

## INFORMACJA

### Dla klientów Fedex Express Polska Sp. z o.o. o warunkach ubezpieczenia przesyłek

Szanowni Państwo,

Uprzejmie informujemy, iż Państwa przesyłki powierzone firmie Fedex Express Polska Sp. z o.o. na mocy umowy ubezpieczenia zawartej pomiędzy Fedex Express Polska Sp. z o.o., a Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji WARTA S.A. są ubezpieczone na wypadek szkód, jakie mogą powstać podczas ich przewozu przez Fedex Express Polska Sp. z o.o. na terenie RP.

Poniżej przedstawiamy wyciąg z umowy ubezpieczenia, określający przedmiot, zakres i zasady zawierania ubezpieczenia. (zachowano prawidłową numerację § umowy generalnej – podano istotne warunki umowy).

#### UMOWA Nr 908210740945

#### UBEZPIECZENIE PRZESYŁEK W TRANSPORCIE KRAJOWYM (CARGO)

Ubezpieczyciel: Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji WARTA S.A.  
Ubezpieczający: **Fedex Express Polska Sp. z o.o.**  
Ubezpieczony: Osoba trzecia, którym jest nadawca lub odbiorca ubezpieczonej przesyłki, uprawniony do odszkodowania w zależności od ponoszenia ryzyka transportowego w chwili powstania szkody.  
Okres ubezpieczenia: 01.01.2020 r. – 31.12.2020 r.

#### POSTANOWIENIA UMOWY:

##### §3. DEFINICJE

- PRZESYŁKA - przedmioty przewożone na terenie RP na podstawie jednego listu przewozowego lub innego dokumentu pełniącego analogiczną funkcję.
- UBEZPIECZONY - nadawca lub odbiorca uprawniony do odszkodowania zależnie, który z nich ponosił ryzyko transportowe w chwili powstania szkody.
- SUMA UBEZPIECZENIA – górny limit odpowiedzialności TUiR WARTA z tytułu szkody zaistniałej w przesyłce.
- SUMA GWARANCYJNA – górny limit odpowiedzialności TUiR WARTA z tytułu wszystkich szkód zaistniałych w przesyłkach na skutek jednego zdarzenia.
- USZKODZENIE – zmiana jakościowa substancji przesyłki dotycząca konsystencji, charakteru, formy, itp. prowadząca do obniżenia jej wartości użytkowej lub wymiennej.
- UBYTEK – zmiana ilościowa w substancji przesyłki polegająca na zmniejszeniu wagi, miary lub liczby sztuk w porównaniu do stanu istniejącego przy przyjęciu przesyłki do przewozu.
- UTRATA – brak możliwości wydania przesyłki lub jej części przez FEDEX po upływie terminu przewozu lub brak możliwości pozostawienia do dyspozycji odbiorcy jakiegokolwiek jej elementu wynikająca z ustania fizycznego władztwa przewoźnika nad przesyłką (obejmuje zaginięcie).
- SZKODA – roszczenie jednego poszkodowanego z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia ubezpieczonej przesyłki.
- ZDARZENIE SZKODOWE – zdarzenie powstałe w jednym miejscu i czasie, w następstwie którego nastąpiła utrata lub uszkodzenie jednej lub większej ilości przesyłek.
- Ubezpieczeniem mogą być objęte przesyłki o wartości przekraczającej 100.000 zł, nie większej jednak niż 300.000 zł (...)
- Sumę ubezpieczenia stanowi wartość przesyłki zadeklarowana i uwidoczniiona na liście przewozowym. W przypadku braku deklaracji wartości ochrona ubezpieczeniowa ograniczona jest do wysokości 50,00 zł zgodnie z zapisami Regulaminu Świadczenia Usług FEDEX (...)
- W przypadku wykonywania przez Ubezpieczającego usługi związanej z pobraniem należności za towar, uznaje się, iż kwota pobrania uwidoczniiona na liście przewozowym traktowana będzie jako suma ubezpieczenia, chyba, że zadeklarowano inną wartość przesyłki. W takim przypadku wartość zadeklarowana stanowi sumę ubezpieczenia, o której mowa w niniejszym ustępie.
- (...)
- Przedmiotem ubezpieczenia są również przesyłki dokumentowe. Suma ubezpieczenia dla takich przesyłek wynosi 100 zł.
- Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody w substancji przesyłki polegające na jej utracie, uszkodzeniu lub ubytku, z wyjątkiem przypadków określonych w paragrafie 7.

##### §5. CZAS TRWANIA OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

##### §4. PRZEDMIOT I SUMA UBEZPIECZENIA

- Przedmiotem ubezpieczenia są przesyłki o wartości nie przekraczającej 100.000 zł, będące własnością Klientów Ubezpieczającego i ubezpieczone na ich rzecz, powierzone Ubezpieczającemu do przewozu, z zastrzeżeniem postanowień odmiennych opisanych w niniejszej umowie.
- Ubezpieczenie obejmuje okres od chwili przyjęcia przez Ubezpieczającego przesyłki do przewozu od nadawcy do momentu wydania przesyłki odbiorcy. Przyjęcie przesyłki przez kuriera, podwykonawcę lub inną osobę uprawnioną w ramach zawartej z FEDEX umowy o współpracę (agencji lub innej) oraz wydanie przesyłki, może nastąpić w dowolnym miejscu na terenie RP.
- Za przyjęcie przesyłki do przewozu uważa się przejęcie fizycznego władztwa nad przesyłką przez Ubezpieczającego, natomiast za wydanie przesyłki odbiorcy uważa się przekazanie fizycznego władztwa nad przesyłką przez Ubezpieczającego.

3. W przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki odbiorcy z przyczyn leżących po stronie odbiorcy (adresata) ubezpieczenie obejmuje również okres, w którym przesyłka kierowana jest na tzw. liście zwrotnym do chwili dokonania zwrotu do nadawcy, nie dłużej jednak niż w terminie określonym w ustępie 4. W takim wypadku list zwrotny musi zawierać odniesienie do listu pierwotnego, na którym przesyłka została przyjęta do przewozu.
4. Składowanie na każdym z etapów procesu transportu nie może trwać dłużej niż 3 dni. Postanowienie to nie dotyczy wypadku braku możliwości doręczenia przesyłki odbiorcy z przyczyn leżących po stronie odbiorcy (adresata), takich jak nieobecność osoby uprawnionej do odbioru. W sytuacji takiej składowanie w magazynie końcowym, związane z podejmowaniem prób doręczenia przesyłki, może trwać nie dłużej niż 30 dni. Za brak możliwości doręczenia przesyłki w żadnym wypadku nie uznaje się odmowy odbioru przesyłki przez odbiorcę (adresata). Składowanie przesyłek może nastąpić w każdym miejscu na terenie RP, gdzie FEDEX ma swoje placówki: Oddziały, Przedstawicielstwa, Punkty pobrań i wydań przesyłek działające w ramach struktury FEDEX lub umowy o współpracy (np. agencji).
  - b) przedmiotem przewozu są przedmioty kruche (szkło, ceramika, lampy, wina itp.) a przesyłka została prawidłowo oznakowana,
  - c) z dokumentów wynika, iż uszkodzenie nastąpiło podczas przewozu dokonywanego przez Ubezpieczającego tzn. protokół szkody sporządzony został na magazynie przed doręczeniem odbiorcy a przesyłka była prawidłowo oznakowana,
  - d) doszło do utraty właściwości przesyłki w wyniku przekroczenia terminu dostawy lub przekroczenia terminu składowania określonego przez nadawcę,
  - e) w przypadku, gdy w protokole brak jest informacji dotyczącej prawidłowego oznakowania, uznaje się iż oznakowanie było prawidłowe.

## §6. ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody w substancji przesyłki polegające na jej utracie, ubytku lub uszkodzeniu, z wyjątkiem przypadków określonych w paragrafie 7 (...)

## §7. OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. TUIR WARTA nie odpowiada za:
    - 1.1 Szkody powstałe wskutek rażącego niedbalstwa lub winy umyślnej Ubezpieczonego, jego pracowników lub osób, za które ponosi odpowiedzialność,
    - 1.2 Szkody, których równowartość nie przekracza 50 zł,
    - 1.3 Straty i wydatki następcze oraz utracone korzyści, spowodowane utratą, ubytkiem, zniszczeniem lub uszkodzeniem ubezpieczonych przesyłek,
      - a) poprzez straty następcze rozumie stratę polegającą na zmianie stanu majątkowego poszkodowanego w związku z zaistnieniem szkody, nie wynikającej z wartości rzeczywistej szkody w substancji przesyłki,
      - b) poprzez wydatki następcze rozumie się wynikiłe z zaistnienia szkody i poniesione przez poszkodowanego wydatki, których ubezpieczający nie poniósłby, gdyby szkoda nie zaistniała,
      - c) poprzez utracone korzyści rozumie się nie powiększenie się stanu majątkowego poszkodowanego, które nastąpiłoby, gdyby szkoda nie zaistniała,
    - 1.4 Szkody powstałe w przesyłkach wskutek niewłaściwego ich opakowania lub niewłaściwego zabezpieczenia z zewnątrz i wewnątrz przesyłki przed uszkodzeniem oraz braku lub niewłaściwego oznaczenia znakami ostrzegawczymi lub informacyjnymi dotyczącymi zawartości przesyłki lub braku lub niewłaściwości instrukcji nadawcy, co do sposobu postępowania z przesyłką na czas wykonywania usługi przez Ubezpieczającego – wyłączenie nie dotyczy przesyłek w opakowaniach producenta.
    - 1.5 Szkody powstałe wskutek wad własnych rzeczy nadanych do przewozu lub ich naturalnych własności, uszkodzenia zawartości przesyłki, jeśli opakowanie zewnętrzne nie nosi śladów uszkodzenia. Powyższe wyłączenie nie dotyczy przypadków, w których:
      - a) Ubezpieczony wykaże prawidłowość opakowania dla normalnych warunków przewozu ,
        - b) zawierających żywe rośliny i zwierzęta,
        - c) zawierających zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce,
        - d) mających na opakowaniu lub w widocznym miejscu zawartości, treści naruszające dobra chronione przez prawo,
        - e) które ze względu na swoje właściwości uniemożliwiają wykonanie Usługi przy użyciu posiadanych przez Zleceniobiorcę środków i urządzeń transportowych,
        - f) zawierających dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci bądź formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty i jakiegokolwiek walory zbywalne,
        - g) których przewóz jest zakazany w świetle przepisów obowiązującego prawa,
        - h) w opakowaniach mogących zabrudzić lub uszkodzić w inny sposób pozostałe Przesyłki,
        - i) szklanych i łatwo łukających się oraz zawierających elementy szklane,
        - j) których zadeklarowana wartość przekracza limity zakładu ubezpieczeń lub budzi wątpliwości, co do zgodności zawartości z deklarowaną wartością.
        - k) zawierających produkty pochodzenia zwierzęcego w rozumieniu Rozporządzenia Komisji (WE) 136/2004.
- Powyższe wyłączenia nie mają zastosowania w przypadku gdy Ubezpieczający ma podpisaną z Klientem umowę na przewóz określonego (również wymienionego powyżej) asortymentu.
- 1.8 Szkody powstałe w wyniku działań wojennych, stanu wyjątkowego, stanu wojennego, strajków, lokautów, zamieszek, rozruchów, działań terrorystycznych i sabotażu.
  - 1.9 Szkody powstałe w wyniku promieniowania jonizującego lub skażenia radioaktywnego, jakiegokolwiek oddziaływania broni jądrowej biologicznej, chemicznej, biochemicznej i elektromagnetycznej.
  - 1.10 Szkody powstałe w wyniku konfiskaty, zaboru i przetrzymywania przesyłek przez organy państwowe do tego uprawnione.
  - 1.11 Szkody niejawne zgłoszone do Ubezpieczającego po upływie 7 dni od daty doręczenia przesyłki. Za szkodę niejawną uważa się szkodę w substancji przesyłki niemożliwą do stwierdzenia w momencie odbioru przesyłki ze względu na brak zewnętrznych oznak uszkodzenia opakowania przesyłki.

## §9. SPOSÓB USTALANIA WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA

1. Odszkodowanie odpowiada wysokości rzeczywistej szkody w ubezpieczonej przesyłce, poniesionej przez ubezpieczonego do wysokości sumy ubezpieczenia.
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 odtworzenie pełnej wartości przesyłki przez zakup utraconej lub uszkodzonej części bądź przez jej naprawę byłoby niemożliwe, kwota szkody odpowiada 100% zadeklarowanej wartości całej przesyłki.
3. 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.
4. Jeżeli zadeklarowana i uwidocznioma w liście przewozowym wartość przesyłki, która uległa szkodzie, jest niższa od rzeczywistej wartości tej przesyłki w dniu powstania szkody, odszkodowanie zostanie wypłacone w wysokości faktycznie poniesionej szkody. Górną granicą odszkodowania jest kwota zadeklarowana w liście przewozowym jako wartość przesyłki, nie może ona jednak przekroczyć sumy ubezpieczenia określonej w umowie.
5. Jeżeli zadeklarowana i uwidocznioma w liście przewozowym wartość przesyłki, która uległa szkodzie, jest wyższa od rzeczywistej wartości przesyłki, odszkodowanie zostanie wypłacone w wysokości faktycznie poniesionej szkody.
6. Odszkodowanie wypłacane jest w wartości netto, tj. bez podatku VAT. Odszkodowanie zawiera podatek VAT wyłącznie w następujących przypadkach:
  - 6.1 poszkodowany jest osobą fizyczną nie prowadzącą działalności gospodarczej,
  - 6.2 poszkodowany jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, ale przesyłka nie jest związana z tą działalnością,
  - 6.3 poszkodowany nie jest płatnikiem podatku VAT, poszkodowany jest płatnikiem podatku VAT w grupie zw. lub 0%,
  - 6.4 poszkodowany jest płatnikiem podatku VAT, lecz nie ma możliwości zgodnie z przepisami prawa podatkowego dokonać odliczenia należnego podatku i na tą okoliczność złożył stosowne oświadczenie.
7. W przypadku, gdy szkoda polega na utracie lub uszkodzeniu przesyłki w takim stopniu, że nie nadaje się ona do naprawy (szkoda całkowita) odszkodowanie ustala się na podstawie i w następującej kolejności:
  - 7.1 umowa sprzedaży (w przypadku, gdy nadawca/ubezpieczony jest sprzedawcą faktura sprzedaży)
  - 7.2 rachunek / faktura zakupu / nota księgową
  - 7.3 kwit kasowy, kwit nabycia
  - 7.4 wycena rynkowa dokonana np. przez rzeczoznawcę / serwis
  - 7.5 cennik
  - 7.6 w przypadku aukcji internetowych (np. allegro) wydruk ze strony, a dla zarchiwizowanych aukcji kopia przelewu stanowiąca określenie wartości przedmiotu przesyłki

W przypadku importu do kosztów zakupu dolicza się koszty transportu, koszty cła i inne podatki związane z importem.
8. Odszkodowanie nie może jednak przekroczyć wartości rzeczy tego samego rodzaju i jakości w miejscu i czasie ich nadania do przewozu, niezależnie od wartości podanej w fakturze czy też wynikającej z deklaracji wartości zamieszczonej na liście przewozowym.
9. Strony uzgodniły ponadto, że:
  - 9.1 W przypadku szkody polegającej na uszkodzeniu karty typu pre-paid odszkodowanie wypłacane jest według wartości odtworzeniowej karty pre-paid netto, tzn. bez podatku VAT.
  - 9.2 W przypadku szkody polegającej na utracie – zaginięciu lub kradzieży – kart pre-paid, odszkodowanie wypłacane jest:
    - a) według wartości nominalnej karty pre-paid, pomniejszonej o podatek VAT oraz o wartość rabatów i udzielanych upustów (cena zbytu netto operatora sieci komórkowej) – w przypadku, gdy poszkodowanym jest pośrednik handlowy czy sprzedawca detaliczny;
    - b) według wartości odtworzeniowej - w przypadku, gdy poszkodowanym jest operator sieci komórkowej.
    - c) Definicje:
      - wartość nominalna karty pre-paid – cena sprzedaży detalicznej brutto karty pre-paid.
      - wartość odtworzeniowa karty pre-paid – koszt wytworzenia karty pre-paid przez producenta, bez uwzględnienia wartości nominalnej karty.
  - 9.3 W przypadku kart doładowujących pre-paid wysokość odszkodowania ustalana jest według ceny netto sprzedaży właściciela towaru.
  - 9.4 (...)
  - 9.5 W przypadku szkody polegającej na utracie lub uszkodzeniu nieaktywnych kart bankomatowych, odszkodowanie wypłacane jest ryczałtowo w wysokości 10 zł za każdą utraconą bądź uszkodzoną kartę, z zastrzeżeniem, iż w przypadku jednego zdarzenia szkodowego zdefiniowanego w § 3 ust. 8 limit odszkodowań wynosi 100.000 zł
10. W przypadku aparatów telefonicznych i kart startowych SIM odszkodowanie wypłacane jest według faktury zakupu nowego aparatu i karty odpowiadających utraconym.
11. Odszkodowanie za utratę lub uszkodzenie przesyłki zawierające dokumenty wypłacane jest ryczałtowo – 100 zł za każdą przesyłkę.
12. W przypadku nośników danych odszkodowanie wypłacane jest według wartości odtworzeniowej samego nośnika netto, tzn. bez podatku VAT, jednakże ochrona w żadnym wypadku nie obejmuje danych zapisanych na nośniku.
  - 12.1 Definicje:
 

Nośniki danych - są to materiały służące do utrwalania na nich obrazu, dźwięku lub zapisu cyfrowego danych. Do nośników danych zalicza się m.in. klisze filmowe, negatywy, taśmy magnetyczne, kasety magnetofonowe i magnetowidowe (typu VHS, BetaCam i inne), dyski twarde, dyskietki, dyski ZIP i podobne, taśmy streamerów, płyty typu CompactDisk, CDR, CD-RW, DVD, DVD-RW, pamięci typu flash itp.
  - 12.2 Ochroną ubezpieczeniową objęte są produkty handlowe typu: legalne oprogramowanie komputerowe, filmy, płyty muzyczne itp. bez względu na fakt na jakim nośniku danych są udostępnione, pod warunkiem że wartość towaru zostanie udokumentowana fakturą zakupu.
13. W przypadku, gdy mienie jest mieniem używanym, odszkodowanie pomniejsza się o stopień zużycia zgodnie z obowiązującą tabelą odpisów amortyzacyjnych, wyliczanego wg metody liniowej zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.
14. W przypadku, gdy szkoda polega na uszkodzeniu mienia w stopniu kwalifikującym go do naprawy odszkodowanie ustala się na podstawie:
  - 14.3 rachunku za naprawę
  - 14.4 kalkulacji kosztów naprawy
  - 14.5 oświadczenia poszkodowanego o kosztach naprawy, jeśli koszty te nie przekraczają 200 zł
  - 14.6 wyceny wartości mienia uszkodzonego.
15. W przypadku, gdy szkoda polega na utracie lub uszkodzeniu w takim stopniu, że nie nadaje się ona do naprawy (szkoda całkowita), Ubezpieczony zobowiązany jest do przedstawienia TUIR WARTA dokumentu potwierdzającego

- koszt zakupu lub wytworzenia mienia. Jeżeli poszkodowany przedstawi jedynie dokument poświadczający wartość sprzedaży mienia, TUiR WARTA po stwierdzeniu zaistnienia odpowiedzialności odszkodowawczej w rozumieniu niniejszej umowy, dokona wypłaty bezspornej części należnego odszkodowania w wysokości 80% przedstawionej kwoty. Dopłata do pełnej wartości odszkodowania będzie możliwa po dostarczeniu przez poszkodowanego do TUiR WARTA dokumentu księgowego poświadczającego wartość zakupu lub wytworzenia mienia.
16. W przypadku konieczności utylizacji uszkodzonej przesyłki do wartości odszkodowania dolicza się koszty utylizacji towarów na podstawie rachunku/faktury za ww. czynność.
  17. W przypadku, gdy szkoda polega na obniżeniu się wartości estetycznej towaru (lekkie wgniecenia, porysowania bez wpływu na użyteczność przesyłki), a poszkodowany nie przedstawił kosztów naprawy (wycena, faktura, rachunek), TUiR WARTA przyjmuje, iż bezsporna należna kwota odszkodowania wynosi 25% wartości mienia netto wg faktury zakupu/sprzedaży.
  18. W przypadku, gdy szkoda polega na uszkodzeniu opakowania jednostkowego bez dostępu do zawartości, TUiR WARTA przyjmuje, iż bezsporna kwota odszkodowania wynosi 15% wartości mienia netto wg faktury zakupu/sprzedaży.
  19. W przypadkach określonych zapisami ust. 17 i 18 niniejszego paragrafu, TUiR WARTA po stwierdzeniu zaistnienia odpowiedzialności odszkodowawczej w rozumieniu niniejszej umowy, dokona wypłaty bezspornej części należnego odszkodowania. Dopłata do pełnej wartości odszkodowania będzie możliwa po dostarczeniu przez poszkodowanego do TUiR WARTA dokumentu poświadczającego koszt naprawy mienia lub wartość udzielonego upustu handlowego.
  20. W przypadku biletów na wszelkiego rodzaju imprezy kulturalne, sportowe itd., odszkodowanie wypłacane jest w następujący sposób:
    - 20.1 w przypadku uszkodzenia biletów – wartość równa kosztów wytworzenia
    - 20.2 w przypadku utraty – wartość nominalna

(.....)

#### §10. WYPŁATA ODSZKODOWANIA

1. TUiR WARTA zobowiązane jest wypłacić należną kwotę odszkodowania w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o szkodzie.
2. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności TUiR WARTA albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, TUiR WARTA zobowiązane jest do wypłaty odszkodowania w terminie 7 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.
3. Jeżeli Ubezpieczający nie zgadza się z decyzją TUiR WARTA co do odmowy zaspokojenia roszczeń albo, co do wysokości odszkodowania, może w terminie 30 dni od daty otrzymania decyzji w tej sprawie zgłosić się do TUiR WARTA z żądaniem ponownego rozpatrzenia sprawy.
4. (...)

#### §19. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. (.....)
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i przepisy Kodeksu cywilnego.
3. Skargi i zażalenia związane z wykonywaniem niniejszej Umowy należy wnosić do jednostki TUiR WARTA, z którą zawarto Umowę – jeśli dotyczą zawarcia Umowy lub do

4. jednostki TUiR WARTA prowadzącej proces likwidacyjny – jeśli dotyczą likwidacji szkody.  
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.

Skargi, zażalenia, w tym reklamacje mogą być składane przez Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uprawnionego z umowy ubezpieczenia do TUiR WARTA S.A. w formie pisemnej na adres: skr. pocztowa 1020, 00-950 Warszawa, a ponadto w formie elektronicznej za pomocą formularza [www.warta.pl/reklamacje](http://www.warta.pl/reklamacje), telefonicznie pod nr 502 308 308 oraz w każdej jednostce TUiR WARTA S.A. na piśmie doręczonym osobiście lub w formie ustnej do protokołu. TUiR WARTA S.A. rozpatrzy skargę, zażalenie, reklamację w terminie 30 dni od daty wpływu i udzieli odpowiedzi w formie pisemnej przesyłką listową lub w formie elektronicznej na wniosek składającego skargę, zażalenie, reklamację. Organem właściwym do rozpatrzenia skargi, zażalenia, reklamacji jest jednostka organizacyjna wyznaczona przez Zarząd TUiR WARTA S.A. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg, zażaleń, reklamacji udostępniane są za pośrednictwem strony internetowej [www.warta.pl](http://www.warta.pl). TUiR WARTA S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozpatrywania sporów jest:

- 1) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (strona WWW: [http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad\\_Polubowny/index.jsp](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/index.jsp)),
- 2) Rzecznik Finansowy (strona WWW: <http://rf.gov.pl/>).

Warszawa, 06.12.2019 r.