Załącznik
do Regulaminu świadczenia
usługi Pocztex w obrocie krajowym

Pocztex – szczegółowe warunki świadczenia usługi

§ 1

1. W celu nadania przesyłki, nadawca ma możliwość zamówienia kuriera:
   1) telefonicznie - infolinia 804 104 104 z krajowych tel. stacjonarnych, +48 43 842 0 842 z tel. komórkowych oraz stacjonarnych krajowych i zagranicznych (opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora) – od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 20:00 oraz w sobotę w godzinach 8:00 – 16:00,
   2) przez Internet - formularz na stronie https://www.pocztex.pl/zamow-kuriera/, z zastrzeżeniem ust. 11.
2. Usługa Pocztex realizowana jest w gwarantowanych terminach doręczenia dla poniższych serwisów:
   1) Kurier Miejski – termin doręczenia w dniu nadania:
      a) do 3 godzin – w granicach administracyjnych miasta powiatowego albo na prawach powiatu, gdy nadanie nastąpiło w dniu roboczym do godziny 17:00,
      b) do 4 godzin – poza granicami administracyjnymi miasta nadania, gdy nadanie nastąpiło w dniu roboczym do godziny 16:00; odległość miejscowości, w której dokonuje się odbioru od miejscowości doręczenia nie może być większa niż 40 km; szczegóły w zakresie realizacji serwisu znajdują się w „Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Miejski do 4 godzin", dostępnym na stronie internetowej www.pocztex.pl,
   2) Kurier Krajowy – termin doręczenia w dniu nadania; serwis świadczony w wyznaczonych relacjach określonych w „Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Krajowy", dostępnym na stronie internetowej www.pocztex.pl,
   3) Ekspres 24 – dla przesyłek nadanych w dniu roboczym:
      a) w mieście wojewódzkim – w placówkach pocztowych do godziny zakończenia urzędowania danej placówki pocztowej, nie później niż do 15:00, z zastrzeżeniem ust. 6 i 7, albo za pośrednictwem kuriera w siedzibie nadawcy do godziny 17:00,
      b) w pozostałych miejscowościach – do godziny 15:00, z zastrzeżeniem ust. 6 i 7,

      doręczenie nastąpi do drugiego dnia roboczego po dniu nadania, za wyjątkiem przesyłek nadanych z usługami dodatkowymi wskazanymi w § 4 pkt 5 -10 lub z zawartością owadów, albo żywych ptaków (w szczególności pszczoły i pisklęta ptactwa domowego). Dla przesyłki niestandardowej doręczenie przesyłki nastąpi do czwartego dnia roboczego.
   4) Kurier 48 – dla przesyłek nadanych w dniu roboczym do godziny 15:00, z zastrzeżeniem ust. 6 i 7, doręczenie przesyłki nastąpi do trzeciego dnia roboczego po dniu nadania. Dla przesyłki niestandardowej doręczenie przesyłki nastąpi do czwartego dnia roboczego po dniu nadania,
   5) Kurier Bezpośredni – serwis, w którym przesyłki są przyjmowane i doręczane na warunkach ustalanych indywidualnie dla każdej przesyłki przy przyjęciu zlecenia,

6) Procedura – serwis, w którym przesyłki są przyjmowane i doręczane na warunkach ustalanych indywidualnie w pisemnej umowie.

3. Terminy, o których mowa w ust. 2 pkt 1 lit a i b, liczone są od momentu odbioru przesyłki przez kuriera od nadawcy.
4. Przesyłka nadana po godzinach, o których mowa w ust. 2 pkt 1 lit a i b, doręczana jest w następnym dniu roboczym do godziny 10:00.
5. Terminy doręczenia przesyłek w poszczególnych serwisach ulegają odpowiedniej zmianie przy wykupieniu odpowiedniej usługi dodatkowej, o której mowa w § 4.
6. Dopuszcza się ustalenie w pisemnej umowie godziny granicznej innej niż wskazana w ust. 2 pkt 3 i 4, umożliwiającej zachowanie gwarantowanego terminu doręczenia, określonego w ust. 2 pkt 3 i 4.
7. Istnieje możliwość nadania przesyłki Pocztex w serwisie Ekspres 24 oraz Kurier 48 w placówce pocztowej o wydłużonej godzinie granicznej przyjmowania przesyłek (dalej: placówka przyjazna eCommerce), z zachowaniem gwarantowanego terminu doręczenia, o którym mowa w ust. 2 pkt 3 oraz 4. Informacja o godzinie granicznej obowiązującej dla nadania w danej placówce przyjaznej eCommerce znajduje się na stronie www.poczta-polska.pl.
8. Przesyłka nadana po godzinach granicznych, o których mowa w ust. 2 pkt 3 albo 4, ust. 6 albo 7, traktowana jest jako nadana w następnym dniu roboczym po dniu nadania.
9. W ramach serwisu Kurier 48, nadawanie przesyłek możliwe jest wyłącznie dla nadawców, którzy zawarli z Pocztą Polską pisemną umowę oraz przekazują elektronicznie dane o nadawanych przesyłkach.
10. W ramach serwisu Kurier 48, istnieje możliwość nadania następujących rodzajów przesyłek:
    1) przesyłka Kurier 48 standard, która polega na przyjęciu, przemieszczeniu oraz doręczeniu przesyłki bezpośrednio do rąk odbiorcy,
    2) przesyłka Kurier 48 pobranie, która polega na przyjęciu, przemieszczeniu oraz doręczeniu przesyłki bezpośrednio do rąk odbiorcy oraz pobraniu należnej kwoty i niezwłocznym przekazaniu jej na rachunek bankowy, wskazany przez nadawcę.
11. Przesyłki w serwisie Kurier 48 odbierane są od nadawców wyłącznie w godzinach, ustalonych w ramach zawartej pisemnej umowy, bez możliwości zamawiania kuriera poprzez wypełnienie formularza lub zgłoszenie na infolinię.
12. W ramach serwisu Ekspres 24 i Kurier 48 istnieje możliwość nadawania przesyłek adresowanych na skrytki pocztowe, z zastrzeżeniem ust. 13 i 14.
13. Owady oraz żywe ptaki (w szczególności pszczoły i pisklęta ptactwa domowego) można nadawać wyłącznie w serwisie: Kurier Miejski, Ekspres 24 (z wyłączeniem przesyłek niestandardowych, opcji „Odbiór w punkcie” oraz nadawania na skrytki pocztowe) albo Kurier Bezpośredni. Gwarantowanym terminem doręczenia przesyłek z zawartością owadów, albo żywych ptaków (w szczególności pszczół i piskląt ptactwa domowego) w serwisie Ekspres 24 jest następny dzień roboczy po dniu nadania.
14. Rośliny nie mogą stanowić zawartości przesyłek nadanych w serwisie Kurier Krajowy albo z opcją „Odbiór w punkcie”, a także na skrytki pocztowe.

15. [1]Opcja „Odbiór w punkcie” z doręczeniem w punkcie partnerskim albo punkcie odbioru będącym automatem pocztowym jest dostępna w serwisie Ekspres 24 lub Kurier 48 jako Kurier 48 standard.
16. [2]*Uchylony.*

§ 2

Przy świadczeniu usługi stosowane są następujące wykazy i przewodniki dostępne na stronie www.pocztex.pl:

1) Wykaz relacji dla przesyłek Pocztex Ekspres 24 z usługami dodatkowymi: „Doręczenie do 8:00", „Doręczenie na wskazaną godzinę", „Doręczenie po godzinie 17:00”,
2) Wykaz relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Miejski do 4 godzin,
3) Wykaz relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Krajowy,
4) Wykaz punktów odbioru oraz punktów partnerskich dla opcji „Odbiór w punkcie” w serwisie Ekspres 24 albo Kurier 48,
5) Wykaz placówek przyjaznych eCommerce,
6) Przewodnik – Usługi Kurierskie,
7) Przewodnik – Pakowanie Opon,
8) Przewodnik – Szybkie Pakowanie Przesyłek,
9) Przewodnik – Pakowanie Przesyłek Niestandardowych

Informacje ujęte w powyższych wykazach można uzyskać także pod numerem infolinii (804 104 104 z krajowych telefonów stacjonarnych, +48 43 842 0 842 z telefonów komórkowych oraz stacjonarnych krajowych i zagranicznych) oraz w placówkach pocztowych, świadczących usługę Pocztex.

§ 3

1. [3]Maksymalna masa przesyłek w poszczególnych serwisach, z zastrzeżeniem ust. 2 i 2a, wynosi:
   1) **Kurier Krajowy** – 10 kg,
   2) **Kurier 48** – 30 kg,
   3) **Kurier Miejski, Ekspres 24** – 50 kg,
   4) **Kurier Bezpośredni** – 100 kg,
2. Maksymalna masa przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” nadanych do odbioru w punkcie odbioru będącym placówką pocztową, punktem partnerskim lub automatem pocztowym wynosi 20 kg.

2a.[4] Maksymalna masa przesyłek, których opakowanie stanowi koperta, w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa), lub koperta foliowa (zwana inaczej foliopakiem), wynosi 5 kg.

3. *uchylony,*

[1] W brzmieniu ustalonym przez pkt 12 lit. a tiret pierwsze Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.
[2] W brzmieniu ustalonym przez pkt 12 lit. a tiret drugie Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.
[3] W brzmieniu ustalonym przez pkt 12 lit. b tiret pierwsze Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.
[4] Dodany przez pkt 12 lit. b tiret drugie Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

4. Przesyłki nadawane w placówce pocztowej, o masie przekraczającej 20 kg przyjmowane są w wyznaczonych placówkach pocztowych. Informacje o placówkach, w których może nastąpić nadanie przesyłki o masie przekraczającej 20 kg, dostępne są w placówkach pocztowych, na stronie www.poczta-polska.pl oraz pod numerem infolinii (801 333 444 z krajowych telefonów stacjonarnych, +48 43 842 06 00 z telefonów komórkowych oraz stacjonarnych krajowych i zagranicznych; opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora).
5. Minimalne wymiary przesyłek wynoszą 10 cm x 16 cm dla strony adresowej przesyłki, także w przypadku przesyłki w formie rulonu.
6. Maksymalne wymiary przesyłek wynoszą w:
   1) **serwisie Kurier Krajowy** – 20 cm x 40 cm x 50 cm, a dla rulonu 20 cm (średnica) x 150 cm (długość)
   2) **serwisie Kurier Miejski, Ekspres 24, Kurier 48** - (długość+szerokość+wysokość)<=250 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm,
   3) **serwisie Kurier Miejski, Kurier 48, Ekspres 24 nadane jako przesyłki niestandardowe** – 250 cm<(długość+szerokość+wysokość)<=300 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm, a dla przesyłek o kształcie cylindrycznym 20 cm (średnica) x 150 cm (długość),
   4) **serwisie Kurier Bezpośredni** - (długość+szerokość+wysokość)<=300 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 200 cm.
7. Maksymalne wymiary przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie" nadanych do:
   1) odbioru w punkcie odbioru będącym placówką pocztową lub punktem partnerskim wynoszą 70 cm x 60 cm x 60 cm; dla przesyłek o kształcie cylindrycznym nadanych jako niestandardowe 20 cm (średnica) x 70 cm (długość),
   2) odbioru w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym wynoszą 60 cm x 47 cm x 37 cm; dla przesyłek o kształcie cylindrycznym nadanych jako niestandardowe 20 cm (średnica) x 60 cm (długość).
8. Dopuszcza się 5% tolerancji dla największego wymiaru (a), czyli długości przesyłki, wskazanej w ust. 6 pkt 2 - 4.
9. Opakowanie, zamknięcie, zabezpieczenie oraz wszelkie druki, formularze i nalepki dołączone do przesyłki wliczane są do maksymalnej dopuszczalnej masy przesyłki.
10. Jako niestandardowe traktowane są przesyłki nadane w serwisie Kurier Miejski, Kurier 48 albo Ekspres 24:
    1) w przypadku przesyłek doręczanych pod adresem – przesyłki spełniające przynajmniej jedno z poniższych kryteriów:
       a) wymiary wynoszące 250 cm<(długość+szerokość+wysokość)<=300 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm,
       b) wymiary wynoszące (długość+szerokość+wysokość)<=250 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm, która posiada:

- nieregularne kształty, w tym przesyłki, które nie są zapakowane w opakowanie będące prostopadłościanem, lub
- elementy wystające poza jej regularny obrys, lub
- składające się z dwóch lub więcej odrębnych części, połączonych w jedną nieregularną całość (np. za pomocą folii stretch, taśmy),

c) kształt owalny, okrągły, cylindryczny (np. tuba, rulon, wałek z tkaniną) z wyłączeniem przypadków opisanych w Przewodniku Pakowanie Opon, o którym mowa w § 2 pkt 7,

d) zawiera dwie opony zapakowane zgodnie z Przewodnikiem Pakowania Opon, o którym mowa w § 2 pkt 7,

za wyjątkiem przesyłek, których opakowanie stanowi koperta, w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa), lub koperta foliowa (zwana inaczej foliopakiem) o maksymalnych wymiarach 55 cm x 45 cm.

2) w przypadku przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie" – przesyłki spełniające przynajmniej jedno z poniższych kryteriów:
   a) nieregularne kształty, w tym przesyłki, które nie są zapakowane w opakowanie będące prostopadłościanem,
   b) elementy wystające poza jej regularny obrys,
   c) składające się z dwóch, lub więcej odrębnych części, połączonych w jedną nieregularną całość (np. za pomocą folii stretch, taśmy),
   d) kształt owalny, okrągły, cylindryczny (np. tuba, rulon, wałek z tkaniną),

   za wyjątkiem przesyłek, których opakowanie stanowi koperta, w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa), lub koperta foliowa (zwana inaczej foliopakiem) o maksymalnych wymiarach 55 cm x 45 cm.

§ 4

Dla przesyłek mogą być realizowane następujące usługi dodatkowe:

1) **Dokumenty zwrotne** – zwrot do nadawcy podpisanych przez adresata dokumentów dołączonych do przesyłki albo stanowiących jej zawartość; dla przesyłek nadanych w serwisie:

a) Kurier Miejski, Kurier Krajowy oraz Ekspres 24, przesyłka zawierająca dokumenty zwrotne może zostać nadana zgodnie z żądaniem nadawcy w serwisach: Kurier Miejski, Ekspres 24, a dla nadawcy posiadającego zawartą pisemną umowę także ekonomiczna/priorytetowa rejestrowana/nierejestrowana przesyłka listowa,

b) Kurier Bezpośredni, przesyłka zawierająca dokumenty zwrotne może zostać nadana:
   - w serwisie Kurier Bezpośredni, bez pobierania opłaty za tę usługę dodatkową, gdy zwrot dokumentów następuje wyłącznie do miejsca nadania przesyłki,
   - w serwisie Ekspres 24, gdy zwrot dokumentów następuje do miejsca innego niż miejsce

nadania,

- jako ekonomiczna/priorytetowa rejestrowana/nierejestrowana przesyłka listowa na zasadach określonych w odrębnie zawartej pisemnej umowie,

przesyłkę z usługą dodatkową „Dokumenty zwrotne” doręcza się wyłącznie do rąk własnych adresata; zależnie od usługi, w jakiej nadawane będą dokumenty zwrotne, nadawca zobowiązany jest umieścić wewnątrz przesyłki albo dołączyć do przesyłki:

- odpowiednio wypełnioną nalepkę adresową – w przypadku wyboru usługi Pocztex,
- zaadresowane opakowanie – w przypadku wyboru ekonomicznej/priorytetowej rejestrowanej/nierejestrowanej przesyłki listowej;

usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”,

2) **Pobranie** – zainkasowanie od odbiorcy określonej przez nadawcę kwoty pieniężnej (kwoty pobrania) i przekazanie jej na adres nadawcy albo rachunek bankowy wskazany przez nadawcę; świadczona dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Miejski, Kurier Krajowy, Ekspres 24, oraz Kurier Bezpośredni; maksymalna kwota pobrania określona jest w cenniku albo pisemnej umowie; usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” nadanych do odbioru w punkcie partnerskim albo punkcie odbioru będącym automatem pocztowym,
3) **Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu** – niezwłoczne (SMS/pocztą elektroniczną), poinformowanie nadawcy o dacie i godzinie zdarzenia (doręczenie/zwrot); realizacja usługi dodatkowej pocztą elektroniczną dostępna wyłącznie dla klientów przekazujących dane elektronicznie; świadczona dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Miejski, Kurier Krajowy, Ekspres 24 oraz Kurier Bezpośredni; usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”,
4) **Doręczenie do 90 minut** – doręczenie przesyłki, nadanej w serwisie Kurier Miejski „do 3 godzin”, w ciągu 90 minut od nadania przesyłki,
5) **Doręczenie do 8:00** – doręczenie przesyłki o masie do 2 kg w gwarantowanym terminie doręczenia w dniu następnym po dniu nadania, nadanej w serwisie Ekspres 24, do godziny 8:00; usługa realizowana w relacjach wskazanych w „Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Ekspres 24 z usługami dodatkowymi: „Doręczenie do 8:00”, „Doręczenie na wskazaną godzinę”, „Doręczenie po godzinie 17:00”; usługa niedostępna dla przesyłek niestandardowych, przesyłek z zawartością owadów i żywych ptaków oraz przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”,
6) **Doręczenie do 9:00** – doręczenie przesyłki w gwarantowanym terminie doręczenia w dniu następnym po dniu nadania, nadanej w serwisie Ekspres 24, do godziny 9:00; usługa świadczona po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania; usługa niedostępna dla przesyłek niestandardowych, przesyłek z zawartością owadów i żywych ptaków oraz przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”,
7) **Doręczenie do 12:00** – doręczenie przesyłki w gwarantowanym terminie doręczenia w dniu następnym po dniu nadania, nadanej w serwisie Ekspres 24, do godziny 12:00; usługa świadczona po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania; usługa niedostępna dla przesyłek niestandardowych, przesyłek z zawartością owadów i żywych ptaków oraz przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”,

8) **Doręczenie na wskazaną godzinę** – doręczenie przesyłki, nadanej w serwisie Ekspres 24, o wskazanej przez nadawcę pełnej godzinie (z tolerancją +/- 15 minut), ale nie wcześniej, niż o godzinie 13:00; usługa realizowana w gwarantowanym terminie doręczenia w dniu następnym po dniu nadania w relacjach wskazanych w „Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Ekspres 24 z usługami dodatkowymi: „Doręczenie do 8:00", „Doręczenie na wskazaną godzinę", „Doręczenie po godzinie 17:00"”; usługa niedostępna dla przesyłek niestandardowych, przesyłek z zawartością owadów i żywych ptaków oraz przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie",
9) **Doręczenie po godzinie 17:00 –** doręczenie przesyłki, nadanej w serwisie Ekspres 24, po godzinie 17:00; usługa realizowana w gwarantowanym terminie doręczenia w dniu następnym po dniu nadania w relacjach wskazanych w „Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Ekspres 24 z usługami dodatkowymi: „Doręczenie do 8:00", „Doręczenie na wskazaną godzinę", „Doręczenie po godzinie 17:00"”; usługa niedostępna dla przesyłek niestandardowych, przesyłek z zawartością owadów i żywych ptaków oraz przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie",
10) **Doręczenie we wskazanym dniu** – doręczenie przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24 w dniu podanym przez nadawcę; od dnia nadania przesyłki do dnia wskazanego przez nadawcę nie może upłynąć więcej niż 7 dni; usługa może być świadczona łącznie z usługą „Doręczenie w sobotę"; usługa niedostępna dla przesyłek niestandardowych, przesyłek z zawartością owadów i żywych ptaków oraz przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie"; usługi nie realizuje się w przypadku uiszczenia opłaty przez odbiorcę, W przypadku wskazania przez nadawcę dnia następnego po dniu nadania przesyłki, termin doręczenia przesyłki jest terminem gwarantowanym,
11) **Odbiór/doręczenie w sobotę** – Odbiór przesyłki w sobotę – usługa realizowana w serwisie Kurier Bezpośredni lub dla klienta, z którym została zawarta pisemna umowa, z wyłączeniem serwisu Kurier 48; Doręczenie przesyłki w sobotę – usługa realizowana w serwisach: Ekspres 24, z wyłączeniem usług dodatkowych: „Doręczenie do 8:00", „Doręczenie do 9:00", „Doręczenie do 12:00", „Doręczenie na wskazaną godzinę", „Doręczenie po godzinie 17:00", oraz Kurier Bezpośredni; niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie",
12) **Odbiór/doręczenie 20:00 – 7:00** – odbiór lub doręczenie przesyłki w godzinach 20:00 – 7:00; usługa realizowana w serwisie Kurier Bezpośredni,
13) **Odbiór/doręczenie w niedzielę/święto** – odbiór lub doręczenie przesyłki w dzień ustawowo wolny od pracy; usługa realizowana w serwisie Kurier Bezpośredni,
14) **Doręczenie do rąk własnych** – doręczenie przesyłki, z wyłączeniem serwisu Kurier 48, wyłącznie osobie wskazanej jako adresat przesyłki; w przypadku braku takiej możliwości, przesyłka jest awizowana, z wyłączeniem przesyłek w serwisie Kurier Miejski i Kurier Bezpośredni, które są zwracane bez pozostawienia albo przekazania zawiadomienia; usługa nie jest realizowana w przypadku adresowania przesyłki do obiektów zamkniętych, gdzie nie ma możliwości doręczenia przesyłki do rąk własnych adresata, usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie",
15) **Ostrożnie** – traktowanie przesyłki ze szczególną ostrożnością; usługa wymagana dla przesyłek z zawartością: przedmiotów łatwo tłukących się, płynów, gazów, szkła, rzeczy łamliwych

i kruchych, rzeczy oznaczonych jako „rzecz o krótkim okresie trwałości”, żywych roślin, owadów i żywych ptaków (w szczególności pszczół i piskląt ptactwa domowego),

16) **Potwierdzenie odbioru** – doręczenie nadawcy formularza „Potwierdzenie odbioru” z pokwitowaniem odbioru przesyłki dokonanym przez odbiorcę; dla przesyłek nadanych w serwisie:
    a) Kurier Miejski, Kurier Krajowy, Ekspres 24 „Potwierdzenie odbioru” może zostać nadane zgodnie z żądaniem nadawcy w serwisach: Kurier Miejski, Ekspres 24 albo priorytetową nierejestrowaną przesyłką listową,
    b) Kurier Bezpośredni „Potwierdzenie odbioru” może zostać nadane w tym samym serwisie albo w serwisie Ekspres 24 (gdy przesyłka adresowana jest do miejsca innego, niż miejsce nadania) albo priorytetową nierejestrowaną przesyłką listową;

    dla potwierdzenia odbioru, które nadawane będzie w usłudze Pocztex, nadawca zobowiązany jest dołączyć do przesyłki odpowiednio wypełnioną nalepkę adresową; usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”,

17) **Sprawdzenie zawartości** – otwarcie przesyłki przez odbiorcę i porównanie jej zawartości z formularzem specyfikacji; w przypadku serwisu Kurier 48 usługa realizowana jest wyłącznie dla przesyłek nadanych jako Kurier 48 pobranie; usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”

§5

1. Nadawca może nadać przesyłki z wykorzystaniem jednej z poniższych opcji:
    1)[5] **Odbiór w punkcie** - odbiór przesyłki:
        a) nadanej w serwisie Ekspres 24 albo Kurier 48 - w punkcie odbioru będącym placówką pocztową wskazanym przez nadawcę,
        b) nadanej w serwisie Ekspres 24 albo Kurier 48 jako przesyłka Kurier 48 standard – w punkcie partnerskim albo punkcie odbioru będącym automatem pocztowym wskazanym przez nadawcę,

        z zastrzeżeniem § 2 pkt 4, po wcześniejszym powiadomieniu odbiorcy SMS-em lub pocztą elektroniczną o możliwości i miejscu jej odbioru; opcja dostępna i świadczona na wyraźne żądanie nadawcy.

    2) **Wielopaczkowość –** przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłek w ilości nie mniejszej niż 2 i nie większej niż 10 sztuk, nadanych jednorazowo przez jednego nadawcę, przeznaczonych do doręczenia jednorazowo do jednego odbiorcy pod jeden wskazany adres, na warunkach określonych w pisemnej umowie; opcja dostępna dla nadawców, przekazujących elektronicznie dane o nadawanych przesyłkach; opcja niedostępna dla przesyłek niestandardowych, oraz nadawanych z opcją „Odbiór w punkcie”.

[5] W brzmieniu ustalonym przez pkt 12 lit. c Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

§6

1. Dla przesyłek o masie do 1 kg, z wyłączeniem przesyłek nadanych w serwisie Kurier 48, w cenie usługi na życzenie nadawca może otrzymać opakowanie firmowe o wymiarach 25 cm x 35 cm.
2. Zawartość opakowania firmowego stanowić mogą wyłącznie dokumenty oraz nośniki danych – po ich odpowiednim zabezpieczeniu.
3. Przesyłka może zostać wysłana bez opakowania lub częściowo opakowana (z wyjątkiem przesyłek z zadeklarowaną przez nadawcę wartością), jeżeli przesyłane w ten sposób rzeczy nie są narażone na uszkodzenie lub zaginięcie części składowych ani nie mogą uszkodzić innych przesyłek.
4. Na przesyłce:
   1) nadawanej bez opakowania lub tylko częściowo opakowanej, nalepka adresowa może być umieszczona bezpośrednio na przesyłanej rzeczy lub na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłanej rzeczy,
   2) o kształcie lub opakowaniu uniemożliwiającym umieszczenie nalepki na przesyłce, nalepka adresowa może być umieszczona na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłki.
5. Nie jest przyjmowana do przemieszczania i doręczania przesyłka, na opakowaniu której umieszczono metalowe lub plastikowe klamry, spinacze, zszywki i inne podobne materiały, z zastrzeżeniem serwisu Kurier Bezpośredni.
6. Opakowanie przesyłki o zadeklarowanej wartości powyżej 100 zł:
   1) musi być wykonane z nieprzezroczystego materiału,
   2) powinno uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów,
   3) powinno umożliwić umieszczenie dodatkowych zabezpieczeń w postaci nalepek czy etykiet samoprzylepnych, taśmy samoprzylepnej z logo nadawcy lub Poczty Polskiej.
7. Pieniądze, środki płatnicze, papiery wartościowe, kosztowności oraz dokumenty tożsamości nie mogą stanowić zawartości przesyłki nadanej w serwisie Kurier Krajowy.

§7

1. Za zagwarantowanie jakości opakowania przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada nadawca. Przesyłki, z zastrzeżeniem § 6 ust. 3, powinny być zapakowane odpowiednio do formy, masy i zawartości z uwzględnieniem okoliczności mogących wpłynąć na stan opakowania przesyłki w tym tych związanych z przemieszczeniem przesyłki przez Pocztę Polską S.A., a w szczególności:
   1) płyny lub gazy należy wysyłać w pojemnikach szklanych, plastikowych lub blaszanych, hermetycznie zamkniętych i włożonych do mocnego pudełka lub skrzynki, wypełnionego odpowiednim materiałem wchłaniającym wilgoć lub tłuszcz tak, aby naczynie z płynem nie mogło przesuwać się oraz aby w razie uszkodzenia naczynia, płyn nie wydostał się na zewnątrz przesyłki,

2) rzeczy wykonane ze szkła lub z innych materiałów łamliwych i kruchych należy przesyłać w twardych pudełkach lub koszach, wypełnionych materiałem amortyzującym skutki wstrząsu lub nacisku i wykluczającym przesuwanie się zawartości wewnątrz opakowania,
3) owady oraz żywe ptaki (w szczególności pszczoły i pisklęta ptactwa domowego) należy wysyłać w opakowaniu:
   a) gwarantującym utrzymanie funkcji życiowych,
   b) dostosowanym do przesyłanej zawartości: odpowiednio trwałym i mocnym, z uwzględnieniem masy przesyłanej zawartości,
   c) które zapewnia przesyłanym owadom i ptakom właściwe warunki na czas przemieszczania i doręczania przesyłki, a także ich ewentualnego zwrotu,
   d) którego konstrukcja uniemożliwi wysunięcie się zawartości na zewnątrz,
   e) w których spód przesyłki wyłożony jest materiałem chłonącym wilgoć,
   f) oznaczonym nalepką o treści lub napisem w kolorze czerwonym ,,ŻYWE ZWIERZĘ'',
   g) spełniającym wymogi określone przepisami o ochronie zwierząt, w odniesieniu do opakowań do przesyłania ptaków,
4) żywe rośliny należy wysyłać w opakowaniu:
   a) umożliwiającym dostęp powietrza i w maksymalnym stopniu ochraniającym zawartość przesyłki,
   b) oznaczonym nalepką o treści lub napisem w kolorze czerwonym „ŻYWE ROŚLINY".

2. Każdy rodzaj zawartości, wymienionej w ust. 1, musi być przesyłany w oddzielnych przesyłkach.
3. Na opakowaniu przesyłki nadawca może umieścić własne odciski pieczęci firmowych, taśmy samoprzylepne, nalepki, napisy i rysunki o charakterze informacyjnym lub reklamowym (np. logo firmy), jeśli:
   1) nie utrudniają odczytania adresu ani umieszczenia nalepek, napisów lub pieczęci pocztowych,
   2) nie są podobne do znaczków pocztowych i innych znaków opłaty oraz odcisków pieczęci pocztowych lub maszyn do frankowania, stosowanych zarówno przez Pocztę Polską, jak i przez innych operatorów,
   3) nie zawierają znamion korespondencji pisemnej, a w szczególności nie wskazują na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu - stosowanie przez nadawcę na opakowaniu przesyłki taśm samoprzylepnych, nalepek i napisów, wskazujących na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu jest możliwe wyłącznie w przypadku zlecenia realizacji usług dodatkowych, takich jak np.: „Ostrożnie", „Potwierdzenie odbioru", „Sprawdzenie zawartości", a także w przypadku wybrania ubezpieczenia,
   4) ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem.

§8

1. Opłaty za usługę może dokonać:
   1) nadawca przy nadaniu przesyłki,

2) odbiorca przy doręczeniu przesyłki, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, z wyłączeniem przesyłek nadanych z usługą dodatkową „Doręczenie we wskazanym dniu”, nadanych w serwisie Kurier 48 i Kurier Bezpośredni oraz z opcją „Odbiór w punkcie” przeznaczonych do odbioru w punkcie partnerskim oraz w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym,
3) osoba trzecia, niebędąca nadawcą lub adresatem – jeżeli wynika to z pisemnej umowy, w której określony jest ten sposób uiszczania opłat.

2. Dla nadawców z zawartą pisemną umową, istnieje możliwość ustalenia opłaty ryczałtowej za przesyłki nadane w serwisie Ekspres 24 oraz Kurier 48.

§9

1. Przesyłki doręczane są bezpośrednio do rąk odbiorcy, po stwierdzeniu jego tożsamości i uzyskaniu czytelnego podpisu na nalepce adresowej, w dokumentach oddawczych lub na urządzeniu elektronicznym. W przypadku przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” przeznaczonych do odbioru w automacie pocztowym, stwierdzenie tożsamości i potwierdzenie doręczenia przesyłki stanowi wprowadzenie w automacie przez odbiorcę numeru telefonu oraz jednorazowego kodu dostępu, zaś w przypadku przesyłek z opcją „Odbiór w Punkcie” przeznaczonych do odbioru w punkcie partnerskim dopuszcza się stwierdzenie tożsamości i potwierdzenie doręczenia przesyłki na podstawie wprowadzenia jednorazowego kodu dostępu.
2. Przesyłkę z opcją „Odbiór w punkcie” doręcza się w punkcie odbioru albo punkcie partnerskim po wcześniejszym powiadomieniu adresata SMS-em lub pocztą elektroniczną o:
   1) numerze przesyłki,
   2) kwocie pobrania, w przypadku przesyłki z usługą dodatkową „Pobranie” albo przesyłki Kurier 48 pobranie (kwota pobrania może być zaokrąglona do pełnych złotych),
   3) nazwie i adresie punktu odbioru albo punktu partnerskiego, w którym przesyłka oczekuje na odbiór i terminie na odbiór przesyłki,
   4) jednorazowym kodzie dostępu dla przesyłek przeznaczonych do odbioru w automacie pocztowym albo punkcie partnerskim.
3. W przypadku przesyłek z usługą dodatkową „Pobranie” lub opłatą za nadanie przerzuconą na adresata, a także przesyłek Kurier 48 pobranie, przesyłka zostanie doręczona odbiorcy po uiszczeniu należności ciążących na przesyłce.

§10

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania przesyłki, w wyniku którego nie nastąpił dostęp do zawartości, a masa przesyłki jest zgodna, Poczta Polska może dodatkowo zabezpieczyć przesyłkę.
2. Przed doręczeniem przesyłki zabezpieczonej przez Pocztę Polską, odbiorca zostaje poinformowany o stanie przesyłki oraz możliwości sprawdzenia stanu zawartości przesyłki.
3. W przypadku, gdy po sprawdzeniu stanu zawartości odbiorca:

1) [6]deklaruje przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń, doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu, na żądanie odbiorcy, Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności na niej ciążących i uzyskaniu na nalepce adresowej, w dokumentach oddawczych lub na urządzeniu elektronicznym, pokwitowania przyjęcia przesyłki; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy wraz z przesyłką, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych,
2) [7]deklaruje przyjęcie przesyłki z zastrzeżeniem wniesienia reklamacji z roszczeniem o odszkodowanie, doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności ciążących na przesyłce, uzyskaniu od odbiorcy na nalepce adresowej, w dokumentach oddawczych lub na urządzeniu elektronicznym, pokwitowania przyjęcia przesyłki i adnotacji o jego decyzji; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy wraz z przesyłką, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych,
3) wnosi o awizowanie przesyłki w placówce pocztowej celem jej odbioru w terminie, o którym mowa w § 15 ust. 10 albo § 16 ust. 7, sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia kurier; oryginał oraz kopia protokołu wraz z zabezpieczoną przesyłką przekazywane są do placówki awizacyjnej; odbiorca otrzymuje kopię protokołu w przypadku odebrania przesyłki z placówki awizacyjnej.
4) odmawia przyjęcia przesyłki, sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia kurier; oryginał protokołu należy załączyć do dokumentów oddawczych, a kopię zwrócić do nadawcy, wraz z zabezpieczoną przesyłką.

4. W razie nie zgłoszenia się adresata po odbiór przesyłki, w przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 3, przesyłkę zwraca się do nadawcy z adnotacją „nie podjęto w terminie”.

§11

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki, w wyniku którego może wystąpić dalsze uszkodzenie przesyłki lub ubytek jej zawartości, Poczta Polska może otworzyć przesyłkę, sprawdzić stan jej zawartości, zabezpieczyć przed dalszym uszkodzeniem lub ubytkiem. Na okoliczność sprawdzenia stanu zawartości przesyłki i jej zabezpieczenia sporządzany jest protokół, który dołączany jest do przesyłki.
2. W przypadku stwierdzenia, że część zawartości przesyłki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania lub przechowywania, zepsuta zawartość jest niszczona komisyjnie przez Pocztę Polską - z czynności zniszczenia Poczta Polska sporządza protokół, który dołączany jest do przesyłki.

[6] W brzmieniu ustalonym przez pkt 12 lit. d tiret pierwsze Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.
[7] W brzmieniu ustalonym przez pkt 12 lit. d tiret drugie Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

3. [8]Przed doręczeniem przesyłki, do której sporządzono protokół, odbiorca zostaje poinformowany o stanie przesyłki oraz konieczności sprawdzenia stanu zawartości.
4. [9]W przypadku stwierdzenia, że cała zawartość przesyłki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania lub przechowywania, zepsuta zawartość jest niszczona komisyjnie przez Pocztę Polską - z czynności zniszczenia Poczta Polska sporządza protokół. O zniszczeniu zawiadamia się nadawcę pisemnie, załączając jeden egzemplarz protokołu.
5. W przypadku, gdy po sprawdzeniu stanu zawartości odbiorca:
   1) [10]deklaruje przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń, doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności na niej ciążących i uzyskaniu na nalepce adresowej, w dokumentach oddawczych lub na urządzeniu elektronicznym, pokwitowania przyjęcia przesyłki; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy wraz z przesyłką, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych,
   2) [11]deklaruje przyjęcie przesyłki z zastrzeżeniem wniesienia reklamacji z roszczeniem o odszkodowanie, doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności ciążących na przesyłce, uzyskaniu od odbiorcy na nalepce adresowej, w dokumentach oddawczych lub na urządzeniu elektronicznym, pokwitowania przyjęcia przesyłki i adnotacji o jego decyzji; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy wraz z przesyłką, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych,
   3) wnosi o awizowanie przesyłki w placówce pocztowej celem jej odbioru w terminie, o którym mowa w § 15 ust. 10 albo § 16 ust. 7 sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia kurier; oryginał oraz kopia protokołu wraz z zabezpieczoną przesyłką przekazywane są do placówki awizacyjnej; odbiorca otrzymuje kopię protokołu w przypadku odebrania przesyłki z placówki awizacyjnej.
   4) odmawia przyjęcia przesyłki, sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia kurier; oryginał protokołu należy załączyć do dokumentów oddawczych, a kopię zwrócić do nadawcy, wraz z zabezpieczoną przesyłką.
6. W razie nie zgłoszenia się adresata po odbiór przesyłki, w przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt 3, przesyłkę zwraca się do nadawcy z adnotacją „nie podjęto w terminie".

§ 12

1. W przypadku, o którym mowa w § 10 ust. 1 oraz § 11 ust. 1 i 2, przesyłka z opcją „Odbiór w punkcie", przeznaczona do odbioru w punkcie partnerskim albo w punkcie odbioru będącym automatem

[8] W brzmieniu ustalonym przez pkt 12 lit. e tiret pierwsze Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.
[9] W brzmieniu ustalonym przez pkt 12 lit. e tiret drugie Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.
[10] W brzmieniu ustalonym przez pkt 12 lit. e tiret trzecie Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.
[11] W brzmieniu ustalonym przez pkt 12 lit. e tiret trzecie Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

pocztowym, zostaje przekierowana do odbioru w najbliższej placówce pocztowej, ujętej w wykazie, o którym mowa w § 2 pkt 4, o czym powiadamia się adresata.

2. [12]Przekierowanie do odbioru w najbliższej placówce pocztowej, przesyłek przeznaczonych do odbioru w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym lub punktem partnerskim, odbywa się również w przypadku braku dostępności urządzenia samoobsługowego (np. awarii, przepełnienia) lub przekroczenia maksymalnych wymiarów lub masy przesyłek. W przypadku czasowej niedostępności punktu partnerskiego Poczta Polska przekaże przesyłkę do najbliższego punktu odbioru będącego placówką pocztową, o czym powiadomi odbiorcę SMS-em lub pocztą elektroniczną.

§ 13

1. W momencie doręczania istnieje możliwość sprawdzenia stanu zawartości przesyłki bezpośrednio przed jej odbiorem, jeżeli odbiorca stwierdza uszkodzenie przesyłki lub jej stan wzbudza jego zastrzeżenia, z wyłączeniem przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie" wydawanych w punkcie odbioru, będącym automatem pocztowym lub punktem partnerskim.
2. W przypadku skorzystania przez odbiorcę z możliwości, o której mowa w ust. 1, dalszy sposób postępowania jest zgodny z § 10 ust. 3.
3. W przypadku przesyłek przeznaczonych do odbioru w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki składa się bezpośrednio przy odbiorze przesyłki za pośrednictwem automatu pocztowego.

§ 14

1. Przy doręczaniu przesyłki z usługą dodatkową „Sprawdzenie zawartości", po ustaleniu uprawnień do odbioru przesyłki, kurier przekazuje ją odbiorcy, który w jego obecności dokonuje otwarcia przesyłki i sprawdzenia jej zawartości poprzez porównanie z zapisami w formularzu „Specyfikacja zawartości przesyłki".
2. W przypadku, gdy do przesyłki nie został dołączony formularz specyfikacji zawartości, kurier sporządza odręczną notatkę, która powinna zawierać następujące informacje: miejscowość i datę, informację o zdarzeniu (np.: w przesyłce o numerze …. adresowanej do .... brak formularza specyfikacji zawartości przesyłki), określenie zawartości przesyłki, wg zasad wskazanych w opisie postępowania po wybraniu usługi dodatkowej „Sprawdzenie zawartości".
3. W przypadku zgodności zawartości z formularzem specyfikacji lub w przypadku sporządzenia notatki, o której mowa w ust. 2, odbiorca może:
   1) [13]odebrać przesyłkę – w takim przypadku odbiorca kwituje odbiór przesyłki na nalepce adresowej, w dokumentach oddawczych lub na urządzeniu elektronicznym oraz na dwóch egzemplarzach formularza specyfikacji; jeden egzemplarz formularza specyfikacji jest niezwłocznie przekazywany ekonomiczną rejestrowaną przesyłką listową do nadawcy,

[12] W brzmieniu ustalonym przez pkt 12 lit. f Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.
[13] W brzmieniu ustalonym przez pkt 12 lit. g Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

2) odmówić odbioru przesyłki – w takim przypadku odbiorca zobowiązany jest do dokonania na dwóch egzemplarzach dokumentów w postaci formularza specyfikacji lub sporządzonej notatki orazna nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych adnotacji o odmowie odbioru przesyłki oraz umieszczenia swojego podpisu; przesyłka ta, wraz z jednym egzemplarzem formularza specyfikacji lub sporządzonej notatki, podlega zwrotowi do nadawcy.

4. Jeżeli odbiorca stwierdzi niezgodność zawartości przesyłki z dołączonym do niej formularzem specyfikacji, a mimo to wyraża chęć odbioru przesyłki, kurier spisuje w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach protokół „Sprawdzenie zawartości przesyłki z dołączoną do niej specyfikacją" i doręcza przesyłkę. Jeden egzemplarz dokumentów w postaci protokołu oraz jeden egzemplarz formularza specyfikacji są niezwłocznie przekazywane ekonomiczną rejestrowaną przesyłką listową do nadawcy.
5. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki z zawartością niezgodną z formularzem specyfikacji, po spisaniu protokołu, o którym mowa powyżej, oraz dokonaniu adnotacji na formularzu specyfikacji przez odbiorcę, przesyłkę zamyka się i zabezpiecza w obecności odbiorcy. Przesyłka ta zostanie zwrócona, wraz z dokumentacją, do nadawcy na jego koszt.
6. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki z zawartością zgodną z formularzem specyfikacji, przesyłkę zwraca się nadawcy na jego koszt.
7. Odmowa:
   1) sprawdzenia zgodności zawartości przesyłki z formularzem specyfikacji,
   2) złożenia adnotacji lub podpisu na którymkolwiek z dokumentów, o których mowa powyżej,

   dokonana przez adresata, jego pełnomocnika lub przedstawiciela ustawowego jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki. W takim przypadku przesyłkę zwraca się do nadawcy na jego koszt.

§ 15

1. W przypadku przesyłki nadanej w serwisie Kurier Miejski, Kurier Krajowy albo Kurier Bezpośredni, brak możliwości jej doręczenia skutkuje natychmiastowym zwrotem przesyłki do nadawcy bez pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, z podaniem na opakowaniu przesyłki przyczyny zwrotu.
2. [14]W przypadku przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24, po nieskutecznej próbie doręczenia podejmowana jest w kolejnym dniu roboczym ponowna (druga) próba doręczenia, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. [15]W przypadku przesyłek z zawartością żywych ptaków albo owadów podejmowana jest jedna próba doręczenia, która poprzedzona będzie próbą kontaktu telefonicznego z odbiorcą.
4. Ponowna (druga) próba doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24 poprzedzona będzie próbą kontaktu telefonicznego z odbiorcą.
5. Po każdej nieskutecznej próbie doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24, kurier pozostawia odbiorcy zawiadomienie o podjętej próbie doręczenia, z zastrzeżeniem ust. 6. Zawiadomienie

[14] W brzmieniu ustalonym przez pkt 12 lit. h tiret pierwsze Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.
[15] W brzmieniu ustalonym przez pkt 12 lit. h tiret drugie Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

pozostawia się w skrzynce oddawczej adresata lub jeśli nie jest to możliwe, w inny sposób nienaruszający przepisów prawa. W przypadku pozostawienia zawiadomienia o próbie doręczenia przesyłki w innym miejscu niż skrzynka oddawcza adresata, miejsce pozostawienia odnotowywane jest na przesyłce.

6. Jeżeli nadawca podał numer telefonu komórkowego (w sieci operatora krajowego) albo adres poczty elektronicznej adresata, Poczta Polska informuje adresata w formie elektronicznej (SMS albo e-mail) o podjętej próbie doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24, wskazując:
   1) numer przesyłki, termin ponownej próby doręczenia oraz numer telefonu do kontaktu z infolinią Poczty Polskiej – w przypadku nieskutecznej pierwszej próby doręczenia,
   2) numer przesyłki, termin oraz adres placówki, w której przesyłka może zostać doręczona – w przypadku nieskutecznej ponownej (drugiej) próby doręczenia.
7. Przesyłkę Ekspres 24, której w przypadku śmierci adresata nie można doręczyć, Poczta Polska niezwłocznie zwraca nadawcy odpłatnie z adnotacją „zwrot z powodu śmierci adresata" - jeżeli fakt ten został w sposób niebudzący wątpliwości stwierdzony przez doręczającego.
8. W przypadku przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24, doręczanej za pośrednictwem skrytki pocztowej, pozostawienie opatrzonego datą i godziną zawiadomienia jest równoznaczne z powiadomieniem o możliwości doręczenia przesyłki w placówce oddawczej.
9. W przypadku przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24, przeznaczonej do odbioru w punkcie odbioru lub punkcie partnerskim, przekazanie powiadomienia w formie elektronicznej (SMS albo email) jest równoznaczne z powiadomieniem o możliwości odbioru przesyłki.
10. W przypadku nieskutecznej ponownej (drugiej) próby doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24:
    1) [16]w ciągu 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu przekazania zawiadomienia o możliwości odbioru przesyłki, na żądanie odbiorcy, może zostać ona doręczona w placówce oddawczej,
    2) w ciągu 48 godzin, licząc od godziny następnej po godzinie pierwszej próby doręczenia, na żądanie odbiorcy, przesyłka z zawartością żywych roślin może zostać doręczona w placówce oddawczej.
11. [17]*Uchylony.*
12. Dla przesyłek w serwisie Ekspres 24 z opcją „Odbiór w punkcie", obowiązują następujące terminy odbioru:
    1) 6 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 – w przypadku punktu partnerskiego,
    2) 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 – w przypadku punktu odbioru będącego placówką pocztową,
    3) [18]7 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 – w przypadku punktu odbioru będącego automatem pocztowym – przy czym czas oczekiwania

[16] W brzmieniu ustalonym przez pkt 12 lit. h tiret trzecie Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.
[17] Uchylony przez pkt 12 lit. h tiret czwarte Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.
[18] Dodany przez pkt 12 lit. h tiret piąte Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

przesyłki w automacie pocztowym wynosi 2 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia o możliwości odbioru przesyłki, z zastrzeżeniem, iż w przypadku automatów pocztowych zlokalizowanych poza placówką pocztową, przy obliczaniu terminu oczekiwania przesyłki w automacie pocztowym nie uwzględnia się dni ustawowo wolnych od pracy; po upływie terminu oczekiwania przesyłki w automacie pocztowym na pozostały czas przesyłka zostaje skierowana do najbliższej placówki pocztowej świadczącej „Odbiór w punkcie", o czym adresat zostanie powiadomiony w formie elektronicznej (SMS albo e-mail).

13. W przypadku niezgłoszenia się odbiorcy do placówki pocztowej, punktu odbioru albo punktu partnerskiego w terminach, o których mowa w ust. 10 pkt 1 albo ust. 10 pkt 2 albo ust. 12, Poczta Polska zwróci przesyłkę nadaną w serwisie Ekspres 24 do nadawcy, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu.

§ 16

1. Dla przesyłki nadanej w serwisie Kurier 48, w przypadku nieskutecznej próby doręczenia, kurier pozostawia odbiorcy zawiadomienie o podjętej próbie doręczenia, z zastrzeżeniem ust. 2. Zawiadomienie pozostawia się w skrzynce oddawczej adresata lub jeśli nie jest to możliwe, w inny sposób nienaruszający przepisów prawa. W przypadku pozostawienia zawiadomienia o próbie doręczenia przesyłki w innym miejscu niż skrzynka oddawcza adresata, miejsce pozostawienia odnotowywane jest na przesyłce.
2. Jeżeli nadawca podał numer telefonu komórkowego (w sieci operatora krajowego) albo adres poczty elektronicznej adresata, Poczta Polska informuje adresata w formie elektronicznej (SMS albo e-mail) o podjętej próbie doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Kurier 48, wskazując jej numer, termin oraz adres placówki, w której przesyłka może zostać doręczona.
3. Jeżeli odbiorca nie zgłosi się do placówki oddawczej, to w drugim dniu, licząc od dnia następnego po dniu nieskutecznej próby doręczenia, Poczta Polska powtórnie poinformuje adresata o możliwości odbioru przesyłki za pomocą:
   1) SMS albo email – jeżeli nadawca podał na nalepce adresowej odpowiednie dane,
   2) zawiadomienia pozostawionego w skrzynce oddawczej adresata – gdy nie podano danych, o których mowa w pkt 1.
4. Przesyłkę Kurier 48, której w przypadku śmierci adresata nie można doręczyć, Poczta Polska niezwłocznie zwraca nadawcy odpłatnie z adnotacją „zwrot z powodu śmierci adresata" - jeżeli fakt ten został w sposób niebudzący wątpliwości stwierdzony przez doręczającego.
5. W przypadku przesyłki nadanej w serwisie Kurier 48, doręczanej za pośrednictwem skrytki pocztowej, pozostawienie opatrzonego datą i godziną zawiadomienia jest równoznaczne z powiadomieniem o możliwości doręczenia przesyłki w placówce oddawczej.
6. W przypadku przesyłki nadanej w serwisie Kurier 48, przeznaczonej do odbioru w punkcie odbioru lub punkcie partnerskim, przekazanie powiadomienia w formie elektronicznej (SMS albo email) jest równoznaczne z powiadomieniem o możliwości odbioru przesyłki.
7. W przypadku nieskutecznej próby doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Kurier 48:

1) w ciągu 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, może zostać ona doręczona w placówce oddawczej, z zastrzeżeniem pkt 2,
2) w ciągu 48 godzin, licząc od godziny następnej po godzinie pierwszej próby doręczenia, przesyłka z zawartością żywych roślin może zostać doręczona w placówce oddawczej.

8. Dla przesyłek w serwisie Kurier 48 z opcją „Odbiór w punkcie", obowiązują następujące terminy odbioru:
   1) 6 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 – w przypadku punktu partnerskiego,
   2) 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 – w przypadku punktu odbioru będącego placówką pocztową,
   3) [19]7 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 – w przypadku punktu odbioru będącego automatem pocztowym – przy czym czas oczekiwania przesyłki w automacie pocztowym wynosi 2 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia o możliwości odbioru przesyłki, z zastrzeżeniem, iż w przypadku automatów pocztowych zlokalizowanych poza placówką pocztową, przy obliczaniu terminu oczekiwania przesyłki w automacie pocztowym nie uwzględnia się dni ustawowo wolnych od pracy; po upływie terminu oczekiwania przesyłki w automacie pocztowym na pozostały czas przesyłka zostaje skierowana do najbliższej placówki pocztowej świadczącej „Odbiór w punkcie", o czym adresat zostanie powiadomiony w formie elektronicznej (SMS albo e-mail).
9. W przypadku nie zgłoszenia się odbiorcy przesyłki do placówki pocztowej, punktu odbioru albo punktu partnerskiego w terminach, o których mowa w ust. 7 pkt 1 albo 2 albo ust. 8 Poczta Polska zwróci przesyłkę do nadawcy, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu

§ 17

W przypadku przesyłek nadanych z opcją „Wielopaczkowość", odmowa przyjęcia którejkolwiek z przesyłek jest równoznaczna z odmową przyjęcia wszystkich przesyłek nadanych w ramach danej opcji.

§ 18

1. Usługę uważa się za nienależycie wykonaną (w celach odszkodowawczych), jeżeli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o podjętej próbie doręczenia lub nadejściu przesyłki przeznaczonej do odbioru w punkcie odbioru lub punkcie partnerskim (dla przesyłek nadanych w serwisie Ekspres 24 oraz Kurier 48), nastąpiło:
   1) po upływie 3 godzin od godziny nadania – w serwisie Kurier Miejski do 3 godzin,
   2) po upływie 4 godzin od godziny nadania – w serwisie Kurier Miejski do 4 godzin,
   3) po dniu nadania – w serwisie Kurier Krajowy,
   4) po drugim dniu roboczym, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w serwisie Ekspres 24, oraz w serwisie Kurier Bezpośredni,

[19] W brzmieniu ustalonym przez pkt 12 lit. i Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

5) po trzecim dniu roboczym, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w serwisie Kurier 48,
6) po czwartym dniu roboczym, licząc od dnia następnego po dniu nadania - dla przesyłek niestandardowych nadanych w serwisie Ekspres 24 oraz w serwisie Kurier 48,

z zastrzeżeniem ust.2

2. Dla przesyłek nadanych w serwisie Ekspres 24 z zawartością, o której mowa w §1 ust.13, usługę uważa się za nienależycie wykonaną (w celach odszkodowawczych) jeżeli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o podjętej próbie doręczenia nastąpiło po pierwszym dniu roboczym po dniu nadania.

§ 19

Uchylony

§ 20

Wymogi w zakresie prawidłowego adresowania przesyłek oraz wzory wszystkich druków, formularzy, blankietów i nalepek, niezbędnych do świadczenia usługi znajdują się na stronie internetowej www.pocztex.pl.

§ 21

Żądania nadawcy, o których mowa w § 12 ust. 1 pkt 3 regulaminu:

1) w zakresie anulowania kwoty pobrania – dotyczą przesyłek nadanych w serwisach: Kurier Miejski, Kurier Krajowy, Ekspres 24 oraz Kurier Bezpośredni z usługą dodatkową „Pobranie”,
2) w zakresie zmiany wysokości kwoty pobrania - dotyczą przesyłek nadanych w serwisach: Kurier Miejski, Kurier Krajowy, Ekspres 24 oraz Kurier Bezpośredni z usługą dodatkową „Pobranie”, a także w serwisie Kurier 48 jako Kurier 48 pobranie.