



OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA PRZESYŁEK FIRMOWYCH eCOMMERCE

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.	§ 2 pkt 16, § 3 ust. 3 § 4, § 5, § 6, § 7 ust. 3, § 8 ust. 7

Postanowienia ogólne

§ 1

- Niniejsze „Ogólne Warunki Ubezpieczenia przesyłek firmowych eCommerce”, zwane dalej OWU, mają zastosowanie do „Umowy generalnej ubezpieczenia przesyłek nadanych przez Klienta biznesowego”, zwaną dalej „**Umową**”, zawartej pomiędzy AGRO Ubezpieczeniami - Towarzystwem Ubezpieczeń Wzajemnych, zwanym dalej Ubezpieczycielem, a Poczta Polska S.A., zwaną dalej Ubezpieczającym.
- Niniejsze OWU regulują zasady, na jakich Ubezpieczyciel obejmuje ochroną ubezpieczeniową Klientów biznesowych nadających przesyłki za pośrednictwem Ubezpieczającego.

Definicje

§ 2

Przez użyte w niniejszych OWU pojęcia rozumie się:

- Klient biznesowy/Nadawca** – podmiot, który nadaje u Ubezpieczającego przesyłki na podstawie umowy o świadczenie usług pocztowych, zawartej w formie pisemnej;
- Odbiorca** – adresata lub inną osobę uprawnioną do odbioru przesyłki;

- potwierdzenie nadania** – pokwitowanie lub kopię etykiety nadawczej, książki nadawczej w wersji papierowej, komunikat przekazywany do nadawcy w formie elektronicznej albo plik z danymi o nadanych przesyłkach (tzw. elektroniczna książka nadawcza), potwierdzony przez Ubezpieczającego;
- poszukujący ochrony ubezpieczeniowej** – osoba, która wyraziła wobec agenta ubezpieczeniowego wolę podjęcia czynności służących zawarciu przez nią Umowy;
- protokół sprawdzenia przesyłki** – dokument sporządzony przez przedstawiciela Ubezpieczającego, przy udziale Odbiorcy, przy sprawdzaniu stanu zawartości przesyłki;
- Przesyłka firmowa eCommerce** – usługę świadczoną przez Ubezpieczającego zgodnie z „Zasadami wykonywania i korzystania z usługi pocztowej niepublicznej pod nazwą handlową „Przesyłka firmowa eCommerce” na podstawie pisemnej umowy”;
- przesyłka** – rzeczy przyjęte do doręczenia w ramach Przesyłki firmowej eCommerce;
- siła wyższa** – niemożliwe do przewidzenia zdarzenie, któremu nie można było zapobiec, wskutek którego powstała szkoda;
- składka** – świadczenie należne Ubezpieczycielowi od Ubezpieczającego z tytułu udzielanej ochrony ubezpieczeniowej;



- 10) **suma ubezpieczenia** – górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela z tytułu szkody zaistniałej w przesyłce;
- 11) **szkoda** – stratę w majątku Ubezpieczonego, polegającą na utracie przesyłki albo ubytku lub uszkodzeniu jej zawartości, powstałą w trakcie udzielania przez Ubezpieczyciela ochrony ubezpieczeniowej;
- 12) **szkoda całkowita** – szkoda której koszt przywrócenia stanu poprzedniego przekracza 70% wartości rzeczywistej przesyłki z dnia powstania szkody w stanie nieuszkodzonym;
- 13) **szkoda częściowa** – szkoda której koszt przywrócenia stanu poprzedniego nie przekracza 70% wartości rzeczywistej przesyłki z dnia powstania szkody w stanie nieuszkodzonym;
- 14) **Ubezpieczony** – nadawca przesyłki, który zawarł z Ubezpieczającym umowę na świadczenie usługi pocztowej i przystąpił na swój rachunek do Umowy;
- 15) **utraczone korzyści** – korzyści, które mógłby osiągnąć Ubezpieczony, gdyby mu nie wyrządzono szkody;
- 16) **wartość rzeczywista przesyłki** – wartość odpowiadającą kosztom przywrócenia zawartości przesyłki do stanu nowego, pomniejszoną o wartość wynikającą z aktualnego stopnia jej 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 adiowizualny i elektroniczny	Pozostałe przedmioty
1–2 lata	20%	10%
2–3 lata	40%	20%
3–4 lata	60%	30%
4–5 lat	80%	40%
5–6 lat	80%	50%
6–8 lat	80%	60%
8–10 lat	80%	70%
Powyżej 10 lat	80%	80%

- 17) **Zasady** – „Zasady wykonywania i korzystania z usługi pocztowej niepowzechanej pod nazwą handlową „Przesyłka firmowa eCommerce” świadczonej na podstawie pisemnej umowy”.

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 3

1. Ochroną ubezpieczeniową obejmuje się szkody wyrządzone Ubezpieczonemu polegające na utracie, uszkodzeniu lub ubytku w przesyłce.
2. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 poniżej przedmiotem ubezpieczenia w ramach niniejszych OWU są przesyłki powierzone Ubezpieczającemu 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 Zasad – nie mogły być przedmiotem przesyłki.

§ 4

Z zastrzeżeniem przypadków określonych w § 6 ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody w przesyłkach polegające na:

- 1) utracie, uszkodzeniu lub ubytku zawartości przesyłki w czasie od przyjęcia przesyłki przez Ubezpieczającego celem jej doręczenia, do chwili wydania Odbiorcy;
- 2) utracie, uszkodzeniu lub ubytku zawartości przesyłki zaistniałe w trakcie jej zwrotu do Nadawcy, gdy Odbiorca nie odebrał przesyłki.

Suma ubezpieczenia i składka

§ 5

1. Suma ubezpieczenia każdej przesyłki objętej ubezpieczeniem wynosi 500,00 PLN.

2. Wysokość składki ustalana jest w umowie ubezpieczenia.
3. Składka w całości jest opłacana przez Ubezpieczającego.
4. Roszczenie o zapłatę składki przysługuje Ubezpieczycielowi wyłącznie przeciwko Ubezpieczającemu.

Wyłączenia odpowiedzialności

§ 6

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 Zasadami obowiązującymi 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) utraczone korzyści.

Obowiązki w razie zajścia szkody

§ 7

1. 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.
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: AGRO Ubezpieczenia - Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, ul. Graniczna 17, 26-604 Radom; lub
 - 2) elektronicznie na adres: pocztex@agroubezpieczenia.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 firmę i adres siedziby Ubezpieczonego lub firmę i adres zamieszkania Ubezpieczonego będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą oraz telefon kontaktowy;
 - 2) potwierdzenie nadania, a w przypadku zaginięcia, zniszczenia lub przekazania Ubezpieczającemu potwierdzenia nadania, oświadczenie, iż Ubezpieczony nie ubiega się o odszkodowanie od innego ubezpieczyciela lub z innego ubezpieczenia z tytułu szkody, wraz z podaniem powodów, dla których 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, w 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.

Sposób ustalenia i wypłaty odszkodowania

§ 8

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 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 Ubezpieczonego.
 4. W przypadku szkody całkowitej wysokość odszkodowania ustala się jako różnicę pomiędzy wartością rzeczywistą 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 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 Ubezpieczonemu ulega zmniejszeniu o odszkodowanie wypłacone Ubezpieczonemu przez Ubezpieczającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej.
- 3) na piśmie w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:
 - a) na adres: poczta@agroubezpieczenia.pl,
 - b) poprzez stronę internetową: www.agroubezpieczenia.pl,
 - c) na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-79934-62424-JEFWF-31, wpisany do bazy adresów elektronicznych w rozumieniu ustawy o doręczeniach elektronicznych.
 3. Rozpatrywaniem reklamacji zajmują się jednostki organizacyjne wyznaczone przez Zarząd Towarzystwa.
 4. Towarzystwo rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi na piśmie:
 - 1) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że wniósł on o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
 - 2) w postaci papierowej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że wniósł on o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez niego ustnie.
 5. W przypadku, gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, odpowiedź udzielana jest z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej.
 6. W przypadku, gdy reklamacja została wysłana przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa, odpowiedź udzielana jest na adres do doręczeń elektronicznych klienta, wpisany do bazy adresów elektronicznych.
 7. Towarzystwo rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
 8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 7, Towarzystwo w informacji przekazywanej składającemu reklamację:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
 9. 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 lub niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą osoby zgłaszającej reklamację w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
 10. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla Towarzystwa do pozasądowego rozwiązywania sporów, jest Rzecznik Finansowy (adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: www.rf.gov.pl).
 11. 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. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

§ 9

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 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.

Reklamacje i spory

§ 10

1. Reklamacja zawierająca zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo, w szczególności w przedmiocie ustalenia odpowiedzialności Towarzystwa, zasadności zgłoszonych roszczeń lub wysokości świadczenia, może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów.
2. Reklamacja może być złożona:
 - 1) na piśmie w postaci papierowej – osobiście w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów albo wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej;
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów;

Postanowienia końcowe

§ 11

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 21/2026 Zarządu AGRO Ubezpieczeń - Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych z dnia 4 lutego 2026 roku i mają zastosowanie do umów zawartych od dnia 13 lutego 2026 roku.