



460000737074

Polisa Pakiet ubezpieczeń komunikacyjnych mtu24.pl 460000737074

Polisa jest wznowieniem polisy o numerze 460000235361

Ubezpieczający

imię i nazwisko

KRZYSZTOF TOKARZ, PESEL: 96072111139

dane kontaktowe

34-600 LIMANOWA, UL. SIEKIERCZYNA 412, TEL. 798050261, KRZYSIEK210796@GMAIL.COM

Ubezpieczony

imię i nazwisko

STANISŁAW TOKARZ, PESEL: 63010213778

dane kontaktowe

34-600 LIMANOWA, UL. SIEKIERCZYNA 412

okres posiadania prawa jazdy

POWYŻEJ 3 LAT

Ubezpieczony pojazd

OSOBOWE, SEAT EXEO 09-12, KLI65853, ROK PRODUKCJI: 2010, 5 MIEJSC
pojemność 1 968 cm³, ładowność 560 kg, VIN VSSZZZ3RZAR022216

Okres ubezpieczenia od **2020-07-16 00:00** do **2021-07-15 24:00**

Produkt ubezpieczeniowy	Wariant/Zakres ubezpieczenia	Suma ubezpieczenia/ Suma gwarancyjna [zł]	Składka [zł]
OC posiadaczy pojazdów mechanicznych	-	zgodnie z ustawą	492,00
RAZEM DO ZAPŁATY			492,00

Do kalkulacji składki przyjęto historię ubezpieczenia dostępną w Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym.

Symbole OWU: Ustawa t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 473, z późn. zm.

Płatność

nr konta

51 1240 6960 6013 4600 0073 7074

terminy i kwoty płatności

2020-08-03, 492 zł

Wybrany sposób płatności: przelew.

Informacje dodatkowe

Współwłaściciele: KRZYSZTOF TOKARZ, PESEL: 96072111139, 34-600 LIMANOWA, UL. SIEKIERCZYNA 412, TEL. 798050261, KRZYSIEK210796@GMAIL.COM

Oświadczenia Ubezpieczającego

Oświadczam, że:

- zgadzam się na otrzymywanie informacji handlowej od Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA w Sopocie, z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość (telefon, e-mail, indywidualne konto internetowe udostępnione przez Ubezpieczyciela) przy użyciu podanych przeze mnie danych kontaktowych;
- wnioskuję o przesyłanie przez Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA w Sopocie korespondencji związanej z wykonywaniem wszystkich czynności ubezpieczeniowych za pomocą środków porozumiewania się na odległość (telefon, e-mail, indywidualne konto internetowe udostępnione przez Ubezpieczyciela) na podane przeze mnie dane kontaktowe, a odpowiedzi na złożone reklamacje na wskazany w danych adres e-mail. Zobowiązuję się do aktualizacji danych;
- przed zawarciem umowy otrzymałem Ogólne Warunki Ubezpieczeń wraz z załącznikami, na podstawie których umowę zawarto oraz zapoznałem się z nimi i zaakceptowałem ich treść;
- opłacenie składki na wskazany w ofercie numer konta bankowego jest równoznaczne z przyjęciem oferty ubezpieczenia;
- zapoznałem/-łam się z treścią klauzuli informacyjnej administratora, stanowiącej załącznik do polisy.

Wyrażam zgodę:

- wyrażam zgodę na zawarcie umowy ubezpieczenia na warunkach wskazanych w ofercie przekazanej mi z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.

Oświadczam, że w systemie bezpośredniej sprzedaży na odległość, przed zawarciem umowy ubezpieczenia, nastąpiła:

- zbadanie i określenie moich wymagań oraz potrzeb ubezpieczeniowych;
- przekazanie mi wymaganych ustawowo informacji o dystrybutorze;
- przekazanie mi w zrozumiałej formie, jako ustandaryzowany dokument, wymaganych ustawowo obiektywnych informacji o proponowanym produkcie ubezpieczeniowym.

Oświadczenia Ubezpieczyciela

Informujemy że 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.

data zawarcia umowy ubezpieczenia

2020-07-16



Paweł Moczyłowski
Dyrektor Biura Direct

Oświadczenie Administratora Danych Osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. Osoba, której dane dotyczą może skontaktować się z administratorem danych osobowych:
 - 1) pisemnie, na adres ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - 2) telefonicznie, pod numerem: 801 107 107 lub (58) 555 55 55.
2. Administrator danych osobowych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Osoba, której dane dotyczą może skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych:
 - 1) pisemnie, na adres: ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - 2) za pośrednictwem adresu mailowego: iod@ergohestia.pl;
 - 3) poprzez formularz w sekcji Ochrona Danych Osobowych na stronie www.ergohestia.pl.
3. Administrator danych osobowych przetwarza dane osobowe w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego, przedstawienia oferty umowy ubezpieczenia, a w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia, w celu jej wykonania, reasekuracji i koasekuracji ryzyk, rozpatrywania zgłoszonych reklamacji, marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora danych osobowych, prawnie uzasadnionych interesów administratora danych osobowych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia.
4. W celu ustalenia wysokości składki ubezpieczeniowej stosowane jest profilowanie:
 - 1) decyzje związane z profilowaniem będą podejmowane na podstawie danych zebranych w procesie zawarcia umowy ubezpieczenia, a w przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych, również na podstawie informacji uzyskanych za pośrednictwem Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego;
 - 2) w przypadku zawarcia umowy na odległość, decyzje będą podejmowane automatycznie (bez udziału człowieka) na podstawie danych zebranych w procesie zawarcia umowy ubezpieczenia oraz informacji uzyskanych za pośrednictwem Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego;
 - 3) w przypadku odnowienia umowy ubezpieczenia decyzje będą podejmowane automatycznie na podstawie danych zebranych podczas zawarcia i wykonania poprzedniej umowy ubezpieczenia.
Dla przykładu, im więcej szkód miało miejsce w historii ubezpieczenia, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa;
 - 4) pod warunkiem udzielenia odrębnej zgody, przy ocenie ryzyka ubezpieczeniowego mogą zostać uwzględnione dane uzyskane za pośrednictwem Biura Informacji Kredytowej oraz Krajowego Rejestru Długów.
W przypadku marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora danych osobowych profilowanie będzie stosowane w celu opracowania profilu marketingowego i dopasowania indywidualnej oferty.
5. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych:
 - 1) w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego, zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia, reasekuracji i koasekuracji ryzyk jest niezbędność do zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia;
 - 2) w celu marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora oraz dochodzenia roszczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia jest prawnie uzasadniony interes administratora danych osobowych;
 - 3) w celu rozpatrywania zgłoszonych reklamacji oraz w celu przeciwdziałania przestępstwom ubezpieczeniowym są ciężące na administratorze danych osobowych obowiązki wynikające z przepisów prawa;
 - 4) w przypadku udzielenia odrębnej zgody, na cele inne niż wskazane powyżej, będzie ona podstawą prawną przetwarzania.
6. Dane osobowe mogą być przekazywane: podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie ERGO Hestii, zakładom reasekuracji, innym zakładom ubezpieczeń na potrzeby koasekuracji oraz innym administratorom danych osobowych, jeśli mają prawnie uzasadniony interes. Za inne podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie ERGO Hestii uważa się przede wszystkim: dostawców usług informatycznych, podmioty przetwarzające dane w celu windykacji należności, podmioty świadczące usługi archiwizacyjne, podmioty świadczące usługi w ramach pomocy Assistance, podmioty przeprowadzające postępowanie likwidacyjne, bądź biorące w nim udział, oraz pośredników ubezpieczeniowych. W przypadku wyrażenia odrębnej zgody dane osobowe mogą być przekazane innym zakładom ubezpieczeń w celu marketingu bezpośredniego ich produktów i usług.
7. ERGO Hestia przekaze dane osobowe do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, jeżeli okaże się to niezbędne do wykonania zawartej umowy ubezpieczenia. ERGO Hestia zapewni odpowiednie zabezpieczenie tych danych. Osoba, której dane dotyczą, może żądać wydania kopii przekazanych danych oraz wskazania miejsca ich udostępnienia. W tej sprawie należy się skontaktować z administratorem danych osobowych lub z Inspektorem Ochrony Danych.
8. Osoby, których dane osobowe przetwarzane są przez ERGO Hestię, mają w związku z przetwarzaniem następujące prawa:
 - 1) prawo dostępu do swoich danych osobowych;
 - 2) prawo żądania sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania ich danych osobowych;
 - 3) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – w takim zakresie, w jakim są one przetwarzane na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania;
 - 4) prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz prawo przestania ich do innego administratora;
 - 5) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych;
 - 6) prawo do wycofania zgody, bez wpływu na zgodność z prawem czynności podjętych przed jej wycofaniem;
 - 7) w przypadku podejmowania decyzji w sposób automatyczny, prawo do jej zakwestionowania oraz wyrażenia własnego stanowiska lub żądania interwencji człowieka, celem ponownej analizy danych oraz uzyskania indywidualnej decyzji.
9. W celu skorzystania z praw określonych w punkcie 8 należy skontaktować się z administratorem danych osobowych lub z Inspektorem Ochrony Danych.
10. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu tej umowy lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych, wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia. Jeśli nie doszło do zawarcia umowy ubezpieczenia, w przypadku udzielenia odrębnej zgody, dane osobowe będą wykorzystywane do celów marketingu produktów i usług własnych administratora danych osobowych, do momentu wycofania zgody na przetwarzanie danych w tym celu.
11. Podanie danych osobowych jest konieczne do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego oraz do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia. W przypadku udzielenia odrębnej zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych podanie ich jest dobrowolne.



Potwierdzenie zawarcia umowy ubezpieczenia
(Insurance certificate)

460000737074
Numer polisy (Insurance policy number)

OC

Ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (Motor
Third Party Liability - MTPL)

TAK

STANISŁAW TOKARZ

34-600 Limanowa, Ul. Siekierczyna 412
Posiadacz pojazdu i jego adres (Vehicle owner and his address)

SEAT EXEO 09-12 - Osobowe
Marka, model i typ pojazdu (Vehicle, make and type)

VSSZZZ3RZAR022216
Nr VIN/nadwozia/podwozia (VIN/body/chassis number)

Szkody na osobie (personal injury) - 5.210.000 EURO
Szkody w mieniu (property damage) - 1.050.000 EURO

Sumy gwarancyjne ubezpieczenia OC (Third party liability insurance guarantee sums)

KLI65853
Nr rejestracyjny (Registration number)

od **2020-07-16** do **2021-07-15**
Okres ubezpieczenia (Insurance period)

492,00 zł
Składka OC (Premium amount)

Jeśli miałeś szkodę zadzwoń / If You had a claim call us:

Jeśli sprzedałeś samochód zadzwoń / If You sold your car call us:

58 555 65 00

Podpis Przedstawiciela Sądowego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot
(Signature of the Representative of Sądowe Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot, Poland)

Paweł Moczydłowski

Paweł Moczydłowski
Dyrektor Biura Direct

Miejscowość (Place)

Data (Date)

2020-07-13

Podsumowanie danych zawarcia umowy potwierdzonej polisą **460000737074**

Ubezpieczający

imię i nazwisko **KRZYSZTOF TOKARZ, PESEL: 96072111139**
dane kontaktowe 34-600 LIMANOWA, UL. SIEKIERCZYNA 412, TEL. 798050261, KRZYSIEK210796@GMAIL.COM

Ubezpieczony

imię i nazwisko **STANISŁAW TOKARZ, PESEL: 63010213778**
dane kontaktowe 34-600 LIMANOWA, UL. SIEKIERCZYNA 412
okres posiadania prawa jazdy powyżej 3 lat

Współwłaściciele

imię i nazwisko **KRZYSZTOF TOKARZ, PESEL: 96072111139**
dane kontaktowe 34-600 LIMANOWA, UL. SIEKIERCZYNA 412, TEL. 798050261, KRZYSIEK210796@GMAIL.COM

Ubezpieczony pojazd

pojazd **OSOBOWE, SEAT EXEO 09-12, KLI65853, ROK PRODUKCJI 2010, 5 MIEJSC**
pojemność **1 968 cm³**, ładowność **560 kg**, VIN **VSSZZZ3RZAR022216**
SEDAN
nadwozie
liczba drzwi 4
rodzaj paliwa DIESEL
skrzynia Manualna skrzynia biegów
kod EC 80306
wypożyczenie poza standardem NIE
kierownica po prawej stronie NIE

Okres ubezpieczenia od **2020-07-16** 00:00 do **2021-07-15** 24:00

Produkt ubezpieczeniowy	Wariant/Zakres ubezpieczenia	Suma ubezpieczenia/ Suma gwarancyjna [zł]	Składka [zł]
OC posiadaczy pojazdów mechanicznych	-	zgodnie z ustawą	492,00
RAZEM DO ZAPŁATY			492,00

Do kalkulacji składki przyjęto historię ubezpieczenia dostępną w Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym.
Symbole OWU: Ustawa tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 473, z późn. zm.

Płatność

nr konta **51 1240 6960 6013 4600 0073 7074**
terminy i kwoty płatności 2020-08-03, 492 zł
Wybrany sposób płatności: przelew.

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. Umowę ubezpieczenia zawiera się za pośrednictwem UBEZPIECZENIA RANKOMAT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA KOMANDYTOWA NIP 1132887302. Agent jest wpisany do rejestru agentów, prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, dostępnego pod adresem https://au.knf.gov.pl/Au_online/.
3. 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 2018 r. poz. 473 z późn. zm.).
4. 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 2018 r. poz. 473 z późn. zm.).
5. 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.
6. 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.
7. 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:
 - a. poprzez formularz na stronie: www.mtu24.pl;
 - b. telefonicznie, pod numerem: 58 555 65 00;
 - c. pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - d. ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA.
 - 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 za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo 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.

7. 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.
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.

Klauzula reklamacyjna dla klientów Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA

1. Ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, osoba dochodząca 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 (klient) 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**
 - Reklamację można złożyć w następujący sposób:
 - poprzez formularz na stronie: www.mtu24.pl;
 - telefonicznie, pod numerem: 58 555 65 00;
 - pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA.
 - Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
 - 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 zgłaszającej reklamację.
 - W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających 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 klient zostanie poinformowany w 30-dniowym terminie.
 - W niestandardowych sprawach klient może zwrócić się do Rzecznika klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl.
 - Klient może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego www.rtf.gov.pl.
3. **Zasady wnoszenia reklamacji na usługi świadczone przez tzw. multiagenta, to jest Agentą, który działa w imieniu lub na rzecz ERGO Hestii oraz innych ubezpieczycieli - w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.**

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 Agentą. W przypadku wpływu takiej reklamacji do ERGO Hestii, ERGO Hestia prześle reklamację niezwłocznie Agentowi, informując o tym jednocześnie Klienta występującego z reklamacją.