

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 dla klientów bez zawartej pisemnej umowy”;
- 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+, EMS,
 - usługi powożonej jako przesyłki rejestrowane;
- przesyłka rejestrowana** – przesyłka przyjęta za pokwitowaniem przyjęcia i doręczana za pokwitowaniem odbioru;
- regulamin** – Regulamin 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;
- utraczone 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 koszt 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 powożonych z zadeklarowaną wartością;
 - przesyłki nadawane w ramach usług powożonych, 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, PACZKA24, PACZKA48, Paczka+ oraz nadawanych w obrocie krajowym w ramach usługi powożonej – 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 powożonej – 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 powożonej, suma ubezpieczenia wynosi 50 000,00 PLN;
 - EMS oraz przesyłek nadawanych w obrocie zagranicznym w ramach usługi powożonej 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.

2. Wysokość składki uzależniona jest od wybranej sumy ubezpieczenia oraz obowiązującej stawki za ubezpieczenie.
3. Składka finansowana jest przez Ubezpieczonego.
4. Roszczenie o zapłatę składki przysługuje Ubezpieczycielowi wyłącznie przeciwko Ubezpieczającemu.

§ 6

Wyłączenia odpowiedzialności

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 Ubezpieczonego, chyba że szkoda powstała w wyniku rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, 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 spowodowane zaborem, zajęciem, zatrzymaniem przesyłki przez organy państwowe do tego uprawnione;
- 10) utracenie korzyści.

§ 7

Obowiązki w razie zajścia szkody

1. Ubezpieczony może w każdym czasie powiadomić Ubezpieczyciela o zajściu szkody, z zastrzeżeniem obowiązku określonego w ust. 2. Uchybienie przez Ubezpieczonego obowiązkom określonym 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 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.
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: Pocztove Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 02-685 Warszawa; lub
 - 2) elektronicznie na adres: pocztex@ubezpieczeniapocztove.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. Ubezpieczony zobowiązany jest dostarczyć:
 - 1) pisemne zgłoszenie szkody, zawierające imię, nazwisko i adres zamieszkania Ubezpieczonego oraz telefon kontaktowy;
 - 2) potwierdzenie nadania, a w przypadku zaginięcia, zniszczenia lub przekazania Ubezpieczającemu 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 Ubezpieczony umożliwi przedstawicielowi Ubezpieczyciela wykonanie czynności mających na celu ustalenie przyczyny i rozmiaru szkody.
8. W przypadku niemożności dostarczenia przez Ubezpieczonego protokołu, o którym mowa w ust. 6 pkt 4, Ubezpieczyciel pozyskuje egzemplarz tego protokołu od Ubezpieczającego.
9. Zawiadomienia oraz oświadczenia Ubezpieczonego powinny być przekazywane na adres Ubezpieczyciela wskazany w ust. 4.

§ 8

Sposób ustalenia i wypłaty odszkodowania

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 Ubezpieczony ma możliwość odliczenia podatku od towarów i usług, wysokość odszkodowania pomniejszona jest w zakresie w jakim Ubezpieczony 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 nieuszkodzonej 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 Ubezpieczonego.
4. W przypadku szkody całkowitej, wysokość odszkodowania ustala się jako różnicę pomiędzy wartością rzeczywiście przesyłki w stanie nieuszkodzonej, 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 Ubezpieczonemu ulega zmniejszeniu o odszkodowanie wypłacone Ubezpieczonemu przez Ubezpieczającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej.

§ 9

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

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 Ubezpieczonego.

§ 10

Reklamacje i spory

1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wniesienia reklamacji zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, w tym w szczególności w przedmiocie ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela, zasadności zgłoszonych roszczeń lub wysokości świadczenia.
2. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej podmioty 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 r. – Prawo pocztowe;
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce, o której mowa w pkt 1);
 - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:
 - i. na adres: poczt@ubezpieczeniapocztove.pl;
 - ii. poprzez stronę internetową: www.ubezpieczeniapocztove.pl.
4. Ubezpieczyciel udziela odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Ubezpieczyciel może udzielić odpowiedzi pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek składającego reklamację.
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) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
7. Składającemu reklamację będącemu osobą fizyczną przysługuje prawo złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego, w szczególności w przypadku nieuwzględnienia roszczeń osoby zgłaszającej reklamację w trybie rozpatrywania reklamacji oraz niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą osoby zgłaszającej reklamację w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację (nie dłuższym niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi).
8. Na wniosek składającego reklamację będącego osobą fizyczną spór z Ubezpieczycielem może zostać poddany pozasądowemu postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, przeprowadzonemu przez Rzecznika Finansowego (szczegółowe informacje w tym zakresie dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>).

§ 11

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Ubezpieczonych jest Ubezpieczyciel.
2. Ubezpieczony może skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: iodo@ubezpieczeniapocztove.pl.
3. Dane osobowe Ubezpieczonych są przetwarzane w następujących celach:
 - 1) wykonania umowy ubezpieczenia – podstawą prawną jest niezbędność przetwarzania danych w celu wykonywania umowy ubezpieczenia;
 - 2) dochodzenia roszczeń związanych z zawartą umową ubezpieczenia lub z przeciwdziałaniem przestępczości ubezpieczeniowej – podstawą prawną jest prawnie uzasadniony interes Ubezpieczyciela;
 - 3) rachunkowych, przez okres 5 lat od początku roku następującego po roku obrotowym, w którym operacje, transakcje lub postępowanie związane z zawartą umową ubezpieczenia zostały ostatecznie zakończone, spłacone, rozliczone lub przedawnione;
 - 4) podatkowych, przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy wynikający z rozliczenia zawartej umowy ubezpieczenia.
4. Dane osobowe Ubezpieczonych będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Ubezpieczonemu przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzoru zajmującego się ochroną danych osobowych, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. 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.
3. Niniejsze OWU zostały zatwierdzone Uchwałą nr 105/2019 Zarządu Pocztove Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych z dnia 20 września 2019 roku i wchodzi w życie w dniu 1 października 2019 roku.