

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”, zwanej dalej „**Umową**”, zawartą 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 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;
- Klient indywidualny/Nadawca** – 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;
- Pocztex** – usługa świadczona przez Ubezpieczającego na zasadach określonych w „Regulaminie świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym”;
- poszukujący ochrony ubezpieczeniowej** – osoba, która wyraziła wobec agenta ubezpieczeniowego wolę podjęcia czynności, służących zawarciu przez nią Umowy;
- potwierdzenie nadania** – pokwitowanie lub kopia etykiety nadawczej, książka nadawcza w wersji papierowej, komunikat przekazywany do nadawcy w formie elektronicznej albo plik z danymi o nadanych przesyłkach (tzw. elektroniczna książka nadawcza), potwierdzony przez Poczta Polska;
- 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 niepowszechnej: Pocztex, EMS,
 - usługi powszechnej jako przesyłki rejestrowane;
- przesyłka rejestrowana** – przesyłka przyjęta za pokwitowaniem przyjęcia i doręczana za pokwitowaniem odbioru;
- punkt partnerski** – miejsce pozostawienia przesyłki celem jej dalszego nadania i doręczenia albo miejsce odbioru przesyłki niebędące placówką pocztową, działające w imieniu Ubezpieczającego;
- 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** – 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** – nadawca przesyłki, który zawarł z Ubezpieczającym umowę na świadczenie usługi pocztowej lub pozostawił przesyłkę w punkcie partnerskim z zamiarem zawarcia umowy na świadczenie usługi pocztowej i przystąpił na swój rachunek do Umowy, będący Klientem indywidualnym;
- usługa niepowszechna** – usługa świadczona przez Ubezpieczającego, niebędąca usługą powszechną;
- usługa powszechna** – usługa świadczona przez Ubezpieczającego na zasadach określonych w wydanym przez Ubezpieczającego „Regulaminie świadczenia usług powszechnych”, do której świadczenia zobowiązany jest Ubezpieczający, jako operator wyznaczony;
- utracone korzyści** – korzyści, które mógłby osiągnąć Ubezpieczony, gdyby mu nie wyrządziło szkody;
- wartość rzeczywista przesyłki** – wartość odpowiadająca kosztom przywrócenia zawartości przesyłki do stanu nowego, pomniejszona 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 audiowizualny 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%

§ 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;
 - które zawierają lub zawierały przedmioty, które – stosownie do postanowień regulaminu – nie mogły być przedmiotem przesyłki;
 - nadawane w ramach usług niepowszechnych, co do których zadeklarowano wartość powyżej 100 PLN;
 - nadawane w ramach usług powszechnych z zadeklarowaną wartością;
 - 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:
 - szkody, polegające na:
 - utracie, uszkodzeniu lub ubytku zawartości przesyłki, zaistniałe w czasie od przyjęcia przesyłki przez Ubezpieczającego lub pozostawienia przesyłki w punkcie partnerskim celem jej dalszego nadania i doręczenia, do chwili wydania Odbiorcy,
 - utracie, uszkodzeniu lub ubytku zawartości przesyłki, zaistniałe w trakcie jej zwrotu do Nadawcy, gdy Odbiorca nie odebrał przesyłki;
- 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, zaistniałe w czasie od przyjęcia przesyłki przez Ubezpieczającego celem jej doręczenia, do chwili wydania Odbiorcy,
 - utracie, uszkodzeniu lub ubytku zawartości przesyłki niedoręczonej Odbiorcy, zwróconej do Nadawcy.

§ 5
Suma ubezpieczenia i składka ubezpieczeniowa

- W przypadku przesyłek:
 - Pocztex, przesyłek nadawanych w obrocie krajowym w ramach usługi powszechnej, suma ubezpieczenia wynosi 50 000,00 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.
- Roszczenia o zapłatę składki przysługują 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 obowiązku określonego 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: AGRO Ubezpieczenia – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, ul. Graniczna 17, 26–604 Radom;
 - elektronicznie, na adres: pocztex@agroubezpieczenia.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 lub w przypadku braku potwierdzenia wynikającego z pozostawienia przesyłki w punkcie partnerskim – 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 rzeczywistą 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

- Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, Uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, Poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej przysługuje prawo do wniesienia reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo, w tym – w szczególności – w przedmiocie ustalenia odpowiedzialności Towarzystwa, zasadności zgłoszonych roszczeń lub wysokości świadczenia.
- Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa, obsługującej podmioty wskazane w ust. 1.
- Reklamacja może być złożona:
 - na piśmie – osobiście, w jednostce Towarzystwa obsługującej osoby wskazane w ust. 1 powyżej albo wysłana przesyłką pocztową, w rozumieniu ustawy prawo pocztowe, albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych w rozumieniu ustawy o doręczeniach elektronicznych, od momentu wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych,
 - ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu, podczas wizyty w jednostce Towarzystwa, obsługującej osoby wskazane w ust. 1 powyżej,
 - w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:
 - na adres: poczt@agroubezpieczenia.pl,
 - poprzez formularz, dostępny na stronie internetowej: www.agroubezpieczenia.pl.
- Towarzystwo udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie. Odpowiedź Towarzystwa może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek składającego reklamację.
- Towarzystwo 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, Towarzystwo, w informacji przekazywanej składającemu reklamację:
 - wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 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.
- 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.
- Na wniosek składającego reklamację, będącego osobą fizyczną, spór z Towarzystwem 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: www.rf.gov.pl).
- Powództwo o roszczenia, wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczonego albo dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego.

§ 11

Ochrona danych osobowych

- Administratorem danych osobowych Ubezpieczonych jest Ubezpieczyciel.
- Ubezpieczony może skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: IDDO@agroubezpieczenia.pl.
- Dane osobowe Ubezpieczonych są przetwarzane w następujących celach:
 - wykonania umowy ubezpieczenia z Poczta Polska S.A. – podstawą prawną jest prawnie uzasadniony interes Ubezpieczyciela;
 - ustalenia prawa i wysokości odszkodowania należnego uprawnionemu z umowy ubezpieczenia – podstawą prawną jest niezbędność przetwarzania danych do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Ubezpieczycielu;
 - dochodzenia roszczeń związanych z zawartą umową ubezpieczenia lub przeciwdziałaniu 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 ubezpieczenia 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 ubezpieczenia.
- 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, zakładom reasekuracji oraz przekazywać dane osobowe Ubezpieczonych podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Ubezpieczyciela.
- Dane osobowe Ubezpieczonych przetwarzane są na serwerach zlokalizowanych w Unii Europejskiej. W wyjątkowych przypadkach, w związku z korzystaniem przez Ubezpieczyciela z rozwiązań chmurowych, dane osobowe mogą być przekazane do odbiorcy w państwie trzecim, w stosunku do którego decyzją Komisji Europejskiej stwierdzono odpowiedni stopień ochrony danych, tj. do Microsoft, podlegającego certyfikacji w ramach tarczy prywatności: Privacy Shield Framework. Aktualna lista certyfikowanych podmiotów dostępna jest pod adresem: <https://www.dataprivacyframework.gov/s/participant-search>. Ubezpieczony ma prawo dostępu do swoich danych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych.
- Ubezpieczonemu przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzoru zajmującego się ochroną danych osobowych, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§ 12

Postanowienia końcowe

- Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- 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 nr 84/2024 Zarządu AGRO Ubezpieczeń - Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych z dnia 10 lipca 2024 roku.