

Informacje dla konsumenta

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest z Sopockim Towarzystwem Ubezpieczeń ERGO Hestia SA z siedzibą w Sopocie (81-731) przy ul. Hestii 1, wpisanym do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000024812, działającym na podstawie zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej wydanego przez Komisję Nadzoru Finansowego (zwanym dalej: „ERGO Hestia”).
2. Istotne właściwości świadczenia i jego przedmiot określają Ogólne Warunki Ubezpieczeń, a w przypadku ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 2060 z późn zm.).
3. Koszty oraz termin i sposób świadczenia usługi określają Ogólne Warunki Ubezpieczeń, a w przypadku ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 2060 z późn zm.).
4. Konsument, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może od niej odstąpić w ciągu 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, o ile jest termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem wysłano oświadczenie. Odstąpienie od umowy nie zwalnia Konsumenta z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym ERGO Hestia udzielała ochrony ubezpieczeniowej. Składka do zapłaty zostanie obliczona jako iloczyn dni, w których ERGO Hestia udzielała ochrony i kwoty wynikającej z podziału składki na dni okresu ochrony zawarte w polisie. Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu:
 - a. korzystając z indywidualnego konta w mobilnej aplikacji ubezpieczeniowej;
 - b. korzystając z indywidualnego konta pod adresem polisaonline.ergohestia.pl;
 - c. poprzez formularz na stronie www.ergohestia.pl;
 - d. za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii;
 - e. pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia, 81-731 Sopot, ul. Hestii 1.
5. Ubezpieczający, Ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, będący osobą fizyczną, może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię (reklamacja):
 - a. poprzez indywidualne konto pod adresem: polisaonline.ergohestia.pl;
 - b. poprzez formularz na stronie internetowej: www.ergohestia.pl;
 - c. pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia, 81-731 Sopot, ul. Hestii 1;
 - d. ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA.
6. Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
7. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub pocztą elektroniczną – na wniosek osoby zgłaszającej. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w ciągu 60 dni od dnia otrzymania. Osoby wskazane powyżej, w niestandardowych sprawach, mogą się zwrócić do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl. Osoby uprawnione z umowy ubezpieczenia mogą wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
8. Strony umowy ubezpieczenia mogą poddać spory pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a Ubezpieczycielem mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym - Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań na podstawie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
9. Prawem właściwym dla stosunków przedsiębiorcy z konsumentem przed zawarciem umowy na odległość oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia jest prawo polskie.
10. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia są rozpatrywane według prawa polskiego, a roszczeń można dochodzić przed sądem według właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
11. Językiem stosowanym w relacjach przedsiębiorcy z konsumentem jest język polski.