



OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA KOSZTÓW UDZIELENIA NATYCHMIASTOWEJ POMOCY AUTO POMOC

kod: I-AP-04/15

TWOJA UMOWA UBEZPIECZENIA	1
SŁOWNICZEK TERMINÓW	1
<u>Część I: Najważniejsze informacje o ubezpieczeniu</u>	
Z KIM I NA CO ZAWIERAMY TĘ UMOWĘ	2
PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA	2
ZAKRES UBEZPIECZENIA	2
ZA CO NIE ZAPŁACIMY ODSZKODOWANIA	3
SUMA, NA JAKĄ UBEZPIECZAMY KOSZTY POMOCY NATYCHMIASTOWEJ	4
<u>Część II: Obsługa ubezpieczenia</u>	
JAK ZAWIERAMY UMOWĘ UBEZPIECZENIA	4
JAK USTALAMY WYSOKOŚĆ I SPOSÓB OPŁACENIA SKŁADKI	4
OKRES UBEZPIECZENIA I CZAS TRWANIA NASZEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI	4
OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO	5
KIEDY MOŻEMY ROZWIĄZAĆ UMOWĘ UBEZPIECZENIA	5
<u>Część III: Oszusta szkody</u>	
JAKIE DZIAŁANIA NALEŻY PODJĄĆ W PRZYPADKU ZAJŚCIA	
ZDARZENIA OBJĘTEGO OCHRONĄ	5
WYPŁATA ODSZKODOWANIA	5
REGRES UBEZPIECZENIOWY	5
<u>Część IV: Postanowienia końcowe</u>	

TWOJA UMOWA UBEZPIECZENIA, czyli czym są Ogólne Warunki Ubezpieczenia i kto zawiera tę umowę

Polisa, jaką otrzymujesz po podaniu nam niezbędnych informacji, zapoznaniu się z treścią Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Auto Pomoc oraz po opłaceniu składki, jest dowodem na zawarcie z nami umowy ubezpieczenia.

Ogólne Warunki Ubezpieczenia – zwane potocznie „OWU” – zawierają szczegółowy opis Twojej umowy. Przeczytaj je uważnie, ponieważ znajdziesz w nich ważne dla Ciebie informacje. Dowiedz się na przykład, że gdy w trakcie trwania umowy zmienią się Twoje dane lub adres, musisz poinformować nas o tym np. za pośrednictwem strony internetowej <https://ekonto.ergohestia.pl> (jest ona także dostępna ze strony www.youcandrive.pl lub www.mtu24.pl). My też informujemy Ciebie w przypadku zmiany naszego adresu.

W ramach zawartej z nami umowy ubezpieczenia Auto Pomoc otrzymujesz ubezpieczenie o zakresie ochrony wskazanym w tym dokumencie pod warunkiem, że wypadki będą miały miejsce w czasie obowiązywania Twojej umowy oraz na terenie krajów wskazanych w OWU.

Stronami tej umowy ubezpieczenia są Ubezpieczający, czyli Ty, i Ubezpieczyciel, czyli my. Możesz zawrzeć z nami umowę przez stronę www.youcandrive.pl lub przez stronę www.mtu24.pl. Niezależnie od tego w ramach jakiej oferty zawarłeś swoje ubezpieczenie (You Can Drive lub mtu24.pl) obowiązują Ciebie niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia.

Jeżeli pragniesz wykupić ubezpieczenie nie tylko dla siebie, to musisz nam podać dane ubezpieczanej dodatkowo osoby. Niemniej stroną umowy będziesz Ty i będziesz zobowiązany do zapłaty składki. Natomiast do uzyskania świadczeń i odszkodowań oprócz Ciebie uprawniona będzie także osoba lub osoby, dla których kupiłeś ubezpieczenie. Osoba, dla której wykupione zostało ubezpieczenie, nazywana jest Ubezpieczonym i ma prawo zgądać od nas informacji o postanowieniach zawartej umowy oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczą one praw i obowiązków Ubezpieczonego.

W czasie trwania umowy ubezpieczenia masz obowiązek niezwłocznego zgłaszania nam wszelkich zmian okoliczności, które mogą mieć wpływ na zwiększenie prawdopodobieństwa wypadku. Szczególnie chodzi o te okoliczności, o które pytamy Ciebie we wniosku albo korespondencji przed zawarciem umowy ubezpieczenia.

OŚWIADCZENIE ERGO HESTII

1. Informujemy, że w związku z zawartą umową ubezpieczenia na podstawie art. 24 ust. 1 Ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz.U. z 2014 r. nr 1182, poz. 926 z późn. zm.):
1) Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA z siedzibą w Sopocie przy ul. Hestii 1, zwane dalej ERGO Hestia, jest administratorem Twoich danych osobowych, które będą przez nią przetwarzane w celu

wywiązania się z umowy ubezpieczenia oraz dla wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów, którymi są w szczególności: marketing bezpośredni własnych produktów i usług oraz dochodzenie roszczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia. Dane pobierane są na podstawie: art. 23 ust. 1 pkt. 3 i 5 ww. Ustawy o ochronie danych osobowych i art. 815 Kodeksu cywilnego;

2) masz prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania, a przetwarzanie tych danych w celach innych niż wymienione powyżej prawnie usprawiedliwione cele ERGO Hestii albo osób trzecich, którym przekazywane są te dane, wymaga uzyskania Twojej uprzedniej zgody.
2. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności za skutki niepodania do jej wiadomości okoliczności, o które pytała we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia lub w innych pismach przed zawarciem tej umowy, lub podanie tych okoliczności niezgodnie z prawdą.

3. Na podstawie art. 104 ust. 1 pkt 4 Ustawy z dnia 22.05.2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, ERGO Hestii przysługuje prawo dostępu do zgromadzonych przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny danych. Na tej podstawie ERGO Hestia dokonuje weryfikacji zgodności podanych przez Ciebie informacji o przebiegu ubezpieczenia z danymi zawartymi w rejestrze prowadzonym przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny.

SŁOWNICZEK TERMINÓW, czyli co znaczą pojęcia użyte w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia

§ 1

1. **Awaria** – wadliwe funkcjonowanie pojazdu spowodowane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi, elektronicznymi lub hydraulicznymi, uniemożliwiające dalszą jazdę ze względów technicznych lub z uwagi na wymagania prawne. Awaria nie obejmuje konieczności uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów oraz braku środków niezbędnych do obsługi pojazdu.

2. **Audatex** – stosowany przez warsztaty samochodowe i firmy ubezpieczeniowe, system komputerowy przeznaczony do tworzenia kalkulacji naprawy pojazdu powypadkowego.

3. **Centrum Alarmowe** – podmiot, który w imieniu ERGO Hestii organizuje usługi Auto Pomoc.

4. **ekonto** – udostępniany Tobie serwis internetowy, który prezentuje posiadane przez Ciebie polisy oraz likwidowane szkody i umożliwia kontakt z ERGO Hestią w zakresie wybranych usług.

5. **Eurotax** – system komputerowy przeznaczony do wyceny wartości rynkowej samochodów oraz tworzenia kalkulacji naprawy pojazdu powypadkowego.

6. **Holowanie pojazdu** – dojazd holownika na miejsce zdarzenia oraz załadunek pojazdu na pojazd pomocy drogowej, transport z miejsca zamieszkania Ubezpieczonego i rozładunek pojazdu z pojazdu pomocy drogowej, a także powrót holownika do bazy.

7. **Konsument** – ubezpieczony będący osobą fizyczną, który wykorzystuje ubezpieczony pojazd do celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą lub zawodową.

8. **Kontynuacja ubezpieczenia** – zawarcie kolejnej umowy ubezpieczenia na ten sam przedmiot i w tym samym zakresie, co umowa z zakończonym okresem ubezpieczenia.

9. **Miejsce zamieszkania** – adres wskazany przez Ubezpieczonego jako aktualne miejsce zamieszkania.

10. **mtu24.pl** – udostępniany Tobie pod adresem www.mtu24.pl serwis internetowy, umożliwiający m.in. sporządzanie kalkulacji składki, zapoznanie się z usługami serwisu oraz umożliwiający zawarcie umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną.

11. **Naprawa pojazdu** – usunięcie w miejscu wystąpienia zdarzenia przyczyny uniemożliwiającej kontynuowanie jazdy w sposób bezpieczny i zgodny z przepisami obowiązującymi w miejscu wystąpienia zdarzenia. Pomoc drogowa może zostać uruchomiona na drogach publicznych oraz poza nimi – wszędzie tam, gdzie wjazd jest możliwy i dozwolony przez obowiązujące przepisy.

12. **Osoby trzecie** – wszystkie osoby nie będące Ubezpieczającym, Ubezpieczonym, współwłaścicielem ubezpieczonego samochodu ani osobą upoważnioną do otrzymania odszkodowania.

13. **Pożar** – działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i mógł sam się rozprzestrzenić.

14. **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.

15. **Punkt obsługi** – zakład naprawczy, posiadający autoryzację producenta na dokonywanie napraw pojazdów danej marki lub inny warsztat uzgodniony pomiędzy klientem a Centrum Alarmowym, który nie znajduje się dalej niż najbliższy autoryzowany zakład naprawczy danej marki.

16. **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 przy użyciu siły w stosunku do przedmiotu zaboru, który pozostawał w styczności lub był połączony z Ubezpieczonym.

17. **Samochód osobowy** – samochód zarejestrowany jako samochód osobowy oraz inny samochód zarejestrowany jako samochód ciężarowy lub ciężarowo-osobowy o ładowności do 850 kg.

18. **Siła przyrody** – działająca bezpośrednio na ubezpieczony pojazd energia mająca przyczynę i źródło w naturze, powstała samoistnie bez związku z działaniem lub zaniechaniem człowieka.

19. **Stan po spożyciu alkoholu** – stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi od 0,2‰ do 0,5‰ lub obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi od 0,1 mg do 0,25 mg alkoholu w 1 dm³.

20. **Stan nietrzeźwości** – stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi powyżej 0,5‰ lub obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi powyżej 0,25 mg alkoholu w 1 dm³.

21. **Szkoda** – utrata, uszkodzenie lub zniszczenie samochodu, jego wyposażenia lub części bezpośrednio wskutek zdarzenia objętego umową ubezpieczenia.

22. **Szkoda całkowita** – kradzież samochodu lub takie jego uszkodzenie, którego koszty naprawy (rozumiane jako ceny nowych części oryginalnych producenta samochodu oraz koszty robocizny w autoryzowanych przez producenta samochodu zakładach naprawczych, określone w kwotach brutto, to jest uwzględniających należny podatek VAT) przekraczają 70% wartości rynkowej samochodu w dniu zaistnienia szkody.

23. **Ubezpieczyciel (my)** – Sopotkie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA z siedzibą w Sopocie ul. Hestii 1, które na podstawie niniejszych OWU zawiera umowę ubezpieczenia pod marką You Can Drive lub mtu24.pl.

24. **Ubezpieczający (Ty)** – osoba, która jest właścicielem konta w systemie You Can Drive lub mtu24.pl, i zawiera umowę ubezpieczenia oraz opłaca składkę.

25. **Ubezpieczony** – właściciel ubezpieczonego samochodu wymieniony w dowodzie rejestracyjnym.

26. **Unieruchomienie samochodu** – unieruchomienie samochodu na skutek rozładowania akumulatora, utraty lub uszkodzenia kluczy (fabrycznych urządzeń) służących do otwarcia i uruchomienia pojazdu, przebiecia opony, jak również niewłaściwego paliwa w zbiorniku pojazdu.

27. **Wartość rynkowa samochodu** – wartość brutto ustalona na podstawie notowań rynkowych cen samochodów danej marki i typu obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej określonych w systemie Euro-tax z uwzględnieniem cech indywidualnych, takich jak np. rok produkcji, wyposażenie, przebieg kilometrowy i stan techniczny samochodu.

28. **Wiek samochodu** – okres liczony od daty pierwszej rejestracji pojazdu dokonanej w roku jego produkcji do dnia zawarcia ubezpieczenia. Jeżeli data pierwszej rejestracji nie jest znana lub pierwsza rejestracja nastąpiła po roku produkcji, wiek samochodu liczony jest od dnia 31 grudnia roku produkcji pojazdu. Tak ustalony wiek samochodu obowiązuje przez cały dwunastomiesięczny okres ubezpieczenia. Dla celów ustalenia odszkodowania wiek samochodu jest liczony od daty pierwszej rejestracji pojazdu dokonanej w roku jego produkcji do dnia zajścia wypadku. Jeżeli data pierwszej rejestracji nie jest znana lub pierwsza rejestracja nastąpiła po roku produkcji, wiek samochodu liczony jest od dnia 31 grudnia roku produkcji pojazdu do dnia zajścia wypadku.

29. **Wybuch** – gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów lub pary, wywołana ich właściwością rozprzestrzeniania się. W odniesieniu do naczyń ciśnieniowych i innych tego rodzaju zbiorników warunkiem uznania zdarzenia za wybuch jest, aby ściany tych naczyń i zbiorników uległy rozdarciu w takich rozmiarach, że wskutek ujęcia gazów, pyłów, pary lub cieczy nastąpiło nagłe wyrównanie ciśnień. Za wybuch uważa się również implozję polegającą na uszkodzeniu zbiornika lub aparatu próżniowego ciśnieniem zewnętrznym.

30. **You Can Drive** – udostępniany Tobie pod adresem www.youcandrive.pl serwis internetowy, umożliwiający m.in. sporządzanie kalkulacji składki, zapoznanie się z usługami serwisu oraz umożliwiający zawarcie umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną.

31. **Zatopienie** – zanurzenie ubezpieczonego pojazdu w cieczy. Przez zatopienie nie uważa się zassania cieczy przez pracujący silnik pojazdu.

32. **Zdarzenie** – sytuacja przyszła i niepewna, niezależna od woli Ubezpieczonego.

33. **Zderzenie** – gwałtowne uderzenie o siebie obiektów, z których co najmniej jeden jest w ruchu.

34. **Zdjęcia pojazdu** – dwa kolorowe zdjęcia pojazdu obrazujące całość pojazdu – przód i prawy bok po przekątnej oraz tył i lewy bok po przekątnej. Na zdjęciach powinny być widoczne numery rejestracyjne, a pojazd musi wypełniać cały kadr. Dodatkowo należy wykonać zdjęcia:
a) numeru VIN lub numeru nadwozia albo podwozia wybitych na stałych elementach pojazdu,
b) wnętrza pojazdu z deską rozdzielczą widoczną na pierwszym planie,
c) stanu licznika kilometrów,
d) widocznych uszkodzeń pojazdu.

WAŻNE!

Dbając o Twoją wygodę, opracowaliśmy definicje wielu pojęć występujących w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia. Dzięki nim możesz łatwiej zrozumieć i zinterpretować poszczególne zapisy. Pamiętaj, aby przed przeczytaniem dalszej części dokumentu zapoznać się z powyższymi definicjami, ponieważ do nich odwołuje się Twoja umowa ubezpieczenia.

Z KIM I NA CO ZAWIERAMY TĘ UMOWĘ, czyli ogólne zasady Twojego ubezpieczenia

§ 2

1. Na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Auto Pomoc możesz z nami zawrzeć umowę ubezpieczenia kosztów udzielenia natychmiastowej pomocy.

2. Umowę ubezpieczenia Auto Pomoc zawieramy z konsumentami, posiadającymi zarejestrowany w Polsce samochód osobowy.

3. Dodatkowo wartość rynkowa samochodu w dniu zawarcia umowy nie może przekraczać 150.000 PLN.

PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA, czyli co obejmuje Twoje ubezpieczenie

§ 3

Przedmiotem Twojego ubezpieczenia są koszty związane z udzieleniem przez nas, za pośrednictwem Centrum Alarmowego, natychmiastowej pomocy „Auto Pomoc” w zakresie i na zasadach określonych poniżej. Warunkiem udzielenia pomocy jest wystąpienie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową na terenie kraju wchodzącego w zakres terytorialny wykupionego wariantu.

ZAKRES UBEZPIECZENIA, czyli od czego chroni Cię Twoje ubezpieczenie

§ 4

Umowę ubezpieczenia możesz zawrzeć w następujących wariantach:

	Wariant ubezpieczenia			
	BASIC	STANDARD POLSKA	STANDARD EUROPA	PREMIUM
Dostępne pod warunkiem wykupienia ubezpieczenia	OC You Can Drive lub OC mtu24.pl			
Samochód objęty ochroną	ubezpieczony samochód			
Sytuacje, w których ubezpieczenie obejmuje koszty natychmiastowej pomocy	1) zderzenie samochodu z innym pojazdem	1) zderzenie się pojazdów 2) nagłe działanie siły mechanicznej w chwili zetknięcia się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami pochodzącymi z zewnątrz pojazdu 3) bezpośrednie działanie osób trzecich na pojazd 4) zderzenie się sprzętu sportowego przewożonego na bagażniku zewnętrznym z przedmiotami z zewnątrz pojazdu 5) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłe działanie sił przyrody 6) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu 7) kradzież samochodu lub jego kół (pod warunkiem wykupienia opcji kradzieży w ramach ubezpieczenia AC You Can Drive) 8) awaria samochodu powyżej 30 km od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego pod warunkiem, że pojazd jest nie starszy niż 12 lat 9) unieruchomienie samochodu powyżej 30 km od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego pod warunkiem, że pojazd jest nie starszy niż 12 lat		
Zakres terytorialny ochrony	Polska	Polska	Europa z wyłączeniem Albanii, Białorusi, Mołdawii, Rosji i Ukrainy	

§ 5

Twoje ubezpieczenie Auto Pomoc (pod warunkiem wystąpienia zdarzenia objętego pomocą w ramach wykupionego wariantu) obejmuje następujące świadczenia:

Nazwa wariantu ubezpieczenia	Zakres udzielanych świadczeń	Łączny limit dla wszystkich zdarzeń w okresie ubezpieczenia
Basic	Organizujemy i pokrywamy koszty holowania samochodu na odległość do 100 km.	800 PLN
Standard Polska	<p>1. Organizujemy i pokrywamy koszty naprawy samochodu w miejscu wystąpienia zdarzenia, objętego ochroną ubezpieczeniową, przez specjalistę uprawnionego do tego przez ERGO Hestię (z wyłączeniem kosztów paliwa i części zamiennych użytych do naprawy) – limit na jedno zdarzenie 400 PLN.</p> <p>2. Organizujemy i pokrywamy koszty holowania samochodu w przypadku, gdy dokonanie naprawy samochodu, o której mowa w pkt 1) powyżej, nie jest możliwe w miejscu wystąpienia zdarzenia, na odległość do 100 km.</p> <p>3. Organizujemy i pokrywamy koszty parkingu strzeżonego w przypadku wystąpienia zdarzeń innych niż awaria lub unieruchomienie samochodu - limit na jedno zdarzenie 200 PLN, maksymalnie 2 dni.</p>	5.000 PLN
Standard Europa	<p>1. Organizujemy i pokrywamy koszty naprawy samochodu w miejscu wystąpienia zdarzenia, objętego ochroną ubezpieczeniową, przez specjalistę uprawnionego do tego przez ERGO Hestię (z wyłączeniem kosztów paliwa i części zamiennych użytych do naprawy) – limit na jedno zdarzenie: Polska 400 PLN, Europa 800 PLN.</p> <p>2. Organizujemy i pokrywamy koszty holowania samochodu w przypadku, gdy dokonanie naprawy samochodu, o której mowa w pkt 1) powyżej, nie jest możliwe w miejscu wystąpienia zdarzenia, na odległość 100 km w Polsce oraz 100 km na terenie Europy.</p> <p>3. Organizujemy i pokrywamy koszty parkingu strzeżonego w przypadku wystąpienia zdarzeń innych niż awaria lub unieruchomienie samochodu – limit na jedno zdarzenie 200 PLN, maksymalnie 2 dni.</p>	8.000 PLN
Premium	<p>1. Organizujemy i pokrywamy koszty naprawy samochodu w miejscu wystąpienia zdarzenia, objętego ochroną ubezpieczeniową, przez specjalistę uprawnionego do tego przez ERGO Hestię (z wyłączeniem kosztów paliwa i części zamiennych użytych do naprawy) – limit na jedno zdarzenie: Polska 400 PLN, Europa 800 PLN.</p> <p>2. Organizujemy i pokrywamy koszty holowania samochodu w przypadku, gdy dokonanie naprawy samochodu, o której mowa w pkt 1) powyżej, nie jest możliwe w miejscu wystąpienia zdarzenia, na odległość 100 km w Polsce oraz 100 km na terenie Europy.</p> <p>3. Organizujemy i pokrywamy koszty parkingu strzeżonego w przypadku wystąpienia zdarzeń innych niż awaria lub unieruchomienie samochodu – limit na jedno zdarzenie 200 PLN, maksymalnie 2 dni.</p> <p>4. Na wniosek Ubezpieczonego organizujemy i pokrywamy koszty legalnego złomowania samochodu w przypadku wystąpienia w nim szkody całkowitej – limit na zdarzenie 600 PLN.</p>	10.000 PLN

	<p>5. W przypadku konieczności dokonania naprawy (niemożliwej do przeprowadzenia w dniu zdarzenia) w punkcie obsługi, położonym w odległości nie mniejszej niż 50 km w linii prostej od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego, pod warunkiem odholowania w ramach usługi Auto Pomoc samochodu do tego warsztatu na skutek wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową (w odległości nie mniejszej niż 50 km w linii prostej od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego), udzielamy jednego z poniższych świadczeń:</p> <p>a) organizujemy zakwaterowanie i pokrywamy koszty zakwaterowania Ubezpieczonego oraz pasażerów samochodu (w liczbie ograniczonej do liczby miejsc wpisanej w dowodzie rejestracyjnym) w najbliższym hotelu średniej kategorii (dwa – lub trzygwiazdkowego) na okres naprawy samochodu, jednak nie dłuższy niż 3 doby hotelowe,</p> <p>b) organizujemy przejazd i pokrywamy koszty przejazdu Ubezpieczonego oraz pasażerów samochodu (w liczbie ograniczonej do liczby miejsc wpisanej w dowodzie rejestracyjnym) do miejsca docelowego podróży lub miejsca zamieszkania Ubezpieczonego. Wyższa organizacja polega na zakupie i dostarczeniu Ubezpieczonemu biletu pierwszej klasy na pociąg, biletu autobusowego lub biletu lotniczego klasy ekonomicznej. Transport lotniczy jest organizowany jeżeli zdarzenie miało miejsce ponad 1.000 km od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego a koszt biletu lotniczego jest porównywalny z kosztem zakupu biletu na pociąg lub autobus.</p>	
--	--	--

§ 6

- Pamiętaj, że w ramach ubezpieczenia Auto Pomoc organizujemy wyłącznie usługi określone w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia i nie zwracamy kosztów usług poniesionych samodzielnie przez Ubezpieczonego, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
- W przypadku, gdy Ubezpieczony samodzielnie poniósł koszty holowania, zwrócimy je na podstawie oryginałów rachunków lub faktur dotyczących kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego, do wysokości:
 - 120 zł (brutto), jeżeli holowanie odbywa się w obrębie 25 km od miejsca zdarzenia,
 - 2,30 zł (brutto) za 1 km oraz 40 zł (brutto) za załadunek i rozładunek pojazdu – jeżeli holowanie odbywa się poza obrębem 25 km od miejsca zdarzenia.

ZA CO NIE ZAPŁACIMY ODSZKODOWANIA i za jakie szkody nie będziemy odpowiadać

§ 7

- Nie zapłacimy za szkodę, jeżeli Ubezpieczony wyrządził ją umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
- Nie ponosimy odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
- Nie odpowiadamy za szkody powstałe:
 - jako następstwa użytkowania samochodu niezgodnie z jego przeznaczeniem oraz spowodowane przez przewożony ładunek lub bagaż,
 - podczas używania samochodu przez Ubezpieczonego lub uprawnionego kierującego jako narzędzia przestępstwa,
 - w samochodzie, którego kierujący w chwili zdarzenia lub przybycia na miejsce zdarzenia jednostki policji był w stanie po spożyciu alkoholu, w stanie nietrzeźwości, pod wpływem narkotyków lub innych podobnie działających środków, a także gdy kierujący pojazdem oddalił się z miejsca zdarzenia, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody,
 - w samochodzie, którego kierujący w chwili zdarzenia nie posiadał wymaganych przez ustawę Prawo o ruchu drogowym (lub inne przepisy prawa) uprawnień do kierowania samochodem, jeżeli tym kierującym był właściciel pojazdu, a także osoba, z którą właściciel samochodu pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub inna osoba upoważniona do użytkowania samochodu, chyba że nie miało to wpływu na ustalenie okoliczności lub wysokości szkody.

- 5) w samochodzie oddanym do sprzedaży komisowej,
- 6) wskutek użycia samochodu do transportu towarów niebezpiecznych: paliwa, toksyczne substancje chemiczne lub gazy,
- 7) podczas jazd próbnych, rajdów, wyścigów, treningów, konkursów albo użycia samochodu jako rekwizytu,
- 8) podczas użycia samochodu do nauki jazdy,
- 9) podczas wynajmowania samochodu oraz w samochodach udostępnianych jako pojazdy zastępcze na zasadach innych niż wynajem.

§ 8

1. Nie zapłacimy także za szkodę objętą zakresem ubezpieczenia pojazdów mechanicznych od utraty, zniszczenia lub uszkodzenia (Autocasco), a także nie zapłacimy kosztów powstałych:

- 1) w wyniku powtarzających się awarii, będących następstwem nieusunięcia przez Ubezpieczonego ich przyczyny po zorganizowaniu przez nas usługi,
 - 2) użycia samochodu bez zgody i wiedzy właściciela.
2. Nie odpowiadamy za jakiegokolwiek szkody bezpośrednio lub pośrednio związane z organizacją usług. Odpowiedzialność za ww. szkody ponosi Centrum Alarmowe.

SUMA, NA JAKĄ UBEZPIECZAMY KOSZTY NATYCHMIASTOWEJ POMOCY AUTO POMOC,

czyli na jaką kwotę masz ubezpieczenie i jaki jest limit naszej odpowiedzialności

§ 9

1. Suma ubezpieczenia stanowi łączny limit naszej odpowiedzialności dla wszystkich zdarzeń w okresie ubezpieczenia i wynosi:

- 1) 800 PLN dla wariantu Basic,
- 2) 5.000 PLN dla wariantu Standard Polska,
- 3) 8.000 PLN dla wariantu Standard Europa,
- 4) 10.000 PLN dla wariantu Premium.

2. Po zrealizowaniu usługi z zakresu Auto Pomoc łączny limit odpowiedzialności zmniejsza się o kwotę stanowiącą równowartość kosztów, jakie ponieśliśmy na jej realizację.

WAŻNE!

Ubezpieczenie Auto Pomoc zapewnia pokrycie kosztów udzielenia natychmiastowej pomocy w wyniku wielu różnych zdarzeń – ich spis znajduje się w § 4. Ważne jest, abyś miał świadomość, że warianty Basic oraz Standard Polska obowiązują wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Powinieneś pamiętać, że rodzaj pokrywanych kosztów udzielenia natychmiastowej pomocy zależy od wariantu ubezpieczenia – spis świadczeń w poszczególnych wariantach znajduje się w § 5.

Konieczne musisz wiedzieć, że ERGO Hestia nie pokrywa kosztów usług zorganizowanych przez Ubezpieczonego samodzielnie. Jedyny wyjątek od tej zasady dotyczy holowania, które możesz zorganizować samodzielnie, ale jego koszty będą zwracane według ściśle określonych zasad – dokładne informacje na ten temat znajdziesz w § 6.

JAK ZAWIERAMY UMOWĘ UBEZPIECZENIA, czyli co musisz zrobić, aby prawidłowo zawrzeć umowę ubezpieczenia

§ 10

1. Chcąc zawrzeć umowę ubezpieczenia, poprzez stronę www.youcandrive.pl lub www.mtu24.pl musisz zaakceptować regulamin świadczenia usług ubezpieczeniowych www.youcandrive.pl/regulamin lub www.mtu24.pl/regulamin, w zależności od tego z jakiej oferty korzystasz, stanowiący integralną część naszej umowy ubezpieczenia.

2. Zanim zawrzesz umowę ubezpieczenia, konieczne jest prawidłowe udzielenie odpowiedzi na pytania, które Tobie zadamy.

3. Jeśli zapytamy Cię o to przed zawarciem umowy ubezpieczenia, musisz podać następujące informacje oraz dostarczyć dodatkowe dokumenty:

- 1) imię i nazwisko oraz adres stały i korespondencyjny Ubezpieczonego i Ubezpieczającego, a także jego PESEL i datę urodzenia,
- 2) imię i nazwisko oraz adres stały i korespondencyjny innych kierowców pojazdu, a także ich PESEL-e i daty urodzenia,
- 3) stan cywilny, zawód, wiek i liczbę dzieci Ubezpieczonego lub głównego kierowcy,
- 4) markę, model, typ i wersję samochodu, rodzaj paliwa, pojemność silnika, liczbę drzwi pojazdu, rodzaj nadwozia, a także rok produkcji, numer rejestracyjny oraz numer identyfikacyjny (VIN) pojazdu,
- 5) miejsce parkowania samochodu nocą i kod pocztowy tego miejsca,
- 6) aktualny przebieg pojazdu oraz planowany roczny przebieg samochodu w kilometrach,
- 7) sposób użytkowania pojazdu, datę i kraj pierwszej rejestracji pojazdu, datę rejestracji pojazdu przez ubezpieczającego, a także datę ważności badań technicznych,
- 8) okres posiadania przez Ubezpieczonego oraz datę uzyskania uprawnień do kierowania pojazdem danej kategorii,
- 9) liczbę lat posiadania ubezpieczenia Auto Casco w ciągu ostatnich 5 lat oraz liczbę szkód, które miały miejsce w tym czasie w ramach AutoCasco wraz z nazwą ostatniego zakładu ubezpieczeń,

- 10) zakres ubezpieczenia,
- 11) fakt i planowany okres eksploatacji pojazdu poza granicę Polski oraz kto najczęściej jest kierowcą pojazdu,
- 12) początek okresu ubezpieczenia,
- 13) formę i sposób płatności za polisę,
- 14) stan pojazdu ze szczególnym uwzględnieniem istniejących uszkodzeń oraz ingerencji w rozwiązanie fabrycznego pojazdu (tuning),
- 15) zdjęcia pojazdu wykonane w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia oraz liczbę i rodzaj istniejących zabezpieczeń przeciwkradzieżowych w tym kluczy do pojazdu,
- 16) adres e-mail i numer telefonu.

4. W przypadku zawarcia umowy poprzez stronę www.youcandrive.pl lub www.mtu24.pl, jeżeli przy weryfikacji wypełnionego przez Ciebie wniosku pojawią się wątpliwości, możemy prosić Cię o dostarczenie dodatkowych, wymaganych przez nas dokumentów, zdjęć pojazdu z dnia zawarcia umowy ubezpieczenia lub o udzielenie dodatkowych informacji, które mają wpływ na ocenę ryzyka. Standardem naszej pracy jest, że losowo wybranych klientów prosimy o możliwość dokonania oględzin ich samochodu przez naszego przedstawiciela. Może się zatem tak zdarzyć, że i Ty zostaniesz wylosowany i poproszony o udostępnienie ubezpieczonego samochodu do oględzin. Jeśli podasz nieprawdziwe dane, o których mowa w § 10 ust. 3, mamy prawo do ponownego przeliczenia składki ubezpieczeniowej, o ile miało to wpływ na wysokość składki lub skorzystać z uprawnienia wskazanego w § 17 ust 2 pkt 1.

5. Podczas trwania umowy ubezpieczenia mamy prawo do weryfikacji informacji podanych przez Ciebie we wniosku oraz dokumentów potwierdzających te informacje. Możemy także dokonać w tym celu oględzin samochodu.

JAK USTALAMY WYSOKOŚĆ I SPOSÓB OPŁACENIA SKŁADKI, czyli na podstawie czego obliczona jest składka i jak ją można zapłacić

§ 11

1. Składka ubezpieczeniowa ustalana jest po dokonaniu oceny ryzyka.
2. Składka ubezpieczeniowa jest opłacana jednorazowo, ale jeśli zsumowana składka za wszystkie ryzyka kupowane w ramach jednej polisy przekroczy 150 PLN, na Twój wniosek możemy rozłożyć ją na raty. Terminy płatności rat i ich wysokość określamy w polisie.

§ 12

1. Wysokość składki za ubezpieczenie ustalamy w oparciu o nasze taryfy składek obowiązujące w dniu przeprowadzenia przez Ciebie kalkulacji lub w dniu przygotowania pisemnej propozycji kontynuacji ubezpieczenia.
2. W przypadku kontynuacji ubezpieczenia, czyli przedłużenia umowy na kolejny rok, proponujemy – nie później niż na 14 dni przed datą rozpoczęcia kolejnego okresu ubezpieczenia – nową wysokość składki, ustaloną przy zastosowaniu aktualnej taryfy składek, a także przedstawimy Tobie inne zmiany umowy ubezpieczenia obowiązujące w kolejnym roku ubezpieczenia.
3. Przy ustalaniu wysokości składki uwzględniamy:
 - 1) wariant ubezpieczenia,
 - 2) okres ubezpieczenia,
 - 3) sposób płatności składki (tj. czy składka jest płatna jednorazowo czy w ratach).
4. Jeżeli na skutek podania nam informacji uzyskałeś niższą składkę, a informacje, które nam podałeś, okazały się nieprawdziwe, będziemy domagać się dopłaty do prawidłowej wysokości składki.

§ 13

W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa zdarzenia, zarówno Ty, jak i my możemy żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki. Jest to możliwe od chwili, w której zasłała ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym.

OKRES UBEZPIECZENIA I CZAS TRWANIA NASZEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI, czyli od kiedy do kiedy trwają Twoje ubezpieczenia oraz nasza ochrona

§ 14

1. Okres ubezpieczenia oznaczamy w umowie.
2. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na jeden rok.
3. Umowa może zostać przedłużona na okres kolejnego roku na podstawie przesłanej przez nas oferty, jeżeli nie złożysz nam oświadczenia o niewyrażeniu zgody na jej przedłużenie.
4. Umowa wznowiona będzie na podstawie oferty, którą prześlemy Tobie najpóźniej na 14 dni przed końcem obowiązywania aktualnej umowy. Do oferty załączymy treść Ogólnych Warunków Ubezpieczenia jakie będą obowiązywały dla wznowionej umowy.
5. Jeżeli nie opłacisz składki za przedłużone umowy ubezpieczenia zgodnie z niniejszym paragrafem potraktujemy to jako chęć rezygnacji z ubezpieczenia i wypowiedziemy umowę zgodnie z obowiązującymi do niej OWU.
6. Jeśli wyrazimy na to zgodę to na Twój wniosek możemy zawrzeć umowę ubezpieczenia na okres krótszy niż jeden rok.

§ 15

1. Przy zawarciu umowy poprzez stronę www.youcandrive.pl lub www.mtu24.pl nasza odpowiedzialność rozpoczyna się od godziny 0:00 dnia wskazanego w umowie jako początek okresu ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż w dniu następnym po dniu zawarcia umowy, pod warunkiem, że składka lub jej pierwsza rata zostanie zapłacona w terminie wskazanym w umowie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
2. Jeżeli zawarłeś umowę bezpośrednio u Agenta lub przez telefon, nasza odpowiedzialność rozpoczyna się od dnia i godziny wskazanej w umowie jako początek okresu ubezpieczenia, o ile składka lub jej pierwsza rata zostanie zapłacona w terminie wskazanym w umowie ubezpieczenia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
3. Niezapłacenie kolejnej raty składki w podanej przez nas wysokości i terminie powoduje ustanie naszej odpowiedzialności. Jest tak tylko wtedy, gdy po upływie terminu na zapłatę raty składki wezwiami Cię do zapłaty, informując, że brak zapłaty w terminie 7 dni od doręczenia wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.
4. Jeżeli dokonujesz płatności w formie przelewu bankowego lub przekazu pocztowego, za dzień zapłaty uważamy dzień zlecenia zapłaty w banku lub w urzędzie pocztowym na właściwy rachunek ERGO Hestii. Musisz przy tym dysponować na rachunku bankowym środkami wystarczającymi na składkę. W przeciwnym wypadku za dzień zapłaty uznamy dzień, w którym wymagana kwota wpłynie na nasze konto.
5. Za zapłatę składki lub raty składki uważa się zapłatę kwoty wynikającej z umowy ubezpieczenia, a uwidocznionej na polisie.
6. Odpowiedzialność nasza kończy się z upływem okresu ubezpieczenia, chyba że stosunek ubezpieczeniowy wygaś przed tym terminem.

OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO, czyli obowiązk, jakich Ty i ewentualnie inna ubezpieczona osoba musicie dopełnić w związku z ubezpieczeniem

§ 16

1. Pamiętaj, że zobowiązany jesteś odpowiedzieć nam na wszystkie pytania, jakie zadamy Tobie przy zawieraniu umowy ubezpieczenia lub skierowane do Ciebie w innej formie pisemnej lub elektronicznej, oraz podać nam wszystkie znane Tobie okoliczności, o które pytaliśmy przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Jeżeli zawarliśmy umowę ubezpieczenia mimo braku Twoich odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważamy za nieistotne.
2. W czasie trwania umowy ubezpieczenia masz obowiązek niezwłocznie zgłaszać nam wszelkich zmian okoliczności, które mogą mieć wpływ na zwiększenie prawdopodobieństwa wypadku, a w szczególności tych okoliczności, o które pytaliśmy Cię przy zawieraniu umowy ubezpieczenia albo przed zawarciem umowy w innych pismach.
3. Pamiętaj, że jesteś zobowiązany informować nas o zmianie adresu miejsca zamieszkania.

KIEDY MOŻEMY ROZWIĄZAĆ UMOWĘ UBEZPIECZENIA i kiedy kończy się ona z innych przyczyn przed upływem okresu, na jaki została zawarta

§ 17

1. W ciągu 30 dni od poinformowania Ciebie przez nas o zawarciu umowy ubezpieczenia możesz od niej odstąpić, jeżeli zawarłeś umowę na okres dłuższy niż 6 miesięcy. Odstąpienie od umowy nie zwalnia Cię z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim udzielaliśmy ochrony ubezpieczeniowej.
2. My możemy wypowiedzieć umowę ubezpieczenia z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia jedynie z ważnych powodów. Jako ważne powody uznajemy podanie przez Ciebie przy zawieraniu umowy nieprawdziwych informacji dotyczących:
 - 1) stanu samochodu, jeżeli stwierdzimy, że w momencie ubezpieczenia jego uszkodzenia wyczone wg systemu Audatex lub Eurotax według wariantu kosztorysowego przekraczały 15% wartości samochodu z dnia ubezpieczenia wyczonej w systemie Eurotax,
 - 2) samochodu tuningowanego, w którym wbrew podanym informacjom zostały dokonane zmiany w silniku, układzie wydechowym lub polegające na obniżeniu zawieszenia,
 - 3) danych pojazdu, o jakich mowa w §10 ust. 3 pkt 4.
3. Jeżeli Ubezpieczony przeniesie prawo własności samochodu w okresie ubezpieczenia, prawa z umowy ubezpieczenia mogą być przeniesione na nowego właściciela, ale tylko za naszą zgodą.
4. W razie przeniesienia praw z umowy ubezpieczenia na kupującego przechodzą także obowiązki, które do chwili sprzedaży ciążyły na Tobie. Jednak pamiętaj, że pomimo przejścia obowiązków na kupującego będziesz odpowiadał solidarnie z kupującym za zapłatę składki przypadającej za okres do chwili przejścia własności samochodu na kupującego.
5. Jeżeli w sytuacji sprzedaży ubezpieczonego samochodu prawa z umowy ubezpieczenia nie zostaną przeniesione na kupującego, umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z dniem przejścia samochodu na kupującego.
6. Jeżeli umowa ubezpieczenia uległa rozwiązaniu z przyczyn podanych w ust. 5 lub wyrejestrowałeś samochód, nastąpi zwrot składki z niewykorzystany okres ubezpieczenia.
7. W razie rozwiązania umowy ubezpieczenia w sytuacji opisanej w ust. 5 musisz dodatkowo przekazać nam dokument potwierdzający przeniesienie prawa własności samochodu.

8. Niewykorzystany okres ubezpieczenia dla zwrotu składki liczony jest od dnia następnego po rozwiązaniu umowy ubezpieczenia. Za okres udzieleniu ochrony przysługuje nam składka.
9. Konsument, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30.05.2014 o prawach konsumenta, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane. Odstąpienie od umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim udzielaliśmy ochrony ubezpieczeniowej.

DOBRE RADY

• Przed wyjazdem za granicę upewnij się, że masz włączony w swoim telefonie roaming. W przeciwnym razie możesz mieć problemy z powiadomieniem Centrum Alarmowego o wypadku zaistniałym poza granicami RP.

• Zapisz w pamięci swojego telefonu komórkowego numer stacjonarny Centrum Alarmowego (+ 48 58 555 50 50) Okaże się on niezbędny w chwili awarii lub unieruchomienia pojazdu na drodze.

JAKIE DZIAŁANIA NALEŻY PODJĄĆ W PRZYPADKU ZAJŚCIA ZDARZENIA OBJĘTEGO OCHRONĄ, czyli co robić w przypadku kolizji, awarii lub unieruchomienia pojazdu

§ 18

1. W razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową osoba kierująca samochodem zobowiązana jest – zanim podejmie jakiegokolwiek działania we własnym zakresie – skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu 801 55 50 50 / 58 555 50 50 i podać:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) miejsce wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową,
 - 3) markę, typ i model ubezpieczonego samochodu oraz jego numer rejestracyjny,
 - 4) numer i okres ważności polisy,
 - 5) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
 - 6) krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy,
 - 7) wszelkie inne informacje niezbędne Centrum Alarmowemu w celu organizacji usługi przysługującej Ubezpieczonemu.
2. W razie zajścia zdarzenia Ubezpieczony musi użyć wszelkich dostępnych środków, aby zmniejszyć rozmiary szkody lub nie dopuścić do ich zwiększenia się.
3. Jeżeli Ubezpieczony umyślnie lub na skutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 2, jesteśmy wolni od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
4. W granicach sumy ubezpieczenia zwracamy koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 2, jeżeli środki te były celowe, nawet jeśli okazały się bezskuteczne.

WYPŁATA ODSZKODOWANIA, czyli kiedy, komu i na jakich zasadach zostanie wypłacone odszkodowanie

§ 19

1. Uprawniony z umowy ubezpieczenia zobowiązany jest do udokumentowania zasadności zgłoszonego roszczenia.
2. Zwracamy koszty na podstawie uznania roszczenia uprawnionego z umowy ubezpieczenia, w wyniku ustaleń dokonanych w postępowaniu dotyczącym ustalenia stanu faktycznego, zasadności roszczeń i wysokości tych kosztów lub zawartej z uprawnionym ugody albo prawomocnego orzeczenia sądu.

§ 20

1. Koszty zwracamy w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia.
2. Jeżeli w terminie określonym w ust. 1 wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia naszej odpowiedzialności albo wysokości okazało się jednak niemożliwe, koszty te wypłacimy w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Niemniej bezsporną część kosztów wypłacimy w terminie określonym w ust. 1.

§ 21

1. Osoba uprawniona z umowy ubezpieczenia może zgłosić nam skargę poprzez jeden z dostępnych kanałów kontaktu:
 - a) pisemnie – na adres siedziby ERGO Hestii: 81-731 Sopot, ul. Hestii 1,
 - b) mailowo – na adres: skargi@ergohestia.pl,
 - c) poprzez eKonto – serwis internetowy dla klientów ERGO Hestii na stronie: www.ergohestia.pl,
 - d) poprzez formularz na stronie internetowej: www.ergohestia.pl,
 - e) telefonicznie – podczas kontaktu z infolinią ERGO Hestii pod numerem: 801 107 107 lub 58 555 55 55.
2. Skargi rozpatrywane są przez dedykowaną jednostkę wyznaczoną przez Zarząd ERGO Hestii.
3. Po rozpatrzeniu skargi nasze stanowisko przesyłane jest zgłaszającemu w ciągu 14 dni roboczych od zgłoszenia.

REGRES UBEZPIECZENIOWY, czyli kto i kiedy ma prawo do regresu oraz jakie są Twoje obowiązki w tym zakresie

§ 22

1. Z dniem wypłaty przez nas odszkodowania roszczenie przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na nas do wysokości kosztów poniesionych w związku z organizacją usług lub zwrotu kosztów Ubezpieczonemu. Jeżeli pokryliśmy tylko część kosztów, Ubezpieczony ma pierwszeństwo zaspokojenia pozostałej części przed naszym roszczeniem.
2. Nie przechodzą na nas roszczenia przeciwko osobom, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
3. Pamiętaj, że musisz zapewnić możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
4. Jeżeli Ty lub Ubezpieczony zrzekniecie się bez naszej zgody praw przysługujących Wam do osób trzecich z tytułu szkód lub niespełnienia obowiązków wynikających z ust. 3, możemy odmówić pokrycia – w całości lub w części – kosztów poniesionych w związku z organizacją usług lub zwrotu kosztów Ubezpieczonemu. Jeżeli zaś odszkodowanie już wypłacano, możemy domagać się jego zwrotu.

WAŻNE!

W przypadku awarii lub u nieruchomości ubezpieczonego pojazdu koniecznie:

- nie podejmuj żadnych działań we własnym zakresie przed skontaktowaniem się z Centrum Alarmowym,
- nie korzystaj z usług pomocy drogowej, która przyjechała przed kontaktem z Centrum Alarmowym, nawet jeśli holownik twierdzi, że ma umowę z ERGO Hestia. Jeżeli skorzystasz z pomocy holownika przed powiadomieniem Centrum Alarmowego, możesz zostać zmuszony do opłacenia tej usługi, a potem mieć kłopoty z uzyskaniem zwrotu pełnych kosztów – patrz § 6.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE, czyli dodatkowe zasady dotyczące Twojego ubezpieczenia

§ 23

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia dotyczące umowy ubezpieczenia mogą być skutecznie składane za pośrednictwem strony internetowej <https://ekonto.ergohestia.pl> (jest ona także dostępna ze strony www.youcandrive.pl lub www.mtu24.pl), na piśmie i doręczane za pokwitowaniem lub listem poleconym bądź telefonicznie po uprzedniej weryfikacji Ubezpieczonego.
2. Pamiętaj, że oświadczenia dotyczące rozwiązania umowy ubezpieczenia możesz złożyć wyłącznie w formie pisemnej.
3. Zarówno Ty, jak i my mamy obowiązek wzajemnego informowania o zmianie adresu zamieszkania bądź siedziby.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
5. Spory wynikające z zawartej na tych warunkach umowy ubezpieczenia są rozpatrywane według prawa polskiego i mogą być dochodzone przed sądami według właściwości ogólnej, albo przed sądem właściwym dla miejsca Twojego zamieszkania, miejsca zamieszkania Ubezpieczonego lub uprawianego z umowy ubezpieczenia.
6. Jeżeli się tak umówimy, spory wynikające z umowy ubezpieczenia możemy poddać pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.
7. Osobie uprawnionej z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo wniesienia skarg do Rzecznika Ubezpieczonych.
8. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia wchodzi w życie 1 czerwca 2015 r. i obowiązują wobec umów zawartych od tej daty.

You Can Drive

STU ERGO Hestia SA
81-731 Sopot, ul. Hestii 1
58 555 50 60
www.youcandrive.pl

mtu24.pl

STU ERGO Hestia SA
81-731 Sopot, ul. Hestii 1
58 555 65 00
www.mtu24.pl

Zgłoszenie szkód i Assistance:
801 55 50 50 lub **58 555 50 50**