

ZARZĄD ZIELENI MIEJSKIEJ W KRAKOWIE	Odszkodowanie z tytułu szkody rzeczowej zaistniałej od dnia 01.01.2018 r. oraz szkody osobowej zaistniałej od dnia 01.01.2018 r., powstałych na terenach znajdujących się w Zarządzie Zieleni Miejskiej w Krakowie. Zgłoszenie dotyczy wyłącznie szkód w mieniu osób trzecich i szkód osobowych
	Karta usługi / procedura dotycząca szkody nr ZZM - 8

1. Krótki opis usługi

1. W zależności od rodzaju szkody wydrukuj i wypełnij dużymi drukowanymi literami odpowiednie zgłoszenie w wersji najnowszej, linkowane:

- [Z-1 - dla pojazdów](#)
- [Z-2 - dla szkody na osobie \(np. złamania, zwichnięcia itp. urazy\)](#)
- [Z-3 - dla szkód w mieniu innym niż pojazdy](#)

2. Przygotuj wymagane dokumenty (szczegóły w sekcji „Wymagane dokumenty”).

4. Złóż lub prześlij odpowiednie zgłoszenie oraz pozostałe dokumenty w Zarządzie Zieleni Miejskiej w Krakowie lub u Ubezpieczyciela – Towarzystwa Ubezpieczeń i Reasekuracji WARTA S.A. (szczegóły w sekcji „Miejsce przyjmowania dokumentów, i „Dostępność usługi elektronicznej”).

5. W kolejnym kroku otrzymasz informację w sprawie zgłoszonej szkody od ZZM lub Ubezpieczyciela

6. Prawa związane z [przetwarzaniem danych osobowych](#).

2. Kogo dotyczy usługa

Usługa dotyczy osób, które doznały uszczerbku w posiadanym majątku lub na zdrowiu na działce usytuowanej na obszarze Gminy Miejskiej Kraków i pozostającej w zakresie statutowych kompetencji Zarządu Zieleni Miejskiej w Krakowie.

3. Kryteria do realizacji usługi

Zgłoszenie zostanie rozpatrzone pod warunkiem, że do zdarzenia doszło na działce usytuowanej na obszarze Gminy Miejskiej Kraków i pozostającej w zakresie statutowych kompetencji Zarządu Zieleni Miejskiej w Krakowie.

4. Wymagane dokumenty

1. W przypadku uszkodzenia pojazdu i jego wyposażenia:

1. Zgłoszenie szkody, opatrzone własnoręcznym podpisem, na odpowiednim [formularzu \(Z-1\)](#), stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

2. Materiały dowodowe potwierdzające okoliczności powstania szkody, np. oryginały oświadczeń świadków zawierające opis przebiegu zdarzenia, względnie zaświadczenia innych służb (np. Policja, Straż Miejska, Straż Pożarna, Pogotowie Ratunkowe) jeżeli takie służby były na miejscu zdarzenia.

3. Precyzyjny szkic sytuacyjny (lub zdjęcia) wskazujący dokładne miejsce (punkt) zdarzenia z uwzględnieniem szczegółów terenowych umożliwiających identyfikację tego miejsca w terenie, a w przypadku wezwania na miejsce zdarzenia przedstawiciela ZZM powołanie tejże okoliczności.

4. Kopia dowodu rejestracyjnego pojazdu.

5. Jeżeli przystąpiono do naprawy pojazdu przed zgłoszeniem roszczeń odszkodowawczych zaleca się sporządzenie dokumentacji fotograficznej uszkodzonych elementów oraz ich zachowanie do czasu zakończenia procesu likwidacji szkody w celu okazania ich rzeczoznawcy gdyby zaszła taka konieczność. W takiej sytuacji należy złożyć dokumenty potwierdzające

zakres poniesionej szkody i kosztów naprawy uszkodzonych elementów, w tym kopie faktury VAT lub rachunków za dokonane naprawy lub wymianę części samochodowych, wystawionych na właściciela pojazdu, zawierające wartość poszczególnych części oraz szczegółową specyfikację dokonanej naprawy. Zaleca się jednak aby pozostawić przedmiot szkody w stanie jak po zaistnieniu zdarzenia.

6. Inne dokumenty według swojego uznania, z zastrzeżeniem aby **nie przedkładać** do ZZM dokumentacji medycznej lub innych informacji o stanie zdrowia, majątkowym lub osobistym, kopii dowodów osobistych, praw jazdy itp. Dokumentacja ta może być jednak wymagana na etapie postępowania prowadzonego przez Ubezpieczyciela. W przypadku dołączanych zdjęć dokumentujących powstałe uszkodzenia należy postępować zgodnie z instrukcją umieszczoną na stronie Ubezpieczyciela pod linkiem <https://www.warta.pl/zdjecia-instrukcja>.

II. W przypadku szkód na osobie:

1. Zgłoszenie szkody, opatrzone własnoręcznym podpisem, na odpowiednim [formularzu \(Z-2\)](#), stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszej procedury.

2. Materiały dowodowe potwierdzające okoliczności powstania szkody, np. oryginały oświadczeń świadków zawierające opis przebiegu zdarzenia, względnie zaświadczenia innych służb (np. Policja, Straż Miejska, Straż Pożarna, Pogotowie Ratunkowe) jeżeli takie służby były na miejscu zdarzenia.

3. Precyzyjny szkic sytuacyjny (lub zdjęcia) wskazujący dokładne miejsce (punkt) zdarzenia z uwzględnieniem szczegółów terenowych umożliwiających identyfikację tego miejsca w terenie, a w przypadku wezwania na miejsce zdarzenia przedstawiciela ZZM powołanie tejże okoliczności.

4. Inne dokumenty według swojego uznania, z zastrzeżeniem aby **nie przedkładać** do ZZM dokumentacji medycznej lub innych informacji o stanie zdrowia, majątkowym lub osobistym, kopii dowodów osobistych, praw jazdy itp. Dokumentacja ta może być jednak wymagana na etapie postępowania prowadzonego przez Ubezpieczyciela.

III. W przypadku uszkodzenia mienia (innego niż pojazd):

1. Zgłoszenie szkody, opatrzone własnoręcznym podpisem, na odpowiednim [formularzu \(Z-3\)](#), stanowiącym załącznik nr 3 do niniejszej procedury.

2. Materiały dowodowe potwierdzające okoliczności powstania szkody – oryginały oświadczeń świadków zawierające opis przebiegu zdarzenia, zaświadczenia innych służb (np. Policja, Straż Miejska, Straż Pożarna, Pogotowie Ratunkowe).

3. Precyzyjny szkic sytuacyjny, wskazujący dokładne miejsce (punkt) zdarzenia z uwzględnieniem szczegółów terenowych umożliwiających identyfikację tego miejsca w terenie, a w przypadku wezwania na miejsce zdarzenia przedstawiciela ZZM powołanie tejże okoliczności.

4. Dokumentacja fotograficzna obrazująca powstałą szkodę.

5. Inne materiały dowodowe według swojego uznania, z zastrzeżeniem aby **nie przedkładać** do ZZM dokumentacji medycznej lub innych informacji o stanie zdrowia, majątkowym lub osobistym, kopii dowodów osobistych, praw jazdy itp. Dokumentacja ta może być jednak wymagana na etapie postępowania prowadzonego przez Ubezpieczyciela. W przypadku dołączanych zdjęć dokumentujących powstałe uszkodzenia należy postępować zgodnie z instrukcją umieszczoną na stronie Ubezpieczyciela pod linkiem <https://www.warta.pl/zdjecia-instrukcja>.

ZZM, bądź Ubezpieczyciel (lub podmiot działający na jego zlecenie) może wezwać wnioskodawcę do dostarczenia dodatkowych dokumentów wynikających z indywidualnego charakteru sprawy. Brak przedłożenia żądanej dokumentacji może skutkować odmową uznania roszczeń.

5. Opłaty

Brak opłat

6. Miejsce przyjmowania dokumentów

I. Sekretariat Zarządu Zieleni Miejskiej w Krakowie, adres: ul. Reymonta 20, 30-059 Kraków,
 II. Zgłoszenia, według własnego wyboru, można dokonać zamiast do ZZM bezpośrednio u Ubezpieczyciela - Towarzystwa Ubezpieczeń i Reasekuracji Warta Spółka Akcyjna, adres: ul. Chmielna 85/87, 00-805 Warszawa.:

dla szkód zaistniałych od dnia: 01.01.2018 r. - 30.06.2018 r.: - Polisa nr: 908200833751

dla szkód zaistniałych od dnia 01.07.2018 r. - 30.06.2019 r.: - Polisa nr: 912700139129

dla szkód zaistniałych od dnia 01.07.2019 r. - 30.06.2020 r.: - Polisa nr: 912700267795

dla szkód zaistniałych od dnia 01.07.2020 r. - 30.06.2021 r.: - Polisa nr: 912700403863

dla szkód zaistniałych od dnia 01.07.2021 r. - 30.06.2022 r.: - Polisa nr: 912700552087

dla szkód zaistniałych od dnia 01.07.2022 r. - 30.06.2023 r.: - Polisa nr: 912700685696

dla szkód zaistniałych od dnia 01.07.2023 r. - 30.06.2024 r.: - Polisa nr: 912700806460

Wszelkie informacje w zakresie niniejszego sposobu zgłoszenia szkody i jej rozpatrywania udziela TUIR WARTA S.A.

7. Dostępność usługi elektronicznej

Usługa dostępna elektronicznie. Należy wysłać skan wypełnionego wniosku wraz z ewentualnymi załącznikami na adres e-mail: sekretariat@zsm.krakow.pl lub adres elektronicznej skrzynki podawczej ePUAP: /zsmkrakow/ESP

8. Dopuszczalna forma podpisu elektronicznego

Tak

9. Wymagany poziom uwierzytelnienia

Tak

10. Sposób realizacji usługi

I. Odnośnie roszczeń dotyczących szkód w pojazdach i ich wyposażeniu, szkód na osobie i szkód w mieniu innym niż pojazd i ich wyposażenie – w przypadku uznania roszczeń decyzją Ubezpieczyciela o ustalonej wypłacie odszkodowania oraz wypłata odszkodowania przez Ubezpieczyciela i ewentualna dopłata odszkodowania ze strony ZZM w kwocie wynikającej z franszyzy redukcyjnej, a w przypadku nieuznania roszczeń pisemna odmowa uznania roszczeń.

II. Postępowanie prowadzone jest według poniższego schematu:

1. Przyjęcie zgłoszenia szkody przez ZZM, ewentualnie przez Ubezpieczyciela bądź zgłoszenie szkody za pośrednictwem strony internetowej TUIR WARTA S.A.
<https://www.warta.pl/zgloszenie-szkody>

2. Ustalenie przesłanek odpowiedzialności odszkodowawczej, w tym przeprowadzenie oględzin uszkodzonego pojazdu lub mienia innego niż pojazd przez ZZM lub podmiot współpracujący z ZZM, względnie przez Ubezpieczyciela. Ze względów dowodowych zaleca się pozostawić uszkodzoną rzecz do czasu oględzin w stanie jak po zaistnieniu zdarzenia.

3. W przypadku uznania roszczeń przez ZZM szkód nie objętych polisą OC:

- zawarcie ugody,
- wypłata odszkodowania na podstawie ugody właścicielowi pojazdu lub pełnomocnikowi, jeżeli pełnomocnictwo jest również pełnomocnictwem szczególnym obejmującym upoważnienie do podpisu ugody wraz ze zrzeczeniem się dalszych roszczeń oraz do odbioru odszkodowania. Wypłata odszkodowania dokonywana jest po wcześniejszym uzgodnieniu terminu na wskazane konto bankowe osoby upoważnionej do odbioru odszkodowania.

4. W przypadku nieuznania roszczeń - pisemna odmowa.

11. Informacje dodatkowe

1. Roszczenia odszkodowawcze winny być zgłoszone bezpośrednio do sprawcy szkody.
2. Udowodnienie winy i wszelkich innych przesłanek odpowiedzialności sprawcy szkody spoczywa na poszkodowanym (art. 6 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny).
3. Procedura dotyczy szkód powstałych na terenach Gminy Miejskiej Kraków bądź Skarbu Państwa, którymi zarządza Zarząd Zieleni Miejskiej w Krakowie, zgodnie ze swoim statutem.
4. Procedura dotyczy zdarzeń zaistniałych od 1 stycznia 2018 r.
5. Zgłoszenie szkody wraz z odpowiednimi załącznikami w formie papierowej poszkodowany składa bezpośrednio w siedzibie Zarządu Zieleni Miejskiej w Krakowie, przy ul. Reymonta 20, bądź przesyła je za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub na adres e-mail sekretariat@zsm.krakow.pl lub adres elektronicznej skrzynki podawczej ePUAP: /zsmkrakow/ESP. Wymagane załączniki stanowiące podstawę do rozpatrzenia roszczeń należy złożyć wraz z formularzem zgłoszenia szkody. W przypadku stwierdzenia braków wymaganych dokumentów, poszkodowany zobowiązuje się do dostarczenia brakującej dokumentacji w ciągu 14 dni. Niedostarczenie dokumentacji we wskazanym terminie może skutkować odmową uznania roszczeń. Powrót do czynności likwidacyjnych może nastąpić po przedłożeniu kompletu dokumentacji. ZZM nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w wyniku przedłużenia czasu rozpatrzenia roszczeń z przyczyn leżących po stronie Poszkodowanego.
6. Wypłata odszkodowania może nastąpić tylko wówczas, gdy winę za szkodę ponosi Gmina Miejska Kraków (lub Skarb Państwa) – działający poprzez Zarząd Zieleni Miejskiej w Krakowie, a także spełnione zostaną pozostałe przesłanki odpowiedzialności odszkodowawczej.
7. Informacje dotyczące spraw związanych z odszkodowaniem za szkody związane z działalnością statutową Zarządu Zieleni Miejskiej w Krakowie można uzyskać na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej ZZM lub www.zsm.krakow.pl oraz bezpośrednio w siedzibie biura ZZM przy ul. Reymonta 20 w Krakowie.
8. Gmina Miejska Kraków (lub Skarb Państwa) – działający poprzez Zarząd Zieleni Miejskiej w Krakowie nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w sytuacjach określonych m.in. przepisami art. 429, 652 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dziennik Ustaw z 2020 r. poz. 1740).
9. W przypadku zgłoszenia szkody w imieniu poszkodowanego przez osobę niebędącą osobą uprawnioną do otrzymania odszkodowania, zgłaszający winien przedłożyć stosowne pełnomocnictwo. Zgłoszenie podpisuje zgłaszający w sposób czytelny z podaniem swojego imienia i nazwiska, przy czym na formularzu zgłoszenia szkody umieszcza dane osoby poszkodowanej uprawnionej do odbioru odszkodowania (w przypadku pojazdu są to dane właściciela samochodu zgodne z dowodem rejestracyjnym, a w sytuacji zakupu pojazdu, który nie został jeszcze zarejestrowany na nowego właściciela należy dołączyć dodatkowo umowę sprzedaży pojazdu).

12. Termin załatwienia

1. Do 30 dni od daty jednoznacznego ustalenia wszystkich przesłanek wskazujących na zaistnienie odpowiedzialności za szkodę (w tym za miejsce powstania szkody ze względu na obszar działalności statutowej ZZM), adekwatnego związku przyczynowo-skutkowego oraz wysokości ewentualnego odszkodowania.
2. Termin wypłaty odszkodowania wynosi:
 - do 14 dni od daty przekazania przez Ubezpieczyciela do ZZM decyzji przyznającej odszkodowanie z potrąceniem franszyzy,
 - do 30 dni od daty zawarcia ugody.

13. Odpowiedzialna komórka organizacyjna

Zarząd Zieleni Miejskiej w Krakowie
ul. W. Reymonta 20
30-059 Kraków.

14. Tłumaczenie informacji o usłudze w polskim języku migowym

[Film](#) z tłumaczeniem na język migowy

15. Tłumaczenie informacji o usłudze w języku obcym

Brak informacji o tłumaczeniu w języku obcym

16. Multimedia

Brak

17. Dodatkowe dokumenty uzyskiwane w postępowaniu przez komórkę organizacyjną poza formalnym wnioskiem i załącznikami

Opinie właściwych komórek organizacyjnych ZZM, dokumentacja zebrana przez pełnomocnika ZZM bądź Ubezpieczyciela.

18. Tryb odwoławczy

Wszelkie spory rozpatrywane są na drodze cywilnego postępowania sądowego.

19. Podstawa prawna

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dziennik Ustaw z 2020 r. poz. 1740), w szczególności art. 361, 362 i 415.

20. Obowiązek informacyjny

Zarząd Zieleni Miejskiej w Krakowie (30-059), ul. Reymonta 20, informuje, że jest administratorem, czyli podmiotem decydującym o tym, jak będą wykorzystywane Państwa [dane osobowe](#). Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: Monika Warchoń, adres e-mail: iod@zzm.krakow.pl

Informujemy, że:

1. Mają Państwo prawo do żądania od administratora dostępu do Państwa danych osobowych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych, a także – w przypadkach przewidzianych prawem – prawo do usunięcia danych i prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych.

2. Dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z przepisów prawa, w szczególności ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach oraz rozporządzenia ministra kultury i dziedzictwa narodowego z dnia 20 października 2015 r. w sprawie klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji, przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów państwowych i brakowania dokumentacji niearchiwalnej, w tym zgodnie z Zarządzeniem nr 11/2018 z dnia 8 marca 2018 r. z późn. zm. w sprawie wprowadzenia Instrukcji kancelaryjnej, Jednolitego Rzeczonego Wykazu Akt oraz Instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwum zakładowego Zarządu Zieleni Miejskiej w Krakowie.

3. Mają Państwo prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

4. Państwa dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U.2019.1145) i art. 6 ust. 1 lit. c rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1).

5. Podanie danych ma charakter dobrowolny, ale jest konieczne na potrzeby dokonania formalności związanych z odszkodowaniem.

6. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości dokonania formalności związanych z odszkodowaniem.

7. Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez pracowników ZZM, merytorycznie odpowiedzialnych za prowadzenie zadań realizowanych przez Zarząd Zieleni Miejskiej

w Krakowie oraz bezpośrednich przełożonych tych osób.

8. W związku z przetwarzaniem danych w celu o którym mowa w pkt 4 odbiorcami Państwa danych osobowych mogą być:

a) organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa;

b) inne podmioty, które na podstawie stosownych umów podpisanych z ZZM przetwarzają dane osobowe dla których Administratorem jest Zarząd Zieleni Miejskiej w Krakowie.

9. Państwa dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1) - podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w tym zakresie jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

10. Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również profilowane.

21. Załączniki

1. [Zgłoszenie szkody w pojeździe Z-1 \(na druku stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej procedury\)](#)
2. [Zgłoszenie szkody na osobie Z-2 \(na druku stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszej procedury\)](#)
3. [Zgłoszenie szkody w mieniu innym niż pojazdy Z-3 \(na druku stanowiącym załącznik nr 3 do niniejszej procedury\)](#)

Opracował: Imię i Nazwisko: Anita Sośnicka Data: 28.06.2023 r.	Zaopiniował: Radca prawny Imię i Nazwisko: Marcin Dżowski Data: 28.06.2023 r.	Zatwierdził: Dyrektor Imię i Nazwisko: Łukasz Pawlik Data: 05.07.2023 r.
---	---	---