



DOBRE UBEZPIECZENIA DLA MŁODYCH



## OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA DOM POMOC

# OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA DOM POMOC

KOD: I-DP-01/13

## Spis treści

Twoja umowa ubezpieczenia ..... 3

Słowniczek terminów ..... 3

### **Część I: Najważniejsze informacje o ubezpieczeniu**

Z kim i na co zawieramy tę umowę ..... 4

Przedmiot ubezpieczenia ..... 4

Zakres ubezpieczenia ..... 4

Kiedy nie pokryjemy kosztów usługi ..... 6

Suma, na jaką ubezpieczamy koszty natychmiastowej pomocy ..... 6

### **Część II: Obsługa ubezpieczenia**

Jak zawieramy umowę ubezpieczenia ..... 7

Jak ustalamy wysokość i sposób opłacenia składki ..... 7

Okres ubezpieczenia i czas trwania naszej odpowiedzialności ..... 7

Obowiązki Ubezpieczającego i Ubezpieczonego ..... 8

Kiedy możemy rozwiązać umowę ubezpieczenia ..... 8

### **Część III: Obsługa szkody**

Jakie Ty i my powinniśmy postępować w razie zajścia zdarzenia ..... 9

Spełnienie świadczenia ..... 9

### **Część IV: Postanowienia końcowe**

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

Polisa jaką otrzymujesz po wypełnieniu wniosku o zawarcie umowy, zapoznaniu się z treścią OWU Dom Pomoc oraz po opłaceniu składki, jest potwierdzeniem zawarcia 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. Dowiesz się na przykład, że gdy w trakcie trwania umowy zmienią się Twoje dane lub adres, musisz poinformować nas o tym za pośrednictwem strony internetowej [www.ekonto.ergohestia.pl](http://www.ekonto.ergohestia.pl) (jest ona także dostępna ze strony [www.youcandrive.pl](http://www.youcandrive.pl) w dziale „Obsługa polis”, po zalogowaniu do konta).

W ramach zawartej z nami umowy ubezpieczenia Dom Pomoc otrzymujesz ubezpieczenie o zakresie ochrony wskazanym w tym dokumencie jeżeli, że wypadki będą miały miejsce w czasie obowiązywania Twojej polisy oraz na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Stronami tej umowy ubezpieczenia jest Ubezpieczający, czyli Ty i Ubezpieczyciel, czyli my. 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 żądać od nas informacji o postanowieniach zawartej umowy oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczą 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 w wniosku o zawarcie umowy albo korespondencji przed zawarciem umowy ubezpieczenia.

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

### § 1

1. **Centrum Alarmowe** - podmiot, który w imieniu Ergo Hestii organizuje usługi w ramach ubezpieczenia Dom Pomoc.
2. **Dom** - samodzielny obiekt budowlany przeznaczony do celów mieszkaniowych, trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą ścian, posiadający fundamenty i dach, a także wydzielona część budynku bliźniaczego lub szeregowego. Warunkiem jest aby w domu lub w wydzielonej części budynku znajdowały się maksymalnie dwa samodzielne mieszkania.
3. **eKonto** - udostępniany Tobie serwis internetowy, który prezentuje posiadane przez Ciebie polisy oraz likwidowane szkody i umożliwia kontakt z Hestią w zakresie wybranych usług.
4. **Kontynuacja ubezpieczenia** - zawarcie kolejnej umowy ubezpieczenia i w tym samym zakresie, obejmująca ten sam przedmiot umowy co umowa z zakończonym okresem ubezpieczenia.
5. **Mieszkanie** - lokal mieszkalny, wydzielony trwałymi ścianami, znajdujący się w budynku wielorodzinnym, składający się z jednego lub kilku pomieszczeń przeznaczonych na stały pobyt ludzi, wraz z pomieszczeniami przynależnymi.
6. **Osoby bliskie** - osoby, które mieszkają razem z właścicielem lub najemcą w ubezpieczonym domu lub mieszkaniu
7. **Osoby trzecie** - wszystkie osoby niebędące Ubezpieczającym, Ubezpieczonym, współwłaścicielem ubezpieczonego mienia ani osobą upoważnioną do otrzymania odszkodowania.
8. **Pomieszczenia przynależne** - pomieszczenia znajdujące się w tym samym budynku, co ubezpieczone mieszkanie, takie jak piwnica, pralnia, suszarnia, strych oraz garaż, o ile są w posiadaniu Ubezpieczonego na podstawie określonego tytułu prawnego i służą do wyłącznego użytku Ubezpieczonego oraz osób bliskich.
9. **Ubezpieczyciel (My)** - Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń Ergo Hestia SA, które na podstawie niniejszych OWU zawiera umowę ubezpieczenia pod marką You Can Drive.

10. **Ubezpieczający (Ty)** - osoba, która jest właścicielem konta w systemie You Can Drive i zawiera umowę ubezpieczenia oraz opłaca składkę.
11. **Ubezpieczony** - właściciel ubezpieczonego domu lub mieszkania w podanej we wniosku o zawarcie umowy lokalizacji.
12. **You Can Drive** - udostępniany Tobie pod adresem serwis internetowy, umożliwiający m.in. sporządzanie kalkulacji składki, zapoznanie się z usługami serwisu oraz umożliwiający zawarcie umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną.
13. **Zdarzenie** - sytuacja przyszła i niepewna, niezależna od woli Ubezpieczonego.

### **WAŻNE!**

**Bardzo ważne jest, aby przed przeczytaniem dalszej części dokumentu zapoznać się z powyższymi definicjami, ponieważ właśnie do nich odwołuje się umowa ubezpieczeniowa zawierana w ramach ubezpieczenia Dom Pomoc.**

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

#### **§ 2**

Możesz z nami zawrzeć umowę ubezpieczenia kosztów udzielenia natychmiastowej pomocy Dom Pomoc, jeżeli jesteś osobą fizyczną i jesteś właścicielem domu lub mieszkania, albo posiadasz je na podstawie umowy najmu.

### **PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA, czyli co obejmuje Twoje ubezpieczenie**

#### **§ 3**

1. Przedmiotem Twojego ubezpieczenia są koszty związane z udzieleniem przez nas, za pośrednictwem Centrum Alarmowego, natychmiastowej pomocy Dom Pomoc na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie i na zasadach określonych poniżej.
2. Ubezpieczenie dostępne jest w dwóch wariantach: Standard, Rozszerzony.
3. Jeżeli chcesz wykupić ubezpieczenie w ramach dodatkowej opcji Dom Pomoc, musisz wykupić w You Can Drive co najmniej jedno z poniższych ubezpieczeń:
  - 1) ubezpieczenie murów domów i mieszkań,
  - 2) ubezpieczenie wyposażenia domów i mieszkań.

### **ZAKRES UBEZPIECZENIA, czyli od czego chroni Cię Twoje ubezpieczenie**

#### **§ 4**

W razie wystąpienia szkody w wyniku zdarzeń objętych zakresem ubezpieczenia murów domów i mieszkań lub zakresem ubezpieczenia wyposażenia domów i mieszkań, w sytuacji wymagającej natychmiastowych działań zmierzających do uniemożliwienia powiększania się jej rozmiarów lub powstania dalszych szkód w ubezpieczonej lokalizacji organizujemy usługi wskazane poniżej, zgodnie z wykupionym wariantem ubezpieczenia.



Nazwa wariantu ubezpieczenia	Zakres udzielanych świadczeń	Łączny limit dla wszystkich zdarzeń w okresie ubezpieczenia
Standard	<ol style="list-style-type: none"> <li>Zapewniamy pomoc interwencyjną specjalisty odpowiedniego ze względu na rodzaj powstałej szkody polegającą na zorganizowaniu i pokryciu kosztów wykonania usługi - limit na jedno zdarzenie 400 PLN.</li> <li>Na wniosek Ubezpieczonego w zależności od charakteru szkody udzielamy informacji o numerach telefonów służb publicznych oraz usługodawców działających w rejonie najbliższym miejsca ubezpieczenia.</li> </ol>	600 PLN
Rozszerzony	<ol style="list-style-type: none"> <li>Zapewniamy pomoc interwencyjną specjalisty odpowiedniego ze względu na rodzaj powstałej szkody polegającą na zorganizowaniu i pokryciu kosztów wykonania usługi - limit na jedno zdarzenie 400 PLN.</li> <li>Organizujemy i pokrywamy koszty powrotu Ubezpieczonego do miejsca ubezpieczenia, w formie dokonania zakupu i dostarczenia Ubezpieczonemu biletu kolejowego na pociąg relacji krajowej lub biletu autobusowego, jeżeli w momencie powstania szkody Ubezpieczony znajduje się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w odległości nie mniejszej niż 50 km od miejsca ubezpieczenia - limit na jedno zdarzenie 500 PLN.</li> <li>Na wniosek Ubezpieczonego w zależności od charakteru szkody udzielamy informacji o numerach telefonów służb publicznych oraz usługodawców działających w rejonie najbliższym miejsca ubezpieczenia.</li> <li>Jeżeli charakter lub rozmiar szkody w miejscu ubezpieczenia wyklucza możliwość zamieszkania w nim przez Ubezpieczonego i osoby mu bliskie, organizujemy i pokrywamy koszty transportu Ubezpieczonego oraz osób mu bliskich wspólnie z nim zamieszkujących wraz z podręcznym bagażem do najbliższego hotelu, jak również pokrywamy koszty dokonania rezerwacji i pobytu w hotelu przez okres nie dłuższy niż trzy doby hotelowe - limit na jedno zdarzenie 600 PLN.</li> </ol>	800 PLN

## § 5

Usługi przysługujące w ramach ubezpieczenia Dom Pomoc są realizowane w ciągu czterech godzin od zgłoszenia zdarzenia objętego zakresem ubezpieczenia.

## § 6

Pamiętaj, że w ramach ubezpieczenia Dom Pomoc organizujemy wyłącznie usługi określone w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia. Nie zwracamy kosztów usług poniesionych samodzielnie przez Ubezpieczonego, nawet jeżeli ich wysokość mieści się w sumie ubezpieczenia, chyba że pomiędzy Ubezpieczonym a Centrum Alarmowym dojdzie do innych uzgodnień. Wówczas pokrywamy koszty poniesione samodzielnie przez Ubezpieczonego w ramach zakresu ubezpieczenia i do wysokości sumy ubezpieczenia.

### WAŻNE!

**Ubezpieczenie Dom Pomoc zapewnia pokrycie kosztów udzielenia natychmiastowej pomocy w przypadkach opisanych w § 4. Pamiętaj, że ubezpieczenie Dom Pomoc obowiązuje tylko i wyłącznie wtedy, jeżeli ubezpieczyłeś mury domów i mieszkań lub wyposażenie domów i mieszkań.**

**Koniecznym jest też brać pod uwagę, że nie pokrywamy kosztów usług zorganizowanych przez Ubezpieczonego samodzielnie.**

**KIEDY NIE POKRYJEMY KOSZTÓW USŁUGI,  
i za jakie szkody nie będziemy odpowiadać**

**§ 7**

1. Nie zapłacimy za szkodę, jeżeli Ubezpieczony wyrządził szkodę umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
2. Nie ponosimy odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
3. Z zakresu ubezpieczenia wyłączone są:
  - 1) koszty usług związanych z konserwacją wyposażenia lub stałych elementów znajdujących się w miejscu ubezpieczenia,
  - 2) koszty usług związanych ze szkodą powstałą w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodnokanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne.

**§ 8**

1. Nie zapłacimy także kosztów powstałych:
  - 1) w wyniku powtarzających się awarii, będących następstwem nieusunięcia przez Ubezpieczonego ich przyczyny po zorganizowaniu przez nas usługi,
  - 2) w wyniku używania domu, mieszkania lub garażu 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,  
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) 600 PLN dla wariantu Standard,
  - 2) 800 PLN dla wariantu Rozszerzony.
2. Po zrealizowaniu usługi z zakresu Dom Pomoc łączny limit odpowiedzialności zmniejsza się o kwotę stanowiącą równowartość kosztów, jakie ponieśliśmy na jej realizację. W przypadku całkowitego wyczerpania łącznego limitu odpowiedzialności stosunek ubezpieczenia wygasa.

**JAK ZAWIERAMY UMOWĘ UBEZPIECZENIA,  
czyli co musisz zrobić, aby prawidłowo zawrzeć ubezpieczenie**

**§ 10**

1. Warunkiem zawarcia umowy poprzez stronę [www.youcandrive.pl](http://www.youcandrive.pl) jest zaakceptowanie przez Ciebie regulaminu świadczenia usług ubezpieczeniowych [www.youcandrive.pl/direct/live/content/info/regulamin/regulamin.html](http://www.youcandrive.pl/direct/live/content/info/regulamin/regulamin.html), stanowiącego integralną część naszej umowy ubezpieczenia.
2. Warunkiem zawarcia umowy jest udzielenie odpowiedzi na pytania, które zadajemy we wniosku o zawarcie umowy.
3. We wniosku musisz podać co najmniej następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko Ubezpieczonego,

- 2) adres ubezpieczonego domu lub mieszkania,
  - 3) wariant ubezpieczenia,
  - 4) formę i sposób płatności za polisę.
4. Jeżeli w trakcie wypełniania wniosku pojawią się wątpliwości, możemy prosić Cię o dostarczenie dodatkowych, wymaganych przez nas dokumentów lub udzielenie dodatkowych informacji, które mają wpływ na ocenę ryzyka.
  5. Podczas trwania umowy ubezpieczenia, mamy prawo do weryfikacji informacji podanych przez Ciebie we wniosku o zawarcie umowy oraz dokumentów potwierdzających te informacje.

### **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 400 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 6 tygodni przed datą rozpoczęcia kolejnego okresu ubezpieczenia - nową wysokość składki, ustaloną przy zastosowaniu aktualnej taryfy składek. Przedstawimy Ci też ewentualne inne zmiany umowy ubezpieczenia obowiązujące w kolejnym roku ubezpieczenia.
3. Wysokość składki uzależniona jest od wybranego wariantu ubezpieczenia oraz ewentualnego rozłożenia jej na raty.

#### **§ 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 zaszła 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 trwa Twoje ubezpieczenie oraz ochrona ubezpieczeniowa**

#### **§ 14**

1. Okres ubezpieczenia oznaczamy w umowie.
2. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na rok. Umowa może zostać przedłużona na okres kolejnego roku, jeżeli ani Ty ani my nie złożymy oświadczenia na piśmie o nie wyrażeniu zgody na przedłużenie umowy. Aby oświadczenie takie było skuteczne, musi być złożone nie później niż 14 dni przed upływem rocznego okresu, na jaki zawarliśmy umowę ubezpieczenia.

## § 15

1. Przy zawarciu umowy poprzez stronę [www.youcandrive.pl](http://www.youcandrive.pl) nasza odpowiedzialność rozpoczyna się od godziny 0:00 dnia wskazanego w umowie jako początek okresu ubezpieczenia, 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, nasz odpowiedzialność rozpoczyna się od dnia i godziny wskazanej w umowie, 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 wezwiemy 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 wpłynęła 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 uległ rozwiązaniu przed tym terminem.

### **OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO, czyli obowiązki jakich musisz dopełnić w związku Twoim ubezpieczeniem**

## § 16

1. Pamiętaj, że zobowiązany jesteś odpowiedzieć nam na wszystkie pytania zamieszczone we wniosku o zawarcie umowy lub skierowane do Ciebie w formie pisemnej lub elektronicznej oraz podać nam wszystkie znane Ci okoliczności, o które pytaliśmy przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Jeżeli Ergo Hestia zawarła umowę ubezpieczenia mimo braku Twoich odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważamy za nieistotne.
2. W czasie trwania umowy ubezpieczenia masz obowiązek niezwłocznego zgłaszania nam wszelkich zmian okoliczności, które mogą mieć wpływ na zwiększenie prawdopodobieństwa wypadku, a w szczególności tych okoliczności, o które pytaliśmy Ciebie we wniosku o zawarcie umowy 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 dnia zawarcia umowy możesz od niej odstąpić. Odstąpienie od umowy nie zwalnia Ciebie z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim udzielaliśmy ochrony ubezpieczeniowej.
2. Niewykorzystany okres ubezpieczenia dla zwrotu składki liczony jest od dnia następnego po wygaśnięciu umowy ubezpieczenia.



**JAK TY I MY POWINIŚMY POSTĘPOWAĆ W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA,  
czyli co robić w przypadku konieczności podjęcia natychmiastowych działań zapobiegających szkodzi  
lub jej powiększeniu**

**§ 18**

1. W razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony obowiązany jest, przed podjęciem jakichkolwiek działań 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) adres wskazanej w polisie nieruchomości,
  - 3) numer i okres ważności polisy,
  - 4) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą,
  - 5) krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy,
  - 6) wszelkie inne informacje niezbędne Centrum Alarmowemu w celu organizacji usługi przysługującej Ubezpieczonemu.
2. W razie zajścia zdarzenia Ubezpieczony obowiązany jest użyć wszelkich dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzi lub zmniejszenia jej rozmiarów.

**WAŻNE!**

- **Nie podejmuj żadnych działań we własnym zakresie przed skontaktowaniem się z Centrum Alarmowym**
- **Nie korzystaj z usług innych usługodawców przed skontaktowaniem się z Centrum Alarmowym.**

**SPEŁNIENIE ŚWIADCZENIA,  
czyli kiedy i na jakich zasadach zostaną pokryte koszty usług**

**§ 19**

1. Uprawniony z umowy ubezpieczenia zobowiązany jest do udokumentowania zasadności zgłoszonego roszczenia.
2. Pokrywamy 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.

**§ 20**

1. Koszty zwracamy Centrum Alarmowemu, które udzieliło klientowi pomocy, w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia.
2. Jednakże jeżeli w terminie określonym w ust. 1 wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia naszej odpowiedzialności albo wysokości świadczenia jest 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. Jeżeli złożysz skargę lub zażalenie, zostaną one niezwłocznie rozpatrzone przez Zarząd Sopotckiego Towarzystwa Ubezpieczeń Ergo Hestii SA lub uprawnionego pracownika po przesłaniu ich drogą pisemną na adres siedziby Sopotckiego Towarzystwa Ubezpieczeń Ergo Hestii, bądź na adres [skargi@ergohestia.pl](mailto:skargi@ergohestia.pl).
2. Po rozpatrzeniu skarg i zażaleń, o których mowa w ust. 2, nasze stanowisko zostanie przesłane Tobie w terminie 30 dni pod adresem wskazanym w skardze lub zażaleniu.
3. Skargi i zażalenia mogą być również kierowane do Rzecznika Ubezpieczonych.

**POSTANOWIENIA KOŃCOWE,  
czyli dodatkowe zasady dotyczące Twojego ubezpieczenia**

**§ 22**

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia dotyczące umowy ubezpieczenia mogą być skutecznie składane za pośrednictwem strony internetowej [www.ekonto.ergohestia.pl](http://www.ekonto.ergohestia.pl) (jest ona także dostępna ze strony [www.youcandrive.pl](http://www.youcandrive.pl) w dziale „Obsługa polis”, po zalogowaniu do konta), na piśmie i doręczane za pokwitowaniem lub listem poleconym, bądź telefonicznie po uprzedniej weryfikacji Ubezpieczonego.
2. Jednak pamiętaj, że oświadczenia dotyczące rozwiązania umowy ubezpieczenia możesz złożyć wyłącznie w formie pisemnej i doręczyć nam za pokwitowaniem pod rygorem nieważności.
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 wg prawa polskiego i mogą być dochodzone przed sądami wg 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. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia wchodzi w życie 4 lutego 2013 roku i obowiązują wobec umów zawartych od tej daty.

**You Can Drive**

STU Ergo Hestia SA  
81-731 Sopot, ul. Hestii 1  
[www.youcandrive.pl](http://www.youcandrive.pl)

Zgłoszenie szkód i Assistance:  
**801 55 50 50** lub **58 555 50 50**  
Obsługa klienta:  
**58 555 50 60**