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 21 § 3 ust. 3 § 4, § 5, § 6, § 7 § 8 ust. 2

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Niniejsze „Ogólne Warunki Ubezpieczenia przesyłek pocztowych", zwane dalej OWU, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia przesyłek zawieranych przez Pocztowe Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, zwane dalej Ubezpieczycielem, z przedsiębiorcami lub (jako umowy powszechnie zawierane w drobnych bieżących sprawach życia codziennego) z konsumentami, zwanymi dalej Ubezpieczającymi.
2. Niniejsze OWU regulują zasady, na jakich Ubezpieczyciel obejmuje ochroną ubezpieczeniową przesyłki pocztowe nadawane za pośrednictwem Poczty Polskiej S.A.

DEFINICJE

§ 2

Przez użyte w niniejszych OWU pojęcia rozumie się:

1) **EMS** – usługa świadczona przez Pocztę Polską S.A. na zasadach określonych w „Regulaminie świadczenia usługi pocztowej EMS w obrocie zagranicznym";
2) **Odbiorca** – adresat lub inna osoba uprawniona do odbioru przesyłki;
3) **PACZKA24, PACZKA48** – usługa świadczona przez Pocztę Polską S.A. na zasadach określonych w „Regulaminie świadczenia niepowszechnych usług pocztowych PACZKA24 i PACZKA48 w obrocie krajowym";
4) **Paczka+** – usługa świadczona przez Pocztę Polską S.A. na zasadach określonych w „Regulaminie świadczenia niepowszechnej usługi pocztowej Paczka+ w obrocie krajowym dla klientów bez zawartej pisemnej umowy";
5) **Paczka MINI** – usługa świadczona przez Pocztę Polską S.A. na zasadach określonych w „Regulaminie świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej Paczka MINI w obrocie krajowym";
6) **Pocztex** – usługa świadczona przez Pocztę Polską S.A. na zasadach określonych w „Regulaminie świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym";
7) **potwierdzenie nadania** – odcinek nalepki adresowej, książka nadawcza w wersji papierowej albo plik z danymi o nadanych przesyłkach,

potwierdzony przez Pocztę 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 przesyłek w obrocie zagranicznym za protokół sprawdzenia przesyłki uważa się dokument sporządzony przez przedstawiciela Poczty Polskiej S.A. przy udziale Ubezpieczającego lub osoby uprawnionej do odbioru w momencie doręczenia przesyłki zwrotnej;
9) **przesyłka** – rzeczy przyjęte do doręczenia w ramach:
   a) usługi niepowszechnej: Pocztex, PACZKA24, PACZKA48, Paczka+, Paczka MINI, EMS,
   b) usługi powszechnej jako przesyłki rejestrowane;
10) **przesyłka rejestrowana** – przesyłka przyjęta za pokwitowaniem przyjęcia i doręczana za pokwitowaniem odbioru;
11) **regulamin** – odpowiednio: Regulamin świadczenia przez Pocztę Polską S.A. usługi Pocztex albo PACZKA24, albo PACZKA48, albo Paczka+, albo Paczka MINI, albo EMS albo Regulamin świadczenia usług powszechnych przez Pocztę Polską S.A.;
12) **siła wyższa** – niemożliwe do przewidzenia zdarzenie, któremu nie można było zapobiec, wskutek którego powstała szkoda;
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 w stanie nieuszkodzonym z dnia powstania szkody;
16) **szkoda częściowa** – ubytek lub uszkodzenie przesyłki w taki sposób, że koszt przywrócenia stanu poprzedniego nie przekracza 70% wartości odtworzeniowej przesyłki w stanie nieuszkodzonym z dnia powstania szkody;
17) **Ubezpieczający** – będący konsumentem nadawca przesyłki, zawierający umowę ubezpieczenia na własny rachunek na podstawie niniejszych OWU i zobowiązany do zapłaty składki;
18) **usługa niepowszechna** – usługa świadczona przez Pocztę Polską S.A. niebędąca usługą powszechną;
19) **usługa powszechna** – usługa świadczona przez Pocztę Polską S.A. na zasadach określonych w wydanym przez Pocztę Polską S.A. „Regulaminie świadczenia usług powszechnych", do której świadczenia zobowiązana jest Poczta Polska S.A. na podstawie ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U. z 2016 r., poz. 1113 – tekst jednolity);
20) **utracone korzyści** – korzyści, które mógłby osiągnąć Ubezpieczający, gdyby mu szkody nie wyrządzono;
21) **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:
      – w przypadku kiedy istnieje oryginał zniszczonych lub utraconych dokumentów – koszt wykonania duplikatów,
      – w innym przypadku – koszt wykonania nowych dokumentów;
22) **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.
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:
   1) przesyłki, których zawartość stanowią monety, banknoty, papiery wartościowe, platyna, złoto, srebro, wyroby jubilerskie, kamienie szlachetne;
   2) przesyłki, które zawierają lub zawierały przedmioty, które – stosownie do postanowień regulaminu – nie mogły być przedmiotem przesyłki;
   3) przesyłki nadawane w ramach usług niepowszechnych, co do których zadeklarowano wartość powyżej 100 PLN;
   4) przesyłki nadawane w ramach usług powszechnych z zadeklarowaną wartością;
   5) przesyłki nadawane w ramach usług powszechnych, których wartość nie przekracza:
      a) pięćdziesięciokrotności opłaty pobranej przez operatora wyznaczonego za traktowanie przesyłki pocztowej jako przesyłki poleconej – w przypadku przesyłek poleconych,
      b) dziesięciokrotności opłaty pobranej za nadanie – w przypadku paczek pocztowych.
4. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia Ubezpieczyciel udostępnia Ubezpieczającym 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 Pocztex, Paczka MINI, PACZKA24, PACZKA48, Paczka+ oraz nadawanych w obrocie krajowym w ramach usługi powszechnej – szkody polegające na:
   a) utracie, uszkodzeniu lub ubytku zawartości przesyłki, zaistniałe w czasie od przyjęcia przesyłki przez Pocztę 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 oraz przesyłek nadawanych w obrocie zagranicznym w ramach usługi powszechnej – szkody polegające na:
   a) utracie przesyłki, zaistniałej w czasie od przyjęcia przesyłki przez Pocztę 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:
   1) Pocztex, PACZKA24, PACZKA48, Paczka+,
   2) przesyłek nadawanych w obrocie krajowym w ramach usługi powszechnej,

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 oraz przesyłek nadawanych w obrocie zagranicznym w ramach usługi powszechnej 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 względom 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 do 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. Z wyjątkiem sytuacji, gdy Ubezpieczający dostarczył Ubezpieczycielowi dokumenty, o których mowa w ust. 6, po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu szkody Ubezpieczyciel w terminie 14 dni wzywa Ubezpieczającego do dostarczenia ww 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 jej wartości rynkowej i jest ustalana indywidualnie z uwzględnieniem charakteru i zakresu uszkodzeń lub ubytku zawartości przesyłki.
6. Jeżeli zawartości przesyłki nie stanowiła pojedyncza 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 Pocztę 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 r. – 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 rozpatrywane w drodze postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (adres strony internetowej: 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.
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 01 Zarządu Pocztowego Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych z dnia 19.04.2017 r. i wchodzą w życie w dniu 01.05.2017 r.