

**OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA PRZESYŁEK POCZTOWYCH**

Rodzaj informacji	Jednostka redakcyjna
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 8, § 9
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 3 ust. 2, § 5 ust. 1 § 6, § 7 ust. 3

**§ 1**
**Postanowienia ogólne**

- Niniejsze „Ogólne Warunki Ubezpieczenia przesyłek pocztowych”, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do „Umowy generalnej ubezpieczenia przesyłek nadawanych przez Klienta indywidualnego” zawartej pomiędzy Poczтовым Towarzystwem Ubezpieczeń Wzajemnych, zwanym dalej **Ubezpieczycielem**, a Poczta Polska S.A., zwaną dalej **Ubezpieczającym**.
- Niniejsze OWU regulują zasady, na jakich Ubezpieczyciel obejmuje ochroną ubezpieczeniową przesyłki pocztowe nadawane za pośrednictwem Ubezpieczającego.

**§ 2**
**Definicje**

Przez użyte w niniejszych OWU pojęcia rozumie się:

- Klient biznesowy** – podmiot, który nadaje u Ubezpieczającego przesyłki na podstawie umowy o świadczenie usług pocztowych zawartej w formie pisemnej albo nadaje przesyłki w ramach Pakietu PACZKA;
- Klient indywidualny** – podmiot niebędący Klientem biznesowym;
- EMS** – usługa świadczona przez Ubezpieczającego na zasadach określonych w „Regulaminie świadczenia usługi pocztowej EMS w obrocie zagranicznym”;
- Odbiorca** – adresat lub inna osoba uprawniona do odbioru przesyłki;
- PACZKA24, PACZKA48** – usługa świadczona przez Ubezpieczającego na zasadach określonych w „Regulaminie świadczenia niepowożonych usług pocztowych PACZKA24 i PACZKA48 w obrocie krajowym”;
- Paczka+** – usługa świadczona przez Ubezpieczającego na zasadach określonych w „Regulaminie świadczenia niepowożonej usługi pocztowej Paczka+ w obrocie krajowym bez zawartej pisemnej umowy”;
- Paczka MINI** – usługa świadczona przez Ubezpieczającego na zasadach określonych w „Regulaminie świadczenia usługi pocztowej niepowożonej Paczka MINI w obrocie krajowym”;
- Pocztex** – usługa świadczona przez Ubezpieczającego na zasadach określonych w „Regulaminie świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym”;
- potwierdzenie nadania** – odcinek nalepki adresowej, książka nadawcza w wersji papierowej albo plik z danymi o nadanych przesyłkach, komunikat przekazywany do nadawcy w formie elektronicznej (SMS lub e-mail) po przyjęciu przesyłki, potwierdzony przez Ubezpieczającego;
- protokół sprawdzenia przesyłki** – dokument sporządzony przez przedstawiciela Ubezpieczającego, przy udziale Odbiorcy lub osoby uprawnionej do odbioru w momencie doręczenia przesyłki zwrotnej, przy sprawdzaniu stanu zawartości;
- przesyłka** – rzeczy przyjęte do doręczenia w ramach:
  - usługi niepowożonej: Pocztex, PACZKA24, PACZKA48, Paczka+, Paczka MINI, EMS,
  - usługi powożonej jako przesyłki rejestrowane;
- przesyłka rejestrowana** – przesyłka przyjęta za pokwitowaniem przyjęcia i doręczana za pokwitowaniem odbioru;
- regulamin** – Regulaminy świadczenia przez Ubezpieczającego usługi pocztowej właściwe dla danej przesyłki;
- składka** – świadczenie należne Ubezpieczycielowi od Ubezpieczającego z tytułu udzielanej ochrony ubezpieczeniowej;
- siła wyższa** – niemożliwe do przewidzenia zdarzenie, któremu nie można było zapobiec, wskutek którego powstała szkoda;
- suma ubezpieczenia** – górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela z tytułu szkody zaistniałej w przesyłce;
- szkoda** – strata w majątku Ubezpieczonego, polegająca na utracie przesyłki albo ubytku lub uszkodzeniu jej zawartości, powstała w trakcie udzielania przez Ubezpieczyciela ochrony ubezpieczeniowej;
- szkoda całkowita** – to szkoda, której koszt przywrócenia stanu poprzedniego przekracza 70% wartości odtworzeniowej przesyłki w stanie nieuszkodzonym z dnia powstania szkody;
- szkoda częściowa** – szkoda niebędąca szkodą całkowitą;
- Ubezpieczony** – osoba, na rzecz której zawarta została umowa ubezpieczenia, będąca Klientem indywidualnym;
- usługa niepowożona** – usługa świadczona przez Ubezpieczającego niebędąca usługą powożoną;
- usługa powożona** – usługa świadczona przez Ubezpieczającego na zasadach określonych w wydanym przez Ubezpieczającego „Regulaminie świadczenia usług powożonych”, do której świadczenia zobowiązany jest Ubezpieczający na podstawie ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku – Prawo pocztowe;
- utratacone korzyści** – korzyści, które mógłby osiągnąć Ubezpieczony, gdyby mu nie wyrządzono szkody;

- wartość rzeczywista przesyłki** – wartość odpowiadająca kosztom przywrócenia zawartości przesyłki do stanu nowego pomniejszona o wartość wynikającą z aktualnego stopnia jego zużycia eksploatacyjnego, a w przypadku dokumentów kosztów wykonania nowych dokumentów lub ich duplikatów. Stopień zużycia eksploatacyjnego określa się zgodnie z poniższą tabelą:

Wiek przedmiotu	Stopień zużycia eksploatacyjnego	
	Sprzęt adiwiwalny i elektroniczny	Pozostałe przedmioty
1–2 lat	20%	10%
2–3 lat	40%	20%
3–4 lat	60%	30%
4–5 lat	80%	40%
5–6 lat	80%	50%
6–8 lat	80%	60%
8–10 lat	80%	70%
Powyżej 10	80%	80%

**§ 3**
**Przedmiot i zakres ubezpieczenia**

- Ochroną ubezpieczeniową obejmuje się szkody wyrządzone Ubezpieczonemu polegające na utracie, uszkodzeniu lub ubytku w przesyłce, powstałe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Ubezpieczającego.
- Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte:
  - przesyłki, których zawartość stanowią monety, banknoty, papiery wartościowe, platyna, złoto, srebro, wyroby jubilerskie, kamienie szlachetne;
  - przesyłki, które zawierają lub zawierały przedmioty, które – stosownie do postanowień regulaminu – nie mogły być przedmiotem przesyłki;
  - przesyłki nadawane w ramach usług niepowożonych, co do których zadeklarowano wartość powyżej 100 PLN;
  - przesyłki nadawane w ramach usług powszechnych z zadeklarowaną wartością;
  - przesyłki nadawane w ramach usług powszechnych, których wartość nie przekracza:
    - pięćdziesięciokrotności opłaty pobranej przez operatora wyznaczonego za traktowanie przesyłki pocztowej jako przesyłki poleconej – w przypadku przesyłek poleconych,
    - dziesięciokrotności opłaty pobranej za nadanie – w przypadku paczek pocztowych.

**§ 4**

Z zastrzeżeniem przypadków określonych w § 6, ochroną ubezpieczeniową objęte są w odniesieniu do przesyłek:

- Pocztex, Paczka MINI, PACZKA24, PACZKA48, Paczka+ oraz nadawanych w obrocie krajowym w ramach usługi powszechnej – szkody polegające na:
  - utracie, uszkodzeniu lub ubytku zawartości przesyłki, zaistniałe w czasie od przyjęcia przesyłki przez Ubezpieczającego celem jej doręczenia, do chwili wydania Odbiorcy,
  - utracie, uszkodzeniu lub ubytku zawartości przesyłki zaistniałe w trakcie jej zwrotu do Nadawcy, gdy Odbiorca nie odebrał przesyłki;
- EMS oraz przesyłek nadawanych w obrocie zagranicznym w ramach usługi powszechnej – szkody polegające na:
  - utracie przesyłki, zaistniałej w czasie od przyjęcia przesyłki przez Ubezpieczającego celem jej doręczenia do chwili wydania Odbiorcy,
  - uszkodzeniu lub ubytku zawartości przesyłki niedoręczonej Odbiorcy, zwróconej do Nadawcy.

**§ 5**
**Suma ubezpieczenia i składka ubezpieczeniowa**

- W przypadku przesyłek:
  - Pocztex, PACZKA24, PACZKA48, Paczka+, przesyłek nadawanych w obrocie krajowym w ramach usługi powszechnej, suma ubezpieczenia wynosi 50 000,00 PLN;
  - Paczka MINI suma ubezpieczenia wynosi 500,00 PLN;
  - EMS oraz przesyłek nadawanych w obrocie zagranicznym w ramach usługi powszechnej sumę ubezpieczenia przesyłki określa Klient indywidualny,

- kierując się wartością odtworzeniową przesyłki, poprzez wybór jednego z trzech poniższych wariantów:
- Wariant U1 – 500,00 PLN,
  - Wariant U2 – 1000,00 PLN,
  - Wariant U3 – 20 000,00 PLN.
- Wysokość składki uzależniona jest od wybranej sumy ubezpieczenia oraz obowiązującej stawki za ubezpieczenie.
  - Składka finansowana jest przez Ubezpieczonego.
  - Roszczenie o zapłatę składki przysługuje Ubezpieczycielowi wyłącznie przeciwko Ubezpieczającemu.

## § 6

### Wyłączenia odpowiedzialności

Ubezpieczyciel nie odpowiada za:

- szkody powstałe wskutek wady rzeczy stanowiącej zawartość przesyłki;
- szkody powstałe wskutek zwykłego zużycia rzeczy stanowiącej zawartość przesyłki;
- szkody polegające na utracie informacji zapisanych na wszelkiego rodzaju nośnikach danych i nośnikach informacji;
- szkody powstałe wskutek naturalnej właściwości rzeczy stanowiącej zawartość przesyłki, np.: zepsucia, samozapalenia, braku miary lub wagi w granicach norm naturalnego ubytku;
- szkody wyrządzone z winy umyślnej bądź w wyniku rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że szkoda powstała w wyniku rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, a zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- szkody powstałe z winy Odbiorcy;
- szkody powstałe wskutek nadania przesyłki niezgodnie z regulaminem obowiązującym w dniu nadania przesyłki;
- szkody powstałe na skutek siły wyższej;
- szkody spowodowane zaborem, zajęciem, zatrzymaniem przesyłki przez organy państwowe do tego uprawnione;
- utrącone korzyści.

## § 7

### Obowiązki w razie zajścia szkody

- Ubezpieczony może w każdym czasie powiadomić Ubezpieczyciela o zajściu szkody, z zastrzeżeniem obowiązku określonego w ust. 2. Uchybienie przez Ubezpieczonego obowiązkowi określonymu w ust. 2 nie zwalnia Ubezpieczyciela od wyjaśnienia okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia.
- W razie zajścia szkody polegającej na ubytku lub uszkodzeniu zawartości przesyłki Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od dnia, w którym powziął informację o szkodzie, zawiadomić o tym fakcie Ubezpieczyciela.
- W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w ust. 2, Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku.
- Zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1 można dokonać:
  - pisemnie na adres: Pocztove Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 02-685 Warszawa; lub
  - elektronicznie na adres: pocztex@ubezpieczeniapocztove.pl
- Skutki braku zawiadomienia Ubezpieczyciela o zajściu szkody nie następują, jeżeli Ubezpieczyciel w terminie określonym w ust. 2, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
- Ubezpieczony zobowiązany jest dostarczyć:
  - pisemne zgłoszenie szkody, zawierające imię, nazwisko i adres zamieszkania Ubezpieczonego oraz telefon kontaktowy;
  - potwierdzenie nadania, a w przypadku zaginięcia, zniszczenia lub przekazania Ubezpieczającemu potwierdzenia nadania – wskazanie przyczyn powodujących, że potwierdzenie nadania nie może być dostarczone Ubezpieczycielowi;
  - dokumenty potwierdzające fakt zaistnienia i wartość poniesionej szkody (w tym – na żądanie Ubezpieczyciela – dokumentację fotograficzną przedmiotu przesyłki);
  - oryginał lub kopię protokołu sprawdzenia przesyłki (w przypadku, gdy został sporządzony) z zastrzeżeniem ust. 8.
- W razie potrzeby Ubezpieczony umożliwi przedstawicielowi Ubezpieczyciela wykonanie czynności mających na celu ustalenie przyczyny i rozmiaru szkody.
- W przypadku niemożności dostarczenia przez Ubezpieczonego protokołu, o którym mowa w ust. 6 pkt 4, Ubezpieczyciel pozyskuje egzemplarz tego protokołu od Ubezpieczającego.
- Zawiadomienia oraz oświadczenia Ubezpieczonego powinny być przekazywane na adres Ubezpieczyciela wskazany w ust. 4.

## § 8

### Sposób ustalenia i wypłaty odszkodowania

- Wysokość odszkodowania ustalana jest w wartości brutto (z uwzględnieniem podatku od towarów i usług), chyba że zawartość przesyłki nie jest opodatkowana podatkiem od towarów i usług. Jeśli Ubezpieczony ma możliwość odliczenia podatku od towarów i usług, wysokość odszkodowania pomniejszona jest w zakresie w jakim Ubezpieczony jest uprawniony do odliczenia tego podatku.
- W przypadku szkody częściowej, wysokość odszkodowania ustala się jako koszt przywrócenia zawartości przesyłki do stanu zawartości przesyłki w stanie nieuszkodzonym na dzień powstania szkody.
- Koszt przywrócenia zawartości przesyłki do stanu sprzed zaistnienia szkody określa się według średnich cen z dnia powstania szkody obowiązujących w miejscu zamieszkania lub siedziby Ubezpieczonego.
- W przypadku szkody całkowitej, wysokość odszkodowania ustala się jako różnicę pomiędzy wartością rzeczywiście przesyłki w stanie nieuszkodzonym, a wartością pozostałości z dnia powstania szkody.
- Wartość pozostałości powinna odpowiadać ich wartości rynkowej i jest ustalana indywidualnie z uwzględnieniem charakteru i zakresu uszkodzeń lub ubytku zawartości przesyłki.
- Jeżeli zawartość przesyłki nie stanowiła pojedynczej rzecz, wysokość szkody ustala się dla każdej z rzeczy stanowiącej zawartość przesyłki, z zastrzeżeniem, że za rzecz uważa się również jej części składowe w rozumieniu Kodeksu cywilnego.
- Odszkodowanie należne Ubezpieczonemu ulega zmniejszeniu o odszkodowanie wypłacone Ubezpieczonemu przez Ubezpieczającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej.

## § 9

- Ubezpieczyciel zobowiązany jest do wypłaty należnego odszkodowania w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o zajściu szkody.
- Wypłata odszkodowania następuje na konto bankowe wskazane przez Ubezpieczonego, albo przekazem pocztowym na adres Ubezpieczonego.
- Gdyby wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe w terminie wskazanym w ust. 1, Ubezpieczyciel zobowiązany jest do wypłaty odszkodowania w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, jednakże bezsporną część odszkodowania Ubezpieczyciel powinien wypłacić w terminie przewidzianym w ust. 1. O fakcie tym Ubezpieczyciel powiadamia Ubezpieczonego.

## § 10

### Reklamacje i spory

- Ubezpieczający, Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia ma prawo do złożenia reklamacji zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, w tym również w przedmiocie ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela, zasadności zgłoszonych roszczeń lub wysokości świadczenia.
- Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej osoby wskazane w ust. 1.
- Reklamacja może być złożona:
  - w formie pisemnej – osobiście, w jednostce Ubezpieczyciela obsługującej osoby wskazane w ust. 1, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21) Ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe;
  - ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce, o której mowa w pkt 1;
  - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres poczta@ubezpieczeniapocztove.pl
- Ubezpieczyciel udziela odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek składającego reklamację, Ubezpieczyciel może dostarczyć odpowiedź pocztą elektroniczną.
- Ubezpieczyciel udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5, Ubezpieczyciel w informacji przekazywanej składającemu reklamację:
  - wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- Spory pomiędzy osobami wskazanymi w ust. 1 a Ubezpieczycielem mogą być również rozpatrywane w drodze postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (adres strony internetowej: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)) – na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
- Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia albo dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
- Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## § 11

### Ochrona danych osobowych

- Administratorem danych osobowych Ubezpieczonych jest Ubezpieczyciel.
- Ubezpieczony może skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: [IODO@ubezpieczeniapocztove.pl](mailto:IODO@ubezpieczeniapocztove.pl).
- Dane osobowe Ubezpieczonych są przetwarzane w następujących celach:
  - wykonania umowy ubezpieczenia – podstawą prawną jest niezbędność przetwarzania danych w celu wykonywania umowy;
  - dochodzenia roszczeń związanych z zawartą umową ubezpieczenia lub z przeciwdziałaniem przestępczości ubezpieczeniowej – podstawą prawną jest prawnie uzasadniony interes Ubezpieczyciela;
  - rachunkowych, przez okres 5 lat od początku roku następującego po roku obrotowym, w którym operacje, transakcje lub postępowanie związane z zawartą umową zostały ostatecznie zakończone, spłacone, rozliczone lub przedawnione;
  - podatkowych, przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy wynikający z rozliczenia zawartej umowy.
- Dane osobowe Ubezpieczonych będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa.
- Ubezpieczyciel może udostępnić dane osobowe Ubezpieczonych innym podmiotom i organom uprawnionym do otrzymania danych osobowych na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz przekazywać dane osobowe Ubezpieczonych podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Ubezpieczyciela.
- Ubezpieczony ma prawo dostępu do swoich danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych.
- Ubezpieczony ma prawo do otrzymania od Ubezpieczyciela swoich danych osobowych, w uszeregowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Ubezpieczony ma prawo do żądania, by powyższe dane zostały przesłane przez Ubezpieczyciela bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe.
- Ubezpieczonemu przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzoru zajmującego się ochroną danych osobowych, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## § 12

### Postanowienia końcowe

- W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU stosuje się przepisy prawa polskiego, w tym Kodeksu cywilnego, Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz innych obowiązujących aktów prawnych.
- Niniejsze OWU zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu Pocztove Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych nr 135/2018 z dnia 24 września 2018 roku i wchodzi w życie w dniu 01 października 2018 roku.