



UMOWA UBEZPIECZENIA NR TO50/003641/25/A

UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ OSÓB FIZYCZNYCH W ŻYCIU PRYWATNYM

zawarta w Warszawie w dniu 24.03.2026r.
pomiędzy

Sopockim Towarzystwem Ubezpieczeń ERGO Hestia Spółka Akcyjna

Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, 81-731 Sopot, ul. Hestii 1, KRS 0000024812, VIII Wydział Gospodarczy KRS Sądu Rejonowego Gdańsk-Północ w Gdańsku. NIP 585-000-16-90, o kapitale zakładowym 196.580.900 zł, który został opłacony w całości.

Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych i w niniejszej umowie reprezentowaną przez:

1. Agnieszkę Myk – Kopacz Kierownika Zespołu Underwriterów Ubezpieczeń Korporacyjnych, Przedstawicielstwo Korporacyjne w Toruniu STU ERGO Hestia SA
2. Annę Białoskórską Starszego Underwritera ds. Ubezpieczeń Korporacyjnych, Przedstawicielstwo Korporacyjne w Toruniu STU ERGO Hestia SA

zwaną dalej „**ERGO Hestia**”

a

Polskim Towarzystwem Turystyczno – Krajoznawczym

z siedzibą w Warszawie, (00 - 075) przy ul. Senatorskiej 11,

zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000100817

NIP: 526-00-10-044

reprezentowanym przez:

1. Mariana Juraka - Skarbnika Zarządu Głównego PTTK
2. Pawła Mordala – Sekretarz Generalny Zarządu Głównego PTTK

zwanym dalej **PTTK, Ubezpieczającym**

Strony zgodnie ustaliły następujące warunki ubezpieczenia:

Spis treści:

§ 1. Przedmiot i zakres ubezpieczenia	3
§ 2. Definicje.....	3
§ 3. Czas trwania ochrony ubezpieczeniowej, zakres terytorialny	4
§ 4. Zawarcie umowy ubezpieczenia	4
§ 5. Suma gwarancyjna.....	5
§ 6. Składka ubezpieczeniowa oraz system rozliczeń	5
§ 7. Obowiązki Ubezpieczającego i Ubezpieczyciela.....	5
§ 8. Obowiązki Ubezpieczonego w razie powstania wypadku.....	5
§ 9. Wyłączenia odpowiedzialności (zgodnie z zapisami § 9 i § 10 OWU)	6
§ 10. Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia	7
§ 11. Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy ubezpieczenia	7
§ 12. Wypłata świadczenia zgodnie z zapisami § 25 OWU)	8
§ 13. Reklamacje, skargi i zażalenia (zgodnie z zapisami § 33 OWU).....	8
§ 14. Właściwość prawa i sądu (zgodnie z zapisami § 31 i 33 OWU)	9
§ 15. Postanowienia końcowe.....	9

§ 1. Przedmiot i zakres ubezpieczenia

1. Przedmiotem ubezpieczenia w niniejszej umowie ubezpieczenia są:

- 1) Przedmiotem ubezpieczenia jest odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego.
- 2) Umowa ubezpieczenia obejmuje szkody będące następstwem wypadku, który miał miejsce w okresie ubezpieczenia, bez względu na czas zgłoszenia roszczeń przez osoby poszkodowane, przy czym wszystkie szkody będące następstwem tego samego wypadku, albo wynikające z tej samej przyczyny, niezależnie od liczby osób poszkodowanych, uważa się za jeden wypadek i przyjmuje się, że miały miejsce w chwili powstania pierwszej szkody.
- 3) Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje odpowiedzialność cywilną Ubezpieczonego i jego osób bliskich, stale zamieszkujących i prowadzących wspólnie z Ubezpieczonym gospodarstwo domowe.
- 4) Z zachowaniem pozostałych niezmienionych postanowień umowy oraz OWU częściowo odmiennie niż stanowi § 10 ust.5 OWU Ubezpieczenie obejmuje szkody powstałe w związku z amatorskim uprawianiem narciarstwa oraz sportu w ramach zorganizowanych sekcji lub klubów sportowych.
- 5) Zakres ubezpieczenia obejmuje:
 - a) koszty wynagrodzenia rzeczoznawców powołanych za pisemną zgodą ERGO Hestii w celu ustalenia okoliczności lub rozmiaru szkody, maksymalnie do wysokości sumy gwarancyjnej ,
 - b) niezbędne koszty obrony sądowej w sporze prowadzonym na polecenie ERGO Hestii lub za jej pisemną zgodą; jeżeli w wyniku wypadku powodującego odpowiedzialność Ubezpieczonego objętą ochroną ubezpieczeniową zostanie przeciwko sprawcy szkody wszczęte postępowanie karne, ERGO Hestia pokrywa koszty obrony, jeżeli zażądał powołania obrońcy lub wyraził zgodę na pokrycie tych kosztów, maksymalnie do wysokości sumy gwarancyjnej,

§ 2. Definicje

1. W rozumieniu niniejszej umowy za:

- 1) **czynności życia prywatnego** – uważa się w szczególności czynności związane z opieką nad niepełnoletnimi dziećmi, użytkowaniem mieszkania, domu, garażu lub innej nieruchomości, posiadaniem zwierząt domowych (z zastrzeżeniem postanowień § 10 pkt 3) OWU oraz pasiek dla celów niehandlowych, rowerów i sprzętu pływającego, a także związane z uprawianiem sportu i użytkowaniem broni,
- 2) **franszyzę redukcyjną** - uważa się określoną w procentach lub kwotowo wartość redukującą łączne świadczenia ubezpieczeniowe z tytułu jednego wypadku, dotyczącą szkód w mieniu, chyba że uzgodniono inaczej;
- 3) **osoby bliskie** uważa się małżonka, osoby pozostające w konkubinacie, rodzeństwo, wstępnych, zstępnych, teściów, zięciów i synowe, ojczyma, macochę, pasierbów, przysposobionych i przysposabiających;
- 4) **legitymację członkowską PTTK:**

1. Legitymacja członkowska PTTK :

- 1.1 w wersji fizycznej - posiadającą potwierdzenie opłacenia składki członkowskiej w formie ustalonej przez PTTK, tj. poprzez naklejenie znaczka zakupionego lub przyznanego osobie uprawnionej,
- 1.2 w wersji elektronicznej, która została wygenerowana za pośrednictwem narzędzia BAZA CZŁONKÓW PTTK po opłaceniu składki (zawierająca ważność legitymacji w danym roku kalendarzowym):

- a) w roku 2026: z okresem odpowiedzialności Ergo Hestia od 01.04.2026 - do 31 marca 2027 r. – dla pierwszego okresu ubezpieczenia
- b) w roku 2027: z okresem odpowiedzialności Ergo Hestia od 01.04.2027 - do 31 marca 2028 r. – dla drugiego okresu ubezpieczenia
- c) w roku 2028 z okresem odpowiedzialności Ergo Hestia od 01.04.2028 - do 31 marca 2029 r. z okresem – dla ubezpieczenia roku ubezpieczenia

- 1.3 legitymacja członkowska PTTK jest jednocześnie dokumentem potwierdzającym objęcie ochroną ubezpieczeniową, z zastrzeżeniem że w uzasadnionych przypadkach dopuszcza się inną formę potwierdzenia opłacenia składki członkowskiej odpowiadającą ww. okresom ubezpieczenia (np. potwierdzenie przelewu bankowego),
- 5) **osoby trzecie** – uważa się wszystkie podmioty pozostające poza stosunkiem ubezpieczeniowym, wynikającym z umowy ubezpieczenia zawartej z ERGO Hestia;
 - 6) **szkodę na osobie** – uważa się straty powstałe wskutek śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, a także utracone korzyści poszkodowanego, które mógłby osiągnąć, gdyby nie doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia;
 - 7) **szkodę w mieniu** – uważa się straty powstałe wskutek zniszczenia lub uszkodzenia rzeczy ruchomej albo nieruchomości, a także utracone korzyści poszkodowanego, które mógłby osiągnąć, gdyby nie zostało zniszczone lub uszkodzone jego mienie;
 - 8) **wartości pieniężne** – uważa się krajowe i zagraniczne znaki pieniężne, czek, weksle i inne dokumenty zastępujące w obrocie gotówkę oraz złoto, srebro i wyroby z tych metali, kamienie szlachetne i perły, a także platynę i pozostałe metale z grupy platynowców;
 - 9) **wypadek** - uważa się śmierć, doznanie rozstroju zdrowia, uszczerbku na zdrowiu, uszkodzenie lub zniszczenie mienia;
 - 10) **składka** – kwota, którą PTTK zobowiązane jest zapłacić na rzecz ERGO HESTIA z tytułu umowy ubezpieczenia;
 - 11) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna będąca posiadaczem ważnej legitymacji członkowskiej PTTK (członek PTTK) bez względu na wiek oraz osoby wyznaczone przez PTTK do obsługi imprez organizowanych przez PTTK (podczas prac przygotowawczych i zamykających ich organizację), również, gdy nie są członkami PTTK. W przypadku ww. osób, które nie ukończyły 13 roku życia, w zakresie szkód wyrządzonych przez taką osobę Ubezpieczonym jest również osoba, która sprawuje nad nimi opiekę z mocy ustawy.

§ 3. Czas trwania ochrony ubezpieczeniowej, zakres terytorialny

1. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje wypadki zaistniałe 24h/dobę w czasie trwania odpowiedzialności ERGO HESTIA, w tym powstałe poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (postanowienia § 10 pkt1) OWU nie mają zastosowania),
2. Umowa ubezpieczenia zawarta zostaje na okres **od dnia 01.04.2026r. do dnia 31.03.2029r.**
3. Odpowiedzialność ERGO HESTIA rozpoczyna się od daty początkowej okresu ubezpieczenia.
4. Okres ubezpieczenia w stosunku do Ubezpieczonego rozpoczyna się:
 - a) od dnia następnego po opłaceniu składki członkowskiej, lecz nie wcześniej niż od dnia **1 kwietnia 2026r.**
 - b) dla osób zwolnionych z opłacenia składki członkowskiej: od dnia złożenia zamówienia na znaczek, lecz nie wcześniej niż od dnia **1 kwietnia 2026r.**
5. Ochrona ubezpieczeniowa z tytułu członkostwa w PTTK świadczona przez ERGO HESTIA kończy się dnia **31 marca 2029r.**
6. Ubezpieczający ma prawo odstąpić od niniejszej Umowy w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia. Oświadczenie o odstąpieniu powinno być złożone ERGO HESTIA w formie pisemnej. Odstąpienie od Umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim ERGO HESTIA udzielała ochrony ubezpieczeniowej.

§ 4. Zawarcie umowy ubezpieczenia

1. Umowa zawierana jest w formie bezimiennej.
2. Ubezpieczenie zawierane jest na rzecz osób trzecich (Ubezpieczonych), którymi są wszystkie osoby spełniające definicję zawartą w §2 ust. 1 pkt 11) Umowy.
3. W odniesieniu do poszczególnych Ubezpieczonych ochrona ubezpieczeniowa wygasa w przypadkach określonych w § 29 OWU.

§ 5. Suma gwarancyjna

1. **Suma gwarancyjna** - w umowie ubezpieczenia ustala się sumę gwarancyjną, stanowiącą limit odpowiedzialności ERGO Hestii w stosunku do jednego wypadku.
2. **Suma Gwarancyjna:** 100.000,00 PLN na jeden i wszystkie wypadki w okresie ubezpieczenia w odniesieniu do każdego Ubezpieczonego.

§ 6. Składka ubezpieczeniowa oraz system rozliczeń

§ 7. Obowiązki Ubezpieczającego i Ubezpieczyciela

1. PTTK zobowiązane jest do:
 - a. posiadania w Oddziałach PTTK list członków stowarzyszenia oraz pozostałych osób spełniających definicję Ubezpieczonego określoną w § 2 ust 1 pkt 11). niniejszej umowy zawierających: imię, nazwisko oraz w przypadku członków PTTK datę opłacenia przez nich składki członkowskiej lub też datę zamówienia nieodpłatnego znaczka potwierdzających ważność legitymacji dla osób zwolnionych z opłacania składki członkowskiej.
 - b. udostępnienia na prośbę ERGO HESTIA lub poszkodowanego listy Ubezpieczonych lub jej kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem przez reprezentanta Oddziału PTTK.
 - c. przechowywania przez okres 3 lat, licząc od dnia zakończenia umowy ubezpieczenia, wszystkich dokumentów związanych z wykonaniem niniejszej umowy (w szczególności dokumentów potwierdzających członkostwo w PTTK) oraz do ich udostępnienia na każde żądanie ERGO HESTIA.
2. W przypadku niewykonania obowiązków określonych w ust. 1, ERGO HESTIA może wstrzymać się z wypłatą świadczenia.
3. Ubezpieczyciel zobowiązany jest do prawidłowego i terminowego wypełniania zobowiązań przewidzianych w Umowie oraz przepisach prawa.

§ 8. Obowiązki Ubezpieczonego w razie powstania wypadku

1. W razie zajścia wypadku Ubezpieczony zobowiązany jest do postępowania zgodnie z poniższymi postanowieniami o których mowa w § 18 – 21 OWU, w tym:
 - a) w razie zajścia wypadku Ubezpieczony zobowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia się jej rozmiarów,
 - b) jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 1, ERGO Hestia wolna jest od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu,
 - c) niezwłocznie po powstaniu wypadku lub uzyskaniu o nim wiadomości, zawiadomić o tym ERGO Hestię,
 - d) stosować się do zaleceń ERGO Hestii, udzielając jej informacji i niezbędnych pełnomocnictw,
 - e) w razie zgłoszenia roszczenia o naprawienie szkody, Ubezpieczony ma obowiązek zaniechania działań zmierzających do zaspokojenia poszkodowanego, uznania jego roszczeń bądź zawarcia z nim ugody, do czasu uzyskania pisemnej zgody ERGO Hestii
2. Szkodę do ERO HESTII można zgłosić:
 - a) w formie elektronicznej przez wypełnienie formularza stronie: <https://zgloszenieroszczenia.ergohestia.pl/>
 - b) w formie maila na adres: brokerszkody@ergohestia.pl
 - c) ustnie – telefonicznie pod nr telefonu 801 107 107 lub 58 555 5 555 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w jednostce ERGO HESTIA.

§ 9. Wyłączenia odpowiedzialności

1. Odmienne niż stanowi **§ 9 i § 10 OWU** zakres ubezpieczenia nie obejmuje odpowiedzialności cywilnej za szkody:
 - 1) za które osoba objęta ubezpieczeniem jest odpowiedzialna wskutek umownego przejęcia odpowiedzialności cywilnej osoby trzeciej albo wskutek rozszerzenia zakresu własnej odpowiedzialności cywilnej wynikającej z powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - 2) wyrządzone osobom bliskim wobec osób objętych ubezpieczeniem albo osobom przez nie zatrudnionym, bez względu na podstawę prawną zatrudnienia,
 - 3) polegające na wystąpieniu czystych strat finansowych nie związanych ze szkodą w mieniu ani na osobie,
 - 4) związane z naruszeniem praw autorskich, patentów, znaków towarowych i nazw fabrycznych,
 - 5) powstałe w związku z oddawaniem nieruchomości w odpłatne użytkowanie osobom trzecim na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użyczenia albo innego pokrewnego stosunku prawnego,
 - 6) w wartościach pieniężnych, dokumentach, planach, zbiorach archiwalnych, filatelistycznych, numizmatycznych, albo dziełach sztuki,
 - 7) wynikłe z przeniesienia chorób zakaźnych, o których istnieniu osoba objęta ubezpieczeniem wiedziała lub przy zachowaniu należytej staranności mogła się dowiedzieć,
 - 8) powstałe wskutek osiadania gruntu, osunięcia się ziemi, zalania przez wody stojące lub płynące,
 - 9) wynikłe z zagrzybienia, powolnego działania hałasu, wibracji, temperatury, wody, gazów, pyłów, bakterii, wirusów. Za działanie powolne uznaje się takie działanie wymienionych czynników, które wpływa na otoczenie w sposób ciągły, prowadząc do szkody, której nie można przypisać cech nagłych i niespodziewanych,
 - 10) pokrywane na podstawie prawa geologicznego lub górniczego,
 - 11) w mieniu ruchomym, z którego osoby objęte ubezpieczeniem korzystały na podstawie umowy najmu, dzierżawy, leasingu, użyczenia lub innego pokrewnego stosunku prawnego, z zastrzeżeniem że wyłączenie nie dotyczy mienia ruchomego w postaci sprzętu sportowego, turystycznego użytkowanego w celach rekreacyjnych;
 - 12) bezpośrednio lub pośrednio wynikłe z emisji, wycieku lub innej formy przedostania się do powietrza, wody lub gruntu substancji niebezpiecznych,
 - 13) wynikłe z oddziaływania energii jądrowej, skażenia radioaktywnego, promieni laserowych i maserowych oraz pola magnetycznego i elektromagnetycznego,
 - 14) związane z działaniami wojennymi, stanem wojennym i wyjątkowym, wojną domową, zamieszkami społecznymi, rozruchami, strajkami, lokautami i niepokojami społecznymi oraz aktami terroryzmu i sabotażu,
 - 15) w związku z posiadaniem lub użytkowaniem jakichkolwiek pojazdów mechanicznych, z zastrzeżeniem że wyłączenie nie obejmuje szkód wynikłych z posiadania lub użytkowania urządzeń transportu osobistego w rozumieniu Art. 2 pkt 47c Ustawy: Prawo o ruchu drogowym, rowerów (w tym elektrycznych),

- 16) wyrządzonych przez pomoc domową lub opiekunkę zatrudnioną przez Ubezpieczonego, wyrządzone Ubezpieczonemu lub jego osobom bliskim, a także szkody, które mogą być pokryte z umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zawartej na swoją rzecz przez pomoc domową lub opiekunkę,
 - 17) wyrządzonych przez psy o widocznych cechach następujących ras (niezależnie od posiadania rodowodu): owczarek kaukaski, buldog angielski, doberman, rottweiler, niemiecki terier myśliwski, sealyham terier, karelski pies niedźwiedzi ptochacz niemiecki (Wachteihund), chow-chow, chart rosyjski długowłosa (borzoi), chart afgański, chart arabski (sloughi), chart perski (saluki),
 - 18) związanych z użyciem broni palnej,
 - 19) podlegających obowiązkowemu ubezpieczeniu OC
2. Ubezpieczenie nie pokrywa grzywn i kar administracyjnych lub sądowych oraz innych kar o charakterze pieniężnym, w tym również odszkodowań o charakterze karnym, nałożonych na osoby objęte ubezpieczeniem.
 3. Strony uzgodniły, że w umowie ubezpieczenia nie ma zastosowania franszyza redukcyjna.

§ 10. Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia

1. Strony postanawiają, że ERGO HESTIA podtrzyma warunki finansowe na kolejny rok ubezpieczenia, jeżeli współczynnik szkodowości (szkody wypłacone i rezerwy/ składki zarobionej) z niniejszej umowy w mijającym roku ubezpieczenia jest niższy niż 50%. Ergo Hestia dokona sprawdzenia przebiegu ubezpieczenia w stanie na koniec 11 miesiąca mijającego roku ubezpieczenia. W przypadku gdy współczynnik szkodowości będzie równy lub wyższy niż 50%, STU Ergo Hestia SA ma prawo renegocjować poziom stawek i innych warunków umowy na kolejny rok ubezpieczenia, z zastrzeżeniem że propozycja nowych stawek i warunków zostanie przekazana w formie mailowej brokerowi w terminie do 15 dnia 12 miesiąca mijającego roku ubezpieczenia. Niezłożenie przez ERGO HESTIA propozycji w terminie jest równoznaczne z zachowaniem stawek i warunków na kolejny rok ubezpieczenia. Odrzucenie przez klienta warunków finansowych na kolejny 12-to miesięczny okres ubezpieczenia jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy z końcem mijającego roku ubezpieczenia,
2. PTTK może wypowiedzieć niniejszą umowę z zachowaniem 60 dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec rocznego okresu rozliczeniowego.

§ 11. Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy ubezpieczenia

1. Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu:
 - a) na skutek jej wypowiedzenia – z upływem ostatniego dnia okresu wypowiedzenia.
 - b) z upływem okresu, na jaki została zawarta.
2. Rozwiązanie umowy ubezpieczenia nie zwalnia PTTK z obowiązku opłacenia składki za czas udzielanej ochrony ubezpieczeniowej.
3. Ochrona ubezpieczeniowa w zakresie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnych w rocznym okresie ubezpieczenia wygasa:
 - a) w stosunku do wszystkich Ubezpieczonych - w dniu rozwiązania umowy ubezpieczenia przez PTTK.
 - b) jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą, w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ERGO Hestia nie poinformowała Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. (zgodnie z zapisami § 29 OWU)

- c) z upływem ostatniego dnia miesiąca, w którym Ubezpieczony złożył PTTK oświadczenie o rezygnacji z członkostwa, a tym samym z ubezpieczenia.

§ 12. Wypłata świadczenia (zgodnie z zapisami § 25 OWU)

1. ERGO Hestia wypłaca odszkodowanie lub świadczenie na podstawie uznania roszczenia uprawnionego z umowy ubezpieczenia, w wyniku własnych ustaleń dokonanych w postępowaniu dotyczącym ustalenia stanu faktycznego, zasadności roszczeń i wysokości odszkodowania, w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o wypadku, zawartej z nim ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu
2. Jeżeli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności ERGO Hestii albo wysokości świadczenia w terminie wskazanym w ust. 1 było niemożliwe, świadczenie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, jednakże bezsporną część odszkodowania ERGO Hestia wypłaca w terminie określonym w ust. 1.

§ 13. Reklamacje, skargi i zażalenia (zgodnie z zapisami § 33 OWU)

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, osoba, która dochodzi roszczeń na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, a także poszukujący ochrony ubezpieczeniowej lub zleceniodawca gwarancji ubezpieczeniowej mogą wnieść reklamacje dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię lub agenta ubezpieczeniowego.
2. Zasady wnoszenia reklamacji na usługi świadczone przez ERGO Hestię oraz agenta wyłącznego ERGO Hestii, to jest działającego wyłącznie w imieniu lub na rzecz jednego ubezpieczyciela.
 - 1) Reklamację można złożyć w następujący sposób:

Sposób złożenia reklamacji	Dodatkowe informacje
elektronicznie	1) przez formularz na stronie ERGO Hestii: www.ergohestia.pl 2) na adres ERGO Hestii do doręczeń elektronicznych AE: PL-58185-26619-SWDBT-23
telefonicznie	pod numerem: 58 555 5 555 lub 801 107 107
pisemnie	wysyłając list na adres siedziby ERGO Hestii: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot
ustnie lub pisemnie	podczas wizyty w jednostce organizacyjnej ERGO Hestii.
 - 2) Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii
 - 3) Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub pocztą elektroniczną - na wniosek osoby, która zgłasza reklamację.
 - 4) 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.
 - 5) W niestandardowych sprawach osoby wymienione w ust. 1 mogą zwrócić się do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl.
 - 6) Osoba fizyczna składająca reklamację może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl.
3. Zasady wnoszenia reklamacji na usługi świadczone przez tzw. multiagenta, to jest agenta, który działa w imieniu lub na rzecz ERGO Hestii oraz innych ubezpieczycieli - w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
 - 1) Reklamacje w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową należy składać bezpośrednio agentowi, który świadczył usługi w zakresie dystrybucji ubezpieczeń. Reklamacje rozpatrywane są bezpośrednio przez tego agenta. W przypadku wpływu takiej reklamacji do ERGO Hestii, ERGO Hestia prześle

reklamację niezwłocznie agentowi, informując o tym jednocześnie osobę występującą z reklamacją.

§ 14. Właściwość prawa i sądu (zgodnie z zapisami § 32 OWU)

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na podstawie prawa polskiego.
2. 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. Powództwo można wytoczyć również według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
3. Strony mogą poddać spory pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.
4. 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 – ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

§ 15. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie oświadczenia i zawiadomienia dotyczące umowy ubezpieczenia winny być dokonywane na piśmie.
2. Wszelkie zmiany postanowień niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem ich nieważności.
3. Umowa zawarta została za pośrednictwem Biura Brokerów Ubezpieczeniowych „Maxima Fides” Sp. z o.o., które posiada stosowne pełnomocnictwo do reprezentowania PTTK.
4. Ubezpieczyciel zobowiązuje się przekazywać do PTTK, za pośrednictwem brokera kwartalne dane szkodowe w wersji elektronicznej w formacie Excel, obejmujące co najmniej:
 - a) datę zgłoszenia szkody,
 - b) datę szkody,
 - c) miejsce szkody,
 - d) przyczyna szkody,
 - e) wysokość rezerwy na szkodę zgłoszoną,
 - f) data zakończenia szkody,
 - g) wysokość wypłaty odpowiednio do decyzji,
 - h) uzasadnienie odmowy wypłaty odszkodowania.

Przekazanie danych szkodowych za dany kwartał następuje najpóźniej w terminie 7 dni po złożeniu stosownego wniosku przez brokera ubezpieczeniowego,

5. W zakresie nieuregulowanym niniejszą umową mają zastosowanie **Ogólne Warunki Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej Osób Fizycznych w Życiu Prywatnym z dnia 1 kwietnia 2025 roku (kod: AB-OCZP-01/25)**. W przypadku sprzeczności niniejszej umowy z postanowieniami ww. OWU obowiązują postanowienia umowy, chyba że zapisy OWU są korzystniejsze dla Ubezpieczonego.
6. Niniejsza umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Załączniki stanowiące integralną część Umowy:

Załącznik nr 1. Formularz rozliczenia liczby ubezpieczonych

w imieniu ERGO HESTIA:**w imieniu PTTK:**
