



OGÓLNE WARUNKI DOTOWANEGO UBEZPIECZENIA ZWIERZĄT GOSPODARSKICH „BEZPIECZNE ZWIERZĘTA”

Rodzaj informacji	Jednostka redakcyjna
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 6 ust. 2 § 7 ust. 1 § 10 ust. 1–2 § 11 § 12
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności Towarzystwa uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 7 § 10 ust. 3 § 13

Postanowienia ogólne

§ 1

- Niniejsze Ogólne Warunki Dotowanego Ubezpieczenia Zwierząt Gospodarskich „Bezpieczne Zwierzęta”, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez Pocztove Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, zwane dalej „Towarzystwem”, z producentami rolnymi zwanymi dalej „Ubezpieczającymi”.
- Niniejsze OWU stosuje się do dobrowolnych umów ubezpieczeń zwierząt gospodarskich, objętych dopłatami, zawieranych na podstawie Ustawy o ubezpieczeniach upraw rolnych i zwierząt gospodarskich z dnia 7 lipca 2005 r.

Definicje

§ 2

- Przez użyte w niniejszych OWU definicje rozumie się:
 - drób** – kura, kaczka, kaczka piżmowa, gęś, gęś garbonosa, indyk, przepiórka japońska, perlica oraz utrzymywany w warunkach fermowych struś;
 - gospodarstwo rolne** – obszar gruntów sklasyfikowanych w ewidencji gruntów i budynków jako użytki rolne lub jako grunty zadrzewione i zakrzewione na użytkach rolnych, o łącznej powierzchni przekraczającej 1 ha lub 1 ha przeliczeniowy, z wyjątkiem gruntów zajętych na prowadzenie działalności gospodarczej innej niż działalność rolnicza, a także obszar gruntów, niezależnie od

powierzchni, jeżeli jest na nim prowadzona produkcja rolna, stanowiąca dział specjalny produkcji rolnej w rozumieniu przepisów o podatku dochodowym od osób fizycznych oraz przepisów o podatku dochodowym od osób prawnych;

- okres ubezpieczenia** – czas, przez jaki Towarzystwo udziela ochrony ubezpieczeniowej;
- padnięcie zwierzęcia** – śmierć zwierzęcia, która nastąpiła wskutek zdarzeń losowych określonych w ust. 2 pkt 1–7;
- producent rolny** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, w której posiadaniu lub współposiadaniu jest gospodarstwo rolne, prowadząca działalność rolniczą, o której mowa w art. 4 ust. 1 lit. c) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1307/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. ustanawiającego przepisy dotyczące płatności bezpośrednich dla rolników na podstawie systemów wsparcia w ramach wspólnej polityki rolnej oraz uchylające rozporządzenie Rady (WE) nr 637/2008 i rozporządzenie Rady (WE) nr 73/2009 (Dz. Urz. UE L 347 z 20.12.2013 r., s. 608);
- suma ubezpieczenia** – kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności Towarzystwa za szkody powstałe w okresie ubezpieczenia;
- Ubezpieczający** – producent rolny będący posiadaczem zwierząt gospodarskich objętych ubezpieczeniem;



- 8) **udział własny** – określona część szkody, wyrażona w procentach, o którą Towarzystwo zmniejsza odszkodowanie.
2. Szkody spowodowane przez:
 - 1) **deszcz nawalny** – szkody powstałe wskutek deszczu o współczynniku wydajności o wartości co najmniej 4; w przypadku braku możliwości ustalenia tego współczynnika bierze się pod uwagę stan faktyczny i rozmiar szkód w miejscu ich powstania, świadczące wyraźnie o działaniach deszczu nawalnego;
 - 2) **grad** – szkody powstałe wskutek opadu atmosferycznego składającego się z bryłek lodu;
 - 3) **huragan** – masowe szkody powstałe w wyniku działania wiatru o prędkości nie mniejszej niż 24 m/s; pojedyncze szkody uważa się za spowodowane przez huragan, jeżeli w najbliższym sąsiedztwie stwierdzono działanie huraganu;
 - 4) **lawinę** – szkody powstałe wskutek gwałtownego zsuwania się lub staczania ze zboczy górskich lub podgórszych mas śniegu, lodu, skał, kamieni, ziemi lub błota;
 - 5) **obsuniecie się ziemi** – szkody spowodowane przez zapadanie się ziemi oraz osuwanie się ziemi, z tym że za szkody spowodowane przez:
 - a) **zapadanie się ziemi** – uważa się szkody powstałe wskutek obniżenia się terenu z powodu zawalenia się podziemnych wolnych przestrzeni w gruncie,
 - b) **osuwanie się ziemi** – uważa się szkody powstałe wskutek ruchów ziemi na stokach;
 - 6) **piorun** – szkody będące następstwem wyładowania atmosferycznego pozostawiającego bezsporne ślady tego zdarzenia;
 - 7) **powódź** – szkody powstałe wskutek:
 - a) zalania terenów w następstwie podniesienia się poziomu wód płynących lub stojących,
 - b) zalania terenów wskutek deszczu nawalnego,
 - c) spływu wód po zboczach lub stokach na terenach górskich i podgórskich;
 - 8) **ubój z konieczności** – szkody spowodowane w wyniku zarządzanego przez lekarza weterynarii uboju, dokonanego w następstwie zdarzeń losowych określonych w pkt 1–7.
3. Szkody spowodowane przez:
 - 1) **porażenie prądem elektrycznym** – szkody będące efektem działania prądu elektrycznego powodujące śmierć lub konieczność uboju porażonego zwierzęcia;
 - 2) **pożar** – szkody będące efektem działania ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozszerzył się o własnej sile, powodujące śmierć lub konieczność uboju zwierzęcia.

Przedmiot ubezpieczenia

§ 3

Ubezpieczeniem mogą być objęte następujące zwierzęta gospodarskie:

- 1) bydło;
- 2) konie;
- 3) owce;
- 4) kozy;
- 5) drób;
- 6) świnie.

Zakres ubezpieczenia

§ 4

1. Ubezpieczenie obejmuje szkody powstałe w następstwie zdarzeń wchodzących w zakres ochrony ubezpieczeniowej, zaistniałe w gospodarstwach rolnych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w miejscu wskazanym w umowie ubezpieczenia.
2. Ubezpieczeniem objęte są wskazane w umowie ubezpieczenia zwierzęta gospodarskie, o których mowa w § 3, od wszystkich ryzyk, o których mowa w § 2 ust. 2.
3. Na wniosek Ubezpieczającego oraz pod warunkiem zapłaty dodatkowej składki ubezpieczenie może zostać rozszerzone o ryzyka szkód spowodowanych przez pożar oraz porażenie prądem elektrycznym, zgodnie z § 2 ust. 3 z zastrzeżeniem § 13 ust. 3 pkt 3).

4. W zakresie ryzyka pożaru oraz porażenia prądem elektrycznym przedmiotem ubezpieczenia mogą być wyłącznie: bydło, konie, owce, kozy, świnie.
5. Ubezpieczenia w zakresie ryzyka pożaru oraz porażenia prądem elektrycznym nie są objęte dopłatami do składek za ubezpieczenie, o których mowa w § 1 ust. 2.
6. Warunkiem zawarcia umowy ubezpieczenia jest objęcie ochroną ubezpieczeniową wszystkich zwierząt gospodarskich danego gatunku będących w posiadaniu Ubezpieczającego.
7. Umowa ubezpieczenia w zakresie ryzyka pożaru oraz porażenia prądem elektrycznym jest zawierana z udziałem własnym Ubezpieczającego wynoszącym 10% wysokości szkody.

Suma ubezpieczenia

§ 5

1. Sumę ubezpieczenia zwierząt gospodarskich, z zastrzeżeniem ust. 2, ustala producent rolny w uzgodnieniu z Towarzystwem odrębnie dla każdego zwierzęcia gospodarskiego, przyjmując wartość zwierzęcia w danej grupie wiekowej i danego gatunku ustaloną, w zależności od wyboru Ubezpieczającego, na podstawie:
 - 1) dokumentacji hodowlanej
 - 2) lub wartości księgowej
 - 3) lub indywidualnej wyceny Ubezpieczającego, nie wyższej jednak niż przeciętna cena rynkowa zwierząt danego gatunku obowiązująca na terenie powiatu, w którym położone jest gospodarstwo rolne Ubezpieczającego.
2. Sumy ubezpieczenia nie mogą przekroczyć maksymalnych sum ubezpieczenia zwierząt gospodarskich określonych przez ministra właściwego do spraw rolnictwa.

Początek i koniec odpowiedzialności Towarzystwa

§ 6

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na wniosek Ubezpieczającego na okres do 12 miesięcy.
2. Okres ubezpieczenia wskazany jest w dokumencie ubezpieczenia.
3. Jeżeli wskazany w umowie ubezpieczenia termin zapłaty składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty przypada po dniu, w którym rozpoczyna się określony w dokumencie ubezpieczenia okres ubezpieczenia, to odpowiedzialność Towarzystwa rozpoczyna się w dniu określonym w dokumencie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia. W przypadku gdy składka lub jej pierwsza rata nie zostały zapłacone w terminie określonym w umowie ubezpieczenia, Towarzystwo może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosiło odpowiedzialność. W przypadku braku wypowiedzenia umowy ubezpieczenia wygasa ona z końcem okresu, za który przypadała niezapłacona składka.
4. Jeżeli wskazany w umowie ubezpieczenia termin zapłaty składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty przypada przed dniem, w którym rozpoczyna się określony w umowie ubezpieczenia okres ubezpieczenia, a składka lub jej pierwsza rata nie zostały zapłacone najpóźniej w dniu poprzedzającym pierwszy dzień okresu ubezpieczenia, odpowiedzialność Towarzystwa rozpoczyna się od dnia następnego po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty. W przypadku gdy składka lub jej pierwsza rata nie zostały zapłacone do 30. dnia, licząc od dnia wskazanego w dokumencie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia, Towarzystwo wypowie umowę ubezpieczenia, która ulegnie rozwiązaniu z tym dniem.
5. W przypadku opłacania składki w ratach niezapłacone w terminie kolejnej raty składki skutkuje wezwaniem Ubezpieczającego przez Towarzystwo do zapłaty z zastrzeżeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności Towarzystwa.
6. Odpowiedzialność Towarzystwa kończy się z dniem oddania do uboju albo padnięcia wszystkich ubezpieczonych zwierząt gospodarskich.
7. Ubezpieczający ma obowiązek udostępnienia do oględzin zwierząt, które mają zostać objęte ochroną ubezpieczeniową.



§ 7

- Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:
 - z chwilą wyczerpania sumy ubezpieczenia;
 - w przypadkach, o których mowa w ust. 2;
 - w przypadkach, o których mowa w § 6 ust. 3–5;
 - z upływem okresu, na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia;
 - z chwilą odstąpienia przez Ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia zgodnie z ust. 5;
 - w przypadku wypowiedzenia umowy na podstawie ust. 4.
- W przypadku gdy po zawarciu przez producenta rolnego umowy ubezpieczenia posiadanie gospodarstwa rolnego przeszło na innego producenta rolnego, prawa i obowiązki producenta rolnego wynikające z umowy ubezpieczenia przechodzą na tego producenta rolnego. Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z upływem okresu, na który została zawarta, chyba że producent rolny obejmujący gospodarstwo rolne w posiadanie wypowie ją przed upływem 30 dni od dnia objęcia gospodarstwa rolnego w posiadanie. W przypadku wypowiedzenia umowy ubezpieczenia rozwiązuje się ona z upływem 30 dni następujących po dniu objęcia gospodarstwa rolnego w posiadanie.
- W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
- W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wypadku ubezpieczeniowego, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym.
- Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy Towarzystwo nie poinformowało Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Towarzystwo udzielało ochrony ubezpieczeniowej.

Składka ubezpieczeniowa

§ 8

- Składkę za ubezpieczenie zwierząt gospodarskich oblicza się według stawek taryfowych obowiązujących w dniu zawarcia umowy.
- Wysokość składki ustala się w zależności od:
 - wysokości sumy ubezpieczenia ustalonej zgodnie z zasadami określonymi w § 5;
 - gatunku zwierzęcia stanowiącego przedmiot ubezpieczenia;
 - wieku zwierzęcia stanowiącego przedmiot ubezpieczenia;
 - sposobu użytkowania zwierzęcia stanowiącego przedmiot ubezpieczenia;
 - stawek określonych w taryfie, wyrażonych w procentach sumy ubezpieczenia za poszczególne ryzyka lub pakiety ryzyk.
- Ubezpieczający opłaca składkę pomniejszoną o kwotę dopłaty wypłacanej przez ministra właściwego do spraw rolnictwa. Ubezpieczenia, o których mowa w § 4 ust. 3, nie są objęte dopłatami – składka z tytułu rozszerzenia odpowiedzialności Towarzystwa za ryzyko pożaru oraz porażenia prądem elektrycznym ustalana jest odrębnie i opłacana w całości przez Ubezpieczającego.
- Wysokość dopłaty do składki jest określana w Ustawie o ubezpieczeniach upraw rolnych i zwierząt gospodarskich z dnia 7 lipca 2005 r. (Dz.U. z 2017 r., poz. 2047 z późn. zm.) i wynosi do 65% składki z tytułu ubezpieczenia zwierząt od wszystkich rodzajów ryzyka, o których mowa w § 2 ust. 2, jeżeli stawki taryfowe nie przekraczają 0,5% sumy ubezpieczenia.
- W przypadku ubezpieczenia zwierząt od wszystkich rodzajów ryzyka, o których mowa w § 2 ust. 2, Towarzystwo po dokonaniu oceny ryzyka

może określić stawki taryfowe ubezpieczenia wyższe niż określone w ust. 4.

- Jeżeli określone przez Towarzystwo stawki taryfowe ubezpieczenia przekroczą 0,5% sumy ubezpieczenia zwierząt, o których mowa w § 3, dopłaty do ubezpieczenia zwierząt od wszystkich rodzajów ryzyka, o których mowa w § 2 ust. 2, nie przysługują.
- W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia obejmującej jeden rodzaj ryzyka albo kilka wybranych przez Ubezpieczającego rodzajów ryzyka z tych, o których mowa w § 2 ust. 2, dopłaty przysługują w wysokości do 65% składki z tytułu ubezpieczenia zwierząt, o których mowa w § 3, jeżeli określone przez Towarzystwo stawki taryfowe ubezpieczenia od jednego rodzaju ryzyka lub łącznie od kilku wybranych rodzajów ryzyka nie przekroczą stawek taryfowych ubezpieczenia określonych w ust. 4. Dopłaty nie przysługują, jeżeli określone przez Towarzystwo stawki taryfowe ubezpieczenia od jednego rodzaju ryzyka lub łącznie od kilku wybranych rodzajów ryzyka przekroczą stawki taryfowe ubezpieczenia określone w ust. 4.

Prawa i obowiązki stron umowy ubezpieczenia

§ 9

- Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości Towarzystwa wszystkie znane sobie okoliczności, o które Towarzystwo zapytuje w formularzu oferty albo w innych pismach przed zawarciem umowy. Jeżeli ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane.
- W czasie trwania umowy ubezpieczenia Ubezpieczający zobowiązany jest zgłaszać zmiany okoliczności wymienionych w ustępie poprzedzającym. Ubezpieczający zobowiązany jest zawiadamić o tych zmianach Towarzystwo niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.

§ 10

- Ubezpieczający ma obowiązek zawiadomienia Towarzystwa o zaistniałym wypadku ubezpieczeniowym w terminie 3 dni od jego zajścia lub uzyskania informacji o jego zajściu.
- W celu przyspieszenia ustalenia okoliczności i skutków wypadku zawiadomienie, o którym mowa w ust. 1, powinno zawierać m.in.:
 - imię i nazwisko Ubezpieczającego;
 - adres zamieszkania oraz numer telefonu, faksu lub adres poczty elektronicznej;
 - datę, przyczynę i miejsce zajścia wypadku ubezpieczeniowego;
 - wykaz zawierający gatunek zwierząt oraz ich liczbę, wiek, sposób użytkowania i nazwę miejscowości;
 - szacunkową wartość powstałej szkody.
- W razie naruszenia obowiązku, o którym mowa w ust. 1, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, Towarzystwo może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Towarzystwu ustalenie okoliczności i skutków wypadku.

Ustalenie wysokości szkody i odszkodowania

§ 11

- Podstawą ustalenia wysokości szkody, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3, jest wartość zwierzęcia z dnia powstania szkody.
- Wysokość odszkodowania nie może przekroczyć sumy ubezpieczenia.
- Wysokość szkody w ubezpieczeniu drobiu i świń w tuczu oraz młodego bydła i owiec przeznaczonych na opas lub do odnowienia stada stanowi wartość zwierzęcia ustalana poprzez pomnożenie wagi zwierzęcia stwierdzonej w dacie szkody przez cenę 1 kg wagi żywej zwierzęcia, stosowanej w dniu powstania szkody przez jednostki prowadzące skup zwierząt na terenie powiatu, w którym nastąpiła szkoda.
- Odszkodowanie ustala się w wysokości szkody po uwzględnieniu odliczeń wartości pozostałości po szkodzie, ale w kwocie nie wyższej niż suma ubezpieczenia ustalona w umowie ubezpieczenia z uwzględnieniem udziału własnego, o którym mowa w § 4 ust. 7.
- Za wartość pozostałości po szkodzie uważa się kwotę uzyskaną za zwierzę lub tuszę zwierzęcia i jego skórę (jeżeli mięso zostało uznane przez urzędowego lekarza weterynarii za zdatne do spożycia przez ludzi).



Wypłata odszkodowania

§ 12

1. Towarzystwo wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o wypadku.
2. Jeżeli w terminie określonym w ust. 1 wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Towarzystwa albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie wypłaca się w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania Towarzystwo wypłaca w terminie określonym w ust. 1.
3. Po otrzymaniu zgłoszenia roszczenia Towarzystwo podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania. Ponadto w terminie 7 dni od dnia otrzymania zgłoszenia informuje o tym Ubezpieczającego, jeżeli nie jest on osobą występującą z tym zawiadomieniem, a także osobę występującą z roszczeniem, pisemnie lub w inny sposób, na jaki ta osoba wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności Towarzystwa lub wysokości odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.
4. Jeżeli w terminach określonych w ust. 1 i 2 Towarzystwo nie wypłaci odszkodowania, zawiadamia na piśmie uprawnionego o przyczynach niemożności zaspokojenia jego roszczeń w całości lub w części, jak również o przypuszczalnym terminie zajęcia ostatecznego stanowiska względem roszczeń uprawnionego.
5. Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Towarzystwo informuje o tym pisemnie uprawnionego, wskazując na okoliczności i podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania. Poucza także o możliwości złożenia reklamacji, wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przed Rzecznikiem Finansowym bądź poddania sporu z Towarzystwem pozasądowemu postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego przeprowadzonemu przez Rzecznika Finansowego bądź dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego oraz o właściwości sądu w sprawie o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia.

Wyłączenia odpowiedzialności Towarzystwa

§ 13

1. Towarzystwo jest wolne od odpowiedzialności, jeżeli Ubezpieczający wyrządził szkodę umyślnie. W razie rażącego niedbalstwa odszkodowanie się nie należy, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
2. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie przez osobę, z którą Ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
3. Towarzystwo nie odpowiada za szkody:
 - 1) powstałe wskutek chorób;
 - 2) powstałe w czasie transportu zwierząt;
 - 3) w drobiu w zakresie ryzyka pożaru oraz porażenia prądem elektrycznym;
 - 4) powstałe wskutek porażenia zwierząt prądem elektrycznym, jeżeli nie przedstawiono aktualnego przeglądu instalacji elektrycznej.
4. Odpowiedzialnością Towarzystwa nie są objęte poniesione przez Ubezpieczającego koszty związane z:
 - 1) badaniami i leczeniem zwierząt oraz sekcją zwłok zwierzęcia i badaniami poubojowym mięsa;
 - 2) wystawianiem zaświadczeń i opinii przez lekarza weterynarii;
 - 3) kosztami transportu zwierząt, które padły lub zostały przeznaczone na ubój z konieczności.

Reklamacje i spory

§ 14

1. 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.

2. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej podmioty wskazane w ust. 1.
3. Reklamacja może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście, w jednostce Towarzystwa 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) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:
 - a) na adres: poczta@ubezpieczeniapocztowe.pl;
 - b) poprzez stronę internetową: www.ubezpieczeniapocztowe.pl.
4. Towarzystwo udziela odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Towarzystwo może udzielić odpowiedzi pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek składającego reklamację.
5. 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.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5, Towarzystwo 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 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.
8. 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).
9. 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.
10. Podmiotem, przeciwko któremu można wytoczyć powództwo, jest Pocztowne Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie, przy czym obecnie sądem ogólnie właściwym dla niego jest Sąd Rejonowy dla Warszawy-Mokotowa w Warszawie.

Postanowienia końcowe

§ 15

1. Umowy zawierane na podstawie niniejszych OWU podlegają prawu polskiemu. W zakresie nieuregulowanym w niniejszych OWU zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz inne właściwe przepisy prawa.
2. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia zostały zatwierdzone Uchwałą nr 23/2020 Zarządu Pocztownego Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych z dnia 30 stycznia 2020 r. i mają zastosowanie do umów zawartych od dnia 15 marca 2020 r.