



Informacja o warunkach ubezpieczenia przesyłek dla Klientów DPD Polska Sp. z o.o.

Szanowni Państwo,

Uprzejmie informujemy, iż od dnia 1 lipca 2019 roku Państwa przesyłki powierzone firmie DPD Polska Sp. z o.o. na mocy umowy ubezpieczenia zawartej pomiędzy DPD Polska Sp. z o.o. jako Ubezpieczającym (zwanym dalej DPD) i AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. jako Ubezpieczycielem są ubezpieczone na wypadek szkód, jakie mogą powstać podczas ich transportu przez DPD.

Poniższy wyciąg z umowy ubezpieczenia określa przedmiot, zakres i zasady zawierania ubezpieczenia.

§ 1. Przedmiot ubezpieczenia.

Przedmiotem niniejszego ubezpieczenia są:

- 1) Przesyłki o wartości jednostkowej nie przekraczającej 500 000 zł, powierzone DPD do przewozu na terenie Rzeczypospolitej Polskiej [w tym w ramach serwisu miejskiego],
- 2) Przesyłki o wartości jednostkowej nie przekraczającej 500 000 zł, powierzone DPD do przewozu w ramach eksportu lub importu zleconego przez odbiorcę, związanego z przekroczeniem granicy Rzeczypospolitej Polskiej,

§ 2. Definicje.

Poprzez użyte w niniejszej umowie pojęcia rozumie się:

- 1) przesyłka - przedmioty określone w jednym liście przewozowym stanowiące jedną lub więcej paczek, w tym również przesyłka DOX.
- 2) przesyłka DOX - przesyłka o wadze 20 kg stanowiąca przesyłkę kurierską w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe („Prawo pocztowe” Dz. U. z 2012, Nr 1529).
- 3) paczka - jednostkowy przedmiot oddzielnie zapakowany i fizycznie odrębny od innych przesyłanych przedmiotów.
- 4) Ubezpieczony - właściciel przesyłki lub osoba ponosząca ryzyko transportu - uprawniony do otrzymania odszkodowania.
- 5) międzynarodowa przesyłka eksportowa - przesyłka nadana do przewozu na terytorium RP, przewożona dowolnym środkiem transportu do miejsca przeznaczenia, leżącego poza jej terytorium.
- 6) międzynarodowa przesyłka importowa - przesyłka nadana do przewozu poza terytorium RP, przewożona dowolnym środkiem transportu do miejsca przeznaczenia na terenie RP, sprowadzana [importowana] na zlecenie otrzymane przez DPD od odbiorcy.

§ 3. Suma ubezpieczenia.

Suma ubezpieczenia ustalana jest dla każdej przesyłki wg zadeklarowanej w dowodzie nadania wartości przesyłki, nie więcej jednak niż rzeczywista wartość towarów nadanych do przewozu.

W przypadku braku deklaracji wartości przesyłki w dowodzie nadania przyjmuje się, że wartość przesyłki nie przekracza 1.000,- PLN.

§ 4. Okres ubezpieczenia. Zgłoszenie przesyłki do ubezpieczenia.

1. Ubezpieczenie obejmuje okres od chwili odbioru przesyłki od klienta do momentu wydania przesyłki adresatowi.
2. W przypadku przesyłki o wartości powyżej 1.000,- PLN zgłoszenie przesyłki do ubezpieczenia następuje przed przyjęciem przesyłki przez DPD, poprzez zadeklarowanie przez nadawcę chęci zawarcia ubezpieczenia przesyłki w odpowiedniej rubryce listu przewozowego DPD lub innej formie pisemnej, uzgodnionej z AXA. ⁴⁾

§ 5. Zakres ubezpieczenia

Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody rzeczowe w substancji przesyłki polegające na utracie, ubytku, uszkodzeniu lub zniszczeniu mienia będącego przedmiotem ubezpieczenia, zaistniałe w czasie od przyjęcia przesyłki do transportu do chwili wydania przesyłki odbiorcy, z wyjątkiem przypadków określonych w § 6.

§ 6. Ograniczenie odpowiedzialności

AXA nie odpowiada za:

- 1) Szkody powstałe wskutek rażącego niedbalstwa lub winy umyślnej Ubezpieczonego, jego pracowników lub osób za które ponosi odpowiedzialność.
- 3) Straty i wydatki następcze oraz utracone korzyści, spowodowane utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem ubezpieczonych przesyłek. Poprzez straty następcze rozumie się stratę polegającą na zmianie stanu majątkowego poszkodowanego w związku z zaistnieniem szkody, nie wynikającą z wartości rzeczywistej szkody w substancji przesyłki. Poprzez wydatki następcze rozumie się wydatki z zaistnienia szkody i poniesione przez poszkodowanego wydatki, których poszkodowany nie poniósłby, gdyby szkoda nie zaistniała. Poprzez utracone korzyści rozumie się nie powiększenie się stanu majątkowego poszkodowanego, które nastąpiłoby, gdyby szkoda nie zaistniała.
- 4) Szkody powstałe w przesyłkach wskutek niewłaściwego ich opakowania lub niewłaściwego zabezpieczenia przed uszkodzeniem, na czas wykonywania usługi przez DPD.
- 5) Szkody powstałe wskutek wad własnych rzeczy nadanych do przewozu lub ich naturalnych własności.
- 6) Szkody w przesyłkach zawierających przedmioty wyłączone ze świadczenia usług, wymienione w obowiązujących Warunkach wykonywania usług w zakresie przesyłania i doręczania przesyłek DPD oraz Warunkach wykonywania usług spedycyjnych DPD, stanowiących bieżąco aktualizowane załączniki do niniejszej umowy. W szczególności ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje przesyłek zawierających:
 - a) materiały łatwopalne, wybuchowe lub radioaktywne, substancje żrące lub cuchnące, broń i amunicję,
 - b) narkotyki lub leki i środki psychotropowe, za wyjątkiem przedmiotów wysyłanych w celach naukowych lub medycznych przez ustawowo do tego upoważnione instytucje,
 - c) żywe rośliny i zwierzęta, zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce,
 - d) dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci lub formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty i jakiegokolwiek inne walory zbywalne,
- 7) Szkody powstałe w wyniku działań wojennych, stanu wyjątkowego, stanu wojennego, strajków, lokautów, zamieszek, rozruchów, działań terrorystycznych i sabotażu.
- 8) Szkody powstałe w wyniku konfiskaty, zaboru i przetrzymywania mienia przez organy państwowe do tego uprawnione, nawet w wyniku ich działania bez podstawy prawnej.

[...]

§ 8. Obowiązki DPD

[...]

4. DPD zobowiązany jest do udzielenia Ubezpieczonemu informacji nt. zawartej umowy ubezpieczenia, jej postanowień i wynikających z niej obowiązków.

§ 9. Obowiązki Ubezpieczonego

1. Ubezpieczony obowiązany jest dostarczyć komplet dokumentacji umożliwiającej rozpatrzenie zgłoszonego roszczenia, poprzez złożenie za pośrednictwem DPD:

- a) pisemnej reklamacji zawierającej tytuł reklamacji, uzasadnienie kwoty roszczenia, nr konta, numer NIP - jeżeli roszczenie składa podmiot prowadzący działalność gospodarczą oraz informację, czy poszkodowany ubiega się o odszkodowanie z tytułu szkody u innego ubezpieczyciela (wraz z jego wskazaniem)
- b) oryginał listu przewozowego przesyłki lub innego dowodu nadania stosowanego przez DPD w rozliczeniach z klientami, (dla szkód o wartości do 20.000,- PLN dopuszcza się list przewozowy w formie kopii, natomiast dla szkód o wartości pow. 20.000,- PLN, wymagany jest oryginalny list przewozowy; w przypadku zaginięcia lub zniszczenia listu przewozowego - dokumentację należy uzupełnić o oryginał oświadczenia dotyczącego powodów, dla których list przewozowy nie może być dostarczony)
- c) dokumenty potwierdzające wartość poniesionej szkody:
 - dokumenty potwierdzające wartość całej przesyłki - faktura zakupu;
 - dokumenty potwierdzające wartość poniesionej szkody - faktura zakupu, faktura za naprawę, lub szczegółowy kosztorys naprawy, w przypadku gdy naprawa nie została wykonana,
 - oświadczenie głównego księgowego lub innej osoby uprawnionej do składania oświadczeń woli w imieniu Ubezpieczonego, potwierdzające wartość towaru - dotyczy producentów,
- d) protokół uszkodzenia przesyłki - egzemplarz należący do poszkodowanego.
- e) formularz reklamacyjny stosowany przez DPD,
- f) w przypadku zgłoszenia roszczeń przez odbiorcę: pismo dot. zerzenia się roszczeń nadawcy na rzecz odbiorcy
- g) inne dokumenty mające wpływ na ustalenie okoliczności, sprawy lub rozmiaru szkody.
- h) w przypadku, gdy poszkodowany domaga się wypłaty odszkodowania wraz z podatkiem VAT, wymagane jest przesłanie oryginału faktury VAT wraz z oświadczeniem o przyczynach, dla których dokonanie odliczenia podatku VAT było niemożliwe.

W przypadku przesyłek DOX, dla których Ubezpieczony dokonał deklaracji wartości w liście przewozowym, złożenie dokumentów wskazanych w lit. c) nie jest obowiązkowe.

2. Ubezpieczony zobowiązany jest do umożliwienia AXA lub wskazanemu przez AXA rzeczoznawcy dokonania oględzin uszkodzonego mienia. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody AXA dokona istotnej zmiany stanu lub też zniszczenia / kasacji mienia będącego przedmiotem szkody, a ma to wpływ na ustalenie zasadności lub wysokości szkody, AXA uprawniony jest do odmowy wypłaty świadczenia lub ograniczenia jego wysokości.

§ 10. Sposób ustalania wysokości szkody

1. Odszkodowanie odpowiada wysokości rzeczywistej szkody w ubezpieczonej przesyłce, poniesionej przez



poszkodowanego, do wysokości sumy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.

2. W razie uszkodzenia lub zaginięcia części przesyłki, w przypadku gdy ta część jest integralną częścią całości przesyłki bez której wartość całej przesyłki obniża się a odwrócenie pełnej wartości przesyłki przez zakup utraconej lub uszkodzonej części bądź przez jej naprawę byłoby niemożliwe, kwota szkody odpowiada 100% zadeklarowanej wartości całej przesyłki.

Natomiast w razie uszkodzenia lub zaginięcia części przesyłki, która nie jest integralną częścią całej przesyłki a pozostała część przez to nie traci na wartości, rzeczywistą szkodę stanowi różnica między wartością którą ubezpieczona przesyłka miała w chwili nadania do przewozu, a wartością w stanie uszkodzonym lub po zaginięciu części przesyłki.

Wartość przesyłki obniża się o podatek od towarów i usług w przypadkach, kiedy Ubezpieczony jest uprawniony do odliczenia podatku od towarów i usług.

3. Przy uszkodzeniu przesyłki zawierającej przedmioty nadające się do naprawy, rzeczywistą szkodę ustala się na podstawie rachunku za naprawę lub wartości części zamiennych.

4. W przypadku przesyłki DOX, dla której Ubezpieczony dokonał deklaracji wartości w liście przewozowym, odszkodowanie ustala się na podstawie roszczenia Ubezpieczonego, w wysokości żądanej przez Ubezpieczonego nie wyższej niż zadeklarowana wartość przesyłki.

§ 11. Wypłata odszkodowania

1. AXA zobowiązana jest do:

a) wypłaty odszkodowania, w przypadku uznania roszczenia za zasadne,

lub

b) wydania decyzji odmawiającej wypłaty odszkodowania w przypadku uznania roszczenia za niezasadne

w terminie 14 dni od dnia otrzymania kompletu dokumentacji umożliwiającej rozpatrzenie zgłoszonego roszczenia.

2. Jeżeli, pomimo wezwań ze strony AXA, poszkodowany nie przedstawi faktury zakupu lub równoważnego jej dokumentu, potwierdzającego wysokość poniesionej straty, a jedynie fakturę sprzedaży, uwzględniającą w wartościach towarów utracone korzyści w postaci marży handlowej, AXA – o ile nie istnieją wątpliwości co do zasadności roszczenia - w terminach wskazanych w pkt. 1 wypłaca bezsporną część należnego odszkodowania, liczoną jako 80% wartości towaru udokumentowanej fakturą sprzedaży, z zastrzeżeniem możliwości ustalenia innej wysokości bezspornej części odszkodowania, wynikającej z przedłożonej dokumentacji i okoliczności szkody. Ostateczne ustalenie wysokości należnego odszkodowania i jego wypłata następuje wówczas w 7 dni roboczych od przedstawienia faktury zakupu.

3. Jeżeli Ubezpieczony lub DPD nie zgadza się z decyzją AXA co do odmowy zaspokojenia roszczenia albo co do wysokości odszkodowania, może w terminie 30 dni od daty otrzymania decyzji w tej sprawie zgłosić się do AXA z żądaniem ponownego rozpatrzenia sprawy.

§ 12. Roszczenia regresowe

1. Z dniem wypłaty odszkodowania na AXA przechodzą z mocy prawa roszczenia regresowe przeciwko osobom trzecim w tym także przewoźnikom i innym osobom

działającym na zlecenie DPD, odpowiedzialnym za szkodę do wysokości wypłaconego odszkodowania. [...]

Rozpatrywanie reklamacji.

1. W każdym przypadku osoba fizyczna będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub osobą uprawnioną z umowy ubezpieczenia, a także osoba prawna lub spółka nieposiadająca osobowości prawnej będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub poszukującym ochrony ubezpieczeniowej mogą wnieść reklamację.

2. W przypadku osób fizycznych za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Towarzystwa jako podmiotu rynku finansowego zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo, z wyjątkiem wystąpień składanych przez osoby fizyczne będące klientami brokera ubezpieczeniowego albo klientami agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

3. W przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Towarzystwa, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo, z wyjątkiem wystąpień dotyczących brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych lub agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

4. Reklamacje, o których mowa powyżej, można składać w następujący sposób:

- w formie elektronicznej na adres e-mail: ubezpieczenia.korporacyjne@axa.pl,
- w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa albo przesyłką pocztową na adres siedziby AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. ul. Chłodna 51, 00 – 867 Warszawa,
- ustnie – telefonicznie pod nr telefonu: +48 22 555 04 45 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w jednostce Towarzystwa.

5. Reklamacje wnosi się do Zarządu Towarzystwa. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów.

6. Odpowiedź Towarzystwa na reklamację zostanie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo w przypadku reklamacji wniesionej przez osobę fizyczną – pocztą elektroniczną, jeżeli osoba fizyczna składająca reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na wniosek osoby składającej reklamację Towarzystwo potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.

7. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.

8. W przypadku, gdy Towarzystwo nie posiada danych kontaktowych osoby składającej reklamację, przy składaniu reklamacji należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu), a dodatkowo w przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej - firmę.

9. Odpowiedzi na reklamację Towarzystwo udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.

11. Jeżeli osoba fizyczna składającą reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem Towarzystwa wyrażonym w odpowiedzi na reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, a ponadto może wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko Towarzystwu według właściwości określonej w ust. 16 niniejszego paragrafu umowy ubezpieczenia.

12. Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, że podmiotem uprawnionym dla Towarzystwa do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl).

13. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenie się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.

14. Podmioty, którym nie przysługuje prawo do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami ust. 1-3 przysługuje prawo do złożenia skargi lub zażalenia. Do skarg i zażaleń wnoszonych przez te podmioty mają odpowiednie zastosowanie postanowienia ust. 4-9 i 13, z zastrzeżeniem że w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo w tym terminie poinformuje osobę składającą skargę lub zażalenie o przyczynie niemożności ich rozpatrzenia, i w takim przypadku odpowiedź na skargę lub zażalenie zostanie udzielona nie później niż w terminie 90 dni od dnia ich otrzymania.

15. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

16. Powództwo o roszczenia wynikające z niniejszej Umowy można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z niniejszej Umowy.

Likwidacją szkód w imieniu AXA

w oparciu o pełnomocnictwo udzielone przez AXA prowadzi:

Willis Towers Watson Services Sp. z o.o.
ul. Domaniewska 34a, 02-672 Warszawa

AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.

00-867 Warszawa ul. Chłodna 51, Nr KRS 271543, NIP 107-00-06-155, Kapitał zakładowy: 107.912.677 zł - wpłacony w całości

Umowa ubezpieczenia przesyłek w transporcie 'cargo' nr 05.692.973

zawarta została w ramach programu międzynarodowego dla Grupy GEOPOST / La Poste

Okres ubezpieczenia: od 1 lipca 2019 roku do 30 czerwca 2020 roku.

***1) DPD informuje, że przesyłki objęte są ochroną ubezpieczeniową pod warunkiem uiszczenia dodatkowej opłaty zgodnie z warunkami handlowymi DPD.**