

**OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA PRZESYŁEK POCZTOWYCH**

Rodzaj informacji	Jednostka redakcyjna
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 9 – § 10
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2 pkt 20, § 3 ust. 3, § 4, § 5, § 6, § 7, § 8 ust. 2

**Postanowienia ogólne**
**§ 1**

- Niniejsze „Ogólne Warunki Ubezpieczenia Przesyłek Pocztowych”, zwane dalej OWU, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia przesyłek, zawieranych jako umowy powszechnie zawierane w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, pomiędzy Poczтовым Towarzystwem Ubezpieczeń Wzajemnych, zwanym dalej Ubezpieczycielem, a osobami fizycznymi, będącymi konsumentami, zwanymi dalej Ubezpieczającymi.
- Niniejsze OWU regulują zasady, na jakich Ubezpieczyciel obejmuje ochroną ubezpieczeniową przesyłki nadawane za pośrednictwem Poczty Polskiej S.A.

**Definicje**
**§ 2**

Przez użyte w niniejszych OWU pojęcia rozumie się:

- EMS** – usługa świadczona przez Poczte Polską S.A. 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 Poczte Polską S.A. na zasadach określonych w „Regulaminie świadczenia niepowożecznych usług pocztowych PACZKA24 i PACZKA48 w obrocie krajowym”;
- Paczka MINI** – usługa świadczona przez Poczte Polską S.A. na zasadach określonych w „Regulaminie świadczenia usługi pocztowej niepowożecznej Paczka MINI w obrocie krajowym”;
- Pakiet PACZKA** – oferta pakietowa Poczty Polskiej S.A. określająca liczbę możliwych nadań świadczona w oparciu o usługę PACZKA48, dostępna na zasadach określonych w Regulaminie Oferty Pakietowej „Pakiet PACZKA”;
- Pocztex** – usługa świadczona przez Poczte Polską S.A. 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, potwierdzony przez Poczte Polską S.A. W przypadku Paczki MINI potwierdzenie nadania stanowi komunikat przekazywany do nadawcy w formie elektronicznej (SMS lub e-mail) po przyjęciu przesyłki. Potwierdzenie nadania, opatrzone informacją o ubezpieczeniu,

pochodzące od Ubezpieczyciela lub jego przedstawiciela stanowi dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia;

- 8) **protokół sprawdzenia przesyłki** – dokument sporządzony przez przedstawiciela Poczty Polskiej S.A., przy udziale Odbiorcy, przy sprawdzaniu stanu zawartości. W przypadku przesyłki EMS za protokół sprawdzenia przesyłki uważa się dokument sporządzony przy udziale Ubezpieczającego lub osoby uprawnionej do odbioru w momencie doręczenia przesyłki zwrotnej;
- 9) **przesyłka** – rzeczy przyjęte do doręczenia w ramach usługi Pocztext albo PACZKA24, albo PACZKA48, albo Paczka MINI, albo EMS;
- 10) **regulamin** – odpowiednio: Regulamin świadczenia przez Poczta Polską S.A. usługi Pocztext albo PACZKA24, albo PACZKA48, albo Paczka MINI, albo EMS;
- 11) **siła wyższa** – niemożliwe do przewidzenia i niezależne od Ubezpieczającego zdarzenie, wskutek którego powstała szkoda;
- 12) **składka** – świadczenie należne Ubezpieczycielowi od Ubezpieczającego z tytułu udzielanej ochrony ubezpieczeniowej;
- 13) **suma ubezpieczenia** – górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela z tytułu szkody zaistniałej w przesyłce;
- 14) **szkoda** – strata w majątku Ubezpieczającego, polegająca na utracie przesyłki albo ubytku lub uszkodzeniu jej zawartości, powstała w trakcie udzielania przez Ubezpieczyciela ochrony ubezpieczeniowej;
- 15) **szkoda całkowita** – utrata zawartości przesyłki albo ubytek lub uszkodzenie zawartości przesyłki w taki sposób, że koszt przywrócenia stanu poprzedniego przekracza 70% wartości odtworzeniowej przesyłki z dnia powstania szkody w stanie nieuszkodzonym;
- 16) **szkoda częściowa** – ubytek lub uszkodzenie przesyłki w taki sposób, że koszt przywrócenia stanu poprzedniego nie przekracza 70% wartości odtworzeniowej przesyłki z dnia powstania szkody w stanie nieuszkodzonym;
- 17) **Ubezpieczający** – będący konsumentem nadawca przesyłki, zawierający umowę ubezpieczenia na podstawie niniejszych OWU i zobowiązany do zapłaty składki;
- 18) **utracone korzyści** – korzyści, które mógłby osiągnąć Ubezpieczający, gdyby mu szkody nie wyrządzone;
- 19) **wartość odtworzeniowa przesyłki** – wartość odpowiadająca kosztom przywrócenia zawartości przesyłki do stanu nowego, lecz nie ulepszonego, to jest:
  - a) w odniesieniu do zawartości przesyłek innej niż dokumenty – wartość odpowiadająca kosztom nabycia nowego przedmiotu najbardziej zbliżonego rodzaju, przy uwzględnieniu średnich cen obowiązujących w miejscu zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego z pomniejszeniem o jego zużycie eksploatacyjne,
  - b) w odniesieniu do dokumentów:
    - i. w przypadku kiedy istnieje oryginał zniszczonych lub utraconych dokumentów – koszt wykonania duplikatów,
    - ii. w innym przypadku – koszt wykonania nowych dokumentów;
- 20) **zużycie eksploatacyjne** – miara trwałej utraty wartości przedmiotu wskutek jego zużycia lub starzenia się. Stopień zużycia eksploatacyjnego określa się zgodnie z poniższą tabelą:

TABELA ZUŻYCIA EKSPLOATACYJNEGO		
Wiek przedmiotu	Stopień zużycia eksploatacyjnego	
	Sprzęt audiowizualny i elektroniczny	Pozostałe przedmioty
od 1 roku do 2 lat	20%	10%
od 2 do 3 lat	40%	20%
od 3 do 4 lat	60%	30%
od 4 do 5 lat	80%	40%
od 5 do 6 lat	80%	50%
od 6 do 8 lat	80%	60%
od 8 do 10 lat	80%	70%
powyżej 10 lat	80%	80%

## Przedmiot i zakres ubezpieczenia

### § 3

1. Ochroną ubezpieczeniową obejmuje się szkody wyrządzone Ubezpieczającemu polegające na utracie, uszkodzeniu lub ubytku w przesyłce, powstałe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej.
2. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 poniżej przedmiotem ubezpieczenia w ramach umów ubezpieczenia zawieranych na podstawie niniejszych OWU są przesyłki powierzone Poczcie Polskiej S.A. do doręczenia.
3. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte przesyłki:
  - 1) których zawartość stanowią monety, banknoty, papiery wartościowe, platyna, złoto, srebro, wyroby jubilerskie, kamienie szlachetne;
  - 2) które zawierają lub zawierały przedmioty, które – stosownie do postanowień regulaminu – nie mogły być przedmiotem przesyłki;
  - 3) co do których zadeklarowano wartość powyżej 100 PLN.
4. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia Ubezpieczyciel udostępni Ubezpieczającemu treść niniejszych OWU. Treść OWU dostępna jest w szczególności w placówkach Poczty Polskiej S.A. oraz na stronach internetowych Poczty Polskiej S.A. oraz Ubezpieczyciela.

### § 4

Z zastrzeżeniem przypadków określonych w § 7 ochroną ubezpieczeniową objęte są:

- 1) w odniesieniu do przesyłek Pocztext, Paczka MINI, PACZKA24, PACZKA48 – szkody polegające na:
  - a) utracie, uszkodzeniu lub ubytku zawartości przesyłki, zaistniałe w czasie od przyjęcia przesyłki przez Poczta Polską S.A. celem jej doręczenia do chwili wydania Odbiorcy,
  - b) utracie, uszkodzeniu lub ubytku zawartości przesyłki zaistniałe w trakcie jej zwrotu do Nadawcy, gdy Odbiorca nie odebrał przesyłki;
- 2) w odniesieniu do przesyłek EMS – szkody polegające na:
  - a) utracie przesyłki, zaistniałej w czasie od przyjęcia przesyłki przez Poczta Polską S.A. celem jej doręczenia do chwili wydania Odbiorcy,
  - b) uszkodzeniu lub ubytku zawartości przesyłki niedoręczonej Odbiorcy, zwróconej do Nadawcy.

## Suma ubezpieczenia

### § 5

1. W przypadku przesyłek Pocztext, PACZKA24, PACZKA48 suma ubezpieczenia przesyłki wynosi 50.000,00 PLN.
2. W przypadku przesyłek Paczka MINI suma ubezpieczenia wynosi 500,00 PLN.

### § 6

W przypadku przesyłek EMS sumę ubezpieczenia przesyłki określa Ubezpieczający, kierując się wartością odtworzeniową przesyłki, poprzez wybór jednego z trzech poniższych wariantów:

- 1) Wariant U1 – 500,00 PLN;
- 2) Wariant U2 – 1.000,00 PLN;
- 3) Wariant U3 – 20.000,00 PLN.

## Wyłączenia odpowiedzialności

### § 7

Ubezpieczyciel nie odpowiada za:

- 1) szkody powstałe wskutek wady rzeczy stanowiącej zawartość przesyłki;
- 2) szkody powstałe wskutek zwykłego zużycia rzeczy stanowiącej zawartość przesyłki;
- 3) szkody polegające na utracie informacji zapisanych na wszelkiego rodzaju nośnikach danych i nośnikach informacji;
- 4) szkody powstałe wskutek naturalnej właściwości rzeczy stanowiącej zawartość przesyłki, np.: zepsucia, samozapalenia, braku miary lub wagi w granicach norm naturalnego ubytku;
- 5) szkody wyrządzone z winy umyślnej bądź w wyniku rażącego niedbalstwa Ubezpieczającego, chyba że szkoda powstała w wyniku rażącego niedbalstwa Ubezpieczającego, a zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;

- 6) szkody powstałe z winy Odbiorcy;
- 7) szkody powstałe wskutek nadania przesyłki niezgodnie z regulaminem obowiązującym w dniu nadania przesyłki;
- 8) szkody powstałe na skutek siły wyższej;
- 9) szkody powstałe w następstwie działań wojennych, stanu wyjątkowego, strajków, zamieszek, rozruchów, aktów terroryzmu oraz sabotażu;
- 10) szkody powstałe w następstwie reakcji jądrowej lub radioaktywnego skażenia;
- 11) szkody spowodowane zaborem, zajęciem, zatrzymaniem przesyłki przez organy państwowe od tego uprawnione;
- 12) utracone korzyści.

### **Obowiązki w razie zajścia szkody**

#### **§ 8**

1. Ubezpieczający może w każdym czasie powiadomić Ubezpieczyciela o zajściu szkody, z zastrzeżeniem obowiązku określonego w ust. 2. Uchybienie przez Ubezpieczającego obowiązkowi określonemu w ust. 2 nie zwalnia Ubezpieczyciela od wyjaśnienia okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia.
2. W razie zajścia szkody polegającej na ubytku lub uszkodzeniu zawartości przesyłki Ubezpieczający zobowiązany jest niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od dnia, w którym powziął informację o szkodzie, zawiadomić o tym fakcie Ubezpieczyciela.
3. 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.
4. Zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, można dokonać:
  - 1) pisemnie na adres: Pocztowe Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 02-685 Warszawa; lub
  - 2) elektronicznie na adres: pocztex@ubezpieczeniapocztowe.pl.
5. 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.
6. Ubezpieczający zobowiązany jest dostarczyć:
  - 1) pisemne zgłoszenie szkody, zawierające imię, nazwisko i adres zamieszkania Ubezpieczającego oraz telefon kontaktowy;
  - 2) potwierdzenie nadania, a w przypadku zaginięcia, zniszczenia lub przekazania Poczcie Polskiej S.A. potwierdzenia nadania wskazanie przyczyn powodujących, że potwierdzenie nadania nie może być dostarczone Ubezpieczycielowi;
  - 3) dokumenty potwierdzające fakt zaistnienia i wartość poniesionej szkody (w tym – na żądanie Ubezpieczyciela – dokumentację fotograficzną przedmiotu przesyłki);
  - 4) oryginał lub kopię protokołu sprawdzenia przesyłki (w przypadku gdy został sporządzony) z zastrzeżeniem ust. 8.
7. W razie potrzeby Ubezpieczający umożliwi przedstawicielowi Ubezpieczyciela wykonanie czynności mających na celu ustalenie przyczyny i rozmiaru szkody.
8. W przypadku niemożności dostarczenia przez Ubezpieczającego protokołu, o którym mowa w ust. 6 pkt 4, Ubezpieczyciel pozyskuje egzemplarz tego protokołu od Poczty Polskiej S.A.
9. Zawiadomienia oraz oświadczenia Ubezpieczającego powinny być przekazywane na adres Ubezpieczyciela wskazany w ust. 4.
10. Za wyjątkiem sytuacji, gdy Ubezpieczający dostarczył Ubezpieczycielowi dokumenty, o których mowa w § 8 ust. 6, po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu szkody Ubezpieczyciel w terminie 14 dni wzywa Ubezpieczającego do dostarczenia w/w dokumentów, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania likwidacyjnego.

### **Sposób ustalenia i wypłata odszkodowania**

#### **§ 9**

1. 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 Ubezpieczający ma możliwość odliczenia podatku od towarów i usług,

wysokość odszkodowania pomniejszona jest w zakresie w jakim Ubezpieczający jest uprawniony do odliczenia tego podatku.

2. W przypadku szkody częściowej wysokość odszkodowania ustala się jako koszt przywrócenia zawartości przesyłki do stanu zawartości przesyłki w stanie nieuszkodzonym na dzień powstania szkody.
3. Koszt przywrócenia zawartości przesyłki do stanu sprzed zaistnienia szkody określa się według średnich cen z dnia powstania szkody obowiązujących w miejscu zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego.
4. W przypadku szkody całkowitej wysokość odszkodowania ustala się jako różnicę pomiędzy wartością odtworzeniową przesyłki w stanie nieuszkodzonym a wartością pozostałości z dnia powstania szkody.
5. Wartość pozostałości powinna odpowiadać ich wartości rynkowej i jest ustalana indywidualnie z uwzględnieniem charakteru i zakresu uszkodzeń lub ubytku zawartości przesyłki.
6. 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.
7. Odszkodowanie należne Ubezpieczającemu ulega zmniejszeniu o odszkodowanie wypłacone Ubezpieczającemu przez Poczta Polską S.A. z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej.

#### **§ 10**

1. Ubezpieczyciel zobowiązany jest do wypłaty należnego odszkodowania w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o zajściu szkody.
2. Wypłata odszkodowania następuje na konto bankowe wskazane przez Ubezpieczającego albo przekazem pocztowym na adres Ubezpieczającego.
3. 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 Ubezpieczającego.

### **Reklamacje i spory**

#### **§ 11**

1. 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.
2. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej osoby wskazane w ust. 1.
3. Reklamacja może być złożona:
  - 1) 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 roku – Prawo pocztowe;
  - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce, o której mowa w pkt 1);
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: poczta@ubezpieczeniapocztowe.pl.
4. 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.
5. 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.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5, Ubezpieczyciel w informacji przekazywanej składającemu reklamację:

- 1) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 2) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
7. Spory pomiędzy osobami wskazanymi w ust. 1 a Ubezpieczycielem mogą być również zakończone w drodze postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
8. 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 lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia albo dla miejsca zamieszkania

spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

9. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

#### **Postanowienia końcowe**

##### **§ 12**

1. 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.
2. Niniejsze OWU zostały zatwierdzone Uchwałą Nr 04 Zarządu Poczтового Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych z dnia 31 marca 2016 roku i wchodzi w życie w dniu 1 kwietnia 2016 roku.