

Załącznik nr 2

PROCEDURA LIKWIDACYJNA dla szkód zgłoszonych z ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej PTTK.

Szkoda: przez szkodę rozumiemy każdy uszczerbek majątkowy lub na osobie, którego poszkodowany doznał wbrew swojej woli.

Roszczenie: wystąpienie do PTTK lub do STU Ergo Hestia S.A. o naprawienie i zadośćuczynienie za powstałą szkodę.

Zdarzenie ubezpieczeniowe: powstałe w okresie ubezpieczenia zdarzenie objęte postanowieniami umowy ubezpieczenia, w następstwie którego wobec Ubezpieczającego/Ubezpieczonego mogą zostać wysunięte roszczenia z tytułu odpowiedzialności cywilnej.

Korespondencja: W każdym przypadku jednostki i Oddziały PTTK przekazują do Zarządu Głównego PTTK kopie pism kierowanych do STU Ergo Hestia S.A.

I. Zdarzenie ubezpieczeniowe

1. Odpowiedzialny za powstanie zdarzenia ubezpieczeniowego (PTTK) jest zobowiązany do podjęcia wszelkich możliwych kroków w celu zapobieżenia lub zmniejszenia rozmiarów szkody oraz do uczynienia wszystkiego, co służy wyjaśnieniu okoliczności związanych ze zdarzeniem ubezpieczeniowym.
2. W przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa należy o zdarzeniu poinformować Policję.

II. Zawiadomienie o zdarzeniu ubezpieczeniowym

1. Zgodnie z zapisami § 22 Ogólnych Warunków Ubezpieczenia jednostka, Oddział PTTK lub Zarząd Główny PTTK jest zobowiązany niezwłocznie po powstaniu szkody lub uzyskaniu o niej wiadomości zawiadomić STU Ergo Hestia (ubezpieczyciela) o szkodzie oraz podjąć aktywną współpracę z Ubezpieczycielem w celu wyjaśnienia wszelkich okoliczności powstania szkody i ustalenia jej rozmiaru,
2. Zawiadomienie STU Ergo Hestia o szkodzie.
W sytuacji, gdy z winy Ubezpieczającego (tj. posiadacza ubezpieczenia OC) dojdzie do szkody w mieniu lub na osobie, w pierwszej kolejności jest on zobowiązany użyć wszelkich dostępnych środków, by zminimalizować rozmiary szkody, a następnie, tj. niezwłocznie po powstaniu szkody lub uzyskaniu o niej wiadomości, zawiadomić ubezpieczyciela o szkodzie.

W jaki sposób poszkodowany może zgłosić szkodę?

Zgłoszenia może dokonać również Poszkodowany - w jeden z wymienionych niżej sposobów:

1. drogą telefoniczną za pośrednictwem Hestii Kontakt, pod czynny całą dobę numer 0 801 107 107 (z telefonu stacjonarnego) lub +48 58 555 55 55 (z telefonu komórkowego lub zagranicy),
2. osobiście, wypełniając druk [zgłoszenia wypadku](#) (załącznik nr 3 „Zgłoszenie wypadku z ubezpieczenia OC) w siedzibie [Przedstawicielstwa](#) terenowego STU Ergo Hestia,

3. korespondencyjnie, przysyłając zgłoszenie listem / faxem /, przez e-mail, poprzez formularz na stronach www.hestia.pl.

W jaki sposób roszczenie może zgłosić jednostka organizacyjna PTTK, do której wpłynęło roszczenie osoby poszkodowanej?

Zgłoszenia może dokonać jednostka organizacyjna PTTK na podstawie zgłoszonego roszczenia, w jeden z wymienionych niżej sposobów:

1. drogą telefoniczną za pośrednictwem Hestii Kontakt, pod czynny całą dobę numer 0 801 107 107 (z telefonu stacjonarnego) lub +48 58 555 55 55 (z telefonu komórkowego lub zagranicy),
2. osobiście, wypełniając druk [zgłoszenia roszczenia](#) (załącznik nr 4 „Zgłoszenie roszczenia OC) w siedzibie [Przedstawicielstwa terenowego Ergo Hestii](#) (dane teledresowe znajdują się na stronach www.hestia.pl.)
3. korespondencyjnie, przysyłając zgłoszenie listem / faxem /, przez e-mail, poprzez formularz na stronach www.hestia.pl.

Najszybciej i najwygodniej jest zgłosić szkodę przez telefon - [infolinia Hestia Kontakt](#) czynna jest 7 dni w tygodniu, przez 24 godziny na dobę. Konsultant z Hestii Kontakt w ciągu kilkuminutowej rozmowy telefonicznej uzyska dane niezbędne do przyjęcia zgłoszenia, poinformuje o dalszej procedurze oraz udzieli wszelkich wyjaśnień.

Jakie dane potrzebne są do telefonicznego zgłoszenia szkody?

1. nr polisy OC z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej lub użytkownika mienia (tj. TO/PTTK/OC/2007),
2. dane osobowe i teledresowe osoby Ubezpieczającej i Poszkodowanej,
3. data i miejsce zdarzenia,
4. okoliczności zdarzenia,
5. rodzaj i rozmiar poniesionej szkody.

Zgłoszenie telefoniczne powinno zostać potwierdzone przez Poszkodowanego pisemnie na standardowym druku ubezpieczyciela – załącznik nr 3 do Zarządzenia Sekretarza Generalnego nr 12A/2007 (ewentualnie zostanie on dostarczony przez likwidatora Hestii w trakcie oględzin (w przypadku szkody w mieniu), dostępny jest też w każdym Przedstawicielstwie terenowym Ergo Hestii oraz na stronach Internetowego Poradnika Poszkodowanego).

Bezpośrednio po zgłoszeniu roszczenia przez Poszkodowanego ubezpieczyciel przystąpi do ustalenia odpowiedzialności za daną szkodę oraz ustalenia wysokości odszkodowania. Ten etap likwidacji w znacznej mierze opiera się na współpracy z Poszkodowanym. Celem tego etapu jest dokładne ustalenie okoliczności powstania szkody, by móc jednoznacznie stwierdzić czy zdarzenie, którego konsekwencją jest szkoda, objęte jest określonym w umowie zakresem ochrony ubezpieczeniowej oraz czy w danym przypadku nie zachodzą okoliczności wyłączające odpowiedzialność Ubezpieczającego za szkodę.

Jednostka STU Ergo Hestia S.A. może wystąpić do jednostki lub Oddziału PTTK o złożenie wyjaśnień dotyczących okoliczności wystąpienia szkody.

STU Ergo Hestia S.A. przeprowadza likwidację szkody i podejmuje decyzję w sprawie.

STU Ergo Hestia w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o wypadku, podejmuje decyzję o zasadności roszczeń odszkodowawczych. Jeżeli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia było w tym terminie niemożliwe, ostateczna decyzja zostanie podjęta w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności, okoliczności te uda się wyjaśnić.

Uwaga!

Bez uprzedniej zgody STU Ergo Hestia, Ubezpieczający/Ubezpieczony nie jest uprawniony do uznawania ani zaspakajania roszczeń z tytułu odpowiedzialności w całości, części lub na zasadzie ugody z poszkodowanym. W przypadku naruszenia tego postanowienia STU Ergo Hestia jest zwolniona z obowiązku świadczenia, chyba że mając na uwadze okoliczności sprawy Ubezpieczający/Ubezpieczony nie mógł postąpić inaczej.