

allegro

allegro Care

WARUNKI UBEZPIECZENIA URZĄDZEŃ
KUPIONYCH NA PLATFORMIE HANDLOWEJ ONLINE,
KTÓRĄ PROWADZI ALLEGRO



Zrozumiałość języka
tego dokumentu
potwierdza certyfikat



prosta polszczyzna
STANDARD UNIwersYTETU WROCLAWSKIEGO

Ubezpieczenie sprzętu

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

ERGO
HESTIA




Przedsiębiorstwo: Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia Spółka Akcyjna, Polska

Produkt: Ubezpieczenie urządzeń kupionych na platformie handlowej online, którą prowadzi Allegro

Pełne informacje podane są w „Allegro Care” **WARUNKACH UBEZPIECZENIA URZĄDZEŃ KUPIONYCH NA PLATFORMIE HANDLOWEJ ONLINE, KTÓRĄ PROWADZI ALLEGRO** z 01 kwietnia 2025 r. (Kod: G-ALLEGRO-US-01/25).

Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Ubezpieczenie majątkowe (z działu II, grupa 9 załącznika do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej – Dz. U. z 2018 r., poz. 999).

 <h4>Co jest przedmiotem ubezpieczenia?</h4> <ul style="list-style-type: none">✓ Urządzenie kupione na platformie allegro,✓ Ekran, obudowa lub aparat w smartfonie lub tablecie,✓ Organizacja na terenie Polski i pokrycie kosztów transportu ubezpieczonego urządzenia od ubezpieczającego do serwisu i z serwisu do ubezpieczającego, lub dojazdu serwisanta do ubezpieczającego. <p>Suma ubezpieczenia</p> <p>W wariantach: Uszkodzenia, kradzież i awarie po gwarancji, Uszkodzenia i kradzież, Uszkodzenia i awarie po gwarancji, Awarie po gwarancji, Uszkodzenie ekranu, obudowy lub aparatu:</p> <ul style="list-style-type: none">– jest górną granicą odpowiedzialności ERGO Hestii dla każdej szkody,– jest równa cenie zakupu urządzenia na platformie allegro. <p>W wariantach Wsparcie awaryjne:</p> <ul style="list-style-type: none">– wynosi 500 zł,– jest górną granicą odpowiedzialności ERGO Hestii za cały okres ubezpieczenia (tj. łącznie dla wszystkich szkód, które wystąpią w tym okresie).	 <h4>Czego nie obejmuje ubezpieczenie?</h4> <ul style="list-style-type: none">✗ Ubezpieczenie nie obejmuje akcesoriów, które dodano do urządzenia w trakcie sprzedaży, jeśli nie są one:<ol style="list-style-type: none">1) oryginalnym wyposażeniem ubezpieczonego urządzenia lub2) nierozłączną częścią ubezpieczonego urządzenia w zestawie producenta.✗ Ubezpieczenie nie pokrywa kosztów:<ol style="list-style-type: none">1) naprawy plomb zabezpieczających,2) utylizacji urządzenia, które uległo awarii lub nieumyślnemu uszkodzeniu,3) naprawy uszkodzeń, które powstały podczas transportu urządzenia od sprzedającego do ubezpieczającego.✗ ERGO Hestia nie odpowiada za szkody, które polegają na:<ol style="list-style-type: none">1) utracie danych lub oprogramowania (wyłączenie nie dotyczy systemów operacyjnych niezbędnych do użytkowania urządzenia),2) utracie lub uszkodzeniu wyłącznie baterii lub akumulatora,3) zaginięciu lub zgubieniu ubezpieczonego urządzenia lub jego części,4) uszkodzeniach estetycznych, wgnieceniach, zadrapaniach lub odbarwieniach.  <h4>Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?</h4> <p>Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje:</p> <ul style="list-style-type: none">! szkód, które są efektem nieprawidłowo wykonanych napraw, które nie są naprawami wykonanymi w ramach umowy ubezpieczenia, szkód, za których usunięcie odpowiada producent lub importer (są to wady np. serii lub modelu urządzenia stwierdzone przez producenta lub importera),! szkód, które powstały wskutek używania dodatkowego wyposażenia innego niż zalecane przez producenta,! szkód, wyrządzonych umyślnie,! szkód, które są efektem zwykłego zużycia urządzenia, rdzy, korozji, oksydacji! szkód, które powstały wskutek używania urządzenia niezgodnie z instrukcją producenta,! szkód, które powstały wskutek działania wirusów komputerowych, oprogramowania komputerowego lub wadliwego funkcjonowania urządzenia na skutek tych czynników,! szkód wywołanych przez płyny gdy ubezpieczonym urządzeniem jest ekran, obudowa lub aparat w smartfonie lub tablecie.
--	---



Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

✓ Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje szkody powstałe na terenie całego świata. Obsługa likwidacji szkód jest realizowana w Polsce.



Co należy do obowiązków Ubezpieczonego?

Przed zawarciem umowy ubezpieczenia należy:

- zapoznać się z warunkami ubezpieczenia,
- złożyć wymagane przez ERGO Hestię oświadczenia.

W przypadku powstania szkody należy:

- postępować zgodnie z zaleceniami ERGO Hestii;
- w przypadku szkody polegającej na kradzieży z włamaniem, kradzieży kieszonkowej lub rabunku należy zgłosić utratę sprzętu Policji oraz uzyskać pisemne zaświadczenie potwierdzające przyczynę i okoliczności powstania szkody.
- nie modyfikować ani wprowadzać żadnych zmian w urządzeniu,
- umożliwić ERGO Hestii ustalenie okoliczności wypadku i rozmiaru szkody.



Jak i kiedy należy opłacać składki?

Składkę ubezpieczeniową należy opłacić jednorazowo, pobierze ją Allegro za cały okres ubezpieczenia równocześnie z zawarciem umowy ubezpieczeniowej. Wysokość składki podana jest na dokumencie ubezpieczenia.



Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

Początek i koniec okresu ochrony jest wskazany w dokumencie ubezpieczenia (polisie).

Ochrona ubezpieczeniowa kończy się w dniu, w którym:

- 1) wystąpi szkoda całkowita,
- 2) wyczerpie się:
 - a) suma ubezpieczenia w wariancie Wsparcie awaryjne, lub
 - b) limit świadczeń w wariancie Uszkodzenie ekranu, obudowy lub aparatu – odpowiadamy tylko za 1 wypadek ubezpieczeniowy,
- 3) upłynie okres ubezpieczenia wskazany w polisie,
- 4) odstąpisz od umowy ubezpieczenia. Zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami możesz to zrobić bez podania przyczyny w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia, lub 30 dni od dnia, w którym:
 - a) zawrzesz umowę ubezpieczenia, lub
 - b) otrzymasz od nas polisę,
- 5) utracisz urządzenie z innej przyczyny niż awaria, nieumyślne uszkodzenie, kradzież z włamaniem, kradzież kieszonkowa lub rabunek,
- 6) producent, w ramach gwarancji, wymieni ubezpieczającemu urządzenie na nowe.

Ochrona ubezpieczeniowa kończy się w dniu, w którym powiadomisz nas o tym, że:

- 1) chcesz odstąpić od umowy sprzedaży ubezpieczonego urządzenia,
- 2) ubezpieczone urządzenie do Ciebie nie dotarło,
- 3) urządzenie jest niezgodne z zawartą umową, lub posiada wartość istotnie niższą niż wskazana w ofercie,
- 4) urządzenie dotarło do Ciebie uszkodzone lub niekompletne,
- 5) ubezpieczone urządzenie zostało przez Ciebie zwrócone lub transakcja anulowana,
- 6) przestaniesz być właścicielem urządzenia.



Jak rozwiązać umowę?

Odstąpienie można złożyć poprzez:

- mailowo pod adresem: obsługa.allegro@ergohestia.pl
- telefonicznie po numerem: 58 558 77 33

KOD: G-ALLEGRO-US-01/25. Warunki weszły w życie 01.04.2025 roku.
Obowiązują dla umów ubezpieczenia zawartych od tego dnia.

RODZAJ INFORMACJI	NUMER JEDNOSTKI REDAKCYJNEJ
1) przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 3
2) ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 4

Zgodnie z art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Spis treści

Wstęp

– czyli informacje, które musisz poznać przed zakupem ubezpieczenia..... 3

Słownik

– czyli, co oznaczają słowa, których używamy w tym dokumencie. 3

Przedmiot, zakres i suma ubezpieczenia

– czyli co możesz ubezpieczyć, od jakich zdarzeń oraz na jakie kwoty. 4

Wyłączenia odpowiedzialności

– czyli zdarzenia, których nasze ubezpieczenie nie obejmuje..... 7

Składka ubezpieczeniowa

– czyli ile i jak zapłacisz za swoje ubezpieczenie. 8

Okres ubezpieczenia i czas trwania ochrony

– czyli kiedy zaczyna się i kończy Twoja ochrona ubezpieczeniowa.....8

Zgłoszenie szkody

– czyli jak musisz powiadomić nas o szkodzie urzędzenia. 10

Ustalenie rozmiaru szkody i wypłata odszkodowania

– czyli jak wygląda obsługa Twojej szkody..... 11

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

– czyli jak możesz powiadomić nas o swojej reklamacji. 12

Postanowienia końcowe

– czyli kilka istotnych informacji, które musimy Ci przekazać..... 12

Wstęp

– czyli informacje, które musisz poznać przed zakupem ubezpieczenia.

§ 1

1. Na podstawie tych Warunków Ubezpieczenia zawieramy z Tobą umowę ubezpieczenia urządzenia, które zostało zakupione przez Ciebie na platformie allegro. Umowę ubezpieczenia zawrzemy przez środki porozumiewania się na odległość.
2. Możesz zawrzeć z nami umowę ubezpieczenia w ramach tych Warunków Ubezpieczenia wyłącznie jeśli jesteś osobą fizyczną, która nie prowadzi działalności gospodarczej. Nie możesz zawrzeć umowy ubezpieczenia dla innej osoby (ubezpieczający jest zawsze ubezpieczonym).
3. Jesteśmy ubezpieczycielem, a to nasze dane: Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A., z siedzibą przy ul. Hestii 1, 81-731 Sopot, 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, (dalej używamy „my” w odpowiedniej formie).
4. Mamy status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
5. Zawieramy i wykonujemy umowę ubezpieczenia. To dlatego jesteśmy administratorem Twoich danych osobowych. Szczegółowe informacje o tym, jak przetwarzamy dane osobowe znajdziesz w Oświadczeniu Administratora Danych Osobowych. Otrzymasz je wraz z tymi Warunkami Ubezpieczenia.
6. Zanim zawrzesz z nami umowę ubezpieczenia dokładnie zapoznaj się z treścią tych Warunków Ubezpieczenia oraz naszego Oświadczenia Administratora Danych Osobowych.



WARTO WIEDZIEĆ

My to Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A.

Ty to ubezpieczający, czyli osoba, która zawiera z nami umowę i opłaca składkę oraz jednocześnie ubezpieczony, czyli osoba, której dotyczy ubezpieczenie.

Słownik

– czyli, co oznaczają słowa, których używamy w tym dokumencie.

§ 2

W tym dokumencie nadaliśmy specjalne znaczenie niektórym pojęciom. Sprawdź co one oznaczają.

Pojęcie	Co oznacza
Allegro	Allegro sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Wierzbicice 1B, 61-569 Poznań, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000635012, o kapitale zakładowym w wysokości 40.000.000,00 zł, NIP: 5252674798, REGON: 365331553.
awaria	Wypadek ubezpieczeniowy, który polega na tym, że ubezpieczone urządzenie przestaje działać lub działa wadliwie. Za awarię uważamy wyłącznie wypadki, których przyczyna: 1) pochodzi z wnętrza urządzenia, lub 2) wynika z wad materiałów, z których jest wykonane urządzenie.
door-to-door (ang. od drzwi do drzwi)	Polega na organizacji na terenie Polski i pokryciu kosztów: 1) transportu ubezpieczonego urządzenia od Ciebie do serwisu i z serwisu do Ciebie, lub 2) dojazdu do Ciebie serwisanta. Gdy dokładnie poznamy Twoją sprawę, to dopasujemy sposób organizacji do okoliczności zdarzenia i stanu urządzenia.

Pojęcie	Co oznacza
kradzież kieszonkowa	Wypadek ubezpieczeniowy, w którym sprawca kradnie ubezpieczone urządzenie, które było pod Twoim bezpośrednim nadzorem.
kradzież z włamaniem	Wypadek ubezpieczeniowy, w którym sprawca pokonuje siłą zabezpieczenie pomieszczenia lub otwiera jego wejście narzędziem.
nieumyślne uszkodzenie	Uszkodzenie lub zniszczenie przedmiotu ubezpieczenia w wyniku działania czynników zewnętrznych w stosunku do przedmiotu ubezpieczenia.
platforma allegro	Platforma handlowa online, którą prowadzi Allegro.
polisa	Dokument, który wystawiamy i w którym potwierdzamy, że zawarliśmy z Tobą umowę ubezpieczenia.
rabunek	Wypadek ubezpieczeniowy, w którym sprawca zabiera Ci ubezpieczone urządzenie: 1) używając wobec Ciebie przemocy fizycznej, lub 2) grożąc Ci jej użyciem, lub 3) doprowadzając Cię do stanu nieprzytomności lub bezbronności.
szkoda	Bezpośredni skutek awarii, nieumyślnego uszkodzenia, kradzieży z włamaniem, kradzieży kieszonkowej lub rabunku (w zależności od wybranego wariantu ubezpieczenia).
szkoda całkowita	Szkoda, która występuje, gdy: 1) naprawa ubezpieczonego urządzenia jest technicznie niemożliwa lub przekracza sumę ubezpieczenia, 2) utracisz ubezpieczone urządzenie w wyniku kradzieży z włamaniem, kradzieży kieszonkowej lub rabunku.
urządzenie	Przedmiot kupiony przez Ciebie na platformie allegro. Może to być, na przykład: smartfon, tablet, smartwatch, laptop, aparat analogowy lub cyfrowy, kamera, AGD do zabudowy lub wolnostojące, AGD drobne, TV i Video, drukarka i skaner, komputer stacjonarny, GPS i akcesoria, czytnik ebooków, sprzęt audio przenośny, słuchawki i konsola lub inne urządzenie, dla którego oferowane jest ubezpieczenie na platformie allegro.
wypadek ubezpieczeniowy	Nagłe, nieprzewidziane i niezależne od Twojej woli zdarzenie losowe.

Przedmiot, zakres i suma ubezpieczenia

– czyli co możesz ubezpieczyć, od jakich zdarzeń oraz na jakie kwoty.

§ 3

1. Ochroną ubezpieczeniową mogą być objęte urządzenia zakupione na platformie allegro. Tabele poniżej wskazują dostępne warianty ochrony ze wskazaniem zakresu ochrony i sumy ubezpieczenia dla każdego z nich.
2. Warianty ochrony wybierzesz spośród oferowanych dla zakupionego urządzenia podczas zawierania umowy ubezpieczenia na platformie allegro. Ubezpieczone przez Ciebie urządzenie oraz zakres, sumę ubezpieczenia i czas trwania jego ochrony wskazujemy w treści polisy.



WARTO WIEDZIEĆ

Dokładna nazwa urządzenia jest widoczna w ramach transakcji na platformie allegro, taka sama nazwa będzie na polisie.

Tabela 1.

Warianty ubezpieczenia oraz urządzenia podlegające ubezpieczeniu oraz wypadki ubezpieczeniowe objęte ochroną.

Warianty	Uszkodzenia, kradzież i awarie po gwarancji	Uszkodzenia i kradzież	Uszkodzenia i awarie po gwarancji	Awarie po gwarancji	Uszkodzenie ekranu, obudowy lub aparatu
Ubezpieczone urządzenie:	Wypadki ubezpieczeniowe objęte ochroną:				
Dostępność wariantów dla zakupionego urządzenia widoczna w ofercie ubezpieczenia na platformie allegro	awaria, nieumyślne uszkodzenie, kradzież z włamaniem, kradzież kieszonkowa, rabunek	nieumyślne uszkodzenie, kradzież z włamaniem, kradzież kieszonkowa, rabunek	nieumyślne uszkodzenie, awaria	awaria	nieumyślne uszkodzenie
Suma ubezpieczenia:	1) jest równa cenie jaką zapłacisz za zakup urządzenia na platformie allegro, 2) jest górną granicą naszej odpowiedzialności dla każdej szkody.				
Limit świadczeń (limit wypadków ubezpieczeniowych)	bez limitu	bez limitu	bez limitu	bez limitu	1
Dodatkowo w zakresie:	<u>door-to-door</u>				



PRZYKŁAD:

jakie awarie zdarzają się w niektórych urządzeniach?

- laptop nie reaguje, nie uruchamia się, nie łączy się z siecią wi-fi,
- smartfon nie włącza się, nie działa lub nie można wybrać połączenia, nie działa panel dotykowy,
- pralka nie wiruje lub nie pobiera płynu do płukania,
- zmywarka wydłuża czas zmywania.



PRZYKŁAD:

*Kupujesz nową pralkę za 2000 zł i dobierasz do niej ubezpieczenie Allegro Care w wariantcie **Awarie po gwarancji**. Suma ubezpieczenia jest równa cenie, jaką zapłacisz za pralkę – czyli w tym przypadku 2000 zł. W razie awarii po gwarancji producenta naprawimy pralkę (jeśli naprawa jest możliwa i opłacalna – czyli nie przekracza kosztu 2000 zł) albo wypłacimy Ci 2000 zł. Nie musisz nic dopłacać z własnej kieszeni.*

Tabela 2.

Wariant Wsparcie awaryjne

Jakiej pomocy udzielamy w razie awarii?	
Ubezpieczone urządzenia:	AGD do zabudowy, AGD wolnostojące, AGD drobne, TV i Video, konsola, drukarka i skaner, komputer stacjonarny, laptop.
Wypadek ubezpieczeniowy objęty ochroną:	awaria
Opis świadczenia	Jeśli dojdzie do awarii Twojego urządzenia, w zależności od rodzaju szkody: 1) ustalimy przyczynę awarii, 2) spróbujemy zdalnie rozwiązać problem (np. telefonicznie), 3) zorganizujemy i pokryjemy koszty naprawy lub wymiany nie działających elementów urządzenia, 4) zorganizujemy door-to-door.
Zakres ubezpieczenia	W ramach ubezpieczenia organizujemy usługi z punktów 1, 2, 3 i 4 powyżej i ponosimy ich koszty. Robimy to jednak wyłącznie na terenie Polski. Będziemy Cię informować o tym: 1) jaki będzie termin wykonania tych usług (nie może on być dłuższy, niż 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku ubezpieczeniowym, 2) jaki będzie sposób ich wykonania. Sposób organizacji zostanie dopasowany po analizie Twojej sprawy (np. okoliczności zdarzenia, stanu urządzenia).
Suma ubezpieczenia	1) wynosi 500 zł, 2) jest górną granicą naszej odpowiedzialności za cały okres ubezpieczenia (tj. łącznie dla wszystkich szkód, które wystąpią w tym okresie).



PRZYKŁAD:

Kupujesz używaną pralkę za 2000 zł i dobierasz do niej ubezpieczenie Allegro Care w wariantcie Wsparcie awaryjne. Suma ubezpieczenia jest równa 500 zł, niezależnie od tego ile płacisz za pralkę. W razie awarii pokryjemy koszt naprawy do 500 zł. Jeśli koszt naprawy będzie wyższy niż 500 zł, możesz dopłacić różnicę z własnej kieszeni lub zdecydować, że chcesz otrzymać wypłatę 500 zł. Jeśli naprawa okaże się niemożliwa wypłacimy Ci odszkodowanie w wysokości 500 zł.

Wyłączenia odpowiedzialności

– czyli zdarzenia, których nasze ubezpieczenie nie obejmuje.

§ 4

Niektóre wypadki i okoliczności wyłączamy z naszej odpowiedzialności. Oznacza to, że ubezpieczenie ich nie obejmuje (nie odpowiadamy za nie w ramach umowy ubezpieczenia). Wszystkie wyłączenia przedstawiamy w tabeli poniżej.

Czego dotyczą wyłączenia?	Czego nie obejmuje nasza ochrona ubezpieczeniowa?
Wszystkie warianty	<ol style="list-style-type: none">Nie odpowiadamy za szkody, jeśli są skutkiem tego, że:<ol style="list-style-type: none">urządzenie było używane niezgodnie z instrukcją producenta (w tym z instrukcją podłączenia urządzenia do prądu),zostały spowodowane pośrednio lub bezpośrednio przez złośliwe oprogramowanie, wirusy komputerowe lub inne oprogramowanie zakłócające pracę urządzenia,na urządzeniu powstała rdza, korozja lub oksydacja, albo innego rodzaju stopniowe zniszczenie lub zużycie, które wynika ze zwykłego używania ubezpieczonego urządzenia,naprawy, inne niż wykonane w ramach umowy ubezpieczenia, zostały wykonane nieprawidłowo,używane przez Ciebie wyposażenie dodatkowe, było inne niż zalecane przez producenta.Nie odpowiadamy za szkody, które:<ol style="list-style-type: none">wyrządzisz umyślnie Ty lub osoba, z którą pozostajesz we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba, że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,powinien usunąć producent lub importer (są to wady na przykład serii lub modelu urządzenia stwierdzone przez producenta lub importera).Nie odpowiadamy za szkody, jeśli:<ol style="list-style-type: none">utracisz dane lub oprogramowanie (wyłączenie nie dotyczy systemów operacyjnych niezbędnych do użytkowania urządzenia),utracisz lub uszkodzisz wyłącznie baterie lub akumulator,ubezpieczone urządzenie lub jego części zaginę lub je zgubisz,są to uszkodzenia estetyczne, wgniecenia, zadrapania lub odbarwienia.Nasze ubezpieczenie nie obejmuje akcesoriów, które sprzedający dodał do urządzenia, jeśli nie są:<ol style="list-style-type: none">oryginalnym wyposażeniem ubezpieczonego urządzenia lubnierozłączną częścią ubezpieczonego urządzenia w zestawie producenta.Nie pokrywamy kosztów:<ol style="list-style-type: none">naprawy plomb zabezpieczających,utylicacji urządzenia, które uległo awarii lub nieumyślnemu uszkodzeniu,naprawy uszkodzeń, które powstały podczas transportu urządzenia od sprzedającego do wskazanego przez Ciebie miejsca odbioru lub Twojego miejsca zamieszkania.Nasze ubezpieczenie nie obejmuje:<ol style="list-style-type: none">szkód, które powstały z powodu podłączenia do sieci elektrycznej/gazowej w sposób niezgodny z instrukcją obsługi. Dotyczy to: kuchni gazowej, elektrycznej, indukcyjnej, piekarnika, płyty elektrycznej, indukcyjnej lub ceramicznej lub wodno-kanalizacyjnej następujących urządzeń: zmywarka, pralka, suszarka, pralko-suszarka,wymiany części i materiałów eksploatacyjnych, które podlegają normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją urządzenia. Są to: baterie, żarówki, akumulatory, lampy do projektorów, filtry, płyny, uszczelki, zasobniki na tusz,szkód, które powstały w urządzeniu przeznaczonym do użytku domowego (zgodnie z instrukcją obsługi producenta), a jest wykorzystywane przez Ciebie do prowadzenia działalności gospodarczej.
Wariant Uszkodzenia ekranu, obudowy lub aparatu	<ol style="list-style-type: none">Nie odpowiadamy za szkody, które wywołały płyny.
Wariant Wsparcie awaryjne	<ol style="list-style-type: none">Nie pokrywamy kosztów, które poniesiesz samodzielnie, a nie uzgodnisz ich wcześniej z nami.

Składka ubezpieczeniowa

– czyli ile i jak zapłacisz za swoje ubezpieczenie.

§ 5

1. Składkę ubezpieczeniową opłacasz jednorazowo, pobierze ją od Ciebie Allegro, za cały okres ubezpieczenia. Robisz to równocześnie z zawarciem umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość składki ustalamy na podstawie taryfy, która obowiązuje w dniu zawarcia przez Ciebie umowy ubezpieczenia.
3. Wysokość składki zależy od:
 - 1) okresu, na jaki wykupujesz ubezpieczenie,
 - 2) wariantu ubezpieczenia, który wybierasz,
 - 3) rodzaju i wartości urządzenia, które chcesz objąć ochroną,
 - 4) wysokości sumy ubezpieczenia.

Okres ubezpieczenia i czas trwania ochrony

– czyli kiedy zaczyna się i kończy Twoja ochrona ubezpieczeniowa.

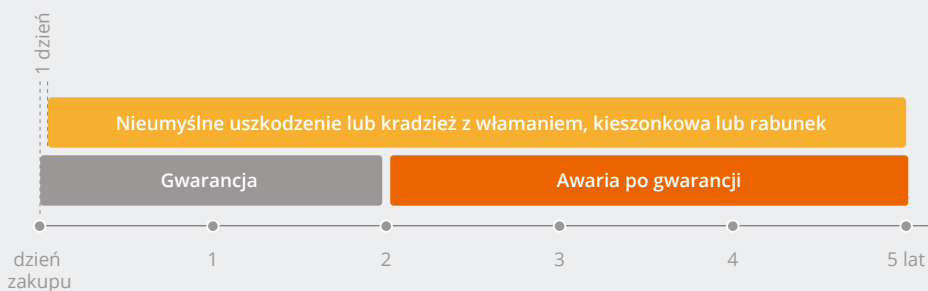
§ 6

1. Okres ubezpieczenia wskazujemy w polisie.



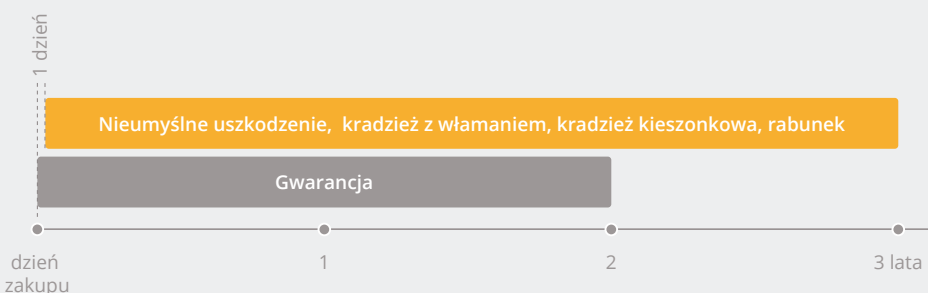
PRZYKŁAD:

Ochrona ubezpieczenia telewizora w wariantcie **Uszkodzenia, kradzież i awarie po gwarancji**. Ochrona od awarii urządzenia rozpocznie się po tym, kiedy skończy się gwarancja. Już dzień po zakupie urządzenia na platformie allegro będzie ono ubezpieczone od uszkodzeń lub kradzieży. Daty rozpoczęcia i zakończenia ochrony ubezpieczeniowej znajdziesz w polisie.



PRZYKŁAD:

Ochrona ubezpieczenia laptopa w wariantcie **Uszkodzenia i kradzież**. W tym wariantcie nie ma ochrony od awarii. Ochrona od uszkodzeń oraz kradzieży rozpoczyna się już następnego dnia po zakupie urządzenia na platformie allegro.



2. Ochrona ubezpieczeniowa kończy się w dniu, w którym:
 - 1) wystąpi szkoda całkowita,
 - 2) wyczerpie się:
 - a) suma ubezpieczenia w wariantcie Wsparcie awaryjne, lub
 - b) limit świadczeń w wariantcie Uszkodzenie ekranu, obudowy lub aparatu – odpowiadamy tylko za 1 wypadek ubezpieczeniowy,
 - 3) upłynie okres ubezpieczenia wskazany w polisie,
 - 4) odstąpisz od umowy ubezpieczenia. Zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami możesz to zrobić bez podania przyczyny w ciągu 30 dni od dnia, w którym:
 - a) zawrzesz umowę ubezpieczenia, lub
 - b) otrzymasz od nas polisę,
 - 5) utracisz urządzenie z innej przyczyny niż awaria, nieumyślne uszkodzenie, kradzież z włamaniem, kradzież kieszonkowa lub rabunek,
 - 6) producent, w ramach gwarancji, wymieni Ci urządzenie na nowe.
3. Ochrona ubezpieczeniowa kończy się w dniu, w którym powiadomisz nas o tym, że:
 - 1) chcesz odstąpić od umowy sprzedaży ubezpieczonego urządzenia,
 - 2) ubezpieczone urządzenie do Ciebie nie dotarło,
 - 3) urządzenie jest niezgodne z zawartą umową lub posiada wartość istotnie niższą niż wskazana w ofercie,
 - 4) urządzenie dotarło do Ciebie uszkodzone, lub niekompletne,
 - 5) ubezpieczone urządzenie zostało przez Ciebie zwrócone lub transakcja anulowana,
 - 6) przestaniesz być właścicielem urządzenia.
4. Jeśli odstąpisz od umowy ubezpieczenia, musisz nam zapłacić składkę za okres, w którym obejmowaliśmy Twoje urządzenie ochroną ubezpieczeniową.
5. Jeśli umowa ubezpieczenia zostanie rozwiązana przed końcem okresu ubezpieczenia, zwrócimy Ci składkę za wszystkie pozostałe dni niewykorzystanej ochrony.



WARTO WIEDZIEĆ

Należy Ci się zwrot składki za niewykorzystany okres ochrony na przykład po odstąpieniu od umowy sprzedaży. Jeśli chcesz przyspieszyć zwrot składki, to skorzystaj z formularza zwrotu lub anulowania zakupu na platformie allegro.

Zwrot składki za ubezpieczenie nastąpi w taki sam sposób w jakim została przez Ciebie opłacona. Jeśli to nie będzie możliwe, to w inny sposób, który wspólnie ustalimy.



PRZYKŁAD

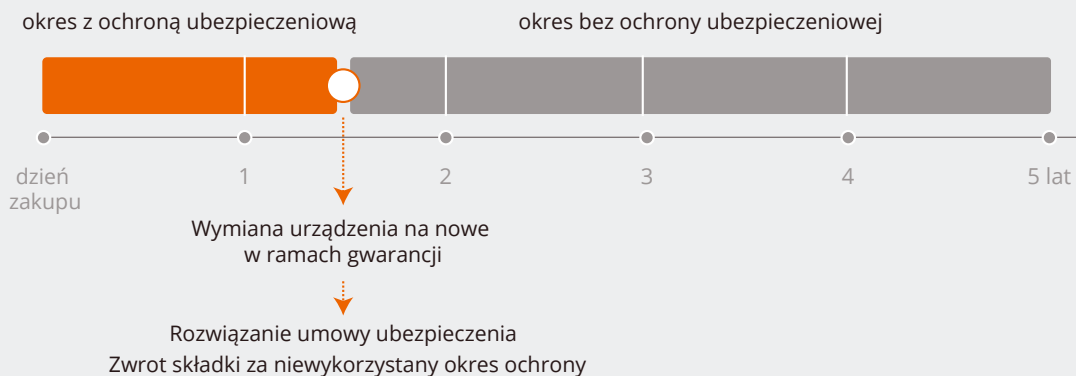
Przykłady sytuacji, w których skończy się ochrona ubezpieczeniowa Twojego urządzenia:

- *gdy utracisz urządzenie, w okoliczności która nie jest objęta ochroną. Na przykład zagubisz urządzenie lub ktoś Ci je ukradnie ze stolika w kawiarni, kiedy zostawisz je bez opieki,*
- *gdy przestaniesz być właścicielem urządzenia – na przykład komuś je sprzedasz lub oddasz w prezencie.*



PRZYKŁAD:

Ochrona w wariantcie Uszkodzenia i kradzież miała trwać 5 lat, ale po 1,5 roku producent w ramach gwarancji wymienił Ci urządzenie na nowe. Zwrócimy Ci składkę za pozostałe 3,5 roku niewykorzystanej ochrony jeśli nas o tym poinformujesz w sposób, który jest opisany na polisie.



Zgłoszenie szkody

– czyli jak musisz powiadomić nas o szkodzie urządzenia.

§ 7

1. O wypadku ubezpieczeniowym musisz nas powiadomić niezwłocznie, to znaczy jak najszybciej po jego zajściu lub uzyskaniu o nim informacji.
2. O wypadku możesz nas powiadomić na dwa sposoby:
 - 1) Online – przez formularz na stronie www.szkoody.org,
 - 2) telefonicznie – dzwoniąc pod numer: **+48 58 558 77 33**.
3. Możemy odpowiednio zmniejszyć wartość odszkodowania, jeśli powiadomisz nas o wypadku z opóźnieniem, do którego dojdzie z powodu Twojej umyślnej winy lub rażącego niedbalstwa. Będziemy mieć prawo zmniejszenia odszkodowania tylko wtedy, gdy:
 - 1) w czasie braku informacji od Ciebie powiększy się szkoda; lub
 - 2) Twoje opóźnienie sprawi, że nie będziemy mogli ustalić okoliczności i skutków wypadku.
4. W zgłoszeniu szkody musisz nam podać:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) numer polisy,
 - 3) adres, pod którym znajduje się urządzenie,
 - 4) numer telefonu, pod którym można się z Tobą skontaktować (lub numer osoby, którą wyznaczysz do kontaktu),
 - 5) krótki opis wypadku,
 - 6) rodzaj potrzebnej pomocy.
5. Jeśli dojdzie do kradzieży z włamaniem, kradzieży kieszonkowej lub rabunku, musisz niezwłocznie zgłosić utratę urządzenia Policji. Od Policji musisz uzyskać pisemne zaświadczenie o utracie urządzenia. Kopię tego zaświadczenia masz obowiązek nam przekazać w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia szkody. W zaświadczeniu Policji powinny się znaleźć następujące informacje:
 - 1) przyczyna utraty urządzenia,
 - 2) okoliczności wypadku,
 - 3) dane utraconego urządzenia, w tym marka i model.

- Przyjmując Twoje zgłoszenie, możemy Cię prosić o dodatkowe informacje, dokumenty i/lub materiały niezbędne do analizy Twojej sprawy, w tym, zdjęcia uszkodzeń lub film prezentujący wadliwe działanie ubezpieczonego urządzenia. Masz obowiązek nam je przekazać.

Ustalenie rozmiaru szkody i wypłata odszkodowania

– czyli jak wygląda obsługa Twojej szkody.

§ 8

- Sposób wyliczenia szkody i wypłaty odszkodowania zależy od rodzaju urządzenia (zobacz warianty w tabeli 1 i tabeli 2) i Twojej decyzji. Szczegółowo opisujemy to w poniższej tabeli:

Sposób rozliczenia szkody częściowej:	Rozliczenie na podstawie naszego kosztorysu	Rozliczenie na podstawie dokumentu potwierdzającego naprawę
Miejsce wykonania naprawy:	brak naprawy	serwis na terenie Polski
Podstawa wyliczenia wartości odszkodowania:	Wartość odszkodowania wyliczymy na podstawie kosztorysu uwzględniającego koszty naprawy niezbędne do przywrócenia działania urządzenia do stanu sprzed wypadku. Wycenę wyliczamy na podstawie: 1) ekspertyzy określającej rodzaj i rozmiar awarii lub nieumyślnego uszkodzenia; 2) rynkowych cen części zamiennych i usług serwisów z dnia powstania szkody.	Pokryjemy koszt wynikający z faktury, rachunku lub paragonu za naprawę Twojego urządzenia.
Forma świadczenia:	wypłata odszkodowania	organizacja i pokrycie kosztów naprawy w serwisie

- W sytuacji, gdy zgłoszona przez Ciebie szkoda będzie szkodą całkowitą wypłacimy Ci odszkodowanie w wysokości sumy ubezpieczenia.



PRZYKŁAD:

Kupujesz pralkę wraz z ubezpieczeniem w wariantcie Awarie po gwarancji. Po 3 latach Twoja pralka przestaje działać. W ramach ochrony ubezpieczeniowej możesz liczyć na pomoc w zakresie organizacji i pokrycia kosztów dojazdu do Ciebie serwisanta, który w miejscu zamieszkania ustali jaką jest przyczyna awarii. Jeśli naprawa będzie możliwa, np. zawiadła jakaś część, którą można wymienić na nową, to serwisant naprawi pralkę. Może się jednak okazać, że naprawa będzie niemożliwa lub koszt samej części przekracza wartość pralki. W takiej sytuacji wypłacimy Ci odszkodowanie w wysokości ceny zakupu pralki. Tę wartość znajdziesz na polisie i będzie to suma ubezpieczenia.

- W przypadku naprawy urządzenia w serwisie innym, niż polecony przez nas w trakcie procesu rozpatrywania szkody, zweryfikujemy wartości otrzymanej faktury i wypłacimy odszkodowanie po uwzględnieniu rynkowych cen części zamiennych i usług serwisów, które obowiązywały w Polsce w dniu powstania szkody.
- Odszkodowanie wypłacamy w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku.
- Jeżeli w ciągu tych 30 dni nie wyjaśnimy, z przyczyn od nas niezależnych, wszystkich okoliczności sprawy albo nie ustalimy wysokości odszkodowania, odszkodowanie wypłacimy w ciągu 14 dni od dnia, w którym (przy zachowaniu należytej staranności) wyjaśnienie to stało się możliwe. W takiej sytuacji bezsporną część odszkodowania wypłacimy Ci wcześniej – w ciągu pierwszych 30 dni od zgłoszenia szkody.
- W wariantcie ubezpieczenia Wsparcie Awaryjne datą wypłaty odszkodowania jest dzień wykonania usługi opisanej w tabeli 2.

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

– czyli jak możesz powiadomić nas o swojej reklamacji.

§ 9

1. Zastrzeżenia do naszych usług możesz nam złożyć na kilka sposobów:



elektronicznie – przez formularz na stronie www.ergohestia.pl,



telefonicznie – pod numerem: +48 58 558 77 33 lub +48 58 555 55 55,



listownie – na adres: Sopotkie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot,



osobiście – w placówce (wykaz dostępny jest na stronie www.ergohestia.pl),



elektronicznie – na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-58185-26619-SWDBT-23.

2. Odpowiedź na reklamację wysyłamy w ciągu 30 dni od jej otrzymania.
3. Aby wyjaśnić skomplikowane przypadki, możemy potrzebować więcej czasu. W takiej sytuacji poinformujemy Cię w ciągu 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Podamy wówczas przyczynę opóźnienia. Taką reklamację rozpatrzymy w ciągu maksymalnie 60 dni od jej otrzymania.
4. Informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji prześlemy na wskazany przez Ciebie adres (listownie lub elektronicznie).
5. Jeśli nie akceptujesz naszego stanowiska, możesz odwołać się do:
 - 1) Rzecznika Klienta ERGO Hestii. Służy do tego formularz na stronie: rzecznik.klienta@ergohestia.pl,
 - 2) Rzecznika Finansowego (adres: ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, www.rf.gov.pl).

Postanowienia końcowe

– czyli kilka istotnych informacji, które musimy Ci przekazać.

§ 10

1. Umowy ubezpieczenia zawierane przez nas nie mogą służyć do rozliczeń transakcji objętych sankcjami, zakazami i ograniczeniami międzynarodowymi lub wynikającymi z prawa polskiego (dalej: „Sankcje”), w tym Sankcjami przyjętymi przez Unię Europejską, Organizację Narodów Zjednoczonych oraz Stany Zjednoczone Ameryki. W związku z tym nie będziemy uznani za udzielającego ochrony ubezpieczeniowej oraz nie będziemy zobowiązani do dokonania zapłaty z tytułu jakiegokolwiek roszczenia ani do zapewnienia lub udzielenia jakiegokolwiek korzyści w związku z ochroną ubezpieczeniową – w zakresie, w jakim udzielenie ochrony ubezpieczeniowej, zapłata lub zapewnienie/udzielenie innej korzyści w związku z ochroną ubezpieczeniową mogłyby skutkować naruszeniem jakichkolwiek wyżej wskazanych Sankcji – o ile zastosowanie się do takich Sankcji nie będzie sprzeczne z przepisami prawa mającymi do nas zastosowanie. Umowy zawarte z osobami czy podmiotami, na które nałożono sankcje nie będą wykonane.
2. Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie prawa polskiego.
3. W sprawach, których nie opisaliśmy w tych warunkach ubezpieczenia, stosuje się obowiązujące przepisy prawa.
4. Ewentualne spory wynikające z umowy ubezpieczenia mogą być rozstrzygane w drodze polubownej.
5. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia są rozpatrywane według:
 - 1) prawa polskiego i mogą być dochodzone przed sądami według właściwości ogólnej (tj. miejsce zamieszkania lub siedziby strony pozwanej) albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia,
 - 2) miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
6. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia pomiędzy ubezpieczającym, ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną a nami mogą być również rozpoznane polubownie, 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 i o Rzeczniku Finansowym.

ERRATA

Niniejszą Erratą wprowadza się następujące zmiany w treści warunków ubezpieczenia Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. z siedzibą w Sopocie:

§ 1

Zmienia się postanowienie dotyczące składania reklamacji poprzez formularz na stronie internetowej na następujące:

1. Reklamację można złożyć poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl/reklamacja.

§ 2

Zmienia się postanowienia dotyczące formy i sposobu udzielenia odpowiedzi na następujące:

1. Reklamacja zostanie rozpatrzona i odpowiedź zostanie udzielona w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Forma udzielenia odpowiedzi odpowiada formie zgłoszenia reklamacji, a odpowiedź zostanie udzielona w następujący sposób:
 - a) jeżeli reklamacja została złożona w postaci elektronicznej, odpowiedź zostanie udzielona w postaci elektronicznej na ten sam adres do doręczeń elektronicznych lub za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej,
 - b) jeżeli reklamacja została złożona w postaci papierowej, odpowiedź zostanie udzielona w postaci papierowej,
 - c) jeżeli reklamacja została zgłoszona telefonicznie, ustnie lub przez formularz internetowy, odpowiedź zostanie udzielona w formie wskazanej przez osobę zgłaszającą reklamację (w postaci papierowej lub elektronicznej),
2. Osoba składająca reklamację zawsze może wskazać sposób udzielenia odpowiedzi na nią (na piśmie w postaci elektronicznej z wykorzystaniem wskazanego środka komunikacji elektronicznej lub na adres do doręczeń elektronicznych albo w postaci papierowej).

§ 3

Niniejsza Errata została zatwierdzona Uchwałą Zarządu Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. nr WS 03/2026 z dnia 27 stycznia 2026 roku. Postanowienia niniejszej Erraty obowiązują i mają zastosowanie od dnia 13.02.2026 r.