



## OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA PRZESYŁEK NADANYCH PRZEZ KLIENTA BIZNESOWEGO

Rodzaj informacji	Jednostka redakcyjna
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 7–8
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 ust. 3, § 8 ust. 7

### Postanowienia ogólne

#### § 1

- Niniejsze „Ogólne Warunki Ubezpieczenia przesyłek nadanych przez Klienta biznesowego”, 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:

- EMS** – usługę świadczoną przez Ubezpieczającego na zasadach określonych w „Regulaminie świadczenia usługi pocztowej EMS w obrocie zagranicznym”;
- Klient biznesowy/Nadawca** – podmiot, który nadaje u Ubezpieczającego przesyłki na podstawie umowy o świadczenie usług pocztowych, zawartej w formie pisemnej;
- Odbiorca** – adresata lub inną osobą uprawnioną do odbioru przesyłki;
- Paczka PREMIUM** – usługa świadczona przez Ubezpieczającego na zasadach określonych w „Zasady realizacji niepowszechnych usług pocztowej Paczka PREMIUM w obrocie zagranicznym”;
- PACZKA24, PACZKA48** – usługa świadczona przez Ubezpieczającego na zasadach określonych w „Regulaminie świadczenia niepowszechnych usług pocztowych PACZKA24 i PACZKA48 w obrocie krajowym”;
- Pocztex** – usługę świadczoną przez Ubezpieczającego na zasadach określonych w „Regulaminie świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym”;
- Pocztex Procedura** – usługę świadczoną przez Ubezpieczającego na zasadach określonych w „Zasadach wykonywania i korzystania z usługi



pocztowej niepowszechnej Pocztex Procedura świadczonej na podstawie pisemnej umowy w obrocie krajowym”;

- 8) **poszukujący ochrony ubezpieczeniowej** – osoba, która wyraziła wobec agenta ubezpieczeniowego wolę podjęcia czynności służących zawarciu przez nią Umowy;
- 9) **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;
- 10) **protokół sprawdzenia przesyłki** – dokument sporządzony przez przedstawiciela Ubezpieczającego, przy udziale Odbiorcy, przy sprawdzaniu stanu zawartości przesyłki. W przypadku przesyłki EMS oraz Paczka Premium za protokół sprawdzenia przesyłki uważa się dokument sporządzony przy udziale Nadawcy lub osoby uprawnionej do odbioru w momencie doręczenia przesyłki zwrotnej;
- 11) **przesyłka** – rzeczy przyjęte do doręczenia w ramach usługi Pocztex albo Pocztex Procedura albo PACZKA24 albo PACZKA48 albo Paczka PREMIUM albo EMS;
- 12) **regulamin** – odpowiednio: Regulamin świadczenia przez Ubezpieczającego usługi Pocztex albo PACZKA24 albo PACZKA48 albo EMS albo „Zasady wykonywania i korzystania z usługi pocztowej niepowszechnej Pocztex Procedura świadczonej na podstawie pisemnej umowy w obrocie krajowym” albo „Zasady realizacji niepowszechnej usługi pocztowej Paczka Premium w obrocie zagranicznym;
- 13) **siła wyższa** – niemożliwe do przewidzenia zdarzenie, któremu nie można było zapobiec, wskutek którego powstała szkoda;
- 14) **składka** – świadczenie należne Ubezpieczycielowi od Ubezpieczającego z tytułu udzielanej ochrony ubezpieczeniowej;
- 15) **suma ubezpieczenia** – górny limit odpowiedzialności Ubezpieczyciela z tytułu szkody zaistniałej w przesyłce;
- 16) **szkoda** – stratę w majątku Ubezpieczonego, polegającą na utracie przesyłki albo ubytku lub uszkodzeniu jej zawartości, powstałą w trakcie udzielania przez Ubezpieczyciela ochrony ubezpieczeniowej;
- 17) **szkoda całkowita** – szkoda której koszt przywrócenia stanu poprzedniego przekracza 70% wartości rzeczywistej przesyłki z dnia powstania szkody w stanie nieuszkodzonym;
- 18) **szkoda częściowa** – szkoda której koszt przywrócenia stanu poprzedniego nie przekracza 70% wartości rzeczywistej przesyłki z dnia powstania szkody w stanie nieuszkodzonym;
- 19) **Ubezpieczony** – nadawca przesyłki, który zawarł z Ubezpieczającym umowę na świadczenie usługi pocztowej i przystąpił na swój rachunek do Umowy;
- 20) **utracone korzyści** – korzyści, które mógłby osiągnąć Ubezpieczony, gdyby mu nie wyrządzono szkody;
- 21) **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%

## 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, co do których Ubezpieczony złożył oświadczenie o woli objęcia przesyłki ochroną ubezpieczeniową poprzez wybór wariantu ubezpieczenia zgodnie z postanowieniami § 5 i uścił Ubezpieczającemu opłatę za składkę, która została przekazana Ubezpieczycielowi zgodnie z umową, o której mowa w § 1 ust. 1.
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

Z zastrzeżeniem przypadków określonych w § 6 ochroną ubezpieczeniową objęte są:

- 1) w odniesieniu do przesyłek Pocztex, Pocztex Procedura, PACZKA24, PACZKA48 – szkody polegające na:
  - a) utracie, uszkodzeniu lub ubytku zawartości przesyłki, zaistniałe w czasie od przyjęcia przesyłki przez Ubezpieczającego 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 Paczka PREMIUM – szkody polegające na:
  - a) utracie przesyłki zaistniałej w czasie od przyjęcia przesyłki przez Ubezpieczającego celem jej doręczenia do chwili wydania Odbiorcy,
  - b) uszkodzeniu lub ubytku zawartości przesyłki niedoręczonej Odbiorcy zwróconej do Nadawcy.

## Suma ubezpieczenia i składka

### § 5

1. W przypadku przesyłek:
  - 1) Pocztex, PACZKA24 i PACZKA48 sumę ubezpieczenia przesyłki określa Ubezpieczony, kierując się wartością rzeczywistą przesyłki, poprzez wybór jednego z pięciu poniższych wariantów:
    - a) Wariant U2 – 5000,00 PLN,
    - b) Wariant U3 – 10 000,00 PLN,
    - c) Wariant U4 – 20 000,00 PLN,
    - d) Wariant U5 – 50 000,00 PLN,
    - e) Wariant U6 – powyżej 50 000,00 PLN, nie więcej niż 250 000,00 PLN;
  - 2) Pocztex Procedura sumę ubezpieczenia przesyłki określa Ubezpieczony, kierując się wartością rzeczywistą przesyłki, poprzez wybór jednego z sześciu poniższych wariantów:
    - a) Wariant U1 – 1000,00 PLN,
    - b) Wariant U2 – 5000,00 PLN,
    - c) Wariant U3 – 10 000,00 PLN,
    - d) Wariant U4 – 20 000,00 PLN,
    - e) Wariant U5 – 50 000,00 PLN,
    - f) Wariant U6 – powyżej 50 000,00 PLN, nie więcej niż 250 000,00 PLN;
- 3) Paczka PREMIUM sumę ubezpieczenia przesyłki określa Ubezpieczony, kierując się wartością rzeczywistą przesyłki, poprzez wybór jednego z dziewięciu poniższych wariantów:
  - a) Wariant U1 – 200,00 PLN,
  - b) Wariant U2 – 500,00 PLN,
  - c) Wariant U3 – 1000,00 PLN,
  - d) Wariant U4 – 2000,00 PLN,
  - e) Wariant U5 – 5000,00 PLN,
  - f) Wariant U6 – 10 000 PLN,
  - g) Wariant U7 – 20 000 PLN,



- h) Wariant U8 – 50 000 PLN,
- i) Wariant U9 – powyżej 50 000,00 PLN, nie więcej niż 250 000,00 PLN;
- 4) EMS sumę ubezpieczenia przesyłki określa Ubezpieczony, kierując się wartością rzeczywistą przesyłki, poprzez wybór jednego z czterech poniższych wariantów:
  - a) Wariant U1 – 1000,00 PLN,
  - b) Wariant U2 – 10 000,00 PLN,
  - c) Wariant U3 – 50 000,00 PLN,
  - d) Wariant U4 – powyżej 50 000,00 PLN, nie więcej niż 250 000,00 PLN.
- 2. W przypadku przesyłek Pocztex w serwisach innych niż Kurier 48, dla których Nadawca wybrał Wariant U2 albo nie wybrał żadnego z wariantów wskazanych w ust. 1 pkt 1 lub nie uiścił Ubezpieczającemu opłaty za składkę, suma ubezpieczenia jest równa 5 000,00 PLN, a Ubezpieczonego nie obciąża opłata za składkę ubezpieczeniową.
- 3. W przypadku przesyłek PACZKA24, PACZKA48, Pocztex - w serwisie Kurier 48, serwisie Kurier i Na Dziś, dla których Nadawca nie wybrał żadnego z wariantów wskazanych w ust. 1 pkt 1 lub nie uiścił Ubezpieczającemu opłaty za składkę, suma ubezpieczenia jest równa 1 000,00 PLN, a Ubezpieczonego nie obciąża opłata za składkę ubezpieczeniową.
- 4. Wysokość składki uzależniona jest od wybranej sumy ubezpieczenia oraz obowiązującej stawki za ubezpieczenie.
- 5. 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 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

### § 7

- 1. Ubezpieczony może w każdym czasie powiadomić Ubezpieczyciela o zajściu szkody, z zastrzeżeniem obowiązku określonego w ust. 2. Uchybienie przez Ubezpieczonego obowiązkowi określonego 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, 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.

## 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.

### § 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. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu lub poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej, dalej łącznie nazywanym „składającym reklamację”, przysługuje prawo do wniesienia reklamacji zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, w tym w szczególności dotyczące ustalenia odpowiedzialności, 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 ust. 2;
  - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:
    - adres poczta@agroubezpieczenia.pl,
    - poprzez stronę internetową: www.agroubezpieczenia.pl.
4. Ubezpieczyciel udziela odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Wyłącznie na wniosek składającego reklamację Ubezpieczyciel może udzielić odpowiedzi 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) 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 lub niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą zgłaszającego 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>).
9. Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby, Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy oraz dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy.

## 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 04/2022 Zarządu Ubezpieczyciela z dnia 25 stycznia 2022 roku.