

**Regulamin świadczenia nieposzechniej usługi pocztowej  
Paczka+ w obrocie krajowym  
dla klientów bez zawartej pisemnej umowy**

**ROZDZIAŁ I**

**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

**§ 1**

1. Niniejszy regulamin określa warunki wykonywania nieposzechniej usługi pocztowej Paczka+ w obrocie krajowym, świadczonej na podstawie ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe z późn. zm., zwanej dalej „Prawem pocztowym”.
2. Usługa, o której mowa w ust. 1, świadczona jest przez Spółkę Akcyjną Poczta Polska, zwaną dalej „Pocztą Polską”, z siedzibą w Warszawie przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000334972, NIP: 525-000-73-13, REGON 010684960, kapitał zakładowy: 774 140 000,00 – w całości wpłacony, tel. 801 333 444, faks +48 22 656 59 18, <http://bip.poczta-polska.pl>, <https://www.facebook.com/pocztapolska>.
3. Informacje dotyczące świadczenia usługi można uzyskać:
  - 1) pod numerem infolinii: 801 333 444 z telefonów stacjonarnych, (+48) 438 420 600 z telefonów stacjonarnych i komórkowych oraz z zagranicy; opłata za połączenie według taryfy operatora,
  - 2) w placówkach pocztowych.

**§ 2**

Użyte w niniejszym regulaminie skróty i określenia oznaczają:

- 1) **adresat** – podmiot wskazany przez nadawcę jako odbiorca przesyłki,
- 2) **automat paczkowy** (automat pocztowy) - samoobsługowe urządzenie będące punktem odbioru przesyłek,
- 3) **cennik** – cennik określający opłaty za świadczenie usługi, dostępny w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl),
- 4) **cennik dotyczący opłat dodatkowych** – cennik określający opłaty dodatkowe do usługi,

dostępny w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl),

- 5) **dzień roboczy** – dzień przypadający od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
- 6) **koperta foliowa** (zwana inaczej foliopakiem) – opakowanie foliowe posiadające samoprzylepne zamknięcie,
- 7) **nadanie** – przekazanie przesyłki w placówce pocztowej, w celu jej przemieszczenia i doręczenia,
- 8) **nadawca** – podmiot, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi,
- 9) **nalepka adresowa** – formularz papierowy nakładu Poczty Polskiej albo wygenerowany z odpowiedniej aplikacji Poczty Polskiej, umieszczony na przesyłce, zawierający dane adresowe oraz inne informacje wymagane przy realizacji usługi,
- 10) **odbiorca** – adresata lub inną osobę uprawnioną do odbioru przesyłki,
- 11) **opłata za usługę** – opłatę za przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłki w usłudze Paczka+, zgodnie z obowiązującym cennikiem,
- 12) **OWU** – „Ogólne warunki ubezpieczenia przesyłek nadanych przez klienta indywidualnego Poczтового Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych”, dostępne na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz w placówkach pocztowych,
- 13) **placówka pocztowa** – komórkę organizacyjną Poczty Polskiej lub inne miejsce wyodrębnione i oznaczone przez Poczta Polska, w którym można nadać lub odebrać przesyłkę,
- 14) **potwierdzenie nadania** – pokwitowanie lub kopię nalepki adresowej, książkę nadawczą w wersji papierowej, komunikat przekazywany do nadawcy w formie elektronicznej albo plik z danymi o nadanych przesyłkach, potwierdzony przez Poczta Polska,
- 15) **przesyłka** – rzecz opatrzoną oznaczeniem adresata i adresem, przyjmowaną, przemieszczaną i doręczaną przez Poczta Polska w ramach świadczenia nie powszechnej usługi pocztowej Paczka+, będącą przesyłką z zadeklarowaną wartością,
- 16) **przesyłka niestandardowa** - przesyłkę spełniającą kryteria wskazane w § 11 ust. 12,
- 17) **przesyłka z zadeklarowaną wartością** – przesyłkę rejestrowaną, za której ubytek zawartości lub uszkodzenie operator pocztowy ponosi odpowiedzialność do wysokości wartości przesyłki podanej przez nadawcę,
- 18) **punkt odbioru** – miejsce odbioru przesyłki z opcją „Odbiór w punkcie”, będące placówką pocztową, punktem partnerskim albo automatem paczkowym,
- 19) **punkt partnerski** – miejsce odbioru przesyłki z opcją „Odbiór w punkcie”, inne niż placówka pocztowa albo automat paczkowy,
- 20) **regulamin** – Regulamin świadczenia nie powszechnej usługi pocztowej Paczka+ w obrocie krajowym dla klientów bez zawartej pisemnej umowy,

21) **usługa** – niepowszechną usługę pocztową Paczka+ w obrocie krajowym.

## ROZDZIAŁ II

### WARUNKI OGÓLNE ŚWIADCZENIA USŁUGI

#### § 3

1. Zawarcie umowy o świadczenie usługi następuje z chwilą przyjęcia przesyłki do przemieszczenia i doręczenia przez Poczta Polska.
2. Przesyłki przyjmowane są w placówkach pocztowych w dniach i godzinach pracy danej placówki.
3. Poczta Polska świadczy usługę w gwarantowanych terminach doręczenia:
  - 1) do trzeciego dnia roboczego po dniu nadania, z zastrzeżeniem pkt 2 i 3,
  - 2) do drugiego dnia roboczego po dniu nadania – dla przesyłek z usługą dodatkową „Ekspres”, o której mowa w § 12 ust.1 pkt 1,
  - 3) do czwartego dnia roboczego po dniu nadania – dla przesyłek niestandardowych, o których mowa w § 11 ust. 12.
4. Godziną graniczną nadania przesyłek w dniu roboczym jest ostatnia godzina urzędowania danej placówki pocztowej, jednak nie później niż godzina 15:00, z zastrzeżeniem ust. 5 i 6.
5. Przesyłka nadana w dniu roboczym po godzinie granicznej, w sobotę albo w dniu ustawowo wolnym od pracy, traktowana jest jako nadana w następnym dniu roboczym po dniu nadania.
6. Istnieje możliwość nadania przesyłki w placówce pocztowej o wydłużonej godzinie granicznej przyjmowania przesyłek (dalej: „**placówka przyjazna eCommerce**”), z zachowaniem gwarantowanego terminu doręczenia, o którym mowa w ust. 3. Informacje o placówkach przyjaznych eCommerce oraz o godzinie granicznej obowiązującej dla nadania w danej placówce przyjaznej eCommerce znajdują się na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz pod numerem infolinii (801 333 444 z telefonów stacjonarnych, (+48) 438 420 600 z telefonów stacjonarnych i komórkowych oraz zagranicą; opłata za połączenie zgodnie z cennikiem operatora).
7. Poczta Polska świadczy usługę po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania.

#### § 4

Poczta Polska ma prawo:

- 1) w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia, zażądać jej otwarcia przez nadawcę, a w przypadku, gdy wezwanie nadawcy do otwarcia przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu pocztowego,

- 2) w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, powiadomić niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymać i zabezpieczyć przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby,
- 3) w uzasadnionych przypadkach zażądać od nadawcy otwarcia przesyłki w celu sprawdzenia, czy jej zawartość odpowiada warunkom określonym w regulaminie i w przepisach powszechnie obowiązujących,
- 4) odmówić przyjęcia przesyłki, jeśli nie spełnia warunków określonych w regulaminie lub jeżeli jej przyjęcie i przewóz są zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

## **§ 5**

1. W ramach usługi przyjmowane są wyłącznie przesyłki z zadeklarowaną wartością. Maksymalna zadeklarowana wartość przesyłki wynosi 20 000 zł.
2. Nadawca przy nadaniu przesyłki zobowiązany jest podać wartość przesyłki poprzez wskazanie jej na nalepce adresowej.
3. Dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” maksymalna wysokość zadeklarowanej wartości wynosi 100,00 zł.

## **§ 6**

1. Poczta Polska umożliwia wykupienie ubezpieczenia przesyłki w Poczтовым Towarzystwie Ubezpieczeń Wzajemnych (Ubezpieczyciel), z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Ochroną ubezpieczeniową mogą zostać objęte przesyłki, których zadeklarowana wartość nie przekracza 100 zł.
3. Szczegółowy zakres ubezpieczenia przesyłek zawarty jest w OWU.
4. W ramach ubezpieczenia dokonywanego za pośrednictwem Poczty Polskiej nie wydaje się odrębnych polis. Numer przesyłki jest jednocześnie numerem polisy.
5. W ramach pośrednictwa Poczta Polska:
  - 1) zawiera umowy ubezpieczenia zgodnie z OWU,
  - 2) potwierdza zawarcie umów ubezpieczenia,
  - 3) informuje o zakresie udzielanej przez Ubezpieczyciela ochrony ubezpieczeniowej oraz o sposobie zgłaszania roszczeń,
  - 4) przyjmuje od Ubezpieczających składki ubezpieczeniowe i przekazuje je Ubezpieczycielowi.

## **PRZYJMOWANIE PRZESYŁEK**

### **§ 7**

1. Przesyłki przyjmowane są w opakowaniu klienta lub opakowaniu nakładu Poczty Polskiej, z zastrzeżeniem § 15 ust. 1.

2. Przesyłki mogą być przyjmowane do doręczenia na skrytki pocztowe, z wyłączeniem przesyłek zawierających żywe rośliny.
3. W przypadku podania przez nadawcę na nalepce adresowej danych kontaktowych (numer telefonu komórkowego w sieci operatora krajowego lub adres e-mail), na podany numer bądź adres e-mail zostaje przekazana informacja o dacie i godzinie doręczenia albo zwrotu przesyłki. Realizacja powiadomienia pocztą elektroniczną dotyczy wyłącznie nadawców, przekazujących dane o nadawanych przesyłkach z wykorzystaniem aplikacji internetowej, dostępnej na <https://e-nadawca.poczta-polska.pl/indywidualni/> lub <https://poczta-polska.pl/nadaj>.

## **§ 8**

1. Do przemieszczenia i doręczenia przyjmowana jest przesyłka, wraz z:
  - 1) nalepką adresową nakładu Poczty Polskiej, wypełnioną zgodnie z nadrukiem, w sposób trwały, bez skreśleń i poprawek, albo
  - 2) nalepką adresową wygenerowaną z aplikacji internetowej, dostępnej na <https://e-nadawca.poczta-polska.pl/indywidualni/> lub <https://poczta-polska.pl/nadaj>, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, nadawca:
  - 1) zobowiązany jest do uzupełnienia wymaganych pól w aplikacji, w szczególności w zakresie danych kontaktowych, umożliwiających przekazanie przez Pocztę Polską komunikatu potwierdzającego nadanie przesyłki albo pliku z danymi o nadanych przesyłkach,
  - 2) ma możliwość wygenerowania książki nadawczej w wersji papierowej lub elektronicznej bezpośrednio z aplikacji,
  - 3) ma możliwość wypełnienia (w sposób trwały i czytelny) książki nadawczej w wersji papierowej, o układzie zgodnym z drukiem nakładu Poczty Polskiej.

## **§ 9**

W przypadku stwierdzenia przez pracownika placówki pocztowej podania przez nadawcę niezgodnych danych w elektronicznej książce nadawczej z danymi na nalepce adresowej, podczas przyjmowania przesyłek uzgadnia się z nadawcą poprawne dane, a w przypadku braku możliwości uzgodnienia, informuje się nadawcę o nieprzyjęciu przesyłek, dla których elektroniczna książka nadawcza zawiera dane niezgodne z danymi podanymi na nalepkach adresowych. Przesyłki te zostają niezwłocznie zwrócone nadawcy.

## **§ 10**

1. Przy świadczeniu usługi stosowane są następujące przewoźniki :
  - 1) Przewoźnik – po usłudze Paczka+,

- 2) Przewodnik – Pakowanie Opon,
  - 3) Przewodnik – Szybkie Pakowanie Przesyłek,
  - 4) Przewodnik – Pakowanie Przesyłek Niestandardowych.
2. Informacje ujęte w przewodnikach, o których mowa w ust. 1, dostępne są na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz w placówkach pocztowych świadczących usługę Paczka+.

## § 11

1. Maksymalna masa przesyłek wynosi 30 kg, z zastrzeżeniem ust. 2-4.
2. 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. Maksymalna masa przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”, nadanych do odbioru w punkcie będącym placówką pocztową lub punktem partnerskim lub automacie paczkowym wynosi 20 kg.
4. Przesyłki 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](http://www.poczta-polska.pl) oraz pod numerem infolinii (801 333 444 z telefonów stacjonarnych, (+48) 438 420 600 z telefonów stacjonarnych i komórkowych oraz z zagranicy; opłata za połączenie zgodnie z cennikiem operatora).
5. Minimalne wymiary strony adresowej przesyłki wynoszą 10 cm x 16 cm, także w przypadku przesyłki w formie rulonu.
6. Maksymalne wymiary przesyłek doręczanych pod adresem wynoszą  $(a+b+c) \leq 250$  cm, przy  $a =$  maks. 150 cm, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Maksymalne wymiary przesyłek doręczanych pod adresem nadanych jako przesyłki niestandardowe wynoszą  $250 \text{ cm} < (a+b+c) \leq 300$  cm, przy  $a =$  maks. 150 cm, a dla przesyłek o kształcie cylindrycznym 20 cm (średnica) x 150 cm (długość).
8. 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, a dla przesyłek o kształcie cylindrycznym nadanych jako przesyłki niestandardowe - 20 cm (średnica) x 70 cm (długość),
  - 2) odbioru w punkcie odbioru będącym automatem paczkowym - wynoszą: 57,5 cm x 46 cm x 37 cm, a dla przesyłek o kształcie cylindrycznym nadanych jako przesyłki niestandardowe - 20 cm (średnica) x 57,5 cm (długość).
9. Dopuszcza się 5% tolerancji dla największego wymiaru, czyli długości przesyłki, wskazanego w ust. 6, 7 i 8 pkt. 1.

10. Symbole literowe, służące do określania wymiarów, oznaczają odpowiednio:
- 1) a – długość przesyłki, rozumiana jako największy z wymiarów przesyłki,
  - 2) b – szerokość przesyłki,
  - 3) c – wysokość przesyłki.
11. Opakowanie, zamknięcie, zabezpieczenie oraz wszelkie druki, formularze i nalepki dołączone do przesyłki wliczane są do maksymalnej dopuszczalnej masy przesyłki.
12. Jako niestandardowe traktowane są przesyłki:
- 1) w przypadku przesyłek doręczanych pod adresem – przesyłki spełniające przynajmniej jedno z poniższych kryteriów:
    - a) wymiary wynoszące  $250\text{ cm} < (\text{długość} + \text{szerokość} + \text{wysokość}) \leq 300\text{ cm}$ , przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm,
    - b) wymiary wynoszące  $(\text{długość} + \text{szerokość} + \text{wysokość}) \leq 250\text{ cm}$ , 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 § 10 ust. 1 pkt 2,
    - d) zawiera dwie opony zapakowane zgodnie z Przewodnikiem - Pakowanie Opon, o którym mowa w § 10 ust.1 pkt 2za wyjątkiem przesyłek, których opakowanie stanowi koperta, w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa), 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.

## USŁUGI DODATKOWE I OPCJE

### § 12

1. Dla przesyłek mogą być realizowane następujące usługi dodatkowe:
  - 1) **Ekspres** – doręczenie przesyłki w terminie określonym w § 3 ust. 3 pkt 2, z zastrzeżeniem § 3 ust. 4-6 usługa dostępna jest wyłącznie dla przesyłek kierowanych zgodnie z „Wykazem obszarów objętych usługą dodatkową Ekspres” dostępnym na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz w placówkach pocztowych; usługa nie jest dostępna dla przesyłek nadanych jako przesyłki niestandardowe oraz 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 wskazany przez nadawcę rachunek bankowy; maksymalna kwota pobrania określona jest w cenniku; usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” nadanych do odbioru w punkcie partnerskim albo w punkcie odbioru będącym automatem paczkowym,
  - 3) **Ostrożnie** – traktowanie przesyłki ze szczególną ostrożnością; usługa wymagana dla przesyłek z zawartością: przedmiotów łatwo tłukących się, płynów, gazów, szkła, rzeczy łamliwych i kruchych, żywych roślin,
  - 4) **Sprawdzenie zawartości** – otwarcie przesyłki przez odbiorcę i porównanie jej zawartości z formularzem specyfikacji; usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”,
  - 5) **Potwierdzenie odbioru** – doręczenie nadawcy formularza „Potwierdzenie odbioru” z pokwitowaniem odbioru przesyłki dokonany przez odbiorcę; „Potwierdzenie odbioru” doręczane jest do nadawcy jako nierejestrowana przesyłka listowa ekonomiczna; usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”.
2. Do usługi, na żądanie nadawcy, mogą być zastosowane także inne usługi, poza wymienionymi w ust. 1, określone na stronie internetowej Poczty Polskiej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) w zakładce dotyczącej usługi.

### § 13

1. Nadawca może nadać przesyłkę z wykorzystaniem opcji „Odbiór w punkcie”, rozumianej jako doręczenie przesyłki w punkcie odbioru albo w punkcie partnerskim, wskazanym przez nadawcę, z wyłączeniem przesyłek zawierających żywe rośliny.
2. Opcja „Odbiór w punkcie” jest dostępna wyłącznie dla przesyłek, których adresaci wskażą numer telefonu w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego oraz opcjonalnie pocztę elektroniczną.



3. Informacje o punktach odbioru oraz punktach partnerskich dla opcji „Odbiór w punkcie” dostępne są na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz pod numerem infolinii (801 333 444 z telefonów stacjonarnych, (+48) 438 420 600 z telefonów stacjonarnych i komórkowych oraz z zagranicy; opłata za połączenie zgodnie z cennikiem operatora).

## **ZAWARTOŚĆ**

### **§ 14**

Do przemieszczenia i doręczenia nie są przyjmowane przesyłki:

- 1) zawierające rzeczy niebezpieczne, mogące wyrządzić szkodę osobom, mieniu lub środowisku naturalnemu, a w szczególności: akumulatory, materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące, cuchnące, broń lub amunicja, broń pozbawiona cech użytkowych, inne przedmioty o wyglądzie broni,
- 2) zawierające rzeczy, których nieopakowane widoczne części lub samo opakowanie zawierają napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo,
- 3) zawierające narkotyki, środki odurzające i substancje psychotropowe,
- 4) zawierające zwłoki, szczątki, prochy ludzkie oraz zwierzęce,
- 5) zawierające żywe zwierzęta,
- 6) zawierające inne rzeczy, nieokreślone w niniejszym paragrafie, a zakazane przepisami prawa,
- 7) na których opakowaniu umieszczono metalowe lub plastikowe klamry, spinacze, zszywki i inne podobne materiały.

## **OPAKOWANIE**

### **§ 15**

1. Przesyłka, której zadeklarowana wartość nie przekracza 100 zł, może zostać wysłana bez opakowania lub częściowo opakowana, jeżeli przesyłane w ten sposób rzeczy nie są narażone na uszkodzenie lub zaginięcie części składowych ani nie grożą uszkodzeniem innych przesyłek i nie stwarzają niebezpieczeństwa dla pracowników i innych osób.
2. 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.
3. Opakowanie przesyłki, której zadeklarowana wartość przekracza 100 zł:
  - 1) powinno 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.

## § 16

1. Za zagwarantowanie jakości opakowania przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada nadawca. Przesyłki, z zastrzeżeniem § 15 ust. 1, 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 Poczta Polską, 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) 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 „OSTROŻNIE” oraz „ŻYWE ROŚLINY”.
2. Każdy rodzaj zawartości wymienionej w ust. 1 należy przesyłać w oddzielnych przesyłkach.
3. Na opakowaniu przesyłki nadawca może umieścić własne oznaczenia, 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 Poczta 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 lub opcji, o których mowa w § 12 ust. 1 i § 13.

4) ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem.

## **DOREČZANIE PRZESYŁEK - POSTANOWIENIA OGÓLNE**

### **§ 17**

1. Z zastrzeżeniem ust. 3, przesyłki doręczane są odbiorcy za pokwitowaniem odbioru, po stwierdzeniu jego tożsamości i uzyskaniu podpisu na nalepce adresowej bądź w dokumentach oddawczych lub na urządzeniu elektronicznym. Za pokwitowanie odbioru uważa się czytelny podpis odbiorcy i datę odbioru lub jednorazowy kod odbioru. Na żądanie odbiorcy, na opakowaniu przesyłki osoba doręczająca umieszcza datę i godzinę doręczenia i składa podpis.
2. W przypadku przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” przeznaczonych do odbioru w automacie paczkowym, stwierdzenie tożsamości i pokwitowanie odbioru przesyłki stanowi wprowadzenie w automacie przez odbiorcę numeru telefonu oraz jednorazowego kodu odbioru, o którym mowa w § 25 ust. 1 pkt 4.
3. W przypadku przesyłek z usługą dodatkową „Pobranie” lub opłatą za nadanie przerzuconą na adresata, przesyłka zostanie doręczona odbiorcy po uiszczeniu należności z nią związanych.

### **§ 18**

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 przeznaczonych do odbioru w punkcie partnerskim lub punkcie odbioru będącym automatem paczkowym.
2. Sprawdzenie stanu zawartości służy weryfikacji, czy zawartość przesyłki nie nosi śladów uszkodzeń.
3. W przypadku, gdy po sprawdzeniu stanu zawartości odbiorca:
  - 1) deklaruje przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń - doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu, na jego żądanie, Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności z nią związanych i uzyskaniu na nalepce adresowej urządzeniu elektronicznym bądź w dokumentach oddawczych pokwitowania przyjęcia przesyłki; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy wraz z przesyłką, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych,
  - 2) deklaruje przyjęcie przesyłki z zastrzeżeniem wniesienia reklamacji z roszczeniem o odszkodowanie - doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności z nią związanych, uzyskaniu od odbiorcy na nalepce adresowej urządzeniu elektronicznym bądź w dokumentach oddawczych 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 § 24 ust. 6 - 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 osoba doręczająca; 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 osoba doręczająca; oryginał protokołu należy załączyć do dokumentów oddawczych, a kopię zwrócić do nadawcy, wraz z zabezpieczoną przesyłką.
4. W razie niezgłoszenia 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”.

## **§ 19**

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. Zabezpieczoną przesyłkę doręcza się pod adresem wskazanym na nalepce adresowej, po uprzednim poinformowaniu odbiorcy o stanie przesyłki oraz możliwości sprawdzenia stanu jej zawartości, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W przypadku skorzystania przez odbiorcę z możliwości, o której mowa w ust. 2, dalszy sposób postępowania jest zgodny z § 18 ust. 3 i 4.
4. Zabezpieczone przesyłki z opcją „Odbiór w punkcie” przeznaczone do odbioru w punkcie partnerskim albo w punkcie odbioru będącym automatem paczkowym, Poczta Polska przekierowuje do najbliższego punktu odbioru będącego placówką pocztową, dostępnego dla opcji „Odbiór w punkcie”, o czym powiadamia adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną.

## **§ 20**

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 Poczta Polska. Z czynności zniszczenia Poczta Polska sporządza protokół, który dołączany jest do przesyłki.
3. W przypadku stwierdzenia, że cała zawartość przesyłki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania lub przechowywania, zepsuta zawartość jest niszczona komisyjnie przez Poczta Polska. Z czynności zniszczenia Poczta Polska sporządza protokół. O zniszczeniu zawiadamia się nadawcę pisemnie, załączając jeden egzemplarz protokołu.
4. Przesyłki, o których mowa w ust. 1 i 2, doręcza się pod adresem wskazanym na nalepce adresowej, po uprzednim poinformowaniu odbiorcy o stanie przesyłki oraz konieczności sprawdzenia stanu jej zawartości, z zastrzeżeniem ust. 6.
5. Sposób postępowania przy sprawdzeniu przesyłki jest zgodny z § 18 ust. 3 i 4.
6. Przesyłki, o których mowa w ust. 1 i 2, z opcją „Odbiór w punkcie”, przeznaczone do odbioru w punkcie partnerskim lub punkcie odbioru będącym automatem paczkowym, Poczta Polska przekierowuje do najbliższego punktu odbioru będącego placówką pocztową, dostępnego dla opcji „Odbiór w punkcie”, o czym powiadamia adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną.
7. Przekierowanie do odbioru w najbliższej placówce pocztowej przesyłek przeznaczonych do odbioru w punkcie odbioru będącym automatem paczkowym lub punkcie partnerskim, odbywa się również w przypadku braku dostępności urządzenia samoobsługowego (np. awarii, przepełnienia) lub przekroczenia maksymalnych wymiarów lub masy przesyłek.
8. W przypadku czasowej niedostępności punktu partnerskiego Poczta Polska przekazuje przesyłkę do najbliższego punktu odbioru będącego placówką pocztową, o czym powiadamia odbiorcę SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną.

## **§ 21**

1. Przy doręczaniu przesyłki z usługą dodatkową „Sprawdzenie zawartości”, po ustaleniu uprawnień do odbioru przesyłki, pracownik doręczający przesyłkę przekazuje ją odbiorcy, który w jego obecności dokonuje otwarcia przesyłki i sprawdzenia jej zawartości poprzez porównanie z zapisami w formularzu „Specyfikacja zawartości przesyłki” (określanym również jako: specyfikacja zawartości).
2. W przypadku, gdy do przesyłki nie został dołączony formularz specyfikacji zawartości, pracownik doręczający sporządza w dwóch egzemplarzach odręczną notatkę, która powinna zawierać następujące informacje:
  - 1) miejscowość i datę, informację o zdarzeniu (np.: w przesyłce o numerze .... adresowanej do .... brak formularza specyfikacji zawartości przesyłki),

- 2) określenie nazwy i ilości towaru stanowiącego zawartość przesyłki – bez wskazań: rodzaju, masy, ceny jednostkowej, koloru, rozmiaru, marki, gatunku, kształtu, wymiaru, itp.
3. W przypadku zgodności zawartości z formularzem specyfikacji lub w przypadku sporządzenia notatki, o której mowa w ust. 2, odbiorca może:
  - 1) odebrać przesyłkę – w takim przypadku odbiorca kwituje odbiór przesyłki na nalepce adresowej urządzeniu elektronicznym, bądź w dokumentach oddawczych oraz na dwóch egzemplarzach dokumentów w postaci formularza specyfikacji albo notatki; jeden egzemplarz formularza specyfikacji albo notatki jest niezwłocznie przekazywany ekonomiczną rejestrowaną przesyłką listową do nadawcy,
  - 2) odmówić odbioru przesyłki – w takim przypadku odbiorca zobowiązany jest do dokonania na dwóch egzemplarzach dokumentów w postaci formularza specyfikacji lub sporządzonej notatki oraz na 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, pracownik doręczający spisuje w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach protokół „Sprawdzenie zawartości przesyłki” z dołączoną do niej specyfikacją 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 w ust. 4, oraz dokonaniu adnotacji na formularzu specyfikacji przez odbiorcę, przesyłkę zamyka się i zabezpiecza w obecności odbiorcy. Przesyłka ta zostaje 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 w niniejszym paragrafie,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.

## § 22

1. Z wyłączeniem przesyłek kierowanych do punktu odbioru będącego automatem paczkowym, w przypadku odmowy przyjęcia przesyłki podlega ona niezwłocznemu zwrotowi do nadawcy na jego

koszt, z zastrzeżeniem ust. 3. Jeżeli opłatę za usługę, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, o którym mowa w § 27 ust. 3 pkt 2, uiścić miał odbiorca przy doręczeniu przesyłki, jako opłatę przerzuconą na adresata, nadawca zobowiązany jest uiścić także niewniesioną opłatę za usługę.

2. Odmowa pokwitowania odbioru przesyłki, odmowa sprawdzenia zawartości w przypadku wykupienia usługi dodatkowej, o której mowa w § 12 ust. 1 pkt 4, lub uiszczenia opłat związanych z przesyłką jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki.
3. Odmowa przyjęcia przesyłki dokonana przez osobę pełnoletnią zamieszkałą wraz z adresatem, a niebędącą jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym, nie jest traktowana jako odmowa przyjęcia przesyłki. W takim przypadku powiadamia się adresata o próbie doręczenia przesyłki poprzez pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia.

### **§ 23**

Przesyłkę, której nie można doręczyć adresatowi, a przy zwracaniu doręczyć nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu nadawcy, a także z powodu odmowy przyjęcia przesyłki zwracanej, traktuje się jako niedoręczalną i kieruje do dalszego postępowania zgodnie z przepisami Prawa pocztowego, do właściwej jednostki Poczty Polskiej.

## **DORĘCZANIE PRZESYŁEK POD ADRESEM WSKAZANYM NA PRZESYŁCE**

### **§ 24**

1. Przesyłka doręczana jest pod adresem wskazanym na przesyłce.
2. W przypadku nieskutecznej próby doręczenia przesyłki pod adresem wskazanym na przesyłce, pracownik Poczty Polskiej pozostawia w skrzynce oddawczej adresata zawiadomienie o podjętej próbie doręczenia i możliwości jej odbioru, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. 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, wskazując jej numer, termin na odbiór oraz adres placówki, w której przesyłka może zostać odebrana.
4. W przypadku przesyłki doręczanej za pośrednictwem skrytki pocztowej, pozostawienie opatrzonego datą i godziną zawiadomienia jest równoznaczne z powiadomieniem o możliwości wydania przesyłki w placówce pocztowej.
5. Jeżeli odbiorca nie zgłosi się do placówki pocztowej, to po 7 dniach, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia albo przekazania zawiadomienia o podjętej próbie doręczenia, Poczta Polska powtórnie zawiadomi adresata o możliwości odbioru przesyłki za pomocą:
  - 1) SMS albo e-mail – jeżeli nadawca podał na nalepce adresowej odpowiednie dane, albo
  - 2) zawiadomienia pozostawionego w skrzynce oddawczej adresata – gdy nie podano danych, o których mowa w pkt 1.

6. W przypadku nieskutecznej próby doręczenia przesyłki:
  - 1) w ciągu 14 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia albo przekazania zawiadomienia o podjętej próbie doręczenia, może zostać ona wydana w placówce pocztowej, z zastrzeżeniem pkt 2,
  - 2) w ciągu 48 godzin, licząc od godziny następnej po godzinie próby doręczenia, przesyłka z zawartością żywych roślin jest wydawana w placówce pocztowej.
7. W przypadku niezgłoszenia się odbiorcy przesyłki do placówki pocztowej w terminach, o których mowa w ust. 6, Poczta Polska zwraca przesyłkę do nadawcy na jego koszt, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu. Jeżeli opłatę za usługę, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, o którym mowa w § 27 ust. 3 pkt 2, uiścić miał odbiorca przy doręczeniu przesyłki, nadawca zobowiązany jest uiścić także niewniesioną opłatę za usługę.

## **DORĘCZANIE PRZESYŁEK Z OPCJĄ „ODBIÓR W PUNKCIE”**

### **§ 25**

1. Przesyłkę z opcją „Odbiór w punkcie” doręcza się w punkcie odbioru albo w punkcie partnerskim, po wcześniejszym powiadomieniu adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną o:
  - 1) numerze przesyłki,
  - 2) kwocie pobrania, w przypadku przesyłki z usługą dodatkową „Pobranie” (kwota pobrania może być zaokrąglona do pełnych złotych), z zastrzeżeniem § 12 ust. 1 pkt 2,
  - 3) nazwie i adresie punktu odbioru albo punktu partnerskiego, w którym przesyłka oczekuje na odbiór i terminie na jej odbiór,
  - 4) jednorazowym kodzie odbioru dla przesyłek przeznaczonych do odbioru w automacie paczkowym albo punkcie partnerskim.
2. W przypadku przesyłek doręczanych w punkcie odbioru będącym placówką pocztową, jeżeli odbiorca przesyłki nie zgłosi się po odbiór, to po 7 dniach, licząc od dnia następnego po dniu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska powtórnie zawiadomi adresata o możliwości odbioru przesyłki SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną, wykorzystując w tym celu dane kontaktowe, jakie nadawca podał na nalepce adresowej. Termin odbioru przesyłki wynosi 14 dni, licząc od dnia następnego po dniu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1.
3. W przypadku przesyłek doręczanych w punkcie odbioru będącym automatem paczkowym, jeżeli odbiorca przesyłki nie zgłosi się po jej odbiór w ciągu dwóch dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, przesyłka zostanie skierowana do najbliższej placówki pocztowej świadczącej „Odbiór w punkcie”, o czym adresat zostanie powiadomiony SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną, wykorzystując w tym celu dane kontaktowe, jakie nadawca podał na nalepce adresowej. Termin odbioru przesyłki w placówce pocztowej, do której



przesyłka została skierowana, upływa 14-go dnia, licząc od dnia następnego po dniu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1.

4. W przypadku automatów paczkowych zlokalizowanych poza placówką pocztową, w terminie oczekiwania przesyłek w nich umieszczonych nie uwzględnia się dni ustawowo wolnych od pracy.
5. W przypadku przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” przeznaczonych do odbioru w automacie paczkowym, stwierdzenie tożsamości i potwierdzenie doręczenia przesyłki stanowi wprowadzenie w automacie paczkowym przez odbiorcę numeru telefonu oraz jednorazowego kodu odbioru, 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 lub podania jednorazowego kodu odbioru, bądź za pomocą aplikacji mobilnej.
6. W przypadku przesyłek doręczanych w punkcie partnerskim, jeżeli odbiorca przesyłki nie zgłosi się po odbiór, to po 2 dniach, licząc od dnia następnego po dniu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska powtórnie poinformuje adresata przesyłki SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną o możliwości odbioru, wykorzystując w tym celu dane kontaktowe, jakie nadawca podał na nalepce adresowej. Termin odbioru przesyłki wynosi 6 dni, licząc od dnia następnego po dniu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1.
7. W przypadku niezgłoszenia się odbiorcy przesyłki do punktu odbioru albo punktu partnerskiego w terminach, o których mowa w ust. 2, 3 i 4, Poczta Polska zwróci przesyłkę do nadawcy na jego koszt, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu. Jeżeli opłatę za usługę, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, o którym mowa w § 27 ust. 3 pkt 2, uiścić miał odbiorca przy doręczeniu przesyłki, nadawca zobowiązany jest uiścić także niewniesioną opłatę za usługę.

## **ŻĄDANIA NADAWCY**

### **§ 26**

1. Nadawca może, z zastrzeżeniem ust. 2, złożyć żądanie:
  - 1) odstąpienia od umowy i zwrotu przesyłki,
  - 2) zmiany adresu lub adresata przesyłki,
  - 3) anulowania lub zmiany wysokości kwoty pobrania w przypadku zlecenia realizacji tej usługi dodatkowej określonej w § 12 ust. 1 pkt 2,
  - 4) wysłania na wskazany przez nadawcę numer telefonu adresata kodu odbioru dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”.
2. Żądania, o których mowa w ust. 1, realizowane są, o ile przesyłka nie została doręczona.
3. Za żądania, o których mowa w ust. 1, z wyłączeniem ust. 1 pkt 4, nadawca wnosi opłatę określoną w cenniku dotyczącym opłat dodatkowych, obowiązującym w dniu złożenia żądania.
4. Żądania, o których mowa w ust. 1, z wyłączeniem ust. 1 pkt 4, zgłasza nadawca w placówce pocztowej, w której przesyłka została nadana, przez wypełnienie formularza „Żądanie”

i przedstawienie potwierdzenia nadania przesyłki. Żądanie, o którym mowa w ust. 1 pkt 4, zgłasza nadawca pod numerem telefonu infolinii.

5. Żądania, o których mowa w ust. 1 pkt 1 - 3 nie mogą dotyczyć przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” nadanych do odbioru w punkcie partnerskim oraz w punkcie odbioru będącym automatem paczkowym. Nadawca przesyłki może żądać wydania mu potrzebnej liczby odpisów potwierdzenia nadania przesyłki na podstawie przedstawionego potwierdzenia nadania przesyłki. Wydanie odpisu potwierdzenia nadania przesyłki może nastąpić nie później niż w okresie 12 miesięcy, licząc od dnia jej nadania. Nadawca wnosi opłatę określoną w cenniku dotyczącym opłat dodatkowych, obowiązującym w dniu złożenia żądania.
6. Adresat nie może żądać dosyłania przesyłek.
7. Przesyłek nie przechowuje się po upływie terminów, o których mowa w § 24 ust. 6 i § 25 ust. 2 i 3.

### **ROZDZIAŁ III**

#### **OPŁATY**

##### **§ 27**

1. Wysokość opłaty za usługę jest określana i naliczana zgodnie z obowiązującym w dniu nadania przesyłek cennikiem.
2. Wysokość opłaty za usługi dodatkowe, o których mowa w § 12, jest określana i naliczana zgodnie z cennikiem obowiązującym w dniu nadania przesyłki.
3. Opłatę za usługę uiszcza:
  - 1) nadawca przy nadaniu przesyłki, albo
  - 2) odbiorca przy doręczeniu przesyłki, zgodnie ze wskazaniem nadawcy (opłata przerzucona na adresata) z wyłączeniem przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” przeznaczonych do odbioru w punkcie partnerskim oraz w punkcie odbioru będącym automatem paczkowym.
4. W przypadku dodatkowej ochrony, tj. ubezpieczenia przesyłki, nadawca zobowiązany jest uiścić:
  - 1) opłatę za usługę,
  - 2) składkę z tytułu ubezpieczenia, naliczaną zgodnie z Informacją dotyczącą składki za ubezpieczenie oferowane przez Pocztove Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, zawartą w cenniku obowiązującym w dniu nadania przesyłki i dostępnym na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz w placówkach pocztowych. Potwierdzeniem wysokości wniesionej opłaty z tytułu ubezpieczenia jest dodatkowy dokument generowany z systemu na życzenie nadawcy.

## ROZDZIAŁ IV

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIEWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE USŁUGI

#### § 28

1. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
  - 1) wskutek siły wyższej,
  - 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą Poczty Polskiej,
  - 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów Prawa pocztowego albo regulaminu,
  - 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.
2. Powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w ust. 1, Poczta Polska przedstawia dowód jej wystąpienia.
3. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie określonym w ust. 6 i 8, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
  - 1) jest następstwem czynu niedozwolonego,
  - 2) nastąpiło z winy umyślnej Poczty Polskiej,
  - 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Poczty Polskiej.
4. W przypadkach wymienionych w ust. 3, Poczta Polska ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości, po udowodnieniu przez klienta zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 3, wykazaniu związku przyczynowo-skutkowego, udowodnieniu wysokości szkody, którą klient poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
5. Usługę uważa się za nienależycie wykonaną:
  - 1) jeżeli doręczenie przesyłki albo pozostawienie zawiadomienia o podjętej próbie doręczenia albo przekazanie zawiadomienia o nadejściu przesyłki przeznaczonej do odbioru w punkcie odbioru albo punkcie partnerskim nastąpiło:
    - a) po trzecim dniu roboczym, licząc od dnia następnego po dniu nadania – z zastrzeżeniem lit. b i c,
    - b) po drugim dniu roboczym, licząc od dnia następnego po dniu nadania – dla przesyłki z usługą dodatkową „Ekspres” (dotyczy przesyłek kierowanych do obszarów objętych tą usługą dodatkową),
    - c) po czwartym dniu roboczym, licząc od dnia następnego po dniu nadania - dla przesyłki nadanej jako przesyłka niestandardowa,z zastrzeżeniem ust. 7,
  - 2) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki.

6. Z tytułu nienależytego wykonania usługi przysługuje odszkodowanie:
  - 1) w przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt 1 lit. a – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż dwukrotność opłaty za usługę, zgodnie z cennikiem,
  - 2) w przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt 1 lit. b – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż suma dwukrotności opłaty za usługę oraz dwukrotności opłaty za usługę dodatkową „Ekspres”, zgodnie z cennikiem,
  - 3) w przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt 1 lit. c – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż dwukrotność opłaty za usługę, zgodnie z cennikiem,
  - 4) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki - w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż zadeklarowana wartość przesyłki.
7. Usługę uważa się za niewykonaną:
  - 1) w przypadku całkowitego ubytku albo całkowitego uszkodzenia zawartości przesyłki,
  - 2) w przypadku utraty przesyłki, gdzie jako utratę traktuje się nedoręczenie bądź niepowiadomienie adresata o możliwości odbioru przesyłki w ciągu 30 dni od dnia nadania.
8. Z tytułu niewykonania usługi przysługuje odszkodowanie w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż zadeklarowana wartość przesyłki.
9. W przypadku niewykonania usługi Poczta Polska, niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca w całości pobraną opłatę za usługę, pobraną opłatę dodatkową, a w przypadku braku realizacji usługi dodatkowej zwraca także opłatę za niezrealizowaną usługę dodatkową. Zwrotowi podlega także pobrana opłata za zwrot przesyłki.
10. W przypadku braku zawiadomienia adresata o możliwości odbioru przesyłki, skutkującego jej zwrotem do nadawcy, Poczta Polska zwraca w całości pobraną opłatę za usługę, pobraną opłatę dodatkową, a w przypadku braku realizacji usługi dodatkowej zwraca także opłatę za niezrealizowaną usługę dodatkową. Zwrotowi podlega także pobrana opłata za zwrot przesyłki.
11. W przypadku braku realizacji usługi dodatkowej, Poczta Polska zwraca wniesioną opłatę za usługę dodatkową, z zastrzeżeniem usługi dodatkowej „Ekspres”.
12. Szczegóły ochrony ubezpieczeniowej przesyłek, jak również zasady wypłaty odszkodowania, zawarte są w OWU.

## **§ 29**

1. W przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy Poczty Polskiej po doręczeniu przesyłki lub nieprzekazania nadawcy żądanej kwoty pobrania, nadawcy przysługuje zwrot opłaty za usługę dodatkową „Pobranie”, niezależnie od wypłacanej kwoty pobrania.
2. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności w przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy nadawcy, który podał nieprawidłowy adres lub nieprawidłowy numer rachunku bankowego.

## REKLAMACJE DOTYCZĄCE USŁUGI

### § 30

Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, w zakresie ustalonym w regulaminie, można wnieść:

- 1) w każdej placówce pocztowej, w postaci:
  - a) pisemnej,
  - b) ustnej do protokołu,
- 2) za pomocą formularza on-line lub za pośrednictwem aplikacji Poczty Polskiej dostępnej na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

### § 31

1. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi można wnieść:
  - 1) z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości przesyłki:
    - a) bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki, jeżeli został sporządzony protokół, o którym mowa w § 18 ust. 3,
    - b) po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony protokół, o którym mowa w § 18 ust. 3,
    - c) nie później niż w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki,
  - 2) z tytułu utraty przesyłki – w dniu następnym po upływie terminu, w jakim uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą zgodnie z § 28 ust. 7,
  - 3) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – po upływie tego terminu.
2. W przypadku przesyłek przeznaczonych do odbioru w punkcie odbioru będącym automatem paczkowym, oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki składa się w placówce pocztowej po odebraniu przesyłki, najpóźniej w następnym dniu roboczym po odbiorze przesyłki za pośrednictwem automatu paczkowego.
3. Reklamację można wnieść nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 1 pkt 1 lit. c.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. c, ciężar udowodnienia, iż ubytki lub uszkodzenie zawartości przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez Poczty Polską w celu wykonania usługi a jej doręczeniem, spoczywa na reklamującym.
5. Reklamację:
  - 1) wniesioną po terminie, lub

- 2) niekompletną, która została uzupełniona po terminie, lub
  - 3) niekompletną, która nie została uzupełniona w terminie, lub
  - 4) wniesioną przez osobę nieuprawnioną
- pozostawia się bez rozpatrzenia. W przypadku, o którym mowa w pkt 4, reklamującego informuje się niezwłocznie o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.
6. Prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
- 1) nadawcy,
  - 2) adresatowi – w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo, gdy przesyłka zostanie doręczona adresatowi.

## **§ 32**

1. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę zgłaszającego reklamację,
  - 2) pozostałe dane adresowe reklamującego,
  - 3) przedmiot reklamacji,
  - 4) numer przesyłki, datę i miejsce jej nadania,
  - 5) uzasadnienie reklamacji,
  - 6) kwotę odszkodowania w przypadku żądania jej przez reklamującego,
  - 7) datę sporządzenia reklamacji,
  - 8) podpis reklamującego – dla reklamacji składanej w postaci pisemnej,
  - 9) dane kontaktowe, w tym adres do korespondencji, jeżeli dane kontaktowe są inne niż wskazane w pkt 1 i 2,
  - 10) wykaz załączonych dokumentów.
2. Do reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej i ustnej do protokołu reklamujący zobowiązany jest dołączyć:
  - 1) oświadczenie o niewidocznych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki zgłoszonych w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki przez adresata – w przypadku, o którym mowa w § 31 ust. 1 pkt. 1 lit. c,
  - 2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w § 31 ust. 6 pkt 2,
  - 3) protokół sporządzony przy odbiorze przesyłki, w sytuacjach przewidzianych regulaminem.
3. Do reklamacji wnoszonej za pomocą formularza on-line należy dołączyć skany dokumentów, o których mowa w ust. 2.
4. W uzasadnionych przypadkach Poczta Polska może zwrócić się o uzupełnienie reklamacji, w określonym terminie, o:
  - 1) potwierdzenie nadania przesyłki, przedstawione do wglądu,

- 2) opakowanie przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 6.
5. Na dowód złożenia reklamacji reklamujący otrzymuje potwierdzenie jej złożenia.
6. Nieuzupełnienie reklamacji o opakowanie przesyłki nie stanowi podstawy do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.

### **§ 33**

1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej.
2. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji przez klienta.
3. Jeżeli zgłoszona reklamacja nie spełnia wymogów określonych w § 32 ust. 1–3 lub istnieje potrzeba uzupełnienia reklamacji o dokumenty, o których mowa w § 32 ust. 4, jednostka organizacyjna rozpatrująca reklamację wzywa reklamującego do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - 1) nazwę jednostki Poczty Polskiej właściwej dla rozpatrywania reklamacji,
  - 2) powołanie podstawy prawnej,
  - 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji w całości lub części,
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – wysokość przyznanej kwoty odszkodowania oraz informację o sposobie jego wypłaty wynikającym z dyspozycji reklamującego oraz o terminie wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji,
  - 5) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części - uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - 6) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie nazwy jednostki odwoławczej, do której można wnieść odwołanie oraz informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym albo postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
  - 7) imię i nazwisko upoważnionego pracownika jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację z podaniem stanowiska służbowego.
5. Odszkodowanie należne reklamującemu ulega zmniejszeniu o odszkodowanie wypłacone reklamującemu przez Ubezpieczyciela z tytułu likwidacji szkody, w przypadku przesyłek, dla których wykupiono ubezpieczenie.
6. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, reklamujący może wnieść odwołanie w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
7. Jednostka odwoławcza, do której wpłynęło odwołanie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania, informuje reklamującego o:

- 1) pozytywnym rozpatrzeniu odwołania i w przypadku przyznania odszkodowania – wysokości przyznanej kwoty odszkodowania, sposobie jego wypłaty wynikającym z dyspozycji reklamującego oraz o terminie wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania odwołania, albo
  - 2) nieuwzględnieniu reklamacji i oddaleniu roszczenia oraz wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
    - a) sądowym, albo
    - b) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
8. W przypadku odmowy uznania w całości lub części reklamacji złożonej przez konsumenta, Poczta Polska informuje reklamującego o zgodzie bądź odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

### **§ 34**

1. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej wyznaczoną do rozpatrywania odwołań albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.
2. Roszczenia przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.
3. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
4. Reklamujący może przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym albo postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
5. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy nadawcą albo adresatem a Poczta Polską prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres głównej siedziby: ul. Giełdowa 7/9, 01-211 Warszawa; adres strony internetowej: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)), na wniosek adresata albo nadawcy albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. W ramach powyższego postępowania mogą być rozstrzygane spory konsumenckie pomiędzy konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium RP lub innego niż RP państwa członkowskiego UE a Poczta Polską. Pod pojęciem konsumenta należy rozumieć osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Spór może być prowadzony także wtedy, gdy nadawca albo adresat nie jest konsumentem. Wniosek o wszczęcie postępowania można wnieść w postaci papierowej lub drogą elektroniczną.



### § 35

Odszkodowanie oraz zwrot opłat wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wydania decyzji przyznającej odszkodowanie.

## ROZDZIAŁ V

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

#### § 36

Wzory wszystkich druków, formularzy, blankietów i nalepek niezbędnych do świadczenia usługi znajdują się na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz w placówkach pocztowych.

#### § 37

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w regulaminie jest Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa.
2. Kontakt z Inspektorem ochrony danych: Inspektor ochrony danych Poczta Polska S.A., ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, e-mail: [inspektorodo@poczta-polska.pl](mailto:inspektorodo@poczta-polska.pl).
3. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, lit. c i lit. f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 4.05.2016) - w celu realizacji usług, o których mowa w regulaminie, na podstawie Prawa pocztowego, w celu obrony przed roszczeniami oraz w celu prowadzenia postępowań reklamacyjnych.
4. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w regulaminie, niezbędne do ich realizacji.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji usługi oraz przez okres niezbędny do przeprowadzenia postępowań reklamacyjnych na podstawie regulaminu.
6. Źródłem danych osobowych jest nadawca.
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do zrealizowania usługi.
8. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych nieujęte w regulaminie, a wynikające z przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 4.05.2016) , są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).