

Condiții generale privind Asigurarea de locuințe și bunuri casnice

ERGO Residence

S.C. Ergo Asigurări S.A., în calitate de **Asigurător**, în baza:

- informațiilor furnizate de către asigurat
- ofertei de asigurare
- condițiilor generale de asigurare
- clauzelor suplimentare
- poliței de asigurare
- raportului inspecției de risc (dacă este cazul)

precum și

- a tuturor documentelor conexe

cuprinde în asigurare, în schimbul plății primei de asigurare, locuințele și bunurile casnice aparținând persoanelor fizice.

Limba care guvernează contractul de asigurare este limba română.

I. Definiții

Asigurător: **S.C. ERGO Asigurări S.A.**, societate autorizată de Autoritatea de Supraveghere Financiară și înregistrată în Registrul Asigurătorilor cu nr. RA - 059, denumită în continuare **Asigurător**.

Asigurat: persoana fizică sau juridică, nominalizată în polița de asigurare, care are un interes asigurabil real și licit și care are un contract de asigurare încheiat cu asigurătorul.

Contractant al asigurării: persoana care încheie contractul de asigurare pentru asigurarea unui risc privind o altă persoană și se obligă față de asigurător să plătească prima de asigurare. Atunci când asiguratul este aceeași persoană cu contractantul, noțiunea de asigurat preia și conținutul noțiunii de contractant.

Beneficiar: persoana menționată în contractul de asigurare, îndreptățită să primească despăgubirea, în cazul producerii riscului asigurat.

Cesionar: persoana îndreptățită să primească despăgubirea în cazul producerii evenimentului asigurat, ca urmare a cesionării acestui drept de către contractant/asigurat.

Contract de asigurare: polița de asigurare împreună cu prezentele condiții generale de asigurare, clauzele suplimentare, suplimentele de asigurare, oferta de asigurare, informațiile furnizate în scris de către asigurat și orice alte documente conexe.

Polița de asigurare: documentul emis prin intermediul aplicației informatice a asigurătorului și acceptat de către asigurat/ contractant, prin plata primei de asigurare / primei rate de primă cuprinzând datele de identificare ale acestora, obiectul asigurării, sumele asigurate, primele de asigurare, termenele de plată a primei de asigurare, franșize, alte elemente specifice și care certifică încheierea contractului de asigurare. Valabilitatea poliței de asigurare este condiționată de plata primei de asigurare / primei rate de primă.

Risc asigurat: evenimentul viitor, posibil dar incert menționat în contractul de asigurare, care are ca efect furtul, avarierea sau distrugerea bunului asigurat, la producerea căruia asigurătorul își asumă obligația de a plăti despăgubirea cuvenită.

Inspecție de risc: verificarea existenței și stării bunurilor pentru care se solicită asigurarea, verificare efectuată de către reprezentantul asigurătorului.

Locuință: clădirea independentă cu destinația de locuință.

Se consideră locuință:

- în cazul gospodăriilor din mediul urban sau rural, casa, vila, cabana sau altă construcție destinată locuirii permanente sau temporare (casă de vacanță), având dotările necesare acestui scop;
- în cazul blocurilor, apartamentul.

Locuința se asigură în integritatea ei constructivă, respectiv cu fundație, soclu, pereți, planșee, acoperiș, pardoseli, ferestre, uși, scări, puțul liftului. Împreună cu clădirea (sau după caz, anexa gospodăriei) se asigură ca făcând parte din aceasta și conductele de alimentare cu apă (inclusiv caloriferele) din interiorul construcției, conductele de canalizare interioare, obiectele sanitare, instalația electrică a clădirii, tavanele false și corpurile de luminat tip plafonieră sau spot înglobate în acestea.

Instalațiile fixe: instalațiile care asigură funcționalitatea generală a locuinței (ex. centrala termică, instalație centralizată sau locală de climatizare, ascensor, antena radio /TV /Satelit, recipiente GPL (Gaz Petrolier Lichefiat) pentru încălzirea locuințelor, boiler, stație pompă – hidrofor, etc.).

Amenajările speciale: amenajările constructive, utilitare sau artistice deosebite (ex. stucaturi, șeminee, sobe de teracotă speciale cu valoare deosebită, vitralii, pereți cortină, picturi murale, basoreliefuri și alte asemenea).

Bunuri casnice: bunurile aflate în locuință și deținute de asigurat sau de persoanele care locuiesc și conviețuiesc împreună cu acesta și sunt destinate amenajării locuinței, respectiv utilizării sau consumului în cadrul acesteia cum sunt: mobilier, covoare și mochete, obiecte casnice, îmbrăcăminte, încălțăminte, lenjerie și materiale pentru confecționarea acestora, materiale de construcție, combustibili, mijloace de transport gospodăresc, mijloace aferente atelierelor, unelte, produse agricole, pomicole, viticole și animaliere, alimente, furaje, stupi de albine (fără familia de albine), scule, arme, electrocasnice, aparatură electronică, foto și audio-video, blănuri etc.

Tablouri și alte asemenea obiecte de valoare artistică, științifică sau istorică, obiecte de patrimoniu, sume de bani, hârtii de valoare, bijuterii, pietre scumpe, obiecte din metale prețioase, numai dacă sunt păstrate în seifuri înzidite pot fi cuprinse în asigurare prin intermediul clauzelor suplimentare.

Suma asigurată: valoarea reală a bunurilor la data încheierii asigurării și reprezintă suma maximă, menționată în polița de asigurare, în limita căreia asiguratorul plătește despăgubirea convenită la producerea riscului asigurat.

Franșiza: partea din valoarea daunei stabilită ca sumă fixă ori procent din suma asigurată sau din daună, suportată de asigurat, pentru fiecare eveniment (această sumă se scade din fiecare despăgubire). Franșiza poate fi opțională sau obligatorie.

Prima de asigurare: suma plătită de asigurat sau de contractantul asigurării în schimbul asumării riscurilor asigurate de către asiguratorul.

Perioada de asigurare: intervalul de timp în care asiguratorul acoperă riscurile asigurate.

Despăgubire: suma pe care asiguratorul o plătește asiguratului sau beneficiarului asigurării, după caz, în urma producerii riscului asigurat, conform condițiilor de asigurare.

II. Obiectul asigurării

1. Asiguratorul acordă protecție prin asigurare locuințelor și bunurilor casnice aparținând persoanelor fizice.

2. Nu se consideră ca făcând parte din clădire corpurile de iluminat tip candelabru, lustră, aplică și lămpile electrice.

3. Instalațiile fixe și amenajările speciale se consideră asigurate numai dacă valoarea acestora este cuprinsă în suma asigurată și dacă au fost menționate expres în polița de asigurare.

4. Nu se asigură următoarele:

- imobilele cu pereti exteriori din caramidă nearsă sau din orice alte materiale nesupuse unui tratament termic și/sau chimic (ex. chirpici sau paiantă)
- imobilele realizate în proporție de peste 50% din materiale combustibile

- imobilele încadrate conform legii asigurării obligatorii a locuințelor împotriva dezastrelor naturale în tipul B, 10.000 EUR
- imobilele care se regăsesc pe lista imobilelor și/sau clădirilor expertizate tehnic încadrate în Clasa I de risc seismic care prezintă pericol public (Clasa Rsl); Clasa I de risc seismic (Clasa Rsl); Clasa II de risc seismic (Clasa RslI); Clasa III de risc seismic (Clasa RslII), imobilele încadrate în categorii de urgențe U1,U2,U3, conform Normativului P100-3/2008; imobilele neincadrate în clasa de risc seismic corespunzătoare (-); imobilele propuse spre demolare
- imobilele aflate în stare avansată de degradare

III. Riscuri asigurate

Asiguratorul acordă despăgubiri în limita sumei asigurate, asiguratului sau, după caz, beneficiarului desemnat, pentru pagubele provocate bunurilor de:

- incendiu, inclusiv pagube materiale directe produse bunurilor asigurate de incendiu prin:
 - carbonizare totală sau parțială și topire cu și fără flacără;
 - pagube produse de incendiu instalațiilor electrice, de apă, canalizare sau încălzire centrală aferente clădirilor;
 - degajare de fum, gaz sau vapori ca urmare a incendiului.
- trăsnet, respectiv descărcare electrică atmosferică directă asupra imobilului /construcției asigurate sau adăpostind bunurile asigurate sau direct asupra bunurilor asigurate aflate sub cerul liber;
- explozie, (urmată sau nu de incendiu) chiar dacă a avut loc în afara imobilului, fără însă a fi cauzată de dispozitive explozive (substanțe, materii sau materiale de uz pirotehnic);
- căderea aparatelor de zbor (aeronave și vehicule spațiale), a unor părți ale acestora sau a obiectelor transportate, sau impactul cu acestea.
- fenomene naturale: efecte directe ale ploii torențiale, inclusiv cele cauzate de pătrunderea apei prin spărturile și rupturile provocate acoperișului, pereților, ușilor și ferestrelor, prin manifestarea violentă a furtunii, uraganului sau vijeliei manifestate concomitent cu ploaia torențială; furtună, uragan, vijelie, tornadă, efectele directe ale grindinei, greutatea zăpezii și /sau a gheții; avalanșe de zăpadă;
- cădere accidentală de corpuri, care nu sunt parte a imobilului sau bunurilor asigurate, excluzându-se cazurile în care căderea a fost provocată cu intenție;
- izbirea din exterior de către autovehicule a clădirii asigurate (alte autovehicule decât cele proprietate, deținute sau folosite de către asigurat sau de persoanele care locuiesc și conviețuiesc împreună cu acesta);
- distrugerii provocate de animale domestice sau sălbatice;
- undă de șoc provocată de avioane (boom sonic);

- j. greve, tulburări civile și acțiuni ale unor grupuri rău voitoare;
- k. vandalism (fapta persoanei /grupului care distruge, degradează sau aduce în stare de neîntrebuintăre imobilul / bunurile asigurate aflate în imobilul asigurat);
- l. furt prin efracție sau furt prin întrebuințarea cheilor originale, însă numai dacă aceste chei au fost obținute de la asigurat prin acte de tâlhărie, violență sau prin amenințarea asiguratului;
- m. inundația provocată de apă prin spargerea accidentală a conductelor, rezervoarelor, deteriorarea robinetelor și altor accesorii ale instalației sanitare, prin refularea, deversarea apei de canalizare pluviale sau ca urmare a spargerii accidentale a tubulaturii, provenind de la apartamentele situate la etajele superioare sau de pe același etaj, prin creșterea bruscă și neprevăzută a nivelului pânzei de apă freatică, urmare a ploilor torențiale, având ca efect inundarea subsolurilor; Limita maximă de răspundere a asiguratorului pentru acest risc este de 4.500 RON/1.000 EUR/1.500 CHF (în funcție de moneda contractului);
- n. spargerea accidentală a conductelor, rezervoarelor, vaselor etc. ca urmare a înghețului apei din acestea.
- o. riscuri de catastrofă naturală cutremur de pământ, inundații și aluviuni provenind din revărsarea apelor de suprafață (curgătoare sau stătătoare), precum și precipitații atmosferice temporare, inclusiv din topirea zăpezii ori gheții, prăbușire și /sau alunecare de teren produse din cauze naturale.

De asemenea asiguratorul acoperă, fără plata unei prime suplimentare:

- cheltuielile făcute în vederea limitării pagubelor, dacă acestea sunt necesare, în urma unor daune produse de riscuri cuprinse în asigurare;
- pagubele produse locuinței asigurate ca urmare a măsurilor luate pentru salvarea acesteia, precum și
 - clauza „Asistență la domiciliu”
 - clauza „Răspundere civilă locativă” în limita a 1.000 EUR per eveniment și în agregat
 - clauza „Accidente persoane pentru întreaga familie (deces/ invaliditate)” în limita maximă pentru întreaga familie de 1.000 EUR pentru deces și 2.000 EUR pentru invaliditate.

Prin plata unei prime suplimentare, se acordă următoarele clauze suplimentare:

- a. Extinderea limitei de despăgubire peste 1.000 EUR pentru riscul de inundație provocată de spargerea accidentală a conductelor
- b. Clădiri în construcție sau în renovare
- c. Bunuri casabile
- d. Bani și alte valori
- e. Bunuri cu valoare deosebită
- f. Avarii accidentale la instalațiile interioare de gaze, apă canal, climatizare și încălzire
- g. Fenomene electrice
- h. Răspundere civilă locativă, peste 1.000 EUR

- i. Răspunderea civilă a chiriașului față de proprietar
- j. Răspunderea civilă a proprietarului față de chiriaș
- k. Accidente persoane pentru întreaga familie (deces / invaliditate), peste 1.000 EUR
- l. Inchirierea unei locuințe, în urma producerii unui risc asigurat.

IV. Excluderi

Asiguratorul nu acordă despăgubiri pentru:

- a. pagube produse de incendiu cauzat de fumatul sau folosirea focului deschis în încăperi în care sunt depozitate produse ușor inflamabile;
- b. daunele directe sau de consecință produse de îngheț, uzură, fermentație, oxidare, coroziune, afumare, pătare sau părlire din surse normale de căldură, inclusiv pentru bunurile prelucrate la cald, acțiunea curentului electric asupra instalațiilor și aparatului, dacă nu a fost urmată de incendiu;
- c. avariile accidentale produse la instalațiile electrice, de gaze, apă, canal, încălzire centrală etc., fără relație de cauză sau efect cu riscurile asigurate;
- d. pagube produse autovehiculelor și ambarcațiunilor de orice fel;
- e. pagube produse culturilor agricole, cereale, legume sau fructe nerecoltate, animale, păsări;
- f. pagube produse bunurilor aflate pe balcoane sau terase deschise, sub șoproane sau cerul liber sau furtul acestora;
- g. pierderi și dispariții inexplicabile, prin furt simplu, cu chei potrivite sau prin înșelătorie;
- h. bunuri de patrimoniu pentru care nu s-au asigurat măsuri corespunzătoare contra furtului (gratii la spațiile vitrate, încuietori sigure și, după caz, alarmă);
- i. cheltuielile legate de îmbunătățirea constructivă a clădirilor, față de starea acestora dinaintea emiterii poliței sau suplimentului de asigurare;
- j. cheltuieli pentru repararea unor avarii /distrugerii accidentale produse de cauze necuprinse în asigurare ori cele pentru reparații, recondiționări sau restaurări nereușite;
- k. daune cauzate de deversări din lacuri de acumulare, inundații produse în timpul formării unor lacuri de acumulare (prin formarea lacului de acumulare se înțelege umplerea cu apă până la nivelul deversorului) sau în timpul schimbării artificiale a cursurilor de apă sau alte lucrări hidrotehnice;
- l. ape subterane care, fără a ieși la suprafață, pătrund sau se infiltrează în interiorul clădirii, producând umezirea pardoselilor, igrasierea pereților etc.;
- m. infiltrația, prin care se înțelege pătrunderea în clădiri din sol sau prin acoperișuri, terase sau pereți, prin capilaritate sau gravitație, prin pori, fisuri sau neetanșeități, a apei, producând umezirea, pătarea sau igrasierea pardoselilor, tavanelor sau pereților clădirilor, deteriorarea altor construcții;
- n. trepidații datorate circulației (rutiere, feroviare) precum și unor instalații sau echipamente industriale ori de construcții;

- o. prăbușirea clădirilor ca urmare a erorilor de proiectare și/sau defectelor de construcție, a proastei întrețineri, a vechimii sau a stării lor de degradare, fără legătură cu vreunul din riscurile asigurate;
- p. tasare a terenului de fundație, fie sub sarcina clădirii, fie datorită altor cauze precum și prin formarea de crăpături în terenul fundației sau în terenul din preajma clădirii, datorită variației de volum a terenului ca urmare a contracției - umflării sau înghețului-dezghețului;
- q. război (declarat sau nu), invazie sau acțiunea unui dușman extern;
- r. război civil, revoluție, rebeliune, insurecție, dictatură militară, conspirație;
- s. confiscare, expropriere, naționalizare, rechiziționare, sechestrare, distrugere sau avariere din ordinul oricărui guvern de drept sau de fapt sau oricărei autorități publice;
- t. explozie atomică, radiații sau infestări radioactive;
- u. poluare sau contaminare din orice cauză.

V. Limite teritoriale

Polița de asigurare se încheie pentru locuințe situate pe teritoriul României.

VI. Încheierea asigurării

1. Polița de asigurare se încheie pe durata unui an calendaristic. La cerere, asigurarea se poate încheia și pe o perioadă mai scurtă de timp, dar nu mai puțin de 3 luni.
2. Polița de asigurare se încheie pe baza informațiilor furnizate de către asigurat (direct sau prin intermediar); asigurătorul își rezerva dreptul de a efectua inspecție de risc, în măsura în care consideră necesar acest lucru.
3. Asigurarea se consideră încheiată prin emiterea de către asigurător a poliței de asigurare și plata primei de asigurare, respectiv a ratei întâi, de către asigurat și este valabilă exclusiv pentru bunurile și riscurile specificate în poliță.
4. Asigurarea intră în vigoare la data specificată în polița de asigurare, dar nu mai devreme de ora 0:00 a zilei următoare celei în care a fost achitată prima de asigurare/prima rată de primă și încetează cel târziu la data precizată în polița de asigurare, ca dată de expirare a asigurării. În cazul contractelor reînnoite acoperirea prin asigurare va începe de la ora 00:00 a zilei imediat următoare celei în care a expirat vechiul contract, cu condiția ca prima de asigurare sau rata întâi să fi fost plătită până la această dată.

VII. Prima de asigurare

1. Prima de asigurare se achită anticipat și integral la încheierea asigurării, în numerar sau cu ordin de plată sau, la solicitarea asiguratului, în rate subanuale, scadența acestora stabilindu-se la încheierea contractului de asigurare.

2. În caz de neplată la scadență a unei rate de primă, asiguratul beneficiază de o perioadă de grație de 15 zile de la scadența ratei respective, polița de asigurare rămânând în vigoare în acest interval de timp, cu condiția plății ratei de primă scadente până la expirarea perioadei de grație.

În caz de neplată a ratei de primă scadente până la expirarea perioadei de grație, acoperirea prin asigurare se suspendă pe o perioadă de 15 zile, asigurătorul fiind exonerat de orice fel de plată pentru pagubele produse în această perioadă precum și pentru pagubele produse în perioada de grație.

3. În perioada de suspendare, asigurarea poate fi repusă în vigoare, dar cu efecte numai pentru viitor, fără decalarea datei expirării asigurării, după achitarea ratei restante.

Polița de asigurare se consideră repusă în vigoare începând cu ora 0:00 a zilei următoare zilei în care s-a plătit rata de primă restantă.

În cazul neplății primei de asigurare până la expirarea perioadei de suspendare, polița de asigurare este reziliată de drept.

4. În cazul în care asigurătorul urmează să achite despăgubiri a căror valoare depășesc ratele de primă plătite până în acel moment, toate ratele subanuale neachitate devin scadente și se rețin de către asigurător din despăgubirea acordată.

VIII. Suma asigurată

1. Suma asigurată se va stabili pe baza valorii bunurilor (locuință sau bunuri casnice), declarate de asigurat, ea neputând să depășească valoarea reală a bunului la data încheierii asigurării. Prin valoarea reală se înțelege valoarea de nou minus uzura.

Valoarea de nou reprezintă:

- în cazul locuințelor, costul reconstruirii bunurilor respective;
- pentru bunuri, prețurile cu amănuntul de pe piața locală. În cazul în care pentru unele bunuri nu există prețuri pe piața locală, valoarea lor se stabilește prin comparație cu valoarea altor bunuri asemănătoare, apreciată în același mod;

2. Suma asigurată se poate stabili, în funcție de opțiunea asiguratului, în lei (RON), USD, EUR, CHF.

IX. Franșiza

Asigurarea se poate încheia cu aplicarea unor franșize, menționate în polița de asigurare. Franșiza poate fi stabilită în mod obligatoriu de către asigurător sau asiguratul poate opta pentru o franșiză suplimentară. Franșiza poate fi aplicată anumitor riscuri asigurate, ea poate fi exprimată ca procent din suma asigurată / daună sau poate fi stabilită ca o sumă fixă. Franșiza opțională se aplică suplimentar franșizei obligatorii, dacă este cazul.

X. Obligațiile asiguratului. Obligațiile asigurătorului.

1. Pe întreaga perioadă de valabilitate a poliței asiguratul este obligat:

- a. să plătească primele de asigurare sau ratele de primă la termenele scadente prevăzute în polița de asigurare (în cazul neachitării în termen a ratelor, polița se reziliază de drept);
- b. să declare existența altor asigurări pentru același bun inclusiv la asigurători diferiți, atât la încheierea poliței de asigurare, cât și pe perioada valabilității acesteia;
- c. să păstreze și să întrețină bunurile asigurate în condiții adecvate, potrivit instrucțiunilor și recomandărilor emise de producători, în scopul de a preveni producerea riscurilor acoperite;
- d. să comunice asigurătorului orice modificare intervenită în legătură cu datele luate în considerare la încheierea poliței, precum și schimbarea împrejurărilor esențiale privind posibilitatea producerii riscurilor acoperite;
- e. în eventualitatea absenței persoanelor asigurate, ușile, inclusiv celelalte deschideri din clădirea în care se află bunurile asigurate să fie tot timpul încuiate și toate sistemele de siguranță, existente în momentul asigurării sau asupra cărora se cade de acord ulterior, să fie bine întreținute și în stare de funcționare;
- f. să avizeze asigurătorul imediat, în scris, despre orice modificare ce ar putea agrava riscul, chiar dacă această modificare are loc împotriva propriei voințe. În mod special, o agravare a riscului are loc când:
 - mijloacele de siguranță care existau în momentul când s-a încheiat asigurarea sau au fost ulterior instalate sunt înlăturate sau reduse în număr, capacitate sau dimensiune;
 - urmare a pierderii unei chei de la intrarea clădirii în care se află bunurile asigurate, încuietoria nu este înlocuită cu una de aceeași calitate sau de calitate superioară;
 - într-o clădire adiacentă (având pereți comuni) se desfășoară lucrări de construcții, se montează schele, instalații sau alte amenajări;
 - clădirea locuită permanent devine nelocuită și nesupravegheată mai mult de 60 de zile.

În caz de neîndeplinire a obligațiilor prevăzute mai sus, asigurătorul are dreptul să denunțe asigurarea de la data constatării, fără restituirea primelor pentru perioada scursă de la încheierea asigurării. În cazurile grave de neglijență privind întreținerea bunurilor asigurate sau agravarea riscului prin neîndeplinirea măsurilor menționate mai sus, asigurătorul are dreptul să refuze plata despăgubirii la producerea riscului asigurat. În caz de furt, dacă se constată că asiguratul nu a respectat obligațiile de mai sus, asigurătorul are dreptul să refuze plata daunei.

2. Obligații după producerea riscului asigurat:

- a. să ia pe seama asigurătorului și în cadrul sumei la care s-a făcut asigurarea, potrivit cu împrejurările, măsuri pentru limitarea pagubelor;
- b. să înștiințeze imediat, în caz de incendiu, explozie sau furt, după caz, pompierii, poliția sau alte organe de cercetare, cele mai apropiate, cerând acestora întocmirea de acte cu privire la cauzele și împrejurările producerii evenimentului asigurat;
- c. să avizeze în scris asigurătorul, în termen de 5 zile lucrătoare, iar în cazul furtului în 24 de ore, despre producerea riscului asigurat, împrejurările în care acesta a intervenit, cu estimarea pagubelor produse și natura lor (în avizare se vor arăta locul, data, ora, cauzele și împrejurările producerii riscului asigurat, locul unde se află bunurile avariate sau distruse);
- d. să păstreze părțile afectate și să le pună la dispoziția reprezentanților sau experților asigurătorului, pentru constatare;
- e. să furnizeze toate informațiile și probele documentare solicitate de asigurător și să permită acestuia să facă investigații referitoare la cauza și mărimea pagubei;
- f. să conserve dreptul de regres al asigurătorului împotriva celor vinovați de producerea pagubei;

În eventualitatea producerii furtului, asiguratul este obligat:

- a. să aibă grijă ca până la cercetarea faptelor să rămână neatinsse toate urmele efracției;
- b. să informeze imediat despre aceasta organele de poliție și asigurătorul, cel mai târziu în interval de 24 ore de la momentul când a luat cunoștință despre pagubă;
- c. să permită asigurătorului să întreprindă investigații referitoare la cauza și cuantumul pagubei și la mărimea despăgubirii, furnizându-i toate informațiile ce ar putea fi necesare precum și toate documentele relevante;
- d. dacă bunurile furate au fost găsite, să înștiințeze despre aceasta asigurătorul în 24 de ore, indiferent dacă bunurile au fost găsite înainte sau după plata despăgubirii;
- e. să pună la dispoziția asigurătorului actele de constatare ale organelor de poliție.

În cazul nerespectării obligațiilor prevăzute mai sus, asigurătorul are dreptul să refuze plata despăgubirii, dacă din acest motiv nu a putut determina cauza sau mărimea reală a daunei produse din riscurile asigurate.

3. Dacă asiguratul a comunicat date inexacte sau incomplete ori nu a informat asigurătorul despre orice modificare intervenită în legătură cu datele luate în considerare la încheierea poliței, precum și schimbarea împrejurărilor esențiale privind posibilitatea producerii riscului asigurat, asigurătorul are dreptul:

- a. înainte de producerea riscului asigurat:
 - să propună asiguratului modificarea corespunzătoare a poliței sau să o denunțe în cazul în care, cunoscând exact împrejurările, nu ar fi încheiat-o;
 - să denunțe polița cu efect de la data propunerii de modificare, dacă asiguratul nu este de acord cu modificarea propusă.
- b. după producerea riscului asigurat:
 - să reducă despăgubirea cuvenită, corespunzător raportului dintre prima stabilită și cea care, cunoscându-se exact împrejurările, ar fi fost cuvenită sau,
 - să refuze plata despăgubirii.

4. Asigurătorul este obligat:

- a. să pună la dispoziția asiguratului sau contractantului asigurării informații complete și corecte în legătură cu contractul de asigurare, atât înainte încheierii, cât și pe durata derulării acestuia.
- b. să elibereze, la cerere, un duplicat al poliței de asigurare, în cazul în care originalul a fost pierdut sau distrus.
- c. să păstreze confidențialitatea informației despre asigurat, de care a luat cunoștință în procesul asigurării.
- d. să plătească despăgubirea la termenele stabilite.
- e. să ramburseze asiguratului cheltuielile aferente limitării pagubelor legate de producerea evenimentului asigurat.

XI. Constatarea, evaluarea pagubelor și plata despăgubirilor

1. În cazul producerii riscurilor asigurate, constatarea pagubelor se face de către asigurător împreună cu asiguratul (reprezentanții acestuia) în conformitate cu prezentele condiții.
2. După efectuarea lucrărilor de constatare și completarea procesului verbal se stabilește cuantumul despăgubirii în funcție de felul daunei, respectiv daună totală sau daună parțială.
3. Prin daună totală se înțelege distrugerea în întregime a bunurilor asigurate sau dispariția, fără resturi care se mai pot întrebuința sau valorifica, sau distrugerea în așa mod încât, deși au rămas resturi ce se mai pot întrebuința sau valorifica, refacerea pe cale de reparație nu mai este posibilă sau rentabilă din punctul de vedere al costului, sau costul reparației este egal ori depășește suma asigurată din poliță, cu excepția cazurilor de subevaluare.

Prin daună parțială se înțelege distrugerea, avarierea ori deprecierea unor părți ale bunurilor asigurate astfel încât acestea pot fi refăcute și readuse la starea anterioară producerii riscului asigurat ori valorificate în cazul bunurilor depreciate, iar costul reparației (piese, manoperă etc.) nu depășește suma asigurată din poliță și nici valoarea reală a bunurilor la data daunei.

4. Cuantumul despăgubirii reprezintă:

- a. pentru locuințe:
 - în caz de daună totală, suma asigurată din poliță, cu excepția cazurilor de supraevaluare, caz în care se va despăgubi valoarea reală a locuinței la data producerii evenimentului;
 - în caz de daună parțială, în limita sumei asigurate din poliță, costul la data daunei al reparațiilor, refacerii, restaurării, recondiționării sau înlocuirii părților avariate sau distruse, precum și al manoperei necesare pentru readucerea clădirii avariate sau distruse la starea anterioară producerii riscului asigurat;
 - b. pentru bunurile casnice:
 - în caz de daună totală, valoarea din momentul producerii riscului a bunurilor distruse în întregime sau dispărute ca urmare a furtului prin efracție;
 - în caz de daună parțială, valoarea din momentul producerii riscului a pierderii de cantitate sau de calitate (deprecierii) sau, după caz, costul reparațiilor ori costul de înlocuire sau recondiționare a bunurilor distruse sau avariate de riscurile asigurate.
 - în caz de furt: despăgubirile se plătesc numai după 30 de zile lucrătoare de la data înștiințării poliției și dacă poliția confirmă că furtul s-a produs prin efracție sau acte de tâlhărie și că bunurile furate nu au fost găsite. Dacă înainte de plata despăgubirii bunurile furate au fost găsite, se despăgubesc numai eventualele daune produse ca urmare a furtului. Dacă după plata despăgubirii bunurile au fost găsite, asiguratul este obligat să restituie la asigurător, în termen de 15 zile, despăgubirea încasată sau, dacă bunurile găsite sunt avariate sau incomplete, diferența dintre despăgubirea încasată și costul reparațiilor sau completării.
5. Despăgubirile se plătesc în moneda în care s-a plătit prima de asigurare, dar în toate cazurile facturile în lei (RON) se plătesc în lei (RON).
- Despăgubirile se acordă în termen de 15 zile lucrătoare de la data când asiguratul a depus la asigurător toate documentele solicitate sau, în funcție de caz, în termen de 15 zile lucrătoare de la data când instituțiile abilitate ale statului (organe de poliție, procuratură, instituții medicale, pompieri etc.) au transmis ultimul document solicitat de asigurător în legătură cu evenimentul respectiv.
- În caz de furt: despăgubirile se plătesc numai după 30 de zile lucrătoare de la data înștiințării poliției și dacă poliția confirmă că furtul s-a produs prin efracție sau acte de tâlhărie și că bunurile furate nu au fost găsite.
6. Din cuantumul despăgubirii, asigurătorul scade:
- a. franșiza stabilită în poliță;
 - b. valoarea resturilor recuperabile. Dacă nu se cade de acord asupra reducerii din despăgubire a valorii resturilor recuperabile, prin plata despăgubirii, asigurătorul poate intra în posesia bunurilor pentru care despăgubirea a fost plătită. Intrarea în posesie se face în baza procesului-verbal de predare-primire.

Dacă asiguratorul nu își exercită opțiunea în termen de 60 de zile calendaristice de la data plății despăgubirii, asiguratul rămâne proprietarul bunurilor și are dreptul să decidă asupra destinației acestora;

c. orice prime datorate până la sfârșitul perioadei de asigurare;

d. eventuale avansuri acordate în contul despăgubirii.

7. După fiecare daună plătită, suma asigurată se reduce cu suma plătită drept despăgubire, asiguratul fiind obligat să plătească prima pentru reîntregirea sumei asigurate. În caz contrar, pentru următoarele daune despăgubirile se vor reduce corespunzător raportului dintre suma asigurată rămasă după plata despăgubirii și suma asigurată înscrisă în poliță.

8. Pentru polițele cesionate în favoarea unei bănci sau unei alte părți, despăgubirea nu va putea fi plătită până când societatea în favoarea căreia este cesionată polița nu își va da acordul de plată, indicând dacă despăgubirea se va achita asiguratului sau celui în favoarea căruia este cesionată polița.

XII. Dispoziții finale

1. În orice împrejurare asiguratul trebuie să facă dovada producerii riscului asigurat. Sarcina probei revine asiguratului.

2. Contractul de asigurare poate fi denunțat de către oricare din părți după notificarea prealabilă a celeilalte părți, notificare care trebuie făcută cu cel puțin 20 de zile înainte de denunțare.

3. Părțile pot aduce, de comun acord, modificări ori pot înceta contractul de asigurare sau, după caz, suplimentul de asigurare, oricând în cursul valabilității acestora, modificările respective sau încetarea intrând în vigoare de la data care se va conveni în scris de către părți.

4. În cazul în care polița de asigurare se modifică prin acordul scris al părților sau încetează, pentru stabilirea diferențelor de primă de restituit sau de încasat se procedează astfel:

a. **restituire:** asiguratorul reține primele de asigurare pentru perioada expirată, pe luni de asigurare, în proporție de 1/12 din prima anuală, inclusiv cheltuielile de achiziție și administrare a poliței, iar restul se restituie;

Spezele și taxele bancare pentru orice operație de restituire de prime efectuată de asigurator cad în sarcina asiguratului.

b. **încasare:** se calculează primele de asigurare pentru perioada rămasă până la expirare pe luni de asigurare, în proporție de 1/12 din prima anuală.

Fiecare lună de asigurare începută se consideră lună întreagă.

5. În cazul înstrăinării locuinței, polița de asigurare se reziliează începând cu data înstrăinării, luându-se în considerare restituirea de primă conform punctului 4, capitolul XII de mai sus, cu condiția notificării asiguratorului în maxim 30 de zile de la data înstrăinării. În cazul în care notificarea înstrăinării este transmisă de asigurat după 30 zile de la data înstrăinării, rezilierea poliței se va efectua la data notificării.

6. În cazul existenței mai multor asigurări încheiate

pentru aceeași locuință, fiecare asigurator este obligat la plată, proporțional cu suma asigurată și până la concurența acesteia, fără ca asiguratul să poată încasa o despăgubire mai mare decât prejudiciul efectiv, consecință directă a riscului.

Asiguratul are obligația să declare existența altor asigurări pentru aceeași locuință la asiguratorii diferiți, atât la încheierea poliței de asigurare, cât și pe parcursul valabilității acesteia.

7. În limita despăgubirilor plătite asiguratorul este subrogat în toate drepturile asiguratului sau beneficiarului asigurării contra persoanelor (altele decât cele asigurate) răspunzătoare de producerea pagubelor.

8. Dreptul asiguraților la despăgubiri se stinge la împlinirea termenului de prescripție. În reglementarea actuală termenul legal de prescripție este de 2 ani.

9. Asiguratul persoană fizică are dreptul la informare, dreptul de acces la datele cu caracter personal pe care le furnizează, dreptul de intervenție asupra datelor și dreptul de opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal sau justiției pentru apărarea oricăror drepturi garantate de Legea nr 677/2001 care ar putea fi încălcate. așa cum acestea sunt reglementate de capitolul IV din Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date. Asiguratul persoană fizică își poate exercita aceste drepturi, depunând la asigurator o cerere în formă scrisă, datată și semnată solicitând ca informațiile să îi fie comunicate la o anumită adresă (poștală, electronică) sau printr-un serviciu de corespondență care să asigure predarea personală.

10. Orice dispute, neînțelegeri, controverse cu privire la polița de asigurare sau între asigurator, intermediar și asigurat vor fi soluționate pe cale amiabilă. În cazul în care nu se ajunge la un acord, litigiul va fi supus spre soluționare instanțelor judecătorești române competente. Orice petiții adresate **Ergo Asigurări** de către asigurat în legatură cu executarea contractului de asigurare vor trebui formulate în scris, sub semnătura autorului, cu indicarea obiectului reclamației, a motivelor acesteia, a eventualelor mijloace de probă, a domiciliului și a datelor de identificare ale autorului (CNP, număr și serie act de identitate, numerele tuturor polițelor de asigurare la care se referă reclamația) și vor fi depuse /transmise:

- prin e-mail la adresa petitiamea@ergo.ro
- pe site-ul asiguratorului www.ergo.ro la rubrica **Petiții și Sugestii**, cu condiția completării tuturor câmpurilor obligatorii din cadrul formularului
- personal de către asigurat sau o persoană împuternicită la Registratura **Ergo Asigurări**
- prin fax la numărul +40 31 224 86 88
- prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire la sediul **Ergo Asigurări**: București, sector 1, sos. București - Ploiești, nr. 1A, clădirea A, etaj 4, unitatea 4A.

Ergo Asigurări prin Comitetul de analiză și soluționare a petițiilor, va analiza petiția, dacă consideră necesar va putea invita autorul la sediul său pentru susținerea petiției sau va putea solicita acestuia prezentarea de explicații și / sau documente și îi va comunica răspunsul său în termen de 30 (treizeci) de zile de la înregistrarea petiției, prin email/fax/scrisoare recomandată cu confirmare de primire.

Procedura amiabilă nu constituie o restrângere a dreptului petentului de a se adresa autorității de supraveghere și reglementare în domeniul asigurărilor (Autoritatea de Supraveghere Financiară), autorităților competente în domeniul protecției consumatorului și/sau instanțelor judecătorești competente din România.

Totodată, persoanele asigurate au dreptul de a apela la soluționarea alternativă a litigiilor, potrivit dispozițiilor O.G. nr. 38/2015 și a Regulamentului nr. 4/2016 emis de Autoritatea de Supraveghere Financiară, precum și la condițiile de accesare a procedurilor de soluționare a litigiilor, cu condiția să facă dovada că, în prealabil, au încercat să soluționeze litigiul direct,. Soluționarea alternativă a litigiilor se efectuează de Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL-FIN) în domeniul financiar nebanca, ce funcționează exclusiv în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară (A.S.F.). Pentru soluționarea alternativă a litigiilor Asigurații trebuie să-și exprime această opțiune în mod voluntar și să se adreseze SAL-FIN în scris, direct la sediul SAL-FIN, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare.

11. În conformitate cu prevederile Legii Codului fiscal din România, cu modificările și completările ulterioare, cheltuielile cu primele de asigurare din categoria asigurărilor generale încheiate de către persoanele fizice nu sunt deductibile fiscal, iar sumele încasate din asigurări reprezentând despăgubiri nu constituie venituri impozabile. Prevederile sus menționate își pot înceta aplicabilitatea în orice moment în timpul executării contractului de asigurare ca urmare a modificării, abrogării unor reglementări chiar de nivel inferior care să le circumstanțieze aplicabilitatea.

12. Condițiile generale privind asigurarea de locuințe și bunuri casnice, în vigoare, pot fi accesate și consultate pe pagina de internet www.ergo.ro. Asigurătorul are dreptul să modifice condițiile de asigurare pe durata valabilității contractului de asigurare. Modificarea condițiilor de asigurare va fi notificată asiguraților prin scrisoare/fax/e-mail sau sms și va produce efecte juridice începând după 30 de zile de la data transmiterii notificării.

13. Prezentele condiții de asigurare se completează cu prevederile Legii nr. 237/2015 privind activitatea de asigurare și supravegherea asigurărilor, prevederile legii nr. 71/2011 pentru punerea în aplicare a legii 287/2009 privind Codul Civil din România cu modificările și completările ulterioare, precum și întreaga legislație aplicabilă în România.

14. În conformitate cu legea nr. 213/2015 privind Fondul de Garantare a asiguraților, Ergo Asigurări comunică asiguraților existența Fondului de Garantare, fond destinat protejării asiguraților, beneficiarilor asigurării și terțelor persoane păgubite, în cazul în care o societate de asigurare este declarată în stare de insolvabilitate și nu mai este în măsură să își îndeplinească angajamentele asumate prin contractele de asigurare încheiate. Fondul se constituie prin contribuția tuturor societăților de asigurare și este administrat de Autoritatea de Supraveghere Financiară.