

Ubezpieczenie Light Commercial Vehicle Towing Assistance Extended

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

ERGO
HESTIA

Przedsiębiorstwo: Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń
ERGO Hestia Spółka Akcyjna, Polska

Produkt: Ubezpieczenie Light Commercial Vehicle Towing Assistance Extended

Pełne informacje podane są w **Warunkach Grupowego Ubezpieczenia „Light Commercial Vehicle Towing Assistance Extended”** – wyciągu z **Umowy ubezpieczenia „Light Commercial Vehicle Towing Assistance Extended Nr 0031/2025”**. Pojęcia użyte w niniejszym dokumencie przyjmują znaczenie określone w Warunkach Grupowego Ubezpieczenia „Light Commercial Vehicle Towing Assistance Extended”.

Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Ubezpieczenie assistance (ubezpieczenie majątkowe grupa 18 z działu II załącznika do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej).



Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

- ✓ Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów usług assistance w stosunku do Ubezpieczonego i Osób objętych Ubezpieczeniem w przypadku zaistnienia Zdarzenia Assistance. Usługi są organizowane przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
- ✓ Ochrona ubezpieczeniowa
 - 1) **Light Commercial Vehicle Towing Assistance Extended** dotyczy Ubezpieczonego Pojazdu Renault Master i obejmuje: organizację oraz pokrycie kosztów Wezwania pomocy, Uruchomienia Pojazdu, Holowania, Dostarczenia paliwa, Dozoru Ładunku, Przeładunku, Przechowywania Pojazdu, Zakwaterowania w hotelu Załogi Ubezpieczonego Pojazdu, Transportu Załogi Ubezpieczonego Pojazdu, Dowozu kierowcy zastępczego, Pomocy w zorganizowaniu innego środka transportu, Transportu i repatriacji, Transportu zwłok;
- ✓ Suma ubezpieczenia wynosi 2.500 EUR dla jednego Zdarzenia Assistance za świadczenia objęte ochroną.



Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są:

- ✗ koszty części zamiennych, w tym opon;
- ✗ Zdarzenia Assistance będące wynikiem Awarii, wynikających z nieprzeprowadzonej naprawy Ubezpieczonego Pojazdu po interwencji Centrum Alarmowego;
- ✗ szkody wyrządzone w ładunku Ubezpieczonych Pojazdów objętych pomocą lub ładunku przyczep, w tym przyczep kempingowych i bagażach należących do Ubezpieczonych;
- ✗ koszty napraw wykonywanych przez autoryzowane stacje obsługi;
- ✗ kradzież, uszkodzenie lub zniszczenie bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w Ubezpieczonym Pojeździe na czas holowania oraz kradzież lub uszkodzenie akcesoriów (ruchomych lub łatwych do zdemontowania elementów, np. radia, bagażnika dachowego, kołpaków);
- ✗ holowanie pojazdu jeżeli naprawa unieruchomionego pojazdu odbywa się poza autoryzowaną siecią warsztatów naprawczych Renault Trucks.



Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności za Zdarzenia Assistance:

- ! powstałe w związku z kierowaniem Ubezpieczonym Pojazdem przez osoby, które znajdowały się w stanie po użyciu alkoholu lub stanie nietrzeźwości (przekroczenie liczby promili zgodnie z regulacjami prawnymi obowiązującymi w danym państwie, gdzie wystąpiło Zdarzenie Assistance), zażyciu narkotyków lub innych podobnie działających środków, w tym również lekarstw posiadających przeciwwskazania do kierowania pojazdami mechanicznymi,
- ! powstałe w związku z kierowaniem Ubezpieczonym Pojazdem przez osoby, które nie posiadały wymaganych w kraju, w którym nastąpiło Zdarzenie Assistance, uprawnień do kierowania Ubezpieczonym Pojazdem,
- ! powstałe w następstwie użytkowania Ubezpieczonego Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem określonym przez producenta, w szczególności powstałe podczas udziału Ubezpieczonego Pojazdu w rajdach, konkursach, wyścigach, testach lub przygotowań do nich,
- ! powstałe w Ubezpieczonych Pojazdach przerabianych bez zgody producenta, skutkujących utratą gwarancji,
- ! wynikające z Awarii Ubezpieczonego Pojazdu, który został naprawiony w ramach gwarancji producenta,
- ! dotyczące pojazdów, które na dzień wystąpienia Zdarzenia Assistance nie posiadały ważnego badania technicznego potwierdzonego wpisem w dowodzie rejestracyjnym (lub innej oficjalnej informacji od odpowiedniej służby ruchu drogowego odpowiedniej dla państwa będącego siedzibą Ubezpieczonego), w zakresie, w którym brak takiego badania miał wpływ na zaistniałe zdarzenie.



Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

Ubezpieczenie obowiązuje w następujących państwach :

Albania, Austria, Belgia, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Niemcy, Grecja, Węgry, Irlandia, Włochy, Łotwa, Lichtenstein, Litwa, Luksemburg, Macedonia, Mołdawia, Holandia, Norwegia, Polska, Portugalia, Rumunia, Serbia, Słowacja, Słowenia, Hiszpania, Szwecja, Szwajcaria, Turcja, Wielka Brytania, Ukraina.



Co należy do obowiązków Ubezpieczonego?

Obowiązki na początku umowy:

- Jeżeli Ubezpieczony jest jednocześnie Ubezpieczającym obowiązany jest podać do wiadomości ubezpieczyciela wszystkie znane sobie okoliczności, o które ERGO Hestia zapytywała w formularzu oferty albo przed zawarciem umowy w innych pismach; w razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązek ten spoczywa zarówno na Ubezpieczającym, jak i na Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek. Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności znane przedstawicielowi.

Obowiązki w czasie trwania umowy ubezpieczenia:

- Ubezpieczony będący jednocześnie Ubezpieczającym zobowiązany jest do opłacenia składki.
- W przypadku powstania Zdarzenia Assistance, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) niezwłocznie (przy uwzględnieniu okoliczności zdarzenia) po wystąpieniu Zdarzenia Assistance powiadomić o nim Centrum Alarmowe,
 - 2) współpracować z Mechanikiem przybyłym na miejsce zdarzenia w celu wykonania określonych świadczeń,
 - 3) nie zlecać czynności objętych pomocą innym jednostkom organizacyjnym, chyba że Mechanik nie udzieli pomocy w czasie 2 godzin od chwili zawiadomienia Centrum Alarmowego,
 - 4) wykorzystać dostępne środki w celu zmniejszenia rozmiaru szkody oraz zapobiec w miarę możliwości zwiększaniu się szkody.
- Ubezpieczony obowiązany jest dostarczyć Ubezpieczycielowi wszelkie informacje i dokumenty, które są w jego posiadaniu, oraz dokonać czynności niezbędnych dla skutecznego dochodzenia przez Ubezpieczyciela roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.

W przypadku przedstawienia/zgłoszenia roszczenia Ubezpieczony ma obowiązek:

Ubezpieczony jest zobowiązany do złożenia wniosku o refundację kosztów świadczeń (wraz z wymaganymi załącznikami) pisemnie do Centrum Alarmowego, jak również udokumentowania ich oryginałami rachunków, jeśli przysługuje mu refundacja kosztów z tytułu zorganizowania świadczeń we własnym zakresie.



Jak i kiedy należy opłacać składki?

Składkę ubezpieczeniową należy opłacić w wysokości i terminach określonych przez strony umowy w umowie ubezpieczenia, przy czym zapłata jest jednorazowa. Płatność następuje w formie przelewu na dedykowany rachunek bankowy ubezpieczyciela i może być dokonana przez Ubezpieczającego lub upoważniony przez Ubezpieczającego inny podmiot.



Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

Okres ubezpieczenia w stosunku do danego Ubezpieczonego Pojazdu wynosi 12 miesięcy. W przypadku Ubezpieczonych Pojazdów będących przedmiotem umowy leasingu, pożyczki, najmu lub objętych Kontraktami serwisowymi okres ubezpieczenia nie może być dłuższy niż okres obowiązywania umowy leasingu, umowy pożyczki, z której został sfinansowany zakup Ubezpieczonego Pojazdu lub umowy najmu Ubezpieczonego Pojazdu lub okresu obowiązywania Kontraktu serwisowego.

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela i okres ubezpieczenia w odniesieniu do danego Ubezpieczonego rozpoczyna się w dniu wskazanym przez Ubezpieczającego jako początek okresu odpowiedzialności.

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela wobec Ubezpieczonego w zakresie dot. Ubezpieczonego Pojazdu kończy się:

- 1) z upływem okresu ubezpieczenia,
- 2) z dniem przeniesienia własności Ubezpieczonego Pojazdu przez jego właściciela, chyba, że przeniesienie własności Ubezpieczonego Pojazdu następuje przez Ubezpieczającego na dotychczasowego Ubezpieczonego, z którym Ubezpieczający miał zawartą umowę leasingu lub najmu Ubezpieczonego Pojazdu,
- 3) w momencie kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu lub szkody całkowitej z tym, że Ubezpieczonemu i/lub Osobom objętym Ubezpieczeniem nadal przysługiwać będą świadczenia ze strony Ubezpieczyciela, związane z zaistniałym Zdarzeniem Assistance,
- 4) w momencie osiągnięcia przez Ubezpieczony Pojazd 5 lat, licząc od daty pierwszej rejestracji,
- 5) wskutek rezygnacji Ubezpieczonego z objęcia ubezpieczeniem w ramach niniejszej Umowy,
- 6) z dniem wypowiedzenia przez Ubezpieczyciela ze skutkiem natychmiastowym umowy ubezpieczenia w zakresie przystąpienia danego Ubezpieczonego do Umowy ubezpieczenia z powodu braku terminowej opłaty składki należnej w związku z tym przystąpieniem, gdy Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność przed jej zaplaceniem.



Jak rozwiązać umowę?

Umowa może być rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem postanowień zdania trzeciego poniżej.

Rozwiązanie Umowy nie powoduje ustania odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do Ubezpieczonych i Ubezpieczonych Pojazdów, w odniesieniu do których okres ochrony ubezpieczeniowej rozpoczął się do dnia rozwiązania Umowy. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia w trybie natychmiastowym w razie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez drugą Stronę. Wypowiedzenie Umowy w tym trybie musi być poprzedzone bezskutecznym wezwaniem Strony do wykonania bądź należytego wykonania Umowy, ze wskazaniem terminu nie krótszego niż 30 dni od daty otrzymania tego wezwania.

W każdym przypadku rozwiązania Umowy ochrona ubezpieczeniowa udzielona poszczególnym Ubezpieczonym w okresie trwania Umowy trwa aż do czasu jej zakończenia – zgodnie z wydanymi Ubezpieczonym Certyfikatami.

Warunki grupowego ubezpieczenia „Light Commercial Vehicle Towing Assistance Extended” – wyciąg z Umowy ubezpieczenia „Light Commercial Vehicle Towing Assistance Extended Nr 0031/2025” z dnia 13.01.2026 r. („Umowa ubezpieczenia” lub „Umowa”)

Spis treści:

Tabela informacyjna regulująca zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. 1844 z 10.11.2015 r.).. 4

Strony Umowy ubezpieczenia 5

Rodzaj ubezpieczenia. Postanowienia ogólne 5

Definicje 5

Przedmiot ubezpieczenia. Zakres terytorialny obowiązywania ubezpieczenia 6

Ryzyka nieobjęte ubezpieczeniem. Ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej 6

Przystąpienie do Umowy ubezpieczenia i rezygnacja z Umowy ubezpieczenia. Początek i koniec ochrony ubezpieczeniowej 8

Suma ubezpieczenia 9

Składka ubezpieczeniowa 9

Sposób i terminy opłacania składki ubezpieczeniowej 9

Obowiązki Ubezpieczonego 9

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela 9

Likwidacja szkód 9

Wypłata odszkodowania lub świadczenia 10

Rozwiązanie umowy ubezpieczenia 12

Regres ubezpieczeniowy 12

Postanowienia końcowe 13

Tabela informacyjna regulująca zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. 1844 z 10.11.2015 r.)

Numer jednostki redakcyjnej	
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia:	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia:
§ 3 § 5 ust. 1 § 15 § 16 ust. 1-2 § 16 ust. 4-11 § 18	§ 6 § 7 § 8 § 9 § 14 ust. 2 § 16 ust. 3 § 16 ust. 12 § 20 ust. 5

Strony Umowy ubezpieczenia

Ubezpieczyciel: Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. z siedzibą w Sopocie przy ul. Hestii 1, 87-731 Sopot, spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000024812, o kapitale zakładowym 196.580.900 zł w całości opłaconym, o numerze NIP: 585-000-16-90.

Ubezpieczający: VFS Usługi Finansowe Polska Sp. z o. o., Katowicka 215, 05-831 Młochów, spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawa, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000029061, o numerze Regon 010633520, o numerze NIP 113-00-86-911.

Rodzaj ubezpieczenia. Postanowienia ogólne

§1

1. Niniejsza umowa ubezpieczenia dotyczy ubezpieczenia (dalej: Umowa) dotyczy ubezpieczenia assistance (ubezpieczenie majątkowe grupa 18 z działu II załącznika do Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej).
2. Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta przez Ubezpieczającego na rachunek Ubezpieczonych, którymi są użytkownicy Ubezpieczonego Pojazdu - odpowiednio do przyjętej formy finansowania zakupu Ubezpieczonego Pojazdu: leasingobiorca Ubezpieczonego Pojazdu lub jego najemca albo właściciel Ubezpieczonego Pojazdu niebędący Ubezpieczającym.
3. Ubezpieczeniem w ramach Umowy objęte są również następujące osoby (Osoby objęte Ubezpieczeniem) należące do Załogi Pojazdu, który został zgłoszony do ubezpieczenia przez Ubezpieczającego, uczestniczące w zdarzeniu objętym ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy, których liczba w momencie zdarzenia jest nie większa niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu.

§2

1. Umowa ubezpieczenia ma charakter grupowy.
2. Dokumentem potwierdzającym przystąpienie do Umowy ubezpieczenia jest Certyfikat ubezpieczenia wydawany Ubezpieczonemu dla każdego Pojazdu, który został zgłoszony do ubezpieczenia przez Ubezpieczającego.

§3

Pojazdy zgłaszane do ubezpieczenia przez Ubezpieczającego mogą zostać objęte ochroną w zakresie organizacji i pokrycia kosztów świadczeń wymienionych w § 18 pkt 1) -13).

Definicje

§4

W rozumieniu Umowy ubezpieczenia:

1. **Awaria** – każdy przypadek wynikający z przyczyn wewnętrznych Ubezpieczonego Pojazdu, pochodzenia mechanicznego, hydraulicznego, pneumatycznego lub elektronicznego, powodujący Unieruchomienie Pojazdu zgłoszonego do ubezpieczenia, w tym brak paliwa, zatankowanie nieprawidłowego paliwa względem zalecanego przez producenta Ubezpieczonego Pojazdu, rozładowanie akumulatora. Za awarię nie są uznawane: uszkodzenie opony (nie dotyczy sytuacji gdy uszkodzona opona spowoduje uszkodzenie innych elementów Ubezpieczonego Pojazdu, które wskutek tego wymagają naprawy), zgubienie kluczyków, zamknięcie kluczyków wewnątrz Ubezpieczonego Pojazdu, konieczność uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych zgodnie z zaleceniem producenta Ubezpieczonego Pojazdu, obsługa bieżąca i okresowa, dostawa i montaż akcesoriów, zgubienie tablic rejestracyjnych Ubezpieczonego Pojazdu, wymiana dowodu rejestracyjnego, brak części niezbędnych do wykonania obsługi bieżącej i okresowej, brak oleju silnikowego (chyba, że jest to zdarzenie spowodowane wystąpieniem awarii w Ubezpieczonym Pojeździe).
2. **Centrum Alarmowe** – podmiot, który jest platformą pomocy drogowej, dostępną 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu; podmiot, który wykonuje w imieniu Ubezpieczyciela usługi assistance określone w Umowie.
3. **Certyfikat ubezpieczenia** – dokument potwierdzający objęcie ochroną ubezpieczeniową zgodnie z Umową.
4. **Kontrakt serwisowy** – umowa zawarta pomiędzy klientem będącym Ubezpieczonym, Serwisem i Volvo Polska o świadczenie usług serwisowych przez Serwis na rzecz klienta.
5. **Mechanik** – osoba skierowana przez Centrum Alarmowe na miejsce Zdarzenia Assistance.
6. **Nieszczęśliwy wypadek** – nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w wyniku którego którykolwiek z członków Załogi Ubezpieczonego Pojazdu, niezależnie od swojej woli zmarł lub doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia.
7. **Terytorium** – oznacza obszar geograficzny, na terenie którego objęte są ochroną ubezpieczeniową Zdarzenia Assistance i obejmujący obszar następujących państw: Albania, Austria, Belgia, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Niemcy, Grecja, Węgry, Irlandia, Włochy, Łotwa, Lichtenstein, Litwa, Luksemburg,

Macedonia, Mołdawia, Holandia, Norwegia, Polska, Portugalia, Rumunia, Serbia, Słowacja, Słowenia, Hiszpania, Szwecja, Szwajcaria, Turcja, Wielka Brytania, Ukraina.

8. **Podróż** – jazda Ubezpieczonym Pojazdem po terytorium państw, o których mowa w ust. 7 powyżej.
9. **Siedziba Ubezpieczonego** – adres zameldowania, gdy Ubezpieczony jest osobą fizyczną lub adres jego siedziby, gdy Ubezpieczony jest osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej.
10. **Strajk** – zbiorowe, dobrowolne wstrzymanie pracy przez pracowników na pewien czas w jednym lub kilku zakładach pracy, instytucjach, będące wyrazem protestu, np. politycznego, ekonomicznego wraz z żądaniem zmian.
11. **Szkoda całkowita** – stan Ubezpieczonego Pojazdu po wypadku, uniemożliwiający odbudowę Ubezpieczonego Pojazdu z przyczyn technicznych lub gdy przewidywane koszty naprawy Ubezpieczonego Pojazdu przekraczają 70% jego wartości w dniu szkody, według wyceny dokonanej przez zakład ubezpieczeń, w którym jest zawarta umowa ubezpieczenia auto-casco lub odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody związane z ruchem tych pojazdów.
12. **Terroryzm** – nielegalne akcje organizowane z pobudek ideologicznych lub politycznych, indywidualne lub grupowe, skierowane przeciwko osobom lub obiektom w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności i dezorganizacji życia publicznego przy użyciu przemocy oraz skierowane przeciw społeczeństwu z zamiarem jego zastraszenia dla osiągnięcia celów politycznych lub społecznych.
13. **Ubezpieczony Pojazd** – wskazany w Certyfikacie ubezpieczenia nowy lub używany pojazd Renault Master, którego użytkownik jest objęty ochroną ubezpieczeniową na warunkach Umowy.
14. **Unieruchomienie Pojazdu** – stan Ubezpieczonego Pojazdu uniemożliwiający kontynuowanie jazdy w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami kraju miejsca zdarzenia, który powstał na skutek awarii, wypadku drogowego, szkody całkowitej, a także warunków pogodowych lub drogowych (m.in. lód na jezdni, zaklinowanie na rondzie, ostre wzniesienie, buksowanie kół).
15. **Usprawnienie Pojazdu** – usunięcie na trasie Podróży przyczyny uniemożliwiającej kontynuowanie Podróży lub dalsze użytkowanie Ubezpieczonego Pojazdu. Za Usprawnienie Ubezpieczonego Pojazdu nie jest uznawana porada telefoniczna Centrum Alarmowego, w sytuacji gdy Ubezpieczony Pojazd nie został unieruchomiony, nie wysłało Mechanika w celu Usprawnienia Ubezpieczonego Pojazdu, a Ubezpieczony Pojazd kontynuował dalszą jazdę i dojechał do najbliższego autoryzowanego warsztatu naprawczego Renault Trucks.
16. **Wypadek drogowy** – zdarzenie drogowe, które unieruchamia Ubezpieczony Pojazd, w tym kolizja, przewrócenie Ubezpieczonego Pojazdu i utknięcie w błocie, śniegu lub rowie z powodu warunków pogodowych lub drogowych.
17. **Załoga Ubezpieczonego Pojazdu** – kierowca i inni kierowcy Ubezpieczonego Pojazdu (maksymalnie dwie (2) osoby) wskazani przez kierowcę lub Ubezpieczonego podczas zgłaszania wniosku o udzielenie pomocy.
18. **Zamieszki** – gwałtowne demonstracje lub wrogie akcje skierowane przeciwko władzy, których celem jest zmiana istniejącego porządku prawnego.
19. **Zdarzenie Assistance** – nagle zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, niespodziewanie i nieumyślnie, skutkujące uszkodzeniem Ubezpieczonego Pojazdu i/lub obrażeniami jego Załogi skutkującymi śmiercią, uszkodzeniem ciała i/lub rozstrojem zdrowia oraz Awaria, o której mowa w ust. 1 powyżej i wypadek drogowy, o którym mowa w ust. 16 powyżej.

Przedmiot ubezpieczenia. Zakres terytorialny obowiązywania ubezpieczenia.

§5

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja i pokrycie kosztów usług assistance w stosunku do Ubezpieczonego i Osób objętych ubezpieczeniem w przypadku zaistnienia Zdarzenia Assistance. Usługi są organizowane przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Usługi, o których mowa w ust. 1 powyżej, są organizowane na obszarze zdefiniowanym w § 4 ust. 7 Umowy jako Terytorium.

Ryzyka nieobjęte ubezpieczeniem. Ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej.

§6

1. Ubezpieczyciel nie odpowiada za Zdarzenia Assistance:
 - 1) powstałe w następstwie użytkowania Ubezpieczonego Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem określonym przez producenta, w szczególności powstałe podczas udziału Ubezpieczonego Pojazdu w rajdach, konkursach, wyścigach, testach lub w przygotowaniach do nich,
 - 2) powstałe w Ubezpieczonych Pojazdach przerabianych bez zgody producenta, skutkujących utratą gwarancji,
 - 3) wynikające z niezrealizowanych na czas (zgodnie z warunkami eksploatacji Ubezpieczonego Pojazdu określonymi przez producenta): konserwacji lub przeglądu przeprowadzanego w autoryzowanej stacji obsługi i związanego z tym zdarzeniem Unieruchomienia Pojazdu (zastrzeżenie dotyczy tylko Ubezpieczonych Pojazdów w okresie gwarancyjnym),
 - 4) będące wynikiem Awarii, wynikających z nieprzeprowadzonej naprawy Ubezpieczonego Pojazdu po interwencji Centrum Alarmowego,
 - 5) obejmujące szkody wynikające z zaniedbania obowiązku zgłoszenia Zdarzenia Assistance do Centrum Alarmowego bezpośrednio po jego zajściu, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa lub szkody powstałe w przypadku niezastosowania się do zaleceń Centrum Alarmowego,
 - 6) powstałe w związku z kierowaniem Ubezpieczonym Pojazdem przez osoby, które znajdowały się w stanie po użyciu alkoholu lub stanie nietrzeźwości (przekroczenie liczby promili zgodnie z regulacjami prawnymi obowiązującymi w danym państwie, na którego Terytorium wystąpiło Zdarzenie Assistance), zażyciu narkotyków lub innych podobnie działających środków, w tym również leków posiadających przeciwwskazania do kierowania pojazdami mechanicznymi,

- 7) powstałe w związku z kierowaniem Ubezpieczonym Pojazdem przez osoby, które nie posiadały wymaganych w kraju, na którego Terytorium wystąpiło Zdarzenie Assistance, uprawnień do kierowania Ubezpieczonym Pojazdem,
- 8) powstałe wskutek kradzieży, zniszczenia lub utraty dowodu rejestracyjnego,
- 9) wynikające z Awarii Ubezpieczonego Pojazdu, który został naprawiony w ramach gwarancji producenta.

§7

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie świadczeń assistance określonych w § 18 Umowy w trakcie działania siły wyższej, pod pojęciem, której rozumie się w szczególności: trzęsienie ziemi, powódź, huragan oraz nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia zaistniałe z przyczyn zewnętrznych niezależnych od Ubezpieczyciela (w tym zjawisk meteorologicznych), mogących powodować niedyspozycyjność usługodawców realizujących dane świadczenia.
2. Ubezpieczyciel nie odpowiada za śmierć, uszkodzenia ciała i/lub rozstrój zdrowia osób znajdujących się w Ubezpieczonym Pojeździe podczas Zdarzenia Assistance, poza Załogą Ubezpieczonego Pojazdu.
3. Ubezpieczeniem nie są objęte pojazdy, które na dzień wystąpienia Zdarzenia Assistance nie posiadały ważnego badania technicznego potwierdzonego wpisem w dowodzie rejestracyjnym (lub innej oficjalnej informacji od odpowiedniej służby ruchu drogowego odpowiedniej dla państwa będącego siedzibą Ubezpieczonego), w zakresie, w którym brak takiego badania miał wpływ na zaistniałe zdarzenie.
4. Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody wyrządzone w ładunku Ubezpieczonych Pojazdów objętych pomocą lub ładunku przyczep, w tym przyczep kempingowych i bagażach należących do Ubezpieczonych.
5. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów świadczeń wynikających z Umowy, jeżeli są one realizowane przez organy odpowiedzialne za bezpieczeństwo, ochronę środowiska, usuwanie skażeń, policję, straż pożarną lub organy celne.
6. Ubezpieczyciel nie odpowiada za następstwa oczekiwania na części zamienne lub inne roszczenia Ubezpieczonego z tym związane.
7. Zobowiązania Ubezpieczyciela nie obejmują kosztów napraw, również wykonywanych przez autoryzowane stacje obsługi.
8. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje odszkodowań lub świadczeń wchodzących w zakres ubezpieczenia autocasco, jeżeli Ubezpieczony wcześniej uzyskał z tego tytułu jakiejkolwiek świadczenie.
9. Czas trwania wszelkich dodatkowych czynności serwisowych (jak np. okresowy przegląd Ubezpieczonego Pojazdu, drobne naprawy lub regulacje), poza niezbędnymi naprawami będącymi następstwem Zdarzeń Assistance uprawniających do korzystania ze świadczeń assistance nie stanowi czasu naprawy uszkodzonego Ubezpieczonego Pojazdu w rozumieniu Umowy.
10. Jeżeli Ubezpieczony podejmie decyzję o przeprowadzeniu na własny koszt innych czynności serwisowych (jak np. okresowy przegląd Ubezpieczonego Pojazdu, drobne naprawy lub regulacje etc.), poza niezbędnymi naprawami będącymi następstwem Zdarzeń Assistance uprawniających do korzystania ze świadczeń assistance, czas trwania tego typu czynności dodatkowych w żadnym wypadku nie może być dodany do czasu naprawy uszkodzonego Pojazdu.
11. Ubezpieczyciel nie odpowiada za kradzież, uszkodzenie lub zniszczenie bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w Ubezpieczonym Pojeździe na czas holowania oraz za kradzież lub uszkodzenie akcesoriów (ruchomych lub łatwych do zdemontowania elementów, np. radia, bagażnika dachowego, kołpaków).
12. Ubezpieczyciel nie odpowiada za refundację kosztów części zamiennych, w tym opon.
13. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje świadczenia, o którym mowa w § 18 pkt 3 jeżeli naprawa unieruchomionego Ubezpieczonego Pojazdu odbywa się poza autoryzowaną siecią warsztatów naprawczych Renault Trucks.

§8

Wyłączenia dotyczące transportu i repatriacji - świadczeń określonych w § 18 pkt 12) Umowy:

1. Świadczenia nie przysługują poszkodowanemu członkowi Załogi Ubezpieczonego Pojazdu, w stosunku do którego istniały przeciwwskazania lekarskie do odbycia Podróży Ubezpieczonym Pojazdem.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli Nieszczęśliwy Wypadek wystąpił w związku z:
 - 1) usiłowaniem lub popełnieniem przez poszkodowanego lub innego członka Załogi Ubezpieczonego Pojazdu przestępstwa lub samobójstwa,
 - 2) umyślnym działaniem poszkodowanego lub innego członka Załogi Ubezpieczonego Pojazdu,
 - 3) zaburzeniami psychicznymi poszkodowanego lub innego członka Załogi Ubezpieczonego Pojazdu,
 - 4) spożyciem przez poszkodowanego członka Załogi Ubezpieczonego Pojazdu alkoholu (przekroczenie liczby promili zgodnie z regulacjami prawnymi obowiązującymi w danym państwie, gdzie wystąpiło Zdarzenie Assistance), zażyciem narkotyków lub innych środków odurzających,
 - 5) prowadzeniem przez poszkodowanego członka Załogi Ubezpieczonego Pojazdu bez wymaganych prawem danego kraju uprawnień, względnie w stanie po spożyciu alkoholu lub stanie nietrzeźwości, zażyciu narkotyków lub innych środków odurzających,
 - 6) działaniami wojennymi, stanem wyjątkowym i akcjami terrorystycznymi,
 - 7) zamieszkami i rozruchami.
3. Ponadto odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje kosztów poniesionych na:
 - 1) leczenie chorób przewlekłych i chronicznych rozumianych jako stan chorobowy, którego pierwsze objawy fizyczne lub rozpoznanie na podstawie odchyleń w badaniach dodatkowych miały miejsce przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej i które nawróciły, trwały nadal, zaostrzyły się lub dawały powikłania w trakcie Podróży oraz ich następstw,
 - 2) specjalne odżywianie, nawet jeśli było ono zalecane przez lekarza,
 - 3) pobyt w oddziałach szpitalnych, sanatoryjnych i uzdrowiskach,
 - 4) leczenie przekraczające zakres niezbędny do przywrócenia stanu zdrowia umożliwiającego powrót do państwa będącego miejscem zamieszkania,
 - 5) leczenie na terytorium państwa będącego miejscem zamieszkania,
 - 6) operacje plastyczne i zabiegi kosmetyczne.

4. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie obejmuje:

- 1) strat materialnych z tytułu utraty, uszkodzenia lub zniszczenia rzeczy należących do Ubezpieczonych i/lub Osób objętych Ubezpieczeniem, związanych z Nieszczęśliwym Wypadkiem,
- 2) odszkodowań w zakresie, w jakim Ubezpieczonym i Osobom objętym Ubezpieczeniem, w związku z tym samym zdarzeniem, przysługuje odszkodowanie z tytułu innej umowy ubezpieczenia lub które zostały pokryte przez inne instytucje.

§9

Świadczenia określone w § 18 Umowy nie przysługują, jeżeli Unieruchomienie Pojazdu było następstwem:

- 1) działań wojennych, stanu wyjątkowego, zamieszek, powstań, strajków i innych sytuacji ograniczających swobodę ruchu osób i towarów,
- 2) obowiązku udostępnienia Pojazdu na rzecz wojska,
- 3) aktów terroryzmu lub akcji odwetowych,
- 4) działania energii jądrowej w skali masowej,
- 5) umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego.

Przystąpienie do Umowy ubezpieczenia i rezygnacja z Umowy ubezpieczenia. Początek i koniec ochrony ubezpieczeniowej.

§10

1. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela i okres ubezpieczenia w odniesieniu do danego Ubezpieczonego rozpoczyna się w dniu wskazanym przez Ubezpieczającego jako początek okresu odpowiedzialności i kończy się w sytuacjach, o których mowa w § 10 ust. 5 Umowy.
2. Okres ubezpieczenia w stosunku do danego Ubezpieczonego Pojazdu wynosi 12 miesięcy. W przypadku Ubezpieczonych Pojazdów będących przedmiotem umowy leasingu, pożyczki, najmu lub objętych Kontrakami serwisowymi okres ubezpieczenia nie może być dłuższy niż okres obowiązywania umowy leasingu, umowy pożyczki, z której został sfinansowany zakup Ubezpieczonego Pojazdu lub umowy najmu Ubezpieczonego Pojazdu lub okresu obowiązywania Kontraktu serwisowego.
3. Umowa ubezpieczenia w stosunku do danego Pojazdu może zostać przedłużona na kolejny okres 12 miesięczny z uwzględnieniem postanowień § 10 ust. 2 oraz ust. 4.
4. Z zastrzeżeniem postanowień § 10 ust. 2 powyżej, ochrona ubezpieczeniowa w zakresie Umowy w odniesieniu do danego Ubezpieczonego Pojazdu jest udzielana na okres ubezpieczenia zadeklarowany przez Ubezpieczonego, jednak nie dłużej niż do osiągnięcia przez Ubezpieczony Pojazd maksymalnego wieku określonego w § 10 ust. 5 pkt 4) poniżej.
5. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela wobec Ubezpieczonego w zakresie dot. Ubezpieczonego Pojazdu kończy się:
 - 1) z upływem okresu ubezpieczenia,
 - 2) z dniem przeniesienia własności Ubezpieczonego Pojazdu przez jego właściciela, chyba, że przeniesienie własności Ubezpieczonego Pojazdu następuje przez Ubezpieczającego na dotychczasowego Ubezpieczonego, z którym Ubezpieczający miał zawartą umowę leasingu lub najmu Ubezpieczonego Pojazdu,
 - 3) w momencie kradzieży Ubezpieczonego Pojazdu lub szkody całkowitej z tym, że Ubezpieczonemu i/lub Osobom objętym Ubezpieczeniem nadal przysługują będą świadczenia ze strony Ubezpieczyciela, związane z zaistniałym Zdarzeniem Assistance
 - 4) w momencie osiągnięcia przez Ubezpieczony Pojazd 5 lat, licząc od daty pierwszej rejestracji,
 - 5) wskutek rezygnacji Ubezpieczonego z objęcia ubezpieczeniem w ramach niniejszej Umowy,
 - 6) z dniem wypowiedzenia przez Ubezpieczyciela ze skutkiem natychmiastowym Umowy w zakresie przystąpienia danego Ubezpieczonego do Umowy z powodu braku terminowej opłaty składki, gdy Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność przed jej zapłaceniem.
6. Ubezpieczony, który wyraża Ubezpieczającemu zgodę na finansowanie kosztu składki, może przystąpić do Umowy i zrezygnować z obejmowania ochroną w ramach Umowy na podstawie oświadczenia złożonego Ubezpieczającemu na piśmie lub w formie elektronicznej. Ubezpieczający ma obowiązek przekazać Ubezpieczycielowi na każde żądanie w formie elektronicznej ww. oświadczenia złożone przez Ubezpieczonego.
7. W przypadku przystąpienia przez Ubezpieczonego do Umowy Ubezpieczający zobowiązuje się do przekazania Ubezpieczonemu warunków ubezpieczenia o treści i w formie przekazanej Ubezpieczającemu przez Ubezpieczyciela wraz z zawarciem przez Ubezpieczającego Umowy, a także niezwłocznie każdorazowo po dokonaniu zmiany tych warunków, jak również Certyfikatu ubezpieczenia. Jeżeli Ubezpieczony wyraża Ubezpieczającemu zgodę na finansowanie kosztu składki, to Ubezpieczający doręcza Ubezpieczonemu warunki ubezpieczenia przed wyrażeniem przez Ubezpieczonego tej zgody. Ubezpieczony ma obowiązek potwierdzić doręczenie mu warunków ubezpieczenia oraz Certyfikatu ubezpieczenia na piśmie lub w formie elektronicznej. Ubezpieczający ma obowiązek przekazać dokument z takim potwierdzeniem Ubezpieczycielowi na piśmie lub w formie elektronicznej.

Suma ubezpieczenia

§11

Suma ubezpieczenia dla jednego Zdarzenia Assistance za wszystkie świadczenia wymienione w § 18 pkt 1) - 13) Umowy wynosi 2.500 EUR.

Składka ubezpieczeniowa

§ 12

1. Składka z tytułu Umowy opłacana jest przez Ubezpieczającego (lub upoważniony przez Ubezpieczającego inny podmiot) na wskazany rachunek bankowy Ubezpieczyciela. Z roszczeniem o zapłatę składki Ubezpieczyciel może wystąpić wyłącznie przeciwko Ubezpieczającemu.
2. W przypadku rezygnacji Ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z Umowy, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki proporcjonalnie do niewykorzystanego okresu ubezpieczenia.

Sposób i terminy opłacania składki ubezpieczeniowej

§ 13

1. Ubezpieczający zobowiązany jest do przekazywania składek ubezpieczeniowych, przelewem na wskazany w Umowie rachunek bankowy Ubezpieczyciela w terminie określonym w Umowie.
2. Składka opłacana jest jednorazowo za cały okres ochrony ubezpieczeniowej.

Obowiązki Ubezpieczonego

§14

1. W razie wystąpienia Zdarzenia Assistance, Ubezpieczony obowiązany jest użyć wszelkich dostępnych środków w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
2. Jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie zastosował środków, o których mowa w ust.1 powyżej, Ubezpieczyciel wolny jest od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela

§15

W przypadku zaistnienia Zdarzenia Assistance Ubezpieczyciel zapewnia organizację i pokrycie kosztów świadczeń assistance do wysokości limitu określonego w § 11 Umowy, na wniosek Ubezpieczonego i zgodnie z postanowieniami § 16 Umowy.

Likwidacja szkód

§16

1. W celu skorzystania ze świadczeń assistance objętych ochroną ubezpieczeniową, Ubezpieczony lub każda inna osoba działająca w jego imieniu, zobowiązana jest niezwłocznie (przy uwzględnieniu okoliczności zdarzenia) po wystąpieniu Zdarzenia Assistance powiadomić Centrum Alarmowe, telefonując pod specjalnie dedykowany numer wskazany w Załączniku nr 2 do niniejszych warunków, podając operatorowi Centrum Alarmowego następujące dane:
 - 1) numer identyfikacyjny Ubezpieczonego Pojazdu,
 - 2) markę i model Ubezpieczonego Pojazdu,
 - 3) imię, nazwisko i dane kontaktowe zgłaszającego,
 - 4) dane Ubezpieczonego,
 - 5) miejsce zdarzenia,
 - 6) inne dane lub informacje niezbędne do wykonania świadczenia.
2. Po wykonaniu czynności, o których mowa w ust. 1, Centrum Alarmowe niezwłocznie przystąpi do organizacji świadczeń assistance określonych w § 18.
3. W przypadku odmowy udzielenia informacji przez Ubezpieczonego zgodnie z § 16 ust. 1 powyżej lub braku współpracy z obsługą Centrum Alarmowego, Centrum Alarmowe może odmówić organizacji świadczeń określonych w § 18.

4. W każdym przypadku powstania Zdarzenia Assistance, Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) współpracować z Mechanikiem przybyłym na miejsce zdarzenia w celu wykonania określonych świadczeń,
 - 2) nie zlecać czynności objętych pomocą innym jednostkom organizacyjnym, chyba że Mechanik nie udzieli pomocy w czasie 2 godzin od chwili zawiadomienia Centrum Alarmowego,
 - 3) wykorzystać dostępne środki w celu zmniejszenia rozmiaru szkody oraz zapobiec w miarę możliwości zwiększaniu się szkody.
5. W przypadku, gdy Centrum Alarmowe nie udzieli pomocy w czasie 2 godzin od chwili otrzymania zawiadomienia, Ubezpieczony jest uprawniony do zorganizowania uzgodnionych z Centrum Alarmowym świadczeń assistance, wymienionych w § 18 we własnym zakresie i zobowiązany jest do ich udokumentowania oryginałami rachunków. Centrum Alarmowe zobowiązane jest podać w takim przypadku Ubezpieczonemu (osobie działającej w jego imieniu) przewidywaną wysokość świadczeń, którą poniósłby Ubezpieczyciel na ich organizację. W takim przypadku Centrum Alarmowe musi być zawsze poinformowane o krokach podjętych przez Ubezpieczonego, a koszty muszą być zgłoszone za pośrednictwem Autoryzowanego Warsztatu Renault Trucks lub Ubezpieczającego.
6. Centrum Alarmowe, na zasadzie refundacji i zgodnie z treścią zapłaconych przez Ubezpieczonego dowodów księgowych, w tym faktur, dokona zwrotu kosztów świadczeń poniesionych przez Ubezpieczonego, o których mowa w § 16 ust. 5 powyżej, w terminie do 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o Zdarzeniu Assistance.
7. Jeżeli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości refundacji kosztów nie jest możliwe w terminie określonym w § 16 ust. 6 powyżej, refundacja kosztów dokonywana jest w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.
8. Rachunki oraz faktury z tytułu świadczeń, będą wystawiane na Ubezpieczonego, chyba że ustalenia Ubezpieczonego i Centrum Alarmowego będą inne.
9. Ubezpieczony powinien złożyć wniosek o refundację kosztów (wraz z wymaganymi załącznikami) świadczeń pisemnie do Centrum Alarmowego.
10. Ubezpieczyciel zwraca koszty świadczeń w wysokości nieprzekraczającej kosztów świadczeń, które Ubezpieczyciel poniósłby na ich organizację.
11. Koszty poniesione przez Ubezpieczonego w walucie innej niż EUR są zwracane po przeliczeniu wg kursu średniego NBP dla tej waluty z dnia ustalenia odszkodowania.
12. Ubezpieczyciel nie zwraca kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego bez wcześniejszego powiadomienia i zgody Centrum Alarmowego, nawet jeżeli byłyby one objęte zakresem ubezpieczenia, a ich wysokość mieści się w granicach limitu odpowiedzialności, o którym mowa w § 11 Umowy.
13. Odpowiedzialność za szkody w Ubezpieczonym Pojeździe powstałe bezpośrednio w związku z organizacją i realizacją usług wskazanych w Umowie ponosi Centrum Alarmowe.

§ 17

1. Jeżeli Ubezpieczony nie zgadza się z decyzjami Ubezpieczyciela co do odmowy zaspokojenia roszczeń lub co do wysokości refundacji kosztów świadczeń, może w ciągu 30 dni od daty otrzymania decyzji w tej sprawie zgłosić na piśmie listem poleconym lub drogą elektroniczną na adres: skargi@ergohestia.pl żądanie ponownego rozpatrzenia sprawy przez Ubezpieczyciela.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, zostanie rozpatrzony w ciągu 30 dni od daty wpływu do Ubezpieczyciela, przy czym odpowiedzi na ten wniosek Ubezpieczyciel udzieli na piśmie listem poleconym lub drogą elektroniczną odpowiednio do formy złożonego żądania ponownego rozpatrzenia sprawy.
3. Ponadto, jeżeli Ubezpieczony nie zgadza się z decyzjami Ubezpieczyciela co do odmowy zaspokojenia roszczenia w całości lub w części, może wnieść skargę do Rzecznika Finansowego.

Wyплата odszkodowania lub świadczenia

§ 18

W przypadku zaistnienia Zdarzenia Assistance Ubezpieczyciel zapewnia organizację i pokrycie kosztów świadczeń assistance do wysokości limitu określonego w § 11 na wniosek Ubezpieczonego i zgodnie z postanowieniami § 16 powyżej. Zakres i limity udzielanych świadczeń obejmują:

- 1) **Wezwanie pomocy** – Ubezpieczyciel zapewnia usługę Usprawnienia Pojazdu w miejscu Unieruchomienia Pojazdu, które nastąpiło w wyniku zajścia Zdarzenia Assistance, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego przysyła na miejsce zdarzenia Mechanika w celu Usprawnienia Pojazdu, o ile jest to możliwe (koszt Usprawnienia Pojazdu nie jest objęty ochroną ubezpieczeniową). Za Usprawnienie Pojazdu nie jest uznawana porada telefoniczna Centrum Alarmowego, w sytuacji gdy pojazd nie został unieruchomiony, nie wysłało Mechanika w celu Usprawnienia Pojazdu a pojazd kontynuował dalszą jazdę i dojechał do najbliższego autoryzowanego warsztatu naprawczego Renault Trucks.
- 2) **Uruchomienie Pojazdu (unieruchomionego na skutek rozładowanego akumulatora)** – maksymalnie dwie interwencje dla jednego Ubezpieczonego Pojazdu w ciągu każdego 12 miesięcy okresu ubezpieczenia. Uruchomienie Pojazdu będącego w miejscu Siedziby Ubezpieczonego nie jest objęte ochroną ubezpieczeniową.
- 3) **Holowanie Pojazdu** – jeżeli w wyniku Unieruchomienia Pojazdu wskutek Zdarzenia Assistance nie jest możliwe Usprawnienie Pojazdu na miejscu Zdarzenia Assistance, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty holowania Pojazdu do najbliższego autoryzowanego warsztatu naprawczego Renault Trucks (warsztat najbliższy od miejsca wystąpienia Zdarzenia Assistance

wskazany przez Centrum Alarmowe, który jest w stanie naprawić Ubezpieczony Pojazd). W przypadku, gdy holowanie zostało zlecone przez Policję lub z powodu przepisów prawa, Ubezpieczony musi natychmiast zgłosić holowanie do Centrum Alarmowego. Holowanie do warsztatu firmy holującej lub innego warsztatu niż wskazany dla tej szkody przez Centrum Alarmowe, jak również w przypadku gdy Centrum Alarmowe zleci dalsze holowanie do najbliższego autoryzowanego warsztatu naprawczego Renault Trucks, koszty drugiego holowania jest również pokrywane przez Ubezpieczyciela.

Limit holowań dla pojazdów elektrycznych wynosi 5 zdarzeń w ciągu 12 miesięcy okresu ubezpieczenia.

- 4) **Dostarczenie paliwa** – w przypadku unieruchomienia Pojazdu z powodu braku paliwa następuje dostarczenie właściwego paliwa (z wyłączeniem kosztów paliwa) do miejsca zatrzymania Ubezpieczonego Pojazdu, w ilości niezbędnej do dojechania do najbliższej stacji paliw.

W razie unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu o napędzie elektrycznym spowodowanym wyczerpaniem baterii Centrum Alarmowe nie organizuje doładowania na miejscu unieruchomienia – Ubezpieczony Pojazd zostanie odholowany do najbliższego punktu ładowania.

W przypadku unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu z powodu braku gazu LNG, ewentualne koszty Holowania do najbliższej stacji paliw ograniczone są do sumy ubezpieczenia wskazanej w § 11 niniejszej Umowy.

Jeżeli w wyniku unieruchomienia Ubezpieczonego Pojazdu nie jest możliwe Usprawnienie Pojazdu w miejscu wystąpienia Zdarzenia Assistance oraz nie jest możliwe holowanie Ubezpieczonego Pojazdu wraz z ładunkiem w ciągu 5 godzin od momentu powiadomienia o Zdarzeniu Assistance, Ubezpieczonemu przysługuje zamiennie jedno ze świadczeń wymienionych w pkt 5-6 poniżej:

- 5) **Dozór ładunku** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dozoru ładunku przez okres nie dłuższy niż 24 godziny w trybie ciągłym.
- 6) **Przeładunek** – Centrum Alarmowe zapewnia organizację i pokrycie kosztów przeładunku towaru.

Jeśli Centrum Alarmowe zorganizowało holowanie Ubezpieczonego Pojazdu, a Usprawnienie Pojazdu nie jest możliwe w ciągu 24 godzin po rozpoczęciu prośby o usługę assistance, Ubezpieczony ma prawo do świadczeń wymienionych w pkt 7-11 poniżej:

- 7) **Przechowywanie Pojazdu** – jeżeli z racji wystąpienia Zdarzenia Assistance zachodzi potrzeba przechowania Ubezpieczonego Pojazdu w warsztacie naprawczym lub na dozorowanym parkingu płatnym, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty parkowania Ubezpieczonego Pojazdu przez okres nie dłuższy niż 3 doby, do równowartości kwoty 135 EUR (lub równowartość w walucie krajowej jeśli jest inna niż EUR) za okres parkowania.
- 8) **Zakwaterowanie w hotelu Załogi Ubezpieczonego Pojazdu** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty zakwaterowania ze śniadaniem Załogi Ubezpieczonego Pojazdu w hotelu trzygwiazdkowym na okres nieprzekraczający czasu naprawy Ubezpieczonego Pojazdu, nie dłużej jednak niż 3 doby, z zastrzeżeniem, iż świadczenie zakwaterowania w hotelu nie obejmuje innych wydatków poniesionych przez kierowcę i Załogę Ubezpieczonego Pojazdu związanych z pobytem w hotelu np.: telefon, dodatkowe wyżywienie lub inne usługi świadczone przez hotel. Limit na zdarzenie wynosi 90 EUR lub równowartość w walucie krajowej jeśli jest inna niż EUR) za jedną dobę noclegu dla jednej osoby.
- 9) **Transport Załogi Ubezpieczonego Pojazdu** – jeśli Załodze Ubezpieczonego Pojazdu przysługuje prawo do zakwaterowania w hotelu, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu dla Załogi Ubezpieczonego Pojazdu z warsztatu do hotelu i z powrotem. Jeśli Ubezpieczony Pojazd nie może zostać naprawiony w ciągu 24 godzin od zgłoszenia Zdarzenia Assistance podlegającego ochronie ubezpieczeniowej, a zdarzenie ma miejsce więcej niż 100km od Siedziby Ubezpieczonego, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dalszego transportu pociągiem dla Załogi Ubezpieczonego Pojazdu do miejsca zakwaterowania bądź do Siedziby Ubezpieczonego (do tego, które jest bliżej). Jeśli odległość od miejsca Unieruchomienia Pojazdu do miejsca przeznaczenia jest większa niż 1000 km, zorganizowany zostanie i pokryty koszt biletu na samolot w klasie ekonomicznej.

Centrum Alarmowe zorganizuje również i pokryje koszty transportu dla jednej osoby (wyznaczonej przez Ubezpieczonego), w jedną stronę pociągiem do warsztatu w celu odbioru naprawionego Pojazdu (w tym koszty transportu na i ze stacji kolejowej). Jeśli odległość od miejsca Unieruchomienia Pojazdu do miejsca przeznaczenia jest większa niż 1000 km, zorganizowany zostanie i pokryty koszt biletu na samolot w klasie ekonomicznej.

- 10) **Dowóz kierowcy zastępczego** – jeżeli z racji wystąpienia Zdarzenia Assistance lub Nieszczęśliwego Wypadku żaden z członków Załogi Ubezpieczonego Pojazdu nie może prowadzić Ubezpieczonego Pojazdu przez okres co najmniej 7 dni od momentu zajścia zdarzenia, Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dostarczenia kierowcy wskazanego przez Ubezpieczonego - pociągiem (lub samolotem w klasie ekonomicznej, jeżeli odległość z miejsca Siedziby Ubezpieczonego do miejsca Unieruchomienia Pojazdu przekracza 1000 km) z miejsca Siedziby Ubezpieczonego do miejsca Unieruchomienia Pojazdu; w celu realizacji świadczenia Ubezpieczony jest zobowiązany dostarczyć do Centrum Alarmowego pisemne potwierdzenie niezdolności członków Załogi Ubezpieczonego Pojazdu do prowadzenia Ubezpieczonego Pojazdu wydane przez lekarza prowadzącego.
- 11) **Pomoc w zorganizowaniu innego środka transportu** – jeżeli w wyniku zaistnienia Zdarzenia Assistance Ubezpieczony Pojazd nie może być usprawniony w ciągu 72 godzin od momentu zgłoszenia zdarzenia do Centrum Alarmowego, Centrum Alarmowe informuje Ubezpieczonego o możliwościach zorganizowania innego środka transportu. Koszty wynajęcia pojazdu

zastępczego nie są pokrywane przez ubezpieczenie.

Dodatkowo, w razie uszkodzeniu ciała członka Załogi Ubezpieczonego Pojazdu powstałego wskutek Nieszczęśliwego Wypadku poza państwem będącym Siedzibą Ubezpieczonego przysługują następujące świadczenia medyczne:

- 12) **Transport i repatriacja** – Centrum Alarmowe organizuje transport i repatriację poszkodowanego członka Załogi Ubezpieczonego Pojazdu, dostosowanym do stanu jego zdrowia środkiem transportu:
- 1) transport poszkodowanego członka Załogi z miejsca pobytu lub miejsca Nieszczęśliwego Wypadku do szpitala na terenie kraju pobytu w czasie Podróży zagranicznej, jeżeli lekarz Centrum Alarmowego lub lekarz prowadzący zaleca hospitalizację, jeśli nie jest wymagana pomoc pogotowia ratunkowego,
 - 2) transport poszkodowanego członka Załogi do innego szpitala, jeżeli placówka medyczna, w której był on hospitalizowany nie zapewnia odpowiedniej opieki medycznej, jakiej wymaga stan zdrowia poszkodowanego członka Załogi, zgodnie z pisemnym zaleceniem lekarza prowadzącego,
 - 3) transport poszkodowanego członka Załogi do miejsca zamieszkania lub placówki medycznej na terenie państwa będącego miejscem zamieszkania, o ile wymaga tego jego stan zdrowia, pod warunkiem, że podróż taka jest możliwa zgodnie z opinią lekarza prowadzącego lub lekarza Centrum Alarmowego po konsultacji z lekarzem prowadzącym,
 - 4) transport poszkodowanego członka Załogi do miejsca zamieszkania po zakończeniu leczenia, w przypadku gdy, ze względu na stan zdrowia, nie może on kontynuować Podróży, ani powrócić do państwa będącego miejscem zamieszkania wcześniej zaplanowanym środkiem transportu.
- 13) **Transport zwłok** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty transportu zwłok zmarłego członka Załogi do państwa będącego miejscem zamieszkania lub kraju stałego pobytu w przypadku, gdy zmarł on w trakcie Podróży poza granicami państwa będącego miejscem zamieszkania lub kraju stałego pobytu, a śmierć nastąpiła w wyniku Nieszczęśliwego Wypadku objętego ochroną ubezpieczeniową.

Rozwiązanie umowy ubezpieczenia

§ 19

1. Umowa jest zawarta na czas nieokreślony i może być rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 poniżej.
2. Rozwiązanie Umowy nie powoduje ustania odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do Ubezpieczonych i Ubezpieczonych Pojazdów, w odniesieniu do których okres ochrony ubezpieczeniowej rozpoczął się do dnia rozwiązania Umowy. Zobowiązania Stron powstałe podczas i w ramach obowiązywania Umowy, które nie zostały rozliczone do dnia jej rozwiązania będą wykonywane na warunkach w niej określonych do końca trwania ważności ochrony ubezpieczeniowej przysługującej w ramach Umowy każdemu Ubezpieczonemu.
3. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia w trybie natychmiastowym w razie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez drugą Stronę. Wypowiedzenie Umowy w tym trybie musi być poprzedzone bezskutecznym wezwaniem Strony do wykonania bądź należytego wykonania Umowy, ze wskazaniem terminu nie krótszego niż 30 dni od daty otrzymania tego wezwania.
4. W każdym przypadku rozwiązania Umowy ochrona ubezpieczeniowa udzielona poszczególnym Ubezpieczonym w okresie trwania Umowy trwa aż do czasu jej zakończenia – zgodnie z wydanymi Ubezpieczonym Certyfikatami.

Regres ubezpieczeniowy

§ 20

1. Z dniem, w którym Ubezpieczyciel dokona refundacji poniesionych kosztów, roszczenie do osoby odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na Ubezpieczyciela do wysokości wypłaconej kwoty.
2. Ubezpieczony obowiązany jest dostarczyć Ubezpieczycielowi wszelkie informacje i dokumenty, które są w jego posiadaniu, oraz dokonać czynności niezbędnych dla skutecznego dochodzenia przez Ubezpieczyciela praw, określonych w ust. 1 powyżej.
3. Jeżeli Ubezpieczyciel pokrył tylko część kosztów, Ubezpieczonemu przysługuje, co do pozostałej części, pierwszeństwo zaspokojenia roszczeń.
4. Jeśli sprawcą szkody jest osoba, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub członek Załogi Ubezpieczonego Pojazdu, na Ubezpieczyciela nie przechodzą roszczenia Ubezpieczonego w stosunku do tej osoby, chyba że osoba tę wyrządziła szkodę umyślnie.
5. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody Ubezpieczyciela zrzekł się roszczenia przeciwko osobie trzeciej, odpowiedzialnej za szkodę

lub je ograniczył, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania lub je zmniejszyć. Jeżeli fakt zrzeczenia się lub ograniczenia roszczeń zostanie ujawniony po wypłacie odszkodowania, Ubezpieczyciel może żądać od Ubezpieczonego zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

Postanowienia końcowe

§ 21

1. Umowa ubezpieczenia jest zawarta na podstawie prawa polskiego.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie będą miały przepisy Kodeksu Cywilnego, jak również Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 1844, z późn. zm.).
3. Spory wynikające z Umowy mogą być rozstrzygane przez sądy według właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia. Powództwo można wytoczyć również według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Ubezpieczony, Ubezpieczający lub uprawniony z Umowy Ubezpieczenia może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię (reklamacja), wykorzystując jeden z poniższych kanałów kontaktu:
 - a) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl;
 - b) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - c) ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA.
5. Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
6. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną – na wniosek osoby, która zgłasza reklamację.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania. O konieczności przedłużenia terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację osoba składająca reklamację zostanie poinformowana w 30-dniowym terminie wraz z wyjaśnieniem przyczyny opóźnienia, wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz ze wskazaniem przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć ww. terminu 60 dni.
8. W niestandardowych sprawach osoby wymienione w ust. 3 mogą zwrócić się do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl.
9. 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, 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.