

## WARUNKI UBEZPIECZENIA SPRZĘTU GOSPODARSTWA DOMOWEGO – CAUG00513BWZB/04/1216

Informacja dotycząca zapisów Warunków Ubezpieczenia:

RODZAJ INFORMACJI	NUMER JEDNOSTKI REDAKCYJNEJ
1) przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	– § 2 pkt 1), pkt 6), pkt 10), pkt 11), pkt 17), pkt 18); – § 5; – § 19 ust. 3, 4 i 5.
2) ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	– § 7; – § 16 ust. 2; – § 18.

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1

Na podstawie niniejszych Warunków Ubezpieczenia Sopockie 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.

### 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.

W rozumieniu niniejszych Warunków Ubezpieczenia, za:

- 1) **awarię** – uważa się uniemożliwienie używania wskazanego w dokumencie ubezpieczenia sprzętu wywołane nagłym i nieprzewidywanym zaprzestaniem prawidłowej pracy elementu lub zespołu sprzętu, powodujące przerwanie jego funkcji lub unieruchomienie sprzętu wynikłe z przyczyn wewnętrznych pochodzenia: mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
- 2) **cenę detaliczną/wartość sprzętu** – uważa się kwotę brutto (wraz z podatkiem VAT), jaką Ubezpieczający zapłacił sklepowi ze sprzętem gospodarstwa domowego za dany sprzęt, wynikającą z dokumentu zakupu, przy czym, w razie obniżki ceny na dany sprzęt w ramach akcji promocyjnych organizowanych przez sklep ze sprzętem gospodarstwa domowego, za cenę detaliczną uważa się cenę sprzętu przed upustem udzielonym przez sklep ze sprzętem gospodarstwa domowego,
- 3) **Centrum Autoryzacji Szkód (CAS)** – uważa się osobę fizyczną lub prawną świadczącą w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela usługi związane z przyjmowaniem zgłoszeń roszczeń i/lub spełnieniem świadczenia zgodnie z niniejszymi Warunkami Ubezpieczenia,
- 4) **konsumenta** – uważa się osobę fizyczną, która dokonała w sklepie ze sprzętem gospodarstwa domowego zakupu sprzętu, a niniejszy zakup nie był związany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 5) **lokaut** – uważa się zamknięcie zakładu przez właściciela, połączone ze zwalnianiem pracowników, przeprowadzane dla zmuszenia ich do przyjęcia gorszych warunków pracy lub ze względu na strajk,
- 6) **nieszczęśliwy wypadek** – uważa się nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, wskutek którego uszkodzeniu uległ ubezpieczony sprzęt, który w chwili tegoż wypadku był użytkowany w sposób zgodny z instrukcją obsługi,
- 7) **nowy sprzęt** – uważa się takie samo urządzenie jak ubezpieczony sprzęt lub inne urządzenie dostępne w sklepie ze sprzętem gospodarstwa domowego na które jest wymieniane urządzenie ulegające uszkodzeniu całkowitemu; 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 jest nie większa niż jego suma ubezpieczenia,
- 8) **osoby bliskie** – uważa się 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,
- 9) **osoby trzecie** – uważa się wszystkie osoby pozostające poza stosunkiem ubezpieczeniowym,
- 10) **przebiecie prądu** – uważa się nagły, krótkotrwały wzrost napięcia prądu w sieci energetycznej, do której podłączony jest ubezpieczony sprzęt przekraczający napięcie znamionowe dla danego urządzenia, instalacji, sieci lub linii,
- 11) **przypadkowe uszkodzenie** – uważa się uszkodzenie ubezpieczonego sprzętu wskutek nieszczęśliwego wypadku lub przebiecia prądu,
- 12) **punkt naprawczy** – uważa się 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 świadczący usługi w uzgodnieniu z Centrum Autoryzacji Szkód,
- 13) **sklep ze sprzętem gospodarstwa domowego** – uważa się punkt odbioru AGD HOME oraz sklep internetowy agdhome.pl,
- 14) **sprzęt gospodarstwa domowego (sprzęt)** – uważa się sprzęt sprzedawany przez sklep ze sprzętem gospodarstwa domowego, który w dniu objęcia ochroną ubezpieczeniową posiada ważną gwarancję producenta,
- 15) **strajk** – uważa się zbiorowe, dobrowolne wstrzymanie pracy przez pracowników na pewien czas w jednym lub kilku zakładach, instytucjach, będące wyrazem protestu politycznego, ekonomicznego oraz żądaniem zmian,
- 16) **sumę ubezpieczenia** – uważa się górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela dla każdego jednego wypadku w okresie ubezpieczenia; sumy ubezpieczenia dla poszczególnych ryzyk określono w § 9 niniejszych Warunków Ubezpieczenia,
- 17) **szkodę** – uważa się awarię lub przypadkowe uszkodzenie oraz rozmożenie żywności w lodówce, lodówko-zamrażarce lub zamrażarce powstałe w wyniku awarii lub przypadkowego uszkodzenia ubezpieczonego sprzętu,
- 18) **szkodę całkowitą** – uważa się wypadek, w wyniku którego naprawa sprzętu jest technicznie niemożliwa lub ekonomicznie nieuzasadniona, a także wypadek, któremu uległ sprzęt o cenie detalicznej nie większej niż 300 zł,
- 19) **terroryzm** – uważa się nielegalne akcje organizowane z pobudek ideologicznych lub politycznych, indywidualne lub grupowe, skierowane przeciwko osobom lub obiektom w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności i dezorganizacji życia publicznego przy użyciu przemocy oraz skierowane przeciwko społeczeństwu z zamiarem jego zastraszenia dla osiągnięcia celów politycznych lub społecznych,
- 20) **Ubezpieczyciela** – uważa się Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, siedziba: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000024812,
- 21) **Ubezpieczony** – uważa się osobę upoważnioną do otrzymania świadczenia w razie wystąpienia zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową,
- 22) **wypadek** – uważa się zdarzenie powodujące wystąpienie szkody w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela,
- 23) **żywność** – uważa się artykuły żywnościowe, których data przydatności do spożycia nie wygasła w dniu powstania szkody.

### § 3

1. Do realizacji postanowień niniejszych Warunków Ubezpieczenia w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela uprawnione jest CAS.
2. Do zakresu uprawnień CAS należy:
  - 1) weryfikacja przedmiotu ubezpieczenia i okresu ubezpieczenia – wynikających z wystawionych i wydanych Ubezpieczającym dokumentów ubezpieczenia,
  - 2) przyjmowanie i rozliczanie napraw dokonywanych w ramach wykonywanych świadczeń wynikających z umowy ubezpieczenia,
  - 3) akceptowanie i rozliczanie napraw dokonywanych w ramach wykonywanych świadczeń wynikających z umowy ubezpieczenia,
  - 4) wypłata świadczeń przysługujących Ubezpieczonemu określonych w niniejszych Warunkach Ubezpieczenia.

### PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

#### § 4

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

#### § 5

Zakres ubezpieczenia z zastrzeżeniem wyłączeń określonych w § 7 obejmuje:

- 1) w wariantach podstawowym:

- a) pokrycie kosztów naprawy określonego w dokumencie ubezpieczenia sprzętu lub
- b) wypłatę odszkodowania w wysokości kosztów wymiany określonego w dokumencie ubezpieczenia sprzętu na nowy sprzęt – w przypadku szkody całkowitej, powstałych w związku z wystąpieniem awarii sprzętu,
- 2) w wariantach „zakres pełny”:
  - a) pokrycie kosztów naprawy określonego w dokumencie ubezpieczenia sprzętu lub
  - b) wypłatę odszkodowania w wysokości kosztów wymiany określonego w dokumencie ubezpieczenia sprzętu na nowy sprzęt – w przypadku szkody całkowitej, powstałych w związku z wystąpieniem awarii sprzętu,
  - c) pokrycie kosztów naprawy określonego w dokumencie ubezpieczenia sprzętu lub
  - d) wypłatę odszkodowania w wysokości kosztów wymiany określonego w dokumencie ubezpieczenia sprzętu na nowy sprzęt – w przypadku szkody całkowitej, powstałych w związku z wystąpieniem przypadkowego uszkodzenia sprzętu,
  - e) wypłatę odszkodowania odpowiadającego kosztom zakupu rozmrożonej żywności w sytuacji, gdy rozmrożenie nastąpiło w wyniku awarii lub przypadkowego uszkodzenia ubezpieczonych: lodówki, lodówka-zamrażarki lub zamrażarki.

#### § 6

1. Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody zgłoszone w granicach geograficznych Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Proces likwidacji szkody ma miejsce w punktach naprawczych położonych w Polsce.

#### § 7

1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte następujące szkody:
  - 1) bezpośrednio powstałe wskutek kradzieży z włamaniem 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 spowodowana 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 (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, strajków, lokautów oraz aktów terroryzmu

i sabotażu, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę,

- 14) powstałe wskutek działania energii jądrowej lub skażenia radioaktywnego,
  - 15) będące następstwem zwykłego zużycia ubezpieczonego sprzętu, rdzy, korozji, oksydacji,
  - 16) spowodowane przez insekty lub gryzienie,
  - 17) będące następstwem napraw dokonywanych przez osoby do tego nieupoważnione,
  - 18) za które na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy (np. gwarancja, rękojmia) jest odpowiedzialny producent, sprzedawca lub punkt naprawczy,
  - 19) powstałe w sprzęcie wykorzystywanym w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, w którym w 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.
2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje również:
    - 1) następujących strat pośrednich: utraty zysku, kar umownych, straty spowodowanej 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) 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 umową ubezpieczenia,
    - 5) uszkodzeń estetycznych, wgnieceń, zadrapań, odbarwień oraz innych, które nie mają wpływu na funkcjonowanie sprzętu, chyba że powyższe zmiany są skutkiem szkody objętej zakresem ubezpieczenia,
    - 6) kosztów naprawy plomb zabezpieczających, chyba że konieczność ich naprawy jest bezpośrednim następstwem wypadku objętego umową ubezpieczenia,
    - 7) kosztów uszkodzeń sprzętu powstałych podczas wszelkich transportów sprzętu, w tym również transportu sprzętu ze sklepu ze sprzętem gospodarstwa domowego do miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego/ Ubezpieczonego oraz transportu do i z punktu naprawczego lub sklepu ze sprzętem gospodarstwa domowego,
    - 8) 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),
    - 9) kosztów transportu nowego sprzętu wymienionego zgodnie z § 19 ust. 2 poniżej,
    - 10) kosztów utylizacji sprzętu, który uległ awarii i przypadkowemu uszkodzeniu,
    - 11) usterek spowodowanych działaniem wirusów komputerowych, oprogramowania komputerowego lub wadliwym funkcjonowaniem na skutek powyższych czynników,
    - 12) usterek wynikających z wadliwych pikseli w liczbie niższej lub równej liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-2 z roku 2001,
    - 13) wad telewizorów plazmowych, wynikających z wypalania luminoforu – „zamieranie obrazu”,
    - 14) poniesionych przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego kosztów w sytuacji, gdy szkoda nie nastąpiła lub Ubezpieczyciel nie jest odpowiedzialny za szkodę na mocy niniejszych warunków,
    - 15) 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 osobę bliską, z którą Ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

### ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

#### § 8

1. Zawarcie umowy ubezpieczenia jest możliwe:
  - 1) w przypadku umowy ubezpieczenia w wariantach podstawowym, o którym mowa w § 5 pkt. 1 powyżej – nie później niż w terminie 60 dni licząc od dnia zakupu sprzętu przez Ubezpieczającego,
  - 2) w przypadku umowy ubezpieczenia w wariantach „zakres pełny”, o którym mowa w § 5 pkt. 2) powyżej – w dniu zakupu sprzętu przez Ubezpieczającego.
2. Zawarcie umowy ubezpieczenia potwierdzają dokumentem ubezpieczenia.

## SUMA UBEZPIECZENIA

### § 9

1. Suma ubezpieczenia dla ryzyka awarii sprzętu oraz ryzyka przypadkowego uszkodzenia jest równa cenie detalicznej sprzętu.
2. Suma ubezpieczenia dla ryzyka rozmrożenia żywności w lodówce, lodówko-zamrażarce lub zamrażarce, które nastąpiło w wyniku awarii lub przypadkowego uszkodzenia ubezpieczonego sprzętu wynosi 300 zł.
3. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności dla każdego jednego wypadku w okresie ubezpieczenia, za wyjątkiem ryzyka rozmrożenia żywności, o którym mowa w ust. 2 powyżej.
4. Suma ubezpieczenia dla każdego zakresu ubezpieczenia nie ulega zmniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania, za wyjątkiem ryzyka rozmrożenia żywności, o którym mowa w ust. 2 powyżej.

## SPOSÓB USTALANIA I OPŁACANIA SKŁADKI UBEZPIECZENIOWEJ

### § 10

1. Ubezpieczyciel ustala wysokość składki ubezpieczeniowej po dokonaniu oceny ryzyka wnioskowanego zakresu ubezpieczenia.
2. Wysokość składki zależy również od rodzaju sprzętu i przyjętego w umowie okresu ubezpieczenia.
3. Ubezpieczający opłaca składkę jednorazowo za cały okres ubezpieczenia, nie później niż jednocześnie z zawarciem umowy 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 ze sprzętem gospodarstwa domowego, 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.

### § 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 lodówce, lodówko-zamrażarce lub zamrażarce, po wyczerpaniu sumy ubezpieczenia, o której mowa w § 9 ust. 2 powyżej,
  - 3) z dniem wymiany sprzętu przez Ubezpieczającego, dokonanej bez pośrednictwa sklepu ze sprzętem gospodarstwa domowego, 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 sprzętu wskutek uszkodzenia, które nie powstało wskutek przypadkowego uszkodzenia sprzętu.

## OBOWIĄZKI I UPRAWNIENIA UBEZPIECZAJĄCEGO

### § 14

1. Ubezpieczający 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 Centrum Autoryzacji Szkód o nabyciu ubezpieczonego sprzętu przez nowego właściciela podczas zgłoszenia szkody.

## SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU SZKODY

### § 15

W razie powstania szkody lub powzięcia informacji o jej powstaniu, Ubezpieczony ma obowiązek niezwłocznie powiadomić o niej CAS pod numerem telefonu wskazanym w dokumencie ubezpieczenia lub w sposób określony w § 27 poniżej.

### § 16

1. W razie zajścia wypadku Ubezpieczony obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
2. Jeżeli Ubezpieczony 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 § 27 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 dowodu zakupu sprzętu,
  - 6) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
  - 7) krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Ponadto do obowiązków Ubezpieczonego należy:
  - 1) upoważnienie punktu naprawczego dokonującego naprawy 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 sklepu ze sprzętem gospodarstwa domowego, jeżeli waga sprzętu nie przekracza 10 kg, lub
  - 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),
    - c) książki gwarancyjnej uszkodzonego sprzętu, o ile taka została wydana przez sprzedającego,
  - 6) przekazanie Ubezpieczycielowi danych adresowych do korespondencji, celem likwidacji zgłoszonej szkody.

### § 18

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.

## USTALENIE ROZMIARU SZKODY

### § 19

1. Rozmiar szkody ustalany jest według uprzednio uzgodnionych z CAS kosztów:
  - 1) robocizny,
  - 2) części zamiennych,
  - 3) dojazdu pracowników punktu naprawczego do sprzętu o wadze powyżej 10 kg i sprzętu w zabudowie,

- 4) transportu do i z warsztatu naprawczego, w przypadku podjęcia przez pracownika punktu naprawczego lub CAS decyzji o konieczności przewiezienia sprzętu o wadze powyżej 10 kg do punktu naprawczego,
  - 5) ekspertyzy wykonanej na potrzeby określenia rozmiaru uszkodzenia oraz kosztów naprawy przedmiotu ubezpieczenia jak również określenia ewentualnej zasadności pokrycia kosztów wymiany sprzętu, o którym jest mowa w ust. 2 powyżej.
2. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 poniżej, w przypadku szkody całkowitej sprzęt nie jest naprawiany, a Ubezpieczyciel wypłaca odszkodowanie w wysokości kosztów wymiany na nowy sprzęt ustalanych przez CAS na dzień wystąpienia szkody w ubezpieczonym sprzęcie.
  3. Ubezpieczyciel pokrywa wyłącznie koszty naprawy, ustalone na dzień wystąpienia szkody, niezbędne do przywrócenia prawidłowego działania ubezpieczonego sprzętu.
  4. 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.
  5. Koszty naprawy lub wymiany obudowy sprzętu ubezpieczonego w wariancie podstawowym pokrywane są wyłącznie w przypadku, gdy ich uszkodzenie nastąpiło w wyniku awarii elementu sprzętu objętego ochroną ubezpieczeniową.
  6. Wysokość kosztów usunięcia awarii lub przypadkowego uszkodzenia sprzętu nie może być wyższa niż suma ubezpieczenia, która stanowi maksymalny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
  7. W przypadku wymiany sprzętu na nowy sprzęt, uszkodzony sprzęt przechodzi na własność Ubezpieczyciela.

## 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. Suma pieniężna wypłacona przez Ubezpieczyciela nie może być wyższa od poniesionej szkody.

### § 21

Odszkodowanie wypłacane jest na podstawie upoważnienia udzielonego przez Ubezpieczonego bezpośrednio punktom naprawczym wskazanym przez CAS na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej do likwidacji szkody, a w przypadkach wskazanych w postanowieniach § 19 ust. 2 – podmiotowi upoważnionemu przez Ubezpieczonego, w którym dokonywana jest wymiana na nowy sprzęt.

## 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 (świadczania), 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. 9),

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, praw przysługujących mu w stosunku do osób trzecich, w rozumieniu § 2 pkt. 9), 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. Jeżeli umowę ubezpieczenia zawarto na okres przekraczający 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy w okresie 30 dni, a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy Ubezpieczyciel nie poinformował Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
2. Ubezpieczający, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może odstąpić od niej na piśmie w ciągu 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy 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 wystano oświadczenie. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym ERGO Hestia udzielała ochrony ubezpieczeniowej.

## ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

### § 26

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, będący osobą fizyczną, może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię (reklamacja), wykorzystując jeden z poniższych kanałów kontaktu:
  - a) poprzez formularz na stronie internetowej: [www.ergohestia.pl/kontakt](http://www.ergohestia.pl/kontakt), lub
  - b) telefonicznie – pod numerem: 58 762 76 76, lub
  - c) pisemnie – na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, 81-731 Sopot, ul. Hestii 1, lub
  - 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 ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona:
  - a) na piśmie, lub
  - b) za pomocą innego trwałego nośnika informacji, lub
  - c) pocztą elektroniczną - na wniosek osoby zgłaszającej.
5. Osoby wymienione w ust. 1 mogą wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 27

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 § 24 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.

### § 28

1. Podatki i opłaty związane z otrzymaniem świadczenia ubezpieczeniowego nie obciążają Ubezpieczyciela.
2. Opłaty związane z płatnością składek ubezpieczeniowych obciążają Ubezpieczającego.

### § 29

1. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia są rozpatrywane według prawa polskiego i mogą być dochodzone przed sądami według właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla:

- 1) miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia,
- 2) miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

2. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a Ubezpieczycielem mogą być zakończone w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym –

Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl), który jest podmiotem właściwym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

3. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

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

### § 30

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 Ubezpieczonych jest język polski. Prawem właściwym dla umowy ubezpieczenia jest prawo polskie.

### § 31

Niniejsze Warunki Ubezpieczenia wchodzi w życie 14 grudnia 2016 r. i obowiązują do umów zawartych od tej daty.

Prezes Zarządu



Piotr Maria Śliwicki

Członek Zarządu



Adam Roman