeżeli osoba występująca z roszczeniem nie zgadza się z ustaleniami Ubezpieczyciela, co do odmowy zaspokojenia roszczenia, albo co do wysokości odszkodowania (świadczenia), może zgłosić na piśmie (lub w inny uzgodniony sposób) wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy przez Centrum Autoryzacji Szkód na adres: Sopot, 81-855, ul. Rzemieślnicza 17/19.
2. Po rozpatrzeniu wniosku, o którym mowa w ust. 1 przez Centrum Autoryzacji Szkód, stanowisko Ubezpieczyciela przesyłane jest zgłaszającemu wniosek w terminie 30 dni pisemnie na adres wskazany w treści wniosku.

##### § 23

Jeżeli ten sam przedmiot ubezpieczenia w tym samym czasie jest ubezpieczony od tego samego ryzyka u dwóch lub więcej Ubezpieczycieli na sumy, które łącznie przewyższają wartość ubezpieczeniową, każdy z Ubezpieczycieli odpowiada do wysokości szkody w takim stosunku, w jakim przyjęta przez niego suma ubezpieczenia pozostaje do łącznych sum wynikających z podwójnego lub wielokrotnego ubezpieczenia.

#### REGRES UBEZPIECZENIOWY

##### § 24

1. Z dniem wypłaty odszkodowania przechodzi na Ubezpieczyciela przysługujące Ubezpieczonemu roszczenie do osoby trzeciej, w rozumieniu § 2 pkt 12), odpowiedzialnej za szkodę, do wysokości wypłaconego odszkodowania.
2. Nie przechodzą na Ubezpieczyciela roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. Ubezpieczony obowiązany jest zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
4. W razie zrzeczenia się przez Ubezpieczonego, bez zgody Ubezpieczyciela, z praw przysługujących mu w stosunku do osób trzecich, w rozumieniu § 2 pkt 12), z tytułu szkód, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub w części, a w przypadku gdy odszkodowanie zostało już wypłacone podlega ono zwrotowi w całości lub części.

#### ROZWIĄZANIE UMOWY UBEZPIECZENIA

##### § 25

1. Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy w terminie 30 dni, a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą - w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy; odstąpienie od umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
2. Konsument, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 z późn. zm.), jeżeli jest to termin późniejszy.

#### ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

##### § 26

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony, uprawniony z umowy ubezpieczenia lub poszukujący ochrony ubezpieczeniowej (Klient), mogą wnieść reklamację dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela (ERGO Hestia) w następujący sposób:
  - a) poprzez formularz na stronie internetowej: [www.ergohestia.pl/kontakt](http://www.ergohestia.pl/kontakt), lub
  - b) telefonicznie - poprzez infolinię Centrum Autoryzacji Szkód pod numerem: 58 785 87 10, lub
  - c) pisemnie - na adres Centrum Autoryzacji Szkód, 81-855 Sopot, ul. Rzemieślnicza 17/19, lub
  - d) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
  - e) ustnie lub pisemnie - podczas wizyty w jednostce Ubezpieczyciela.
2. Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd Ubezpieczyciela.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną - na wniosek osoby zgłaszającej reklamację.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania. O konieczności przedłużenia terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację zgłaszający reklamację zostanie poinformowany w 30-dniowym terminie.
5. W niestandardowych sprawach zgłaszający reklamację może zwrócić się do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl).

6. Zgłaszający reklamację może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

## **INFORMACJA O PRZETWARZANIU PRZEZ UBEZPIECZYCIELA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ O PRAWACH UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO PRZYSŁUGUJĄCYCH W ZWIĄZKU Z PRZETWARZANIEM DANYCH OSOBOWYCH**

### **§ 27**

#### **1. Administrator danych:**

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Sopotkie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA (dalej również: „Administrator danych”).

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

Numer telefonu: 801 107 107 lub (58) 555 55 55.

#### **2. Inspektor ochrony danych:**

Administrator danych 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](mailto:iod@ergohestia.pl)

Formularz kontaktowy: znajduje się w sekcji OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

na stronie [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl).

#### **3. Cele przetwarzania danych:**

Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane w następujących celach: ocena ryzyka ubezpieczeniowego w celu zawarcia umowy ubezpieczenia, wykonanie umowy ubezpieczenia, dochodzenie roszczeń, reasekuracja ryzyk, przeciwdziałanie przestępstwom ubezpieczeniowym, rozpatrzenie zgłoszonych reklamacji i odwołań, prawnie uzasadnione interesy administratora danych.

Ponadto w celu ustalenia wysokości składki będziemy stosować profilowanie.

Decyzje związane z profilowaniem będą podejmowane na podstawie danych zebranych w procesie zawierania umowy ubezpieczenia.

#### **4. Podstawy prawne przetwarzania danych:**

Przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych jest niezbędne do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia; prawnie uzasadnione interesy administratora danych (możliwość ewentualnego dochodzenia roszczeń, przeciwdziałanie i ściganie przestępstw popełnianych na szkodę zakładu ubezpieczeń, zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego związanego z zawarciem umowy ubezpieczenia); wypełnienie obowiązków prawnych administratora danych (np. przetwarzanie na podstawie przepisów o rachunkowości).

#### **5. Odbiorcy danych:**

Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane: podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Ubezpieczyciela m.in. dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, świadczenia usług archiwizacyjnych, przeprowadzającym postępowanie likwidacyjne świadczeń ubezpieczeniowych, podmiotom organizującym lub wykonującym czynności związane z oceną ryzyka lub prowadzonym postępowaniem likwidacyjnym świadczeń ubezpieczeniowych, agentom ubezpieczeniowym, zakładom reasekuracji, innym administratorom w przypadku prawnie uzasadnionych interesów administratora danych.

#### **6. Prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:**

Ma Pani/Pan następujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych: prawo do wycofania zgody jeżeli zgoda stanowi podstawę przetwarzania danych osobowych (wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem), prawo dostępu do danych osobowych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych - w takim zakresie, w jakim te dane osobowe są przetwarzane na podstawie uzasadnionych interesów administratora danych (np. prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby profilowania), prawo do przenoszenia danych osobowych (tj. do otrzymania od administratora danych Pani/Pana danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz prawo przestania do innego administratora), prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych. Dane kontaktowe wskazane są powyżej.

#### **7. Okres przez jaki dane osobowe będą przechowywane:**

W przypadku gdy doszło do zawarcia umowy ubezpieczenia Pani/Pana 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 (rachunków, faktur) dotyczących umowy ubezpieczenia.

#### **8. Informacja o wymogu podania danych:**

Podanie danych osobowych w związku z zawarciem umowy ubezpieczenia jest konieczne do zawarcia umowy ubezpieczenia i wykonywania umowy ubezpieczenia oraz do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego - bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy ubezpieczenia lub objęcie ochroną ubezpieczeniową.

## **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§ 28**

1. Z zachowaniem postanowień ust. 2 poniżej, wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do Ubezpieczyciela powinny być składane na piśmie za pokwitowaniem lub przesłane listem poleconym.

2. Z zachowaniem postanowień § 25 powyżej, w umowie ubezpieczenia strony mogą postanowić, że zawiadomienia i oświadczenia składane przez strony umowy będą dostarczane drugiej stronie za pomocą listu elektronicznego (e-mail) na adres poczty elektronicznej wskazany przez daną stronę.

3. Strony umowy ubezpieczenia zobowiązane są do wzajemnego powiadamiania się o zmianach adresu lub siedziby stron, numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej.

### **§ 29**

1. Podatki i opłaty związane z otrzymaniem świadczenia ubezpieczeniowego nie obciążają Ubezpieczyciela.

2. Opłaty związane z płatnością składek ubezpieczeniowych obciążają Ubezpieczającego.

### **§ 30**

1. Ubezpieczony lub inny uprawniony z umowy ubezpieczenia może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz do Rzecznika Finansowego.

2. Strony dopuszczają możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia w sądzie polubownym, utworzonym przy Rzeczniku Finansowym - Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, działającym zgodnie z jego regulaminem.

3. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

4. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia, można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub innego Uprawnionego z umowy ubezpieczenia ogólnej, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

### **§ 31**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi warunkami ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

2. Umowa ubezpieczenia jest zawarta w języku polskim. Językiem stosowanym w relacjach Ubezpieczyciela, Ubezpieczającego i Ubezpieczonego jest język polski. Prawem właściwym dla umowy ubezpieczenia jest prawo polskie.

### **§ 32**

Niniejsze Warunki Ubezpieczenia wchodzi w życie 17 września 2018 r. i obowiązują do umów zawartych od tej daty.

Prezes Zarządu



Piotr Maria Śliwicki

Członek Zarządu



Adam Roman