

Regulamin świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.1. Regulamin określa warunki świadczenia usługi Pocztex polegającej na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich i przesyłek pocztowych Pocztex w obrocie krajowym.

2. Ilekroć w regulaminie jest mowa o przesyłce należy przez to rozumieć przesyłkę kurierską i przesyłkę pocztową Pocztex.

3. Usługa, o której mowa w ust. 1, świadczona jest przez Spółkę Akcyjną Poczta Polska, zwaną dalej: „Poczta Polska”, z siedzibą w Warszawie, adres: 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, kapitał zakładowy: 774 140 000,00 zł - wpłacony w całości.

4. Informacje o usłudze Pocztex dostępne są na stronie internetowej www.pocztex.pl lub telefonicznie w godzinach 8:00 – 20:00 od poniedziałku do piątku pod numerem telefonu 801 333 444 (obsługa połączeń z krajowych telefonów stacjonarnych; opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora) oraz (+48) 43 842 06 00 (obsługa połączeń z telefonów komórkowych oraz telefonów stacjonarnych krajowych i zagranicznych; opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora).

5. Regulamin jest dostępny we wszystkich placówkach pocztowych Poczty Polskiej i na stronie internetowej www.pocztex.pl.

§ 2. 1. Użyte w regulaminie skróty i określenia oznaczają:

- 1) adresat – podmiot wskazany przez nadawcę jako odbiorca przesyłki;
- 2) aplikacja internetowa Poczty Polskiej – aplikację wykorzystującą infrastrukturę sieciową służącą m.in. do przygotowywania przesyłki, przekazywania danych dotyczących przesyłki, generowania etykiety nadawczej oraz przekazywania informacji o przesyłce w zakresie potwierdzenia nadania przesyłki;
- 3) AUTOMAT – opcję doręczenia przesyłki za pośrednictwem automatu paczkowego;
- 4) automat paczkowy – urządzenie samoobsługowe, zawierające skrytki służące do odbioru przesyłek;

- 5) cennik – dokument określający opłaty za świadczenie usługi Pocztex w obrocie krajowym dla klienta indywidualnego;
- 6) chargeback (obciążenie zwrotne) – rodzaj zwrotu środków za transakcję dokonaną kartą płatniczą realizowany przez wystawcę karty i inicjowany przez posiadacza karty;
- 7) dzień roboczy – dzień przypadający od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 8) etykieta nadawcza – etykietę adresową, oznaczenie umieszczone na przesyłce zawierające dane niezbędne do wykonania usługi Pocztex, w tym numer nadawczy umożliwiający śledzenie przesyłki, w formie formularza papierowego nakładu Poczty Polskiej bądź wygenerowaną z aplikacji internetowej Poczty Polskiej albo aplikacji własnej nadawcy;
- 9) koperta foliowa – inaczej foliopak, opakowanie foliowe posiadające samoprzylepne zamknięcie;
- 10) kurier – przedstawiciela Poczty Polskiej przyjmującego przesyłkę od nadawcy lub doręczającego ją do odbiorcy;
- 11) nadanie – przekazanie przesyłki przez nadawcę kurierowi albo pracownikowi placówki pocztowej za potwierdzeniem nadania;
- 12) nadawca – podmiot, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi Pocztex;
- 13) odbiorca – adresata lub inną osobę uprawnioną do odbioru przesyłki;
- 14) opłata za usługę – opłatę za świadczenie usługi Pocztex;
- 15) OWU – Ogólne Warunki Ubezpieczenia dostępne na stronie internetowej www.pocztex.pl;
- 16) placówka pocztowa – komórkę organizacyjną Poczty Polskiej lub inne miejsce wyodrębnione i oznaczone przez Poczta Polska, w którym można nadać lub doręczyć przesyłkę;
- 17) potwierdzenie nadania – pokwitowanie lub kopię etykiety nadawczej, książki nadawczej w wersji papierowej, komunikat przekazywany do nadawcy w formie elektronicznej albo plik z danymi o nadanych przesyłkach (tzw. elektroniczna książka nadawcza), potwierdzony przez Poczta Polska;
- 18) przesyłka niestandardowa – przesyłkę spełniającą kryteria wskazane w § 10 ust. 10;
- 19) przesyłka kurierska – przesyłkę listową będącą przesyłką rejestrowaną lub paczkę pocztową przyjmowaną, sortowaną, przemieszczaną i doręczaną w sposób łącznie zapewniający:
 - a) bezpośredni odbiór przesyłki pocztowej od nadawcy,
 - b) śledzenie przesyłki pocztowej od momentu nadania do doręczenia,
 - c) doręczenie przesyłki pocztowej w gwarantowanym terminie określonym w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych,
 - d) doręczenie przesyłki pocztowej bezpośrednio do rąk adresata lub osoby uprawnionej do odbioru,
 - e) uzyskanie pokwitowania odbioru przesyłki pocztowej w formie pisemnej lub elektronicznej;
- 20) przesyłka pocztowa Pocztex – rzecz opatrzoną oznaczeniem adresata i adresem, przyjętą przez Poczta Polska w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi, o masie powyżej 20 kg, lecz nie

- przekraczającej 50 kg, zgodnie z regulaminem, z wyłączeniem przesyłek listowych;
- 21) PUNKT– opcję doręczenia przesyłki w placówce pocztowej lub punkcie partnerskim;
 - 22) punkt odbioru – miejsce odbioru przesyłki z opcją PUNKT będące placówką pocztową lub punktem partnerskim;
 - 23) punkt partnerski – miejsce odbioru przesyłki z opcją PUNKT niebędące placówką pocztową;
 - 24) regulamin – Regulamin świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym;
 - 25) rozporządzenie – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej, z późn zm.;
 - 26) umowa pisemna – umowę w formie pisemnej o świadczenie usługi Pocztex zawartą z nadawcą niebędącym konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego;
 - 27) usługa Pocztex – usługę polegającą na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek (przesyłek kurierskich w rozumieniu ustawy oraz przesyłek pocztowych Pocztex), zwaną dalej „usługą Pocztex”;
 - 28) ustawa – ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe, z późn.zm.;
 - 29) zawiadomienie o przekierowaniu – informację o przekierowaniu przesyłki do placówki pocztowej przekazywaną w formie elektronicznej na wskazany przez nadawcę numer telefonu albo adres e-mail adresata bądź papierowej w przypadku stwierdzenia nieobecności odbiorcy pod adresem wskazanym na przesyłce podczas podjętej próby doręczenia przesyłki;
 - 30) zawiadomienie – informację o dostarczeniu przesyłki do punktu odbioru lub umieszczeniu przesyłki w automacie paczkowym, przekazaną na wskazany przez nadawcę numer telefonu adresata albo adres e-mail.

2. Zgodnie z art. 37 ust. 4b ustawy, w stanach nadzwyczajnych lub w przypadku wystąpienia stanu epidemii lub stanu zagrożenia epidemicznego, zawieszają się wykonywanie przez operatora pocztowego obowiązku uzyskania pokwitowania odbioru przesyłki kurierskiej w formie pisemnej lub elektronicznej.

ROZDZIAŁ II

WARUNKI OGÓLNE ŚWIADCZENIA USŁUGI

§ 3. 1. Zawarcie umowy o świadczenie usługi Pocztex następuje z chwilą przyjęcia przesyłki do przemieszczenia i doręczenia przez Poczta Polska. W przypadku podmiotu niebędącego konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, istnieje możliwość zawarcia umowy pisemnej.

2. Poczta Polska w ramach usługi Pocztex przyjmuje:

- 1) przesyłki kurierskie jako paczki pocztowe bądź przesyłki listowe o masie i wymiarach wskazanych w § 10 ust. 1 pkt 1 – 4 , z zastrzeżeniem § 10 ust. 8,

2) przesyłki pocztowe Pocztex o masie i wymiarach, o których mowa w § 10 ust. 1 pkt 5 i ust. 4 z zastrzeżeniem § 10 ust. 8 oraz § 11 pkt 8.

3. Poczta Polska świadczy usługę Pocztex w następujących serwisach:

- 1) Kurier;
- 2) Na Dziś;
- 3) Procedura.

4. Usługa Pocztex realizowana jest w gwarantowanych terminach doręczenia:

1) w serwisie Kurier, gdy nadanie nastąpiło:

- a) w mieście wojewódzkim – w placówce pocztowej do godziny 15:00, z zastrzeżeniem ust. 12 i 13, albo u kuriera – w siedzibie nadawcy/miejscu uzgodnionym z nadawcą do godziny 17:00,
- b) w pozostałych miejscowościach – do godziny 15:00, z zastrzeżeniem ust. 12 i 13,

- doręczenie nastąpi do drugiego dnia roboczego po dniu nadania, z zastrzeżeniem przesyłek w formacie 2XL lub przesyłek nadanych jako przesyłki niestandardowe, których doręczenie nastąpi do trzeciego dnia roboczego po dniu nadania oraz z zastrzeżeniem ust. 14 i przesyłek z usługami dodatkowymi określonymi w § 11 pkt 2 – 4 i 6.

2) w serwisie Na Dziś:

- a) realizowanym w granicach administracyjnych miasta wojewódzkiego, gdy nadanie nastąpiło w dniu roboczym do godziny 17:00, doręczenie nastąpi w dniu nadania przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 5;
- b) realizowanym poza granicami administracyjnymi miasta nadania zgodnie z „Wykazem relacji aglomeracja miejska dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś”, na podstawie umowy pisemnej, gdy nadanie nastąpiło w dniu roboczym do godziny 16:00, doręczenie nastąpi w dniu nadania przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 5; „Wykaz relacji aglomeracja miejska dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś” dostępny jest na stronie www.pocztex.pl;
- c) realizowanym na terenie całego kraju w wyznaczonych relacjach i godzinach nadania określonych w „Wykazie relacji dla przesyłek krajowych w serwisie Na Dziś”, dostępnym na stronie www.pocztex.pl, doręczenie nastąpi w dniu nadania przesyłki;

5. Przesyłka nadana w serwisie Na Dziś, po godzinach, o których mowa w ust. 4 pkt 2 lit. a i b, doręczana jest w gwarantowanym terminie – do następnego dnia roboczego po dniu nadania, do godziny 12:00.

6. Poczta Polska informuje, że w przypadku przesyłki:

- 1) nadanej w serwisie Kurier, próba doręczenia może nastąpić przed upływem następnego dnia roboczego po dniu nadania;
- 2) nadanej w serwisie Na Dziś:

- a) realizowanym w granicach administracyjnych miasta wojewódzkiego, próba doręczenia może nastąpić do 3 godzin od momentu nadania przesyłki,
 - b) realizowanym poza granicami administracyjnymi miasta nadania zgodnie z „Wykazem relacji aglomeracja miejska dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś”, próba doręczenia może nastąpić do 4 godzin od momentu nadaniu przesyłki.
7. Poczta Polska nie gwarantuje realizacji usługi Pocztex w czasie wskazanym w ust. 6.
 8. Usługa w serwisie Na Dziś jest realizowana wyłącznie poprzez nadanie przesyłki u kuriera.
 9. Usługa w serwisie Kurier może być realizowana poprzez nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub u kuriera. Za nadanie przesyłki u kuriera pobierana jest opłata dodatkowa określona w cenniku lub umowie pisemnej.
 10. Serwis Procedura realizowany jest wyłącznie na warunkach ustalanych indywidualnie, zgodnie z zawartą umową pisemną.
 11. Godziny, o których mowa w ust. 4, 12 i 13 są to godziny graniczne przyjmowania przesyłek, umożliwiające doręczenie przesyłki w terminach wskazanych w ust. 4. Przesyłka nadana po godzinach granicznych, traktowana jest jako nadana w następnym dniu roboczym po dniu nadania z zastrzeżeniem ust. 5.
 12. Postanowienia umowy pisemnej mogą wskazywać inną godzinę graniczną przyjmowania przesyłki niż wskazana w ust. 4 pkt 2, z zachowaniem gwarantowanego terminu doręczenia, określonego w ust. 4 pkt 2.
 13. Istnieje możliwość nadania przesyłki w serwisie Kurier w placówce pocztowej o wydłużonej godzinie przyjmowania przesyłek (dalej: placówka przyjazna eCommerce), z zachowaniem gwarantowanego terminu doręczenia, o którym mowa w ust. 4 pkt 1. Informacja o godzinie obowiązującej dla nadania w danej placówce przyjaznej eCommerce znajduje się na stronie www.poczta-polska.pl.
 14. Przesyłka, której zawartość stanowią owady albo żywe ptaki (w szczególności: pszczoły, pisklęta ptactwa domowego) można nadawać wyłącznie w serwisach: Na Dziś, o którym mowa w ust. 4 pkt 2 lit. a i b oraz Kurier (z wyłączeniem przesyłki nadanej jako przesyłka niestandardowa, z opcją PUNKT, przesyłki z opcją AUTOMAT oraz przesyłki doręczanej za pośrednictwem skrytki pocztowej). Doręczenie przesyłki z zawartością owadów albo żywych ptaków nadanej w serwisie Kurier nastąpi w gwarantowanym terminie do następnego dnia roboczego po dniu nadania, w przypadku nadania przesyłki z uwzględnieniem godzin nadania wskazanych w ust. 4 pkt 1.
 15. Nadanie przesyłki, której zawartość stanowią owady albo żywe ptaki w serwisie Kurier jest możliwe w dzień roboczy poprzedzający kolejny dzień roboczy, z uwzględnieniem godzin wskazanych w ust. 4 pkt 1.
 16. Nadawca w przypadku przesyłki z zawartością owadów albo żywych ptaków zobowiązany jest do podania na etykiecie nadawczej swojego numeru telefonu oraz numeru telefonu adresata.

17. Poczta Polska zastrzega możliwość czasowego zawieszenia realizacji przesyłek z zawartością owadów albo żywych ptaków. Każdorazowo w takiej sytuacji informacja publikowana będzie na stronie www.pocztex.pl.

18. Żywe rośliny nie mogą stanowić zawartości przesyłki nadanej w serwisie Na Dziś, o którym mowa w ust. 4 pkt 2 lit. c oraz przesyłki nadanej w serwisie Kurier z opcją PUNKT albo opcją AUTOMAT, a także przesyłki doręczanej za pośrednictwem skrytki pocztowej.

19. Usługa Pocztex w serwisie Kurier może być świadczona z opcją PUNKT albo AUTOMAT wyłącznie dla adresatów posiadających numer telefonu w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego oraz opcjonalnie adres e-mail.

§ 4. 1. Przyjęcie przesyłki przez Poczta Polską może być poprzedzone zamówieniem kuriera poprzez:

- 1) wypełnienie przez nadawcę formularza umieszczonego na stronie internetowej www.pocztex.pl lub w innym serwisie, aplikacji internetowej Poczty Polskiej, albo
- 2) dokonanie zgłoszenia za pośrednictwem infolinii 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 dni robocze w godzinach 8:00 – 20:00 oraz w sobotę w godzinach 8:00 – 16:00
- z zastrzeżeniem ust. 4.

Zamówienie kuriera traktowane jest jako zamiar nadania przesyłki.

2. Realizacja dokonania zgłoszenia za pośrednictwem infolinii przez nadawcę bez umowy pisemnej wymaga podania jego adresu e – mail, celem przekazania regulaminu usługi oraz OWU w przypadku skorzystania przez nadawcę z ubezpieczenia dla przesyłki.

3. Poczta Polska świadczy usługę Pocztex po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania.

4. W przypadku przesyłki nadawanej przez nadawcę posiadającego indywidualnie ustalone godziny odbioru przesyłek w ramach umowy pisemnej, nie stosuje się postanowień ust. 1, o ile umowa pisemna z nadawcą nie stanowi inaczej.

§ 5. 1. Przyjęcie przesyłki do przemieszczenia i doręczenia nie stanowi potwierdzenia ze strony Poczty Polskiej, że jej zabezpieczenie, zawartość, opakowanie, oznaczenie są zgodne z regulaminem, a w przypadku nadawcy z umową pisemną, również inne parametry jakie zostały określone w umowie.

2. Poczta Polska może:

- 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 ona warunków określonych w regulaminie oraz/lub w umowie pisemnej, jeżeli jej przyjęcie i przemieszczenie jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

§ 6. 1. Jeżeli zwykła wartość rzeczy zawartych w przesyłce:

- 1) nie przekracza 100,00 zł i nadawca nie zadeklarował wartości przesyłki - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł,
- 2) przekracza 100,00 zł i nadawca zadeklarował wartość przesyłki - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością o wartości podanej przez nadawcę, z zastrzeżeniem pkt 3,
- 3) przekracza 100,00 zł, ale nadawca nie zadeklarował wartości, tylko dokonał ubezpieczenia przesyłki zgodnie z zasadami określonymi w OWU i cenniku albo umowie pisemnej - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł objętą ubezpieczeniem do wskazanej przez nadawcę kwoty.

2. Dla przesyłki z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT, maksymalna wysokość zadeklarowanej wartości wynosi 100,00 zł.

3. Przesyłka może być przyjmowana z usługami dodatkowymi, o których mowa w § 11 regulaminu.

ROZDZIAŁ III

PRZYJMOWANIE PRZESYŁEK

§ 7. 1. Przesyłka jest przyjmowana w opakowaniu nadawcy lub opakowaniu nakładu Poczty Polskiej, z uwzględnieniem § 17 ust. 1.

2. Przesyłka w serwisie Kurier może być doręczona za pośrednictwem skrytki pocztowej, z wyłączeniem przesyłki zawierającej owady, żywe ptaki albo rośliny.

3. Przesyłka może być nadana:

- 1) w placówce pocztowej,
- 2) u kuriera,

z zastrzeżeniem § 3 ust. 8 i 9.

4. Do przemieszczenia i doręczenia przyjmowana jest przesyłka:

- 1) do której nadawca dołączył etykietę nadawczą nakładu Poczty Polskiej (tzw. nadanie tradycyjne), wypełnioną zgodnie z nadrukiem, w sposób trwały, czytelny, bez skreśleń i poprawek, stosowaną w przypadku przyjęcia przesyłki w placówce pocztowej bądź u kuriera, albo
- 2) do której nadawca dołączył etykietę nadawczą wygenerowaną z aplikacji internetowej Poczty Polskiej lub aplikacji własnej nadawcy, stosowaną w przypadku przyjęcia przesyłki w placówce pocztowej bądź u kuriera, z zastrzeżeniem ust. 8.

5. Potwierdzenie przyjęcia przesyłki od nadawcy następuje:

- 1) na etykiecie nakładu Poczty Polskiej gdzie potwierdzenie nadania stanowi odcinek etykiety nadawczej pokwitowany przez pracownika Poczty Polskiej,
- 2) na etykiecie wygenerowanej z aplikacji internetowej Poczty Polskiej, gdzie potwierdzenie nadania przekazywane jest w formie elektronicznej,
- 3) na wydruku książki nadawczej nakładu własnego, nakładu Poczty Polskiej albo sporządzonej przy wykorzystaniu aplikacji internetowej Poczty Polskiej; nadawca z zawartą umową pisemną zobowiązany jest do wypełnienia (w sposób trwały i czytelny) w dwóch egzemplarzach książki nadawczej; na żądanie nadawcy potwierdzenie przyjęcia przesyłki następuje również na wydruku elektronicznej książki nadawczej przygotowanym przez nadawcę.

6. Nadanie tradycyjne, o którym mowa w ust. 4 pkt 1 jest realizowane w ramach opłaty dodatkowej określonej w cenniku lub umowie pisemnej.

7. Z zastrzeżeniem ust. 5 pkt 3, nadawca z umową pisemną zobowiązany jest do wypełnienia i przedstawienia Zestawienia liczby przesyłek, zawierającego uzupełnioną przez kuriera: datę, godzinę przyjęcia przez niego przesyłek, podpis nadawcy oraz kuriera odbierającego przesyłki; zestawienie dostępne jest na stronie www.pocztex.pl. Jeden egzemplarz dokumentu, przekazywany jest kurierowi wraz z przesyłkami, natomiast drugi otrzymuje nadawca. Potwierdzenie nadania przesyłek jest realizowane w formie elektronicznej i następuje z datą i godziną określoną w Zestawieniu liczby przesyłek, z zastrzeżeniem § 8 ust. 1.

8. Stosowanie etykiety nadawczej wygenerowanej z aplikacji własnej nadawcy lub książki nadawczej nakładu własnego, o układzie odmiennym od zastosowanego w drukach nakładu Poczty Polskiej, wymaga zawarcia umowy pisemnej oraz uzyskania przez nadawcę akceptacji przez Poczta Polską.

§ 8. 1. W przypadku stwierdzenia przez pracownika Poczty Polskiej:

- 1) podania przez nadawcę niezgodnych danych w elektronicznej książce nadawczej z danymi na etykiecie nadawczej, uzgadnia się z nadawcą poprawne dane, a w przypadku braku możliwości uzgodnienia, niezwłocznie informuje się nadawcę o nieprzyjęciu przesyłki, dla której elektroniczna książka nadawcza zawiera dane niezgodne z danymi podanymi na etykiecie nadawczej,

- 2) przekazania przez nadawcę niezgodnej ilości przesyłek z danymi zawartymi w elektronicznej książce nadawczej w przypadku przesyłek z opcją Wielopaczkowość, niezwłocznie informuje się nadawcę o nieprzyjęciu przesyłek,
- 3) nieczytelnego lub błędnego, niezgodnego z wymogami Poczty Polskiej, kodu kreskowego naniesionego na nalepce adresowej własnego nakładu, pracownik odmawia przyjęcia takiej przesyłki,
- 4) niezgodnej ilości przesyłek wskazanych na zestawieniu, o którym mowa w § 7 ust. 7 z ilością przesyłek w książce nadawczej, informuje się nadawcę o rzeczywistej ilości przesyłek, poprzez przekazanie potwierdzenia nadania przesyłek w formie elektronicznej. Jednocześnie pracownik dokonuje korekty ilości przesyłek na Zestawieniu, którego kopia przekazywana jest do nadawcy,
- 5) braku otrzymania elektronicznej książki nadawczej od nadawcy przekazującego dane o nadanej przesyłce w formie elektronicznej, pracownik odmawia przyjęcia przesyłki do czasu otrzymania elektronicznej książki nadawczej. Przyjęcie przesyłki nastąpi z datą i godziną otrzymania elektronicznej książki nadawczej jednak nie później niż następnego dnia roboczego. Po tym terminie w przypadku braku otrzymania elektronicznej książki nadawczej przesyłka jest zwracana do nadawcy, z zastrzeżeniem przypadków kiedy brak otrzymania książki elektronicznej wynika z awarii systemów Poczty Polskiej.

2. Przesyłki, o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 3, nadawca ma obowiązek odebrać z placówki pocztowej najpóźniej w następnym dniu roboczym następującym po dniu poinformowania go o nieprzyjęciu przesyłek.

3. Poczta Polska w przypadku nadawców z zawartą umową pisemną zastrzega sobie prawo do weryfikacji przekazanych przez nadawcę parametrów przesyłki ze stanem faktycznym przesyłki. W szczególności Poczta Polska ma prawo do weryfikacji wymiarów przesyłki oraz masy na każdym etapie świadczenia usługi. Niezgodność danych rzeczywistych przesyłki z informacjami podanymi przez nadawcę na etykiecie nadawczej i elektronicznej książce nadawczej dokumentowane jest przez Poczta Polską protokołem rozbieżności przekazywanym następnie do nadawcy i stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej usługi, ustalonej w umowie pisemnej.

4. W przypadku zidentyfikowania w obrocie pocztowym przesyłki, której parametry: format i masa przekraczają wartości graniczne określone w regulaminie, Poczta Polska zastrzega sobie prawo do obciążenia nadawcy. Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio.

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

- 1) „Wykaz relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier z usługą dodatkową: Doręczenie po godzinie 17:00”;
- 2) Wykaz relacji aglomeracja miejska dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś;
- 3) Wykaz relacji dla przesyłek krajowych nadanych w serwisie Na Dziś;

- 4) Wykaz punktów odbioru i automatów paczkowych dla opcji PUNKT oraz opcji AUTOMAT w serwisie Kurier;
- 5) Wykaz placówek przyjaznych eCommerce;
- 6) Przewodnik – Usługi Kurierskie;
- 7) Przewodnik – Prawidłowe pakowanie przesyłek.

Informacje ujęte w powyższych wykazach i przewodnikach 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.

§ 10. 1. W ramach usługi Pocztex, przyjmowane są przesyłki w następujących formatach, oznaczających odpowiednio: wysokość, szerokość, długość wraz z opakowaniem:

- 1) S – 9 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20 kg,
- 2) M – 20 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20 kg,
- 3) L – 42 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20 kg,
- 4) XL – 60 cm x 60 cm x 70 cm, maksymalna masa 20 kg,
- 5) 2XL - (wysokość+szerokość+długość) \leq 250 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 120 cm; maksymalna masa 30 kg z zastrzeżeniem § 11 pkt 8

- z zastrzeżeniem § 3 ust. 4 pkt 2 lit. c, gdzie maksymalne wymiary (wysokość, szerokość, długość) wynoszą odpowiednio: 20 cm x 40 cm x 50 cm oraz z zastrzeżeniem ust. 10 niniejszego paragrafu. Dla przesyłek w formie rulonu maksymalne wymiary wynoszą 20 cm (średnica) x 120 cm (długość).

2. Maksymalne wymiary przesyłki z opcją PUNKT wynoszą: 60 cm x 60 cm x 70 cm (format XL). Dla przesyłki o kształcie cylindrycznym nadanej jako niestandardowa maksymalne wymiary przesyłki z opcją PUNKT wynoszą: 20 cm (średnica) x 70 cm (długość).

3. Maksymalne wymiary przesyłki z opcją AUTOMAT wynoszą: 42 cm x 40 cm x 65 cm (format L).

4. Maksymalna masa przesyłki w poszczególnych serwisach wynosi:

- 1) Kurier – 50 kg
- 2) Na Dziś – 50 kg z zastrzeżeniem § 3 ust. 4 pkt 2 lit. c, gdzie maksymalna masa wynosi 10 kg,

5. Maksymalna masa przesyłek z opcją PUNKT oraz z opcją AUTOMAT wynosi 20 kg.

6. Maksymalna masa przesyłek, których opakowanie stanowi koperta, w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa) lub koperta foliowa, wynosi 5 kg.

7. 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.pocztex.pl oraz pod numerem infolinii (801 333 444 z krajowych telefonów stacjonarnych, + 43 842

06 00 z telefonów komórkowych oraz stacjonarnych krajowych i zagranicznych; opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora).

8. Minimalne wymiary strony adresowej przesyłki wynoszą: 16 cm x 10 cm, także w przypadku przesyłki w formie rulonu.

9. Opakowanie, zamknięcie, zabezpieczenie oraz wszelkie druki, formularze i nalepki dołączone do przesyłki wliczane są do maksymalnej dopuszczalnej masy przesyłki.

10. Jako niestandardowa traktowana jest przesyłka, która może być nadana w serwisach:

- 1) Na Dziś z wyłączeniem przypadku określonego w § 3 ust. 4 pkt 2 lit. c oraz Kurier w przypadku przesyłki doręczanej pod adresem – spełniającej 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 w kształcie prostopadłościanu, 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) o maksymalnych wymiarach 20 cm (średnica) x 150 cm (długość),
z wyłączeniem przypadków opisanych w Przewodniku – Prawidłowe pakowanie przesyłek, o którym mowa w § 9 pkt 7,
 - d) zawierające dwie opony zapakowane zgodnie z Przewodnikiem – Prawidłowe pakowanie przesyłek, o którym mowa w § 9 pkt 7,
za wyjątkiem przesyłki, której opakowanie stanowi koperta, w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa) lub koperta foliowa o maksymalnych wymiarach 55 cm x 45 cm.
- 2) Kurier z opcją PUNKT– przesyłka spełniająca przynajmniej jedno z poniższych kryteriów, z zastrzeżeniem ust. 2 i 5:
 - a) nieregularne kształty, w tym przesyłka, która nie jest zapakowana w opakowanie w kształcie prostopadłościanu,
 - b) elementy wystające poza jej regularny obrys,
 - c) składająca 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 przesyłki, której opakowanie stanowi koperta, w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa), lub koperta foliowa o maksymalnych wymiarach 55 cm x 45 cm.

11. Dopuszcza się 5% tolerancji dla największego wymiaru, czyli długości przesyłki, wskazanej w ust. 1- 2 i 10.

ROZDZIAŁ IV

USŁUGI DODATKOWE I OPCJE

§ 11. Dla przesyłki mogą być realizowane następujące usługi dodatkowe:

- 1) **Dokumenty zwrotne** – zwrot do nadawcy podpisanych przez adresata dokumentów dołączonych do przesyłki albo stanowiących jej zawartość; dla przesyłki nadanej w serwisie:
 - a) Kurier - przesyłka zawierająca dokumenty zwrotne może zostać nadana w serwisie Kurier, a dla nadawcy z zawartą umową pisemną także ekonomiczna/priorytetowa rejestrowana przesyłka listowa,
 - b) Na Dziś - przesyłka zawierająca dokumenty zwrotne może zostać nadana w serwisie Kurier, a dla nadawcy z zawartą umową pisemną także jako ekonomiczna/priorytetowa rejestrowana przesyłka listowa;
usługa niedostępna dla przesyłek doręczanych z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT; 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 przesyłki listowej,
- 2) **Doręczenie do 9:00** – doręczenie przesyłki nadanej w serwisie Kurier w gwarantowanym terminie doręczenia w dniu następnym po dniu nadania do godziny 9:00 z zastrzeżeniem nadania przesyłki do godziny granicznej o której mowa w § 3 ust. 11, usługa świadczona po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania; usługa niedostępna dla przesyłek o formacie 2XL, przesyłek niestandardowych, przesyłek z usługą dodatkową: Doręczenie do 12:00, Doręczenie po godzinie 17:00, Doręczenie na wskazany dzień, przesyłek z zawartością: owadów albo żywych ptaków albo roślin, przesyłek doręczanych z opcją PUNKT oraz z opcją AUTOMAT;
- 3) **Doręczenie do 12:00** – doręczenie przesyłki nadanej w serwisie Kurier w gwarantowanym terminie doręczenia w dniu następnym po dniu nadania do godziny 12:00 z zastrzeżeniem nadania przesyłki do godziny granicznej o której mowa w § 3 ust. 11; usługa świadczona po pozytywnej weryfikacji

możliwości jej wykonania; usługa niedostępna dla przesyłek w formacie 2XL, przesyłek niestandardowych, przesyłek z usługą dodatkową: Doręczenie do 9:00, Doręczenie po godzinie 17:00, Doręczenie na wskazany dzień, przesyłek z zawartością: owadów albo żywych ptaków albo roślin, przesyłek doręczanych z opcją PUNKT oraz z opcją AUTOMAT;

- 4) **Doręczenie po godzinie 17:00** – doręczenie przesyłki, nadanej w serwisie Kurier w gwarantowanym terminie doręczenia w dniu następnym po dniu nadania po godzinie 17:00 z zastrzeżeniem nadania przesyłki do godziny granicznej o której mowa w § 3 ust. 11; usługa realizowana w relacjach wskazanych w „Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier z usługą dodatkową: Doręczenie po godzinie 17:00”; usługa świadczona po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania; usługa niedostępna dla przesyłek w formacie 2XL; przesyłek niestandardowych, przesyłek z usługą dodatkową: Doręczenie do 9:00, Doręczenie do 12:00, Doręczenie na wskazany dzień, przesyłek z zawartością owadów albo żywych ptaków albo roślin, przesyłek doręczanych z opcją PUNKT oraz z opcją AUTOMAT;
- 5) **Doręczenie do rąk własnych** – doręczenie przesyłki wyłącznie osobie wskazanej jako adresat przesyłki; w przypadku braku takiej możliwości, przesyłka jest przekierowywana do placówki pocztowej, z wyłączeniem przesyłek w serwisie Na Dziś, które są zwracane bez pozostawienia albo przekazania zawiadomienia o przekierowaniu; usługa nie jest realizowana w przypadku przesyłek adresowanych do obiektów zamkniętych, w których nie ma możliwości doręczenia przesyłki do rąk własnych adresata, usługa niedostępna dla przesyłek doręczanych z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT;
- 6) **Doręczenie na wskazany dzień** – doręczenie przesyłki nadanej w serwisie Kurier w gwarantowanym terminie doręczenia wskazanym przez nadawcę; od dnia nadania przesyłki do dnia wskazanego przez nadawcę nie może upłynąć więcej niż 7 dni; usługa nie dotyczy niedziel i dni świątecznych, usługa niedostępna dla przesyłek w formacie 2XL, przesyłek niestandardowych, przesyłek z zawartością: owadów albo żywych ptaków albo roślin; przesyłek nadanych z usługami dodatkowymi: Doręczenie do 9:00, Doręczenie do 12:00, Doręczenie po 17:00; usługi nie realizuje się w przypadku gdy opłatę za przesyłkę uiszcza odbiorca;
- 7) **Ostrożnie** – traktowanie przesyłki ze szczególną ostrożnością; usługa wymagana dla przesyłek z zawartością: przedmiotów łatwo tłukących się, płynów, gazów, szkła, rzeczy łamliwych i kruchych, owadów, żywych ptaków (w szczególności: pszczoł, piskląt ptactwa domowego), żywych roślin, usługa niedostępna dla przesyłek doręczanych z opcją AUTOMAT;
- 8) **Masa powyżej 30 kg do 50 kg** – przyjęcie i doręczenie przesyłki o masie przekraczającej 30 kg, ale nie przekraczającej masy 50 kg; usługa dostępna dla przesyłek w formacie 2XL w serwisach Kurier oraz Na Dziś z zastrzeżeniem § 3 ust. 4 pkt 2 lit. c.

- 9) **Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu** – niezwłoczne poinformowanie nadawcy (SMS/pocztą elektroniczną) o dacie i godzinie zdarzenia (doręczenie/zwrot); świadczone dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś oraz Kurier;
- 10) **Potwierdzenie odbioru** – doręczenie nadawcy formularza „Potwierdzenie odbioru” z pokwitowaniem odbioru przesyłki dokonany przez odbiorcę; dla przesyłek nadanych w serwisie:
- a) Kurier – „Potwierdzenie odbioru” może zostać nadane w serwisie Kurier albo jako formularz, druku „Potwierdzenie odbioru”,
- b) Na Dziś – „Potwierdzenie odbioru” może zostać nadane w serwisie Kurier albo jako formularz druku „Potwierdzenie odbioru”;
- dla potwierdzenia odbioru, które nadawane będzie w usłudze Pocztex, nadawca w chwili nadania zobowiązany jest dołączyć do przesyłki odpowiednio wypełnioną etykietę adresową zgodnie z jej nadrukiem zawierającą pełne dane adresowe niezbędne do prawidłowej realizacji usługi; usługa niedostępna dla przesyłek doręczanych z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT;
- 11) **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 Na Dziś oraz Kurier; maksymalna kwota pobrania określona jest w cenniku albo umowie pisemnej; usługa niedostępna dla przesyłek z opcją PUNKT nadanych do odbioru w punkcie partnerskim albo z opcją AUTOMAT,
- 12) **Sprawdzenie zawartości** – otwarcie przesyłki przez odbiorcę i porównanie jej zawartości z formularzem specyfikacji, zgodnie z zasadami określonymi w § 23; usługa niedostępna dla przesyłek doręczanych z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT;
- 13) **Odbiór w sobotę** – usługa realizowana w serwisie Na Dziś oraz Kurier wyłącznie dla nadawcy z umową pisemną, polegająca na odbiorze przesyłek od nadawcy, usługa nie jest realizowana w dni świąteczne, usługi nie realizuje się w przypadku, gdy opłatę za przesyłkę uiszcza odbiorca;
- 14) **EPO** (elektroniczne potwierdzenie odbioru) – doręczenie nadawcy pliku w formie elektronicznej stanowiącego dowód doręczenia albo zwrotu przesyłki; usługa dostępna wyłącznie dla nadawców z zawartą umową pisemną przekazujących dane elektronicznie; świadczona dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś oraz Kurier; usługa niedostępna dla przesyłek doręczanych z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT, usługi nie realizuje się w przypadku, gdy opłatę za przesyłkę uiszcza odbiorca;
- § 12.** Nadawca może nadać przesyłkę z wykorzystaniem jednej z poniższych opcji:
- 1) PUNKT - odbiór przesyłki nadanej w serwisie Kurier w punkcie odbioru wskazanym przez nadawcę, z uwzględnieniem wykazu, o którym mowa w § 9 pkt 4, po wcześniejszym powiadomieniu odbiorcy SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) o możliwości i miejscu jej odbioru. Opcja dostępna i świadczona na żądanie nadawcy. Nadawca zobowiązany jest podać nr telefonu adresata

w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego oraz opcjonalnie adres e-mail. Opcja niedostępna dla przesyłki z zawartością: owadów albo żywych ptaków albo roślin. Informacje o punktach odbioru dla opcji PUNKT dostępne są na stronie <http://www.pocztex.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).

- 2) AUTOMAT – odbiór przesyłki nadanej w serwisie Kurier w automacie paczkowym wskazanym przez nadawcę, z uwzględnieniem wykazu, o którym mowa w § 9 pkt 4, po wcześniejszym powiadomieniu odbiorcy SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) o możliwości i miejscu jej odbioru. Opcja dostępna i świadczona na żądanie nadawcy. Nadawca zobowiązany jest podać nr telefonu adresata w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego oraz opcjonalnie adres e-mail. Opcja niedostępna dla przesyłki z zawartością: owadów albo żywych ptaków albo roślin; przesyłek niestandardowych. Informacje o automatach paczkowych dla opcji AUTOMAT dostępne są na stronie <http://www.pocztex.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).
- 3) 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 umowie pisemnej; opcja dostępna wyłącznie dla nadawców, przekazujących dane o nadawanych przesyłkach w sposób elektroniczny; opcja niedostępna dla przesyłek z zawartością żywych roślin, owadów i żywych ptaków, przesyłek niestandardowych, przesyłek z opcją AUTOMAT.

ROZDZIAŁ V

ZAWARTOŚĆ

§ 13. 1. Do przemieszczenia i doręczenia nie jest przyjmowana przesyłka:

- 1) zawierająca 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) zawierająca rzeczy, których nieopakowane widoczne części lub samo opakowanie zawierają napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo,
- 3) zawierająca narkotyki, środki odurzające i substancje psychotropowe,
- 4) zawierająca zwłoki, szczątki, prochy ludzkie oraz zwierzęce,

- 5) zawierająca artykuły szybko psujące się,
- 6) zawierająca żywe zwierzęta, z wyłączeniem owadów i żywych ptaków,
- 7) zawierająca inne rzeczy, nieokreślone w niniejszym paragrafie, a zakazane przepisami prawa,
- 8) na opakowaniu której umieszczono oznaczenia:
 - a) utrudniające odczytanie adresu,
 - b) podobne do odcisków pieczęci pocztowych oraz nalepek i druków, stosowanych zarówno przez Poczta Polską, jak i przez innych operatorów pocztowych,
 - c) zawierające znamiona korespondencji pisemnej, a w szczególności wskazujące na sposób postępowania przy jej przewozie i doręczeniu, z zastrzeżeniem ust. 2,
 - d) których treść i wizerunek są zabronione prawem lub niezgodne z zasadami współżycia społecznego,
- 9) na opakowaniu której umieszczono metalowe lub plastikowe klamry, spinacze, zszywki i inne podobne materiały, z wyjątkiem przypadków określonych w § 17 ust. 1,
- 10) z zawartością owadów, żywych ptaków oraz żywych roślin adresowana do automatu paczkowego lub punktu odbioru,
- 11) z zawartością pieniędzy, środków płatniczych, papierów wartościowych, kosztowności, chyba że nadawca zadeklarował wartość przesyłki powyżej 100,00 zł, z wyłączeniem serwisu Na Dziś, o którym mowa w § 3 ust. 4 pkt 2 lit. c.

2. 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 § 11 i § 12.

§ 14. 1. Szczegółowe obowiązki nadawcy w zakresie niedopuszczalnej zawartości przesyłek dostępne są w Przewodniku – Prawidłowe pakowanie przesyłek, o którym mowa w § 9 pkt 7, dostępnym na stronie www.pocztex.pl oraz na żądanie nadawcy w placówce pocztowej.

2. Poczta Polska ma prawo odmówić próby doręczenia przesyłki do odbiorcy z zawartością, która jest niedozwolona i dokonać jej zwrotu do nadawcy, zgodnie z opłatą określoną w cenniku lub umowie pisemnej.

3. Poczta Polska zastrzega, że w przypadku zawartości niedozwolonej, o której mowa w § 13, przesyłka może zostać zatrzymana i zabezpieczona do chwili wezwania odpowiednich służb, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 15. 1. W przypadku, kiedy zawartość przesyłki lub nieprawidłowe opakowanie w stosunku do zawartości spowodowały:

- 1) wezwanie właściwych służb zajmujących się zabezpieczeniem niezgodnej z regulaminem zawartości przesyłki w szczególności posiadających specjalistyczne narzędzia przeznaczone do likwidacji czy

- utylizacji zawartości przesyłki, której zawartość była niezgodna z regulaminem lub nieodpowiednio zabezpieczona, a czynności te są niezbędne do dalszej pracy pracowników Poczty Polskiej,
- 2) ewakuację pracowników z budynku lub pomieszczenia Poczty Polskiej, w tym również czasowe wyłączenie z eksploatacji środków transportowych (w tym pojazdów) przewożących przesyłkę oraz narzędzi służących do przewożenia, doręczania lub magazynowania tej przesyłki;
 - 3) uszkodzenie w procesie realizacji usługi przesyłki innego nadawcy;
- Poczta Polska zastrzega możliwość nałożenia na nadawcę kary umownej.

2. Postanowienia ust. 1 mają zastosowanie wyłącznie do nadawców z umową pisemną.

3. Wysokość kary umownej za każdą przesyłkę, która spowodowała którekolwiek ze zdarzeń, o których mowa w ust. 1, wynosi 100,00 zł.

4. Zapłata kary umownej, o której mowa w ust. 3, nie wyłącza prawa dochodzenia przez Poczta Polską odszkodowania przewyższającego jej wysokość na zasadach ogólnych.

§ 16. Niezależnie od postanowień § 15, każdy nadawca zobowiązany jest pokryć szkody wyrządzone Poczcie Polskiej wskutek niewłaściwego opakowania przesyłki lub w związku z jej niedopuszczalną zawartością, w szczególności jeżeli następstwem niewłaściwego opakowania przesyłki lub jej niedopuszczalnej zawartości było przynajmniej jedno zdarzenie spośród zdarzeń, o których mowa w § 15 ust. 1. Nadawca ponosi odpowiedzialność za powyższe szkody na zasadach ogólnych.

ROZDZIAŁ VI

OPAKOWANIE

§ 17. 1. Przesyłka może zostać wysłana bez opakowania lub częściowo opakowana (z wyjątkiem przesyłki 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.

2. Na przesyłce:

- 1) nadawanej bez opakowania lub tylko częściowo opakowanej, etykieta nadawcza 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 etykiety nadawczej na przesyłce, etykieta nadawcza może być umieszczona na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłki.

3. 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.
4. Dla przesyłki o masie do 1 kg nadawanej w serwisie Kurier, nadawca może otrzymać opakowanie firmowe (zwane inaczej Kopertą Pocztex) o wymiarach 25 cm x 35 cm.
5. Zawartość Koperty Pocztex stanowić mogą wyłącznie dokumenty oraz nośniki danych – po ich odpowiednim zabezpieczeniu.

§ 18. 1. Za zagwarantowanie jakości opakowania przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada nadawca. Przesyłka, z zastrzeżeniem § 17 ust. 1, powinna być zapakowana 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/twardego 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 należy wysyłać w opakowaniu:
 - a) gwarantującym utrzymanie funkcji życiowych,
 - b) dostosowanym do przesyłanej zawartości, tj. 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 chłoniącym wilgoć,
 - f) oznaczonym nalepką o treści lub napisem w kolorze czerwonym „ŻYWE ZWIERZĘ”,
 - g) oznaczeniem „góra” i „dół” przesyłki,
 - h) 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) oznaczeniem „góra” i „dół” przesyłki,
 - c) 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), 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, takich jak np.: **Ostrożnie, Potwierdzenie odbioru, Sprawdzenie zawartości**,
- 4) ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem lub niezgodne z zasadami współżycia społecznego.

ROZDZIAŁ VII

DORĘCZANIE PRZESYŁEK – POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 19. 1. Z zastrzeżeniem ust. 2, przesyłka doręczana jest odbiorcy za pokwitowaniem odbioru, po stwierdzeniu jego tożsamości. Za pokwitowanie odbioru uważa się czytelny podpis odbiorcy i datę odbioru albo jednorazowy kod odbioru.

2. W przypadku przesyłek z opcją AUTOMAT stwierdzenie tożsamości i pokwitowanie odbioru przesyłki stanowi wprowadzenie w automacie przez odbiorcę numeru telefonu oraz jednorazowego kodu odbioru, o którym mowa w § 29 ust. 1 pkt 3, zaś w przypadku przesyłek z opcją PUNKT przeznaczonych do odbioru w punkcie partnerskim dopuszcza się stwierdzenie tożsamości i potwierdzenie doręczenia przesyłki na podstawie wprowadzenia lub podania jednorazowego kodu odbioru.

3. W przypadku przesyłek z usługą dodatkową **Pobranie** lub sytuacji, w których płatnikiem za nadanie przesyłki jest adresat, przesyłka zostanie doręczona odbiorcy po uiszczeniu należności z nią związanych.

§ 20. 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 PUNKT albo z opcją AUTOMAT.

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 etykiecie 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 etykiecie 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 przekierowanie przesyłki do placówki pocztowej celem jej odbioru w terminie, o którym mowa w § 26 ust. 8 - sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na etykiecie 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; odbiorca otrzymuje kopię protokołu w przypadku odebrania przesyłki z placówki, do której nastąpiło przekierowanie.
- 4) odmawia przyjęcia przesyłki - sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na etykiecie adresowej bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia kurier/pracownik placówki pocztowej; 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”.

§ 21. 1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania przesyłki, w wyniku którego nie nastąpił dostęp do zawartości, a masa przesyłki jest zgodna z etykietą, Poczta Polska może dodatkowo zabezpieczyć przesyłkę.

2. Zabezpieczoną przesyłkę doręcza się pod adresem wskazanym na etykiecie, po uprzednim poinformowaniu odbiorcy o stanie przesyłki oraz możliwości sprawdzenia stanu jej zawartości, z zastrzeżeniem ust. 4.

3. W przypadku skorzystania przez odbiorcę z możliwości, o której mowa w ust. 2, dalszy sposób postępowania jest zgodny z § 20 ust. 3 i 4.

4. Zabezpieczone przesyłki z opcją PUNKT przeznaczone do odbioru w punkcie partnerskim albo z opcją AUTOMAT, Poczta Polska przekierowuje do najbliższego punktu odbioru będącego placówką

pocztową, dostępnego dla opcji PUNKT, o czym powiadamia adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną

§ 22. 1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki, w wyniku którego może wystąpić dalsze uszkodzenie przesyłki lub ubytek jej zawartości, pracownik Poczty Polskiej 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 niszczone 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 niszczone komisyjnie przez Poczta Polska. Z czynności zniszczenia Poczta Polska sporządza protokół. O zniszczeniu zawiadamia się nadawcę pisemnie, załączając jeden egzemplarz protokołu.

4. Przesyłkę, o których mowa w ust. 1 i 2, doręcza się pod adresem wskazanym na etykiecie, 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 § 20 ust. 3 i 4.

6. Przesyłkę, o której mowa w ust. 1 i 2, z opcją PUNKT, kierowaną do punktu partnerskiego albo z opcją AUTOMAT, Poczta Polska przekierowuje do najbliższego punktu odbioru będącego placówką pocztową, dostępnego dla opcji PUNKT, o czym powiadamia adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną.

7. Przekierowanie do odbioru w najbliższej placówce pocztowej dostępnej dla opcji PUNKT, przesyłki przeznaczonej do odbioru w automacie pocztowym lub punkcie partnerskim, odbywa się również w przypadku braku dostępności punktu partnerskiego lub urządzenia samoobsługowego (np. awarii, przepełnienia) lub przekroczenia maksymalnych wymiarów lub masy przesyłki. Informację o przekierowaniu przesyłki Poczta Polska przekazuje w formie elektronicznej: SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail).

§ 23. 1. Przy doręczaniu przesyłki z usługą dodatkową **Sprawdzenie zawartości**, po ustaleniu uprawnień do odbioru przesyłki, kurier/pracownik placówki pocztowej 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, kurier sporządza odrębną 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) odebrać przesyłkę – w takim przypadku kwituje odbiór przesyłki na etykiecie adresowej w 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 zobowiązany jest do dokonania na dwóch egzemplarzach dokumentów w postaci formularza specyfikacji lub sporządzonej notatki oraz na etykiecie 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 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.

§ 24. 1. 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 § 31 ust. 3 pkt 2, uiszczyć miał odbiorca przy doręczeniu przesyłki, nadawca zobowiązany jest również wnieść nieuiszczoną opłatę za nadanie usługi Pocztex.

2. Odmowa pokwitowania odbioru przesyłki, odmowa sprawdzenia zawartości w przypadku wykupienia usługi dodatkowej, o której mowa w § 11 pkt 12, 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 o przekierowaniu.

4. W przypadku przesyłek z opcją AUTOMAT odbiorca może dokonać odmowy przyjęcia przesyłki bezpośrednio w urządzeniu samoobsługowym.

ROZDZIAŁ VIII

PRZESYŁKI NIEDORECZALNE

§ 25. 1. 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 nedoręczalną i kieruje do dalszego postępowania, do właściwej jednostki Poczty Polskiej.

2. W przypadku braku etykiety nadawczej na przesyłce, Poczta Polska podejmie próbę ustalenia adresu w oparciu o zawartość przesyłki i zgodnie z przepisami prawa w tym zakresie.

3. Przesyłka nedoręczalna może zostać otwarta przez Poczta Polską w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie do nadawcy.

4. Otwarcie przesyłki nedoręczalnej dokonywane jest komisyjnie w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie opakowania i następuje niezwłocznie po stwierdzeniu braku oznaczenia na przesyłce.

5. Po otwarciu przesyłki dokonywane jest sprawdzenie czy wewnątrz opakowania nie zostało umieszczone oznaczenie odbiorcy lub nadawcy oraz ich adresy, a w przypadku ich braku dokonywane są oględziny zawartości przesyłki.

6. W przypadku ustalenia w trakcie czynności, o których mowa w ust. 5, danych umożliwiających doręczenie lub zwrot przesyłki po odpowiednim zabezpieczeniu przesyłki i załączeniu protokołu potwierdzającego komisyjne otwarcie przesyłki doręcza się ją do odbiorcy albo zwraca do nadawcy.

7. Opłata za doręczenie przesyłki nedoręczalnej zawarta jest w Cenniku opłat dodatkowych dostępnym na stronie www.pocztex.pl.

8. W przypadku, gdy otwarcie przesyłki nedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia albo zwrócenia nadawcy albo gdy nadawca odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki stosuje się przepisy ustawy.

ROZDZIAŁ IX

DOREČZANIE PRZESYŁEK POD ADRESEM WSKAZANYM NA PRZESYŁCE

§ 26 . 1. Przesyłka doręczana jest pod adresem wskazanym na przesyłce.

2. W przypadku nieskutecznej próby doręczenia, jeżeli nadawca podał numer telefonu (w sieci operatora krajowego) albo adres poczty elektronicznej adresata, Poczta Polska informuje adresata wyłącznie 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 doręczona.

3. W przypadku braku podania przez nadawcę numeru telefonu albo adresu poczty elektronicznej, kurier pozostawia w skrzynce oddawczej adresata zawiadomienie o przekierowaniu, czyli informację o podjętej próbie doręczenia i możliwości jej odbioru, z zastrzeżeniem ust. 4.

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

5. W przypadku, gdy odbiorca nie zgłosi się do placówki pocztowej, w drugim dniu, licząc od dnia następnego po dniu nieskutecznej próby doręczenia, Poczta Polska powtórnie poinformuje w formie elektronicznej (SMS-em albo e-mail) adresata o możliwości odbioru przesyłki oraz adresie placówki, w której przesyłka może zostać doręczona, jeżeli nadawca podał na etykiecie adresowej odpowiednie dane.

6. W przypadku przesyłki doręczanej w serwisie Kurier za pośrednictwem skrytki pocztowej, pozostawienie opatrzonego datą i godziną zawiadomienia o przekierowaniu jest równoznaczne z powiadomieniem o możliwości wydania przesyłki w placówce pocztowej.

7. W przypadku przesyłki nadanej w serwisie Na Dziś oraz przesyłek z zawartością żywych ptaków lub owadów, brak możliwości jej doręczenia skutkuje natychmiastowym zwrotem przesyłki do nadawcy bez pozostawienia albo przekazania zawiadomienia o przekierowaniu, z podaniem na opakowaniu przesyłki przyczyny zwrotu.

8. W przypadku nieskutecznej próby doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Kurier:

- 1) w ciągu 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia albo przekazania zawiadomienia o przekierowaniu, może zostać ona doręczona 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 może zostać doręczona w placówce pocztowej.

9. W przypadku niezgłoszenia się odbiorcy przesyłki do placówki pocztowej w terminach, o których mowa w ust. 8, 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 § 31 ust. 3 pkt 2, uiszczyć miał odbiorca przy doręczeniu przesyłki, nadawca zobowiązany jest uiszczyć także niewniesioną opłatę za usługę.

10. Odbiorca przed doręceniem przesyłki może uzyskać informację o tym, kto jest nadawcą tej przesyłki. Udzielenie takiej informacji odbiorcy nie jest możliwe w przypadku kiedy nadawca złożył żądanie, o którym mowa w § 30 ust. 1 pkt 1-2.

§ 27. 1. W przypadku przesyłek nadanych z opcją „Wielopaczkowość”, o której mowa w § 12 pkt 3, odmowa przyjęcia którejkolwiek z przesyłek jest równoznaczna z odmową przyjęcia wszystkich przesyłek nadanych w ramach danej opcji.

2. W przypadku przesyłki nadanej z usługą dodatkową **Pobranie**, o której mowa w § 11 pkt 11, odmowa uiszczenia kwoty pobrania jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki.

ROZDZIAŁ X

DOREČZANIE PRZESYLEK Z OPCJĄ PUNKT

§ 28. 1. Przesyłkę z opcją PUNKT doręcza się w punkcie odbioru, zawiadamiając adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) o:

- 1) numerze przesyłki,
- 2) kwocie pobrania, w przypadku przesyłki z usługą dodatkową **Pobranie** (kwota pobrania może być zaokrąglona do pełnych złotych) z zastrzeżeniem § 11 pkt 11,
- 3) nazwie i adresie punktu odbioru, w którym przesyłka oczekuje na odbiór i terminie na jej odbiór,
- 4) jednorazowym kodzie odbioru dla przesyłki przeznaczonej do odbioru w punkcie partnerskim.

2. Dla przesyłki doręczanej w punkcie odbioru będącym placówką pocztową, termin odbioru przesyłki wynosi 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu przekazania zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1.

3. Dla przesyłki doręczanej w punkcie partnerskim termin odbioru przesyłki wynosi 6 dni, licząc od dnia następnego po dniu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1.

4. W przypadku, kiedy odbiorca przesyłki nie zgłosi się po jej odbiór, to w 3 dniu, licząc od dnia następnego po dniu przekazania zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska powtórnie poinformuje w formie elektronicznej (SMS oraz opcjonalnie e-mail) adresata przesyłki o możliwości odbioru, wykorzystując w tym celu dane kontaktowe, jakie nadawca podał na etykiecie nadawczej.

5. W przypadku, kiedy odbiorca przesyłki nie zgłosi się po jej odbiór po otrzymaniu zawiadomienia, o którym mowa w ust. 4, to w 5 dniu, licząc od dnia następnego po dniu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska powtórnie poinformuje w formie elektronicznej (SMS oraz opcjonalnie e-mail) adresata przesyłki o możliwości odbioru, wykorzystując w tym celu dane kontaktowe, jakie nadawca podał na etykiecie nadawczej.

6. W przypadku niezgłoszenia się odbiorcy przesyłki do punktu odbioru w terminach, o których mowa w ust. 2 i 3, Poczta Polska zwróci przesyłkę do nadawcy na jego koszt, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu. Jeżeli opłatę za usługę w przypadku przesyłek kierowanych do punktu odbioru będącego placówką pocztową, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, o którym mowa w § 31 ust. 3 pkt. 2, uiszczyć miał odbiorca, przy doręczeniu przesyłki, nadawca zobowiązany jest uiszczyć także niewniesioną opłatę za usługę.

ROZDZIAŁ XI

DORĘCZANIE PRZESYŁEK Z OPCJĄ AUTOMAT

§ 29. 1. Przesyłkę z opcją AUTOMAT doręcza się za pośrednictwem automatu paczkowego, zawiadamiając adresata SMS-em oraz pocztą elektroniczną (e-mail) o:

- 1) numerze przesyłki,
- 2) nazwie i adresie automatu paczkowego, w którym przesyłka oczekuje na odbiór i terminie na jej odbiór,
- 3) jednorazowym kodzie odbioru.

2. Termin odbioru przesyłki wynosi 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1 – przy czym czas oczekiwania przesyłki w automacie paczkowym wynosi 2 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania zawiadomienia, z zastrzeżeniem, iż w przypadku automatów paczkowych zlokalizowanych poza placówką pocztową, przy obliczaniu terminu oczekiwania przesyłki w automacie paczkowym nie uwzględnia się dni ustawowo wolnych od pracy; po upływie terminu oczekiwania przesyłki w automacie paczkowym na pozostały czas przesyłka zostaje skierowana do najbliższej placówki pocztowej w ramach opcji PUNKT, o czym adresat zostanie powiadomiony w formie elektronicznej (SMS oraz opcjonalnie e-mail).

3. W przypadku nieodebrania przesyłki przez odbiorcę w ciągu 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska zwróci przesyłkę do nadawcy na jego koszt, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu.

4. W przypadku odbioru przesyłek w automacie paczkowym, autoryzacja tożsamości i potwierdzenie doręczenia przesyłki odbywa się na podstawie wprowadzenia w automacie paczkowym przez odbiorcę numeru telefonu oraz jednorazowego kodu.

ROZDZIAŁ XII

ŻĄDANIA NADAWCY

§ 30. 1 . Nadawca może, z zastrzeżeniem ust. 2 i 6, złożyć żądanie:

- 1) odstąpienia od umowy i zwrotu przesyłki,
- 2) zmiany adresu lub adresata przesyłki,
- 3) wysłania na wskazany przez nadawcę numer telefonu adresata kodu odbioru dla przesyłek z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT.

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 pkt 1 - 2, nadawca wnosi opłatę określoną w Cenniku opłat dodatkowych obowiązującym w dniu złożenia żądania albo w umowie pisemnej.

4. Żądania, o których mowa w ust. 1, zgłasza nadawca:

- 1) drogą elektroniczną za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej www.pocztex.pl po przedstawieniu potwierdzenia nadania przesyłki – nadawca, z którym została zawarta umowa pisemna z wyłączeniem ust. 1 pkt 3,
- 2) pod numerem telefonu infolinii – nadawca, z którym została zawarta umowa pisemna dla żądań wskazanych w ust.1 pkt 1 – 2, natomiast dla żądań wskazanych w ust. 1 pkt 3 nadawca, z którym została zawarta umowa pisemna oraz nadawca indywidualny,
- 3) w placówce pocztowej – nadawca, z którym została zawarta umowa pisemna oraz nadawca klient indywidualny z wyłączeniem ust. 1 pkt 3.

5. Nadawca przesyłki może żądać wydania mu potrzebnej liczby odpisów potwierdzenia nadania przesyłki na podstawie przedstawionego potwierdzenia nadania przesyłki. Żądanie wydania odpisu potwierdzenia nadania przesyłki może nastąpić nie później niż w okresie 12 miesięcy, licząc od dnia jej nadania. Nadawca wnosi opłatę określoną w Cenniku opłat dodatkowych obowiązującym w dniu złożenia żądania.

6. Żądania, o których mowa:

- 1) w ust. 1 pkt 2 nie mogą dotyczyć przesyłek z zawartością owadów albo żywych ptaków,
- 2) w ust. 1 pkt 1 – 2 nie mogą dotyczyć przesyłek z opcją PUNKT nadanych do odbioru w punkcie partnerskim albo AUTOMAT.

7. Adresat nie może żądać dosyłania przesyłek.

8. Przesyłek nie przechowuje się po upływie terminów, o których mowa w § 26 ust. 8, § 28 ust.

2 i 3 oraz § 29 ust. 2.

§ 31. 1. Wysokość opłaty za usługi jest określana i naliczana zgodnie z obowiązującym w dniu nadania przesyłek cennikiem albo umową pisemną.

2. Wysokość opłaty za usługi dodatkowe oraz opcje, o których mowa w § 11 i 12 jest określana i naliczana zgodnie z cennikiem obowiązującym w dniu nadania przesyłki albo z zawartą umową pisemną.

3. Opłatę za usługę uiszcza:

1) nadawca przy nadaniu przesyłki:

a) gotówkowo,

b) bezgotówkowo, przy użyciu karty płatniczej w placówce pocztowej albo elektronicznie podczas generowania etykiety nadawczej z aplikacji internetowej Poczty Polskiej z zastrzeżeniem nadawców z umową pisemną,

2) odbiorca przy doręczeniu przesyłki, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, z wyłączeniem przesyłek nadanych z usługą dodatkową **Doręczenie na wskazany dzień, Odbiór w sobotę, EPO**, z opcją PUNKT przeznaczonych do odbioru w punkcie partnerskim oraz z opcją AUTOMAT oraz z zawartością: owadów, żywych ptaków oraz roślin. Realizacja płatności odbywa się w formie gotówkowej z zastrzeżeniem nadawców z umową pisemną, w której określony jest sposób uiszczania opłat. W przypadku kiedy odbiorca będący płatnikiem, posiada zawartą umowę pisemną, na etykiecie adresowej nadawca zobligowany jest wskazać ID Karty OPNA uprawniający do przeniesienia opłaty na odbiorcę,

3) osoba trzecia niebędąca nadawcą lub adresatem – jeżeli wynika to z umowy pisemnej, w której określony jest ten sposób uiszczania opłat.

4. W przypadku dodatkowej ochrony, tj. ubezpieczenia przesyłki, nadawca zobowiązany jest uiścić:

1) opłatę za usługę,

2) składkę z tytułu ubezpieczenia – za wyjątkiem przesyłek, dla których składkę za ubezpieczenie pokrywa Poczta Polska,

z zastrzeżeniem ust. 5.

5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt 2, istnieje możliwość skorzystania z ubezpieczenia wyłącznie przez nadawcę z umową pisemną w wariantcie, dla którego składkę pokrywa Poczta Polska.

ROZDZIAŁ XIII

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIEWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE USŁUGI

§ 32. 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 ustawy 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 § 33 ust. 2 i 4, 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 nadawcę albo adresata zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 3, wykazaniu związku przyczynowo - skutkowego, udowodnieniu wysokości straty, którą nadawca albo adresat poniósł oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

§ 33. 1. Usługę Pocztex uważa się za nienależycie wykonaną:

- 1) jeżeli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o przekierowaniu albo zawiadomienia nastąpiło:
 - a) po dniu nadania – w serwisie Na Dziś, z zastrzeżeniem przypadku wskazanego w § 3 ust. 5, kiedy za usługę nienależycie wykonaną uważa się doręczenie przesyłki po godz. 12:00 następnego dnia roboczego po nadaniu,
 - b) po pierwszym dniu roboczym, licząc do dnia następnego po dniu nadania – przesyłki w serwisie Kurier z zawartością owadów albo żywych ptaków,
 - c) po drugim dniu roboczym, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w serwisie Kurier, z zastrzeżeniem lit. b i d,
 - d) po trzecim dniu roboczym, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w serwisie Kurier dla przesyłek w formacie 2XL oraz przesyłek nadanych jako przesyłki niestandardowe,
- 2) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki,
- 3) w przypadku braku realizacji zleconych usług dodatkowych, określonych w § 11.

2. Z zastrzeżeniem § 38 ust. 5, z tytułu nienależytego wykonania usługi Pocztex przysługuje odszkodowanie:

- 1) w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż dwukrotność opłaty za nadanie przesyłki w danym serwisie, o którym mowa w § 3 ust. 4, zgodnie z cennikiem albo zawartą umową pisemną,

- 2) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż zadeklarowana wartość przesyłki,
- 3) w przypadku braku realizacji zleconej usługi dodatkowej, określonej w § 11 – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż dwukrotność opłaty za niezrealizowaną usługę dodatkową, zgodnie z cennikiem albo zawartą umową pisemną.

3. Usługę Pocztex uważa się za niewykonaną:

- 1) w przypadku całkowitego ubytku albo całkowitego uszkodzenia zawartości przesyłki,
- 2) w przypadku utraty przesyłki, gdzie jako utratę traktuje się niedoręczenie bądź niepowiadomienie adresata o możliwości odbioru przesyłki w ciągu 30 dni od dnia nadania.

4. Z zastrzeżeniem § 38 ust. 5, w przypadku niewykonania usługi Pocztex przysługuje odszkodowanie w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż zadeklarowana wartość przesyłki.

5. W przypadku niewykonania usługi Pocztex, Poczta Polska, niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca pobraną opłatę za przesyłkę w danym serwisie, 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.

6. W przypadku braku otrzymania przez adresata przesyłki zawiadomienia o przekierowaniu lub zawiadomienia, skutkującego jej zwrotem do nadawcy, Poczta Polska zwraca pobraną opłatę za przesyłkę w danym serwisie wraz z pobranymi opłatami dodatkowymi, opłatami za usługi dodatkowe oraz opłatę za zwrot przesyłki.

7. Szczegóły ochrony ubezpieczeniowej przesyłek, jak również zasady wypłaty odszkodowania, zawarte są w OWU dostępnych na stronie internetowej www.pocztex.pl.

8. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasa w skutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń, chyba, że ubytek lub uszkodzenie przesyłki, które nie było zauważalne z zewnątrz, uprawniony odbiorca przesyłki stwierdził po jej przyjęciu i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki zgodnie z § 37 ust. 1 pkt 1 lit. c, zgłosił do Poczty Polskiej roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie od przyjęcia przesyłki przez Poczta Polską w celu realizacji usługi Pocztex, a jej doręczeniem do odbiorcy.

§ 34. 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 :

- 1) nieprawidłowy adres na okoliczność przekazania kwoty pobrania przekazem pocztowym,

2) nieprawidłowy numer rachunku bankowego na okoliczność przekazania kwoty pobrania na rachunek bankowy (nieprawidłowy/ zamknięty rachunek bankowy lub zwrot kwoty z banku odbiorcy z przyczyn wskazanych przez bank odbiorcy i niezależnych od Poczty Polskiej).

3. W przypadku, o którym mowa w ust 2 pkt 1 przekaz pocztowy z kwotą pobrania, którego nie można doręczyć adresatowi, traktowany jest jako nedoręczalny i podlega skierowaniu do wyznaczonej jednostki Poczty Polskiej. Na pisemny wniosek nadawcy przesyłki złożony w placówce pocztowej lub w wyniku złożonej reklamacji, kwota pobrania zostanie zwrócona nadawcy przesyłki. Za zwrot kwoty przekazem pocztowym pobierana jest opłata zgodnie z cennikiem opłat za przekazy pocztowe.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 2 kwota pobrania zwracana jest przekazem pocztowym na adres nadawcy przesyłki. Kwota pobrania ulega obniżeniu o opłatę wynikającą z Cennika opłat dodatkowych, za zwrot kwoty przekazem pocztowym. Na pisemny wniosek nadawcy przesyłki złożony w placówce pocztowej lub w wyniku złożonej reklamacji, dopuszcza się możliwość przekazania zwróconej z banku odbiorcy do Poczty Polskiej kwoty pobrania na wskazany przez nadawcę przesyłki rachunek bankowy, prowadzony przez oddziały banków mających siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku, gdy kwota pobrania zwracana przez bank prowadzący rachunek bankowy odbiorcy na rachunek Poczty Polskiej jest mniejsza lub równa kwocie opłaty za zwrot, kwota ta nie jest zwracana nadawcy przesyłki, o czym informuje się nadawcę w formie pisemnej.

5. Nadawca przesyłki współpracujący z Poczta Polska na podstawie zawartej umowy pisemnej, w ramach przyjmowania płatności kartą za kwotę pobrania ponosi pełną odpowiedzialność za reklamację chargeback.

ROZDZIAŁ XIV

REKLAMACJE DOTYCZĄCE USŁUGI

§ 35. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Pocztex, w zakresie ustalonym w regulaminie, można zgłosić, w postaci:

- 1) elektronicznej za pomocą formularza on-line dostępnego na stronie www.poczta-polska.pl lub za pośrednictwem aplikacji internetowej Poczty Polskiej,
- 2) pisemnej papierowej w każdej placówce pocztowej,
- 3) ustnej do protokołu w każdej placówce pocztowej.

§ 36. 1. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę zgłaszającego reklamację,
- 2) pozostałe dane adresowe nadawcy i adresata,
- 3) przedmiot reklamacji,

- 4) numer przesyłki i datę jej nadania,
- 5) opis okoliczności uzasadniających reklamację,
- 6) kwotę roszczenia 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 formie pisemnej papierowej 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 § 37 ust. 1 pkt 1 lit. c,
- 2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w § 37 ust. 6 pkt 2,
- 3) protokół sporządzony przy odbiorze przesyłki, w sytuacjach przewidzianych regulaminem.

3. Do reklamacji wnoszonej w formie elektronicznej należy dołączyć kopie 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.

§ 37. 1. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Pocztex można wnieść:

- 1) z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości przesyłki:
 - a) bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki, jeżeli został sporządzony protokół, o którym mowa w § 20 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 § 20 ust. 3,
 - c) nie później niż w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki w przypadku uszkodzeń i ubytków nie dających 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 § 33 ust. 3 pkt 2,
- 3) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – po upływie tego terminu jeśli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o przekierowaniu przesyłki lub zawiadomienia nastąpiło po upływie tego terminu.

2. W przypadku przesyłki odbieranej z automatu paczkowego lub punktu partnerskiego oświadczenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. b, składa się bezpośrednio w placówce pocztowej niezwłocznie po odebraniu przesyłki, najpóźniej w następnym dniu roboczym.

3. Reklamację można wnieść nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.

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 Poczta Polską w celu wykonania usługi a jej doręceniem, 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 została doręczona adresatowi.

§ 38. 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 reklamującego.

3. Jeżeli zgłoszona reklamacja nie spełnia wymogów określonych w § 36 ust. 1 – 3 lub istnieje potrzeba uzupełnienia reklamacji o dokumenty, o których mowa w § 36 ust. 4, jednostka organizacyjna rozpatrująca reklamację wzywa reklamującego do usunięcia braków formalno-prawnych 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,

- 4) w przypadku przyznania odszkodowania – wysokość przyznanej kwoty odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie wypłaty,
- 5) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części – uzasadnienie faktyczne i prawne,
- 6) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie nazwy i adresu jednostki odwoławczej, do której można wnieść odwołanie oraz informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu sądowym albo w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- 7) imię i nazwisko upoważnionego pracownika jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację z podaniem stanowiska służbowego.

5. W przypadku prowadzenia postępowania z zakresu likwidacji szkody w związku z ubezpieczeniem przesyłki, odpowiedź na reklamację uwzględnia rozstrzygnięcie zgodne z OWU. W przypadku zaś przyznania odszkodowania z tytułu likwidacji szkody, kwota tego odszkodowania podlega zaliczeniu na poczet odszkodowania ustalonego w postępowaniu reklamacyjnym.

6. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 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 oraz o formie i terminie wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania odwołania, albo
- 2) nieuwzględnieniu odwołania 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.

§ 39. 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 lub po jej wyczerpaniu 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 Polska prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres głównej siedziby: ul. Giełdowa 7/9, 01-211 Warszawa; adres strony internetowej: www.uke.gov.pl), na wniosek adresata, 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 Polska. 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.

§ 40. 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 XV

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 41. Poczta Polska w uzasadnionych przypadkach w odrębnie zawartej umowie pisemnej może ustalić z nadawcą zasady realizacji usługi odmiennie od określonych w regulaminie, dostosowując je do potrzeb nadawcy, w szczególności w zakresie:

- 1) gwarantowanego terminu,
- 2) godziny granicznej,
- 3) sposobu opakowania i zabezpieczenia przesyłek,
- 4) wymogów związanych z usługami dodatkowymi lub opcjami i sposobem ich realizacji,
- 5) realizacji w ramach odbioru przesyłek, również innych usług pocztowych zarówno listowych jak i paczkowych.

§ 42. 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, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, e-mail: 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) - w celu realizacji usług, o których mowa w regulaminie, na podstawie ustawy, 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 niniejszym regulaminie, a wynikające z przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej www.poczta-polska.pl.

§ 43. W sprawach nieuregulowanych regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności przepisy ustawy, Kodeksu cywilnego oraz rozporządzenia.