

Obowiązuje od 1 października 2018 roku

**Regulamin świadczenia usługi pocztowej
Paczka UKRAINA PLUS w obrocie zagranicznym**

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin określa zasady i warunki wykonywania usługi pocztowej Paczka UKRAINA PLUS, polegającej na przyjmowaniu w Polsce, przemieszczaniu i doręczaniu adresatom w Ukrainie przesyłki kurierskiej Paczka UKRAINA PLUS, zwanej dalej; „usługą”, świadczonej na podstawie ustawy.
2. Usługa, o której mowa w ust. 1, świadczona jest przez Poczta Polska z siedzibą w Warszawie ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego 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 43 842 06 00 z telefonów komórkowych oraz z telefonów stacjonarnych krajowych i zagranicznych; opłata za połączenie według taryfy operatora,
 - 2) w placówkach pocztowych.

§ 2

Użyte w regulaminie skróty i określenia oznaczają:

- 1) adresat - podmiot określony przez nadawcę jako odbiorca przesyłki,
- 2) cennik – dokument określający opłaty za świadczenie usługi, opublikowany na stronie internetowej www.poczta-polska.pl,
- 3) dzień roboczy – dzień przypadający od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
- 4) nadanie – polecenie doręczenia adresatowi przesyłki pocztowej Paczka Ukraina PLUS w obrocie zagranicznym, nadanej za potwierdzeniem nadania,
- 5) nadawca – podmiot, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi,
- 6) nalepka adresowa – dokument nakładu Poczty Polskiej, umieszczony na przesyłce, zawierający dane adresowe nadawcy i adresata oraz inne informacje wymagane przy realizacji usługi,
- 7) odbiorca – adresata lub inną osobę uprawnioną do odbioru przesyłki,
- 8) placówka pocztowa – komórkę organizacyjną Poczty Polskiej lub inne miejsce wyodrębnione i oznaczone przez Poczta Polska, w którym można nadać lub odebrać przesyłkę,
- 9) Poczta Polska – Poczta Polska Spółkę Akcyjną,

- 10) potwierdzenie nadania – odcinek nalepki adresowej, książkę nadawczą w wersji papierowej albo plik z danymi o nadanych przesyłkach, potwierdzony przez Poczta Polska,
- 11) przesyłka – przesyłkę kurierską Paczka UKRAINA PLUS,
- 12) regulamin – Regulamin świadczenia usługi pocztowej Paczka UKRAINA PLUS w obrocie zagranicznym,
- 13) Rozporządzenie RODO - Rozporządzenie 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,
- 14) ustawa - ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe z późn. zm.,
- 15) umowa - umowę zawartą pomiędzy nadawcą a Poczta Polska o świadczenie usługi.

§ 3

1. Usługa polega na przyjęciu od nadawcy przesyłki w miejscu i w sposób z nim uzgodniony a następnie na przemieszczeniu i doręczeniu przesyłki adresatowi w Ukrainie.
2. Poczta Polska w ramach usługi przyjmuje przesyłki jako paczki pocztowe o masie do 20 kg i wymiarach, o których mowa w § 7 ust. 1 i 2.
3. W ramach usługi mogą być nadawane materiały i towary, których łączna zwykła wartość nie przekracza 400,00 zł (czteryście złotych).
4. Poczta Polska świadczy usługę w gwarantowanych terminach doręczenia, określonych w załączniku do regulaminu.
5. Godziną graniczną przyjmowania przesyłek w dniu roboczym jest godzina 15:00. Przesyłki nadane po godzinie granicznej, w sobotę albo w dniu ustawowo wolnym od pracy, traktowane są jako nadane w następnym dniu roboczym.
6. Przy świadczeniu usługi stosowane są:
 - 1) regulamin,
 - 2) cennik,
 - 3) druk nalepki adresowej,
 - 4) „Informacje dodatkowe dotyczące usług pocztowych w obrocie zagranicznym” – w odniesieniu do ograniczeń dotyczących zawartości przesyłek kierowanych do Ukrainy.
7. Cennik oraz regulamin, o których mowa w ust. 6, są dostępne na stronie internetowej <http://www.poczta-polska.pl>. druk nalepki adresowej dostępny jest w placówkach pocztowych.
8. Przesyłki mogą być adresowane tylko do adresatów zamieszkałych/mających swoją siedzibę na terenie Ukrainy, z zastrzeżeniem tych obszarów, na których usługa nie jest realizowana. Wykaz obszarów dostępny jest na stronie <http://www.poczta-polska.pl>.

§ 4

1. Przyjmowanie przesyłek przez Poczta Polska od nadawców w Polsce odbywa się na podstawie umowy poprzez przyjęcie przesyłki przez Poczta Polska oraz przekazanie nadawcy potwierdzenia jej nadania., z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Nadawca składając swój podpis na druku nalepki adresowej potwierdza tym samym zgodność danych zawartych na nalepce adresowej, znajomość regulaminu oraz wyraża zgodę na wykonanie usługi na zasadach i warunkach w nim określonych.
3. Nadawca może zawrzeć z Poczta Polska pisemną umowę na realizację usługi, w której określone zostaną zasady jej realizacji odmiennie od określonych w regulaminie, dostosowując je do potrzeb nadawcy.

§ 5

Za realizację usługi przy przyjęciu przesyłki pobierana jest opłata określona w cenniku obowiązującym w dniu nadania przesyłki albo zgodnie z zawartą pisemną umową.

§ 6

1. Poczta Polska ma prawo odmówić przyjęcia przesyłki, jeśli nie spełnia ona warunków określonych w regulaminie lub pisemnej umowie a jeżeli przyjęcie i przemieszczenie przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów Poczta Polska odmawia przyjęcia przesyłki.
2. Przed przyjęciem przesyłki Poczta Polska może zażądać od nadawcy jej otwarcia w celu sprawdzenia czy zawartość odpowiada warunkom określonym w regulaminie.

II. ZASADY PRZYJMOWANIA PRZESYŁEK

§ 7

1. W ramach usługi mogą być nadawane przesyłki:
 - 1) o masie do 20 kg,
 - 2) o wymiarach minimalnych 16 cm x 21 cm dla strony adresowej przesyłki,
 - 3) o wymiarach minimalnych 17 cm dla sumy długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar (długość) nie może być mniejszy niż 10 cm – dotyczy przesyłek w formie rulonu,
 - 4) o wymiarach maksymalnych 300 cm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość, przy czym żaden z wymiarów nie może przekroczyć 150 cm,
 - 5) w opakowaniach własnych nadawcy bądź w dostępnych w sprzedaży opakowaniach nakładu Poczty Polskiej.
2. Przyjmuje się tolerancję 0,2 cm w zakresie wymiarów, o których mowa w ust. 1 pkt 2 – 4.
3. Opakowanie, zamknięcie, zabezpieczenie przesyłki, druki oraz formularze dołączone do przesyłki, a wymagane do świadczenia usługi, wlicza się do masy przesyłki.
4. Zawartość przesyłki mogą stanowić wszelkie rzeczy dopuszczone do przewozu pocztowego, z wyłączeniem zawartości określonej w § 9.

§ 8

1. Do przemieszczenia przyjmowane są rzeczy, które zostały przez nadawcę umieszczone w opakowaniu odpowiednim do zawartości, formy, masy i wielkości, zamkniętym w sposób uniemożliwiający dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów.
2. Opakowanie powinno:
 - 1) zapewnić zabezpieczenie przesyłki przed czynnikami zewnętrznymi,
 - 2) odpowiadać masie, wymiarom, kształtom i właściwościom zawartości,
 - 3) wykluczyć przesuwanie się zawartości wewnątrz opakowania oraz uszkodzenia zawartości,
 - 4) zabezpieczać przed jakimkolwiek niebezpieczeństwem dla pracowników zatrudnionych przy opracowaniu przesyłki,
 - 5) zabezpieczyć przed uszkodzeniem lub zanieczyszczeniem innych przesyłek bądź urządzeń pocztowych podczas transportu.
3. Przyjęcie przesyłki do przemieszczenia i doręczenia nie stanowi potwierdzenia ze strony Poczty Polskiej, że jej zabezpieczenie, zawartość, opakowanie, oznaczenie są zgodne z regulaminem.

§ 9

1. Niedozwolone jest umieszczanie w przesyłkach Paczka UKRAINA PLUS niżej wymienionych przedmiotów:
 - 1) monet, banknotów, waluty lub jakichkolwiek walorów płatnych na okaziciela, czeków podróжных, platyny, złota lub srebra (przetworzonych lub nie), kamieni szlachetnych, biżuterii i innych przedmiotów wartościowych,
 - 2) przedmiotów niebezpiecznych mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu czy też spowodować zanieczyszczenie bądź uszkodzenie innych przesyłek lub urządzeń pocztowych,
 - 3) narkotyków i substancji psychotropowych lub innych nielegalnych substancji odurzających zakazanych w kraju przeznaczenia i nadania,
 - 4) broni palnej i amunicji, broni białej i innych przedmiotów przeznaczonych do ataku lub obrony,
 - 5) materiałów wybuchowych, łatwopalnych lub promieniotwórczych,
 - 6) rozbrojonych wybuchowych urządzeń i sprzętu wojskowego, w tym rozbrojonych granatów, pocisków i innych podobnych przedmiotów, jak również replik tych urządzeń i przedmiotów,
 - 7) substancji wywołujących zakażenie,
 - 8) żywych zwierząt i roślin,
 - 9) zwłok, szczątków i prochów ludzkich oraz zwierzęcych,
 - 10) materiałów biologicznych,
 - 11) nasion i sadzonek,
 - 12) produktów spożywczych pochodzenia zwierzęcego niepoddanych obróbce cieplnej i innej żywności, z wyjątkiem żywności w opakowaniach fabrycznych o masie do 10 kg w przesyłce,
 - 13) produktów łatwo psujących się,
 - 14) przedmiotów stanowiących dziedzictwo narodowe, historyczne lub kulturowe,
 - 15) alkoholu, leków i wyrobów tytoniowych,

- 16) dokumentów mających charakter korespondencji bieżącej i osobistej wymienianych pomiędzy osobami innymi niż nadawca i adresat lub osoby z nimi zamieszkujące,
 - 17) pozwoleń na broń, książeczek ewidencji stażu pracy, książeczek wojskowych, paszportów i innych dokumentów identyfikacyjnych,
 - 18) rzeczy wykonanych z tworzyw kruchych, łamliwych oraz rzeczy o krótkim okresie trwałości,
 - 19) przedmiotów podrabianych, nielegalnych, a także produktów chronionych prawem autorskim,
 - 20) przedmiotów o charakterze nieprzyzwoitym i niemoralnym,
 - 21) ram motocykli, silników, podwozi itp., opisanych jako zespoły i części pojazdów,
 - 22) przedmiotów, których przywóz i obrót którymi jest zabroniony w Ukrainie.
2. Podstawowe informacje o zakazach i ograniczeniach celnych obowiązujących w Ukrainie przedstawione są w „Informacjach dodatkowych dotyczących usług pocztowych w obrocie zagranicznym” dostępnych na stronie internetowej <http://www.poczta-polska.pl>.

§ 10

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, może 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) odmówić przyjęcia przesyłki, jeśli nie spełnia warunków określonych w regulaminie lub jeżeli jej przyjęcie i przewóz są zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

§ 11

1. Do przemieszczenia i doręczania przyjmowana jest przesyłka, do której nadawca dołączył wypełnioną nalepkę adresową wraz z dwoma egzemplarzami deklaracji celnej CN 23.
2. Na nalepce adresowej nadawca wypełnia pola dotyczące danych nadawcy, adresata, zawartości oraz podaje informację dotyczącą sposobu postępowania w przypadku niedoręczenia przesyłki adresatowi, zaznaczając jedną z podanych wskazówek: natychmiastowy zwrot do nadawcy albo zwrot do nadawcy po upływie określonego terminu albo zrzeczenie się przesyłki przez nadawcę na rzecz Poczty Polskiej.
3. W przypadku nadawania przesyłki do osoby prawnej konieczne jest podanie, oprócz nazwy osoby prawnej, danych osoby fizycznej, której przesyłka będzie doręczona.
4. Na nalepce adresowej nadawca obowiązkowo podaje prawidłowy numer telefonu adresata (w sieci operatora ukraińskiego).
5. Wskazane jest podanie numeru telefonu nadawcy w sieci operatora w Polsce.

6. Nadawca wypełnia nalepkę adresową w sposób trwały i czytelny (przy wypełnianiu ręcznym – długopisem, czarnym lub niebieskim kolorem, mocno dociskając), bez skreśleń i poprawek.
7. Adres adresata winien być napisany w języku ukraińskim, a adres nadawcy w języku polskim. Nazwa adresata i jego adres pocztowy mogą być podane literami alfabetu łacińskiego.

§ 12

Na opakowaniu przesyłki nadawca może także umieścić dane adresowe (zgodne z danymi podanymi na nalepce adresowej) oraz własne: nalepki, napisy i rysunki o charakterze informacyjnym lub reklamowym pod warunkiem, że:

- 1) nie utrudniają odczytania adresu ani umieszczenia nalepek, napisów lub pieczęci pocztowych,
- 2) nie są podobne do znaczków pocztowych i innych znaków opłaty, odcisków pieczęci pocztowych lub maszyn do frankowania oraz nalepek i druków, stosowanych przez Poczta Polską oraz innych operatorów,
- 3) nie zawierają znamion korespondencji pisemnej,
- 4) nie wskazują na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu lub przy jej odbiorze przez adresata,
- 5) ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem.

III. UISZCZANIE OPŁAT

§ 13

1. Wysokość opłaty za usługę uzależniona jest od jej masy.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 opłatę za usługę uiszcza nadawca przy nadaniu przesyłki z góry:
 - 1) gotówkowo lub
 - 2) bezgotówkowo przy użyciu karty płatniczej w placówce pocztowej, z wyłączeniem placówki agenta pocztowego.
3. W przypadku nadawcy, z którym zawarto pisemną umowę, o której mowa w § 4 ust. 3, terminy i formy płatności oraz inne uregulowania cenowe są określone w przedmiotowej umowie.
4. Przesyłkę zwróconą z Ukrainy do placówki pocztowej Poczty Polskiej zwraca się nadawcy po uiszczeniu przez niego opłat za zwrot przesyłki.
5. Opłata za zwrot przesyłki naliczana jest zgodnie z cennikiem obowiązującym w dniu nadania przesyłki lub z zawartą pisemną umową.
6. Opłata za zwrot uiszczana jest gotówkowo albo bezgotówkowo przy użyciu karty płatniczej, podczas doręczenia/wydania przesyłki zwracanej, z zastrzeżeniem ust. 3.

IV. PRZEMIESZCZANIE PRZESYŁEK

§ 14

W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki, w wyniku którego może wystąpić dalsze uszkodzenie przesyłki lub ubytek jej zawartości, zarówno Poczta Polska, jak i operator pocztowy w Ukrainie mają

prawo dokonać otwarcia przesyłki w celu sprawdzenia stanu jej zawartości, jak również dokonać zabezpieczenia przed dalszym uszkodzeniem lub ubytkiem.

§ 15

1. W przypadku stwierdzenia, że część lub cała zawartość przesyłki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania, zepsuta zawartość podlega komisijnemu zniszczeniu. Niezepsuta zawartość po zabezpieczeniu podlega dalszym czynnościom w celu doręczenia do adresata.
2. Z czynności zniszczenia, o których mowa w ust. 1, sporządza się protokół.
3. O zniszczeniu części bądź całości zawartości zawiadamia się nadawcę pisemnie, załączając jeden egzemplarz protokołu.

§ 16

1. Przesyłkę, której nie można doręczyć odbiorcy, zwraca się do nadawcy podając na opakowaniu przyczynę zwrotu.
2. Przesyłkę zwróconą z Ukrainy jako nedoręczoną, doręcza się nadawcy po uiszczeniu przez niego opłaty, o której mowa w § 13 ust. 4.

§ 17

Przesyłkę, której nie można doręczyć adresatowi w Ukrainie (niepodjęcie paczki w terminie, odmowa przyjęcia przez adresata, błędny lub niepełny adres adresata, adresat wyjechał, adresat zmarł, inne), traktuje się jako przesyłkę nedoręczoną i kieruje do dalszego postępowania do właściwej jednostki Poczty Polskiej.

V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ POCZTY POLSKIEJ

§ 18

1. Poczta Polska ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w zakresie ustalonym w regulaminie.
2. Usługę uważa się za niewykonaną:
 - 1) w przypadku całkowitego ubytku albo całkowitego uszkodzenia zawartości,
 - 2) w przypadku utraty przesyłki, przy czym za utraconą uważa się także przesyłkę, której doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminie 40 dni roboczych (z wyłączeniem sobót oraz dni wolnych od pracy w Polsce oraz w Ukrainie), licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki.
3. Usługę uważa się za nienależyte wykonaną:
 - 1) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki,
 - 2) jeżeli doręczenie przesyłki lub zawiadomienie o próbie doręczenia nastąpiło po upływie terminów wskazanych w załączniku do regulaminu.
 - 3) w przypadku zwrotu przesyłki do nadawcy bez podania przyczyny.

§ 19

1. Z tytułu niewykonania usługi , o którym mowa w § 18 ust. 2 przysługuje odszkodowanie w wysokości żądanej przez nadawcę nie wyższej jednak niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy, o której mowa w § 3 ust. 3.
2. Z tytułu nienależycie wykonanej usługi przysługuje odszkodowanie:
 - 1) w przypadku, o którym mowa w § 18 ust. 3 pkt 1 w wysokości żądanej przez nadawcę nie wyższej jednak niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy, o której mowa w § 3 ust. 3,
 - 2) w przypadku, o którym mowa w § 18 ust. 3 pkt 2 w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż dwukrotność opłaty uiszczonej za nadanie przesyłki zgodnie z cennikiem albo zawartą pisemną umową.
 - 3) w przypadku, o którym mowa w § 18 ust. 3 pkt 3 następuje zwrot opłaty za nadanie przesyłki i zwrot uiszczonych opłat przez nadawcę w Polsce.

§ 20

Wysokość odszkodowania w Polsce oblicza się według cen bieżących przedmiotów lub towarów tego samego rodzaju w miejscu i czasie nadania przesyłki. W razie braku cen bieżących, wysokość odszkodowania oblicza się według rzeczywistej wartości przedmiotów lub towarów będących zawartością przesyłki.

§ 21

Poza odszkodowaniem przewidzianym w § 19 ust. 1, Poczta Polska zwraca wniesioną opłatę za nadanie przesyłki.

§ 22

1. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności:
 - 1) w przypadku działania siły wyższej,
 - 2) jeżeli nie można udzielić informacji o przesyłkach wskutek zniszczenia dokumentów służbowych w wyniku działania siły wyższej, a ich odpowiedzialność nie została udowodniona w inny sposób,
 - 3) jeżeli szkoda powstała z powodu błędu lub zaniedbania ze strony nadawcy lub wynika z rodzaju zawartości,
 - 4) w przypadku przesyłek, które podlegają zakazom przewidzianym w § 9,
 - 5) w przypadku zajęcia na mocy krajowych przepisów kraju przeznaczenia, zgodnie z zawiadomieniem Kraju członkowskiego lub wyznaczonego operatora tego kraju,
 - 6) jeżeli nadawca nie zgłosił żadnej reklamacji w terminie 12 miesięcy, licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki,
 - 7) jeżeli są podejrzenia, że nadawca działał z zamiarem oszustwa w celu otrzymania odszkodowania.

2. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie określonym w § 18, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie:
 - 1) jest następstwem czynu niedozwolonego,
 - 2) nastąpiło z winy umyślnej Poczty Polskiej,
 - 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Poczty Polskiej.
3. W przypadkach określonych w ust. 2 pkt 1-3, Poczta Polska ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości.

§ 23

Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności z tytułu deklaracji celnych, bez względu na sposób ich wypełnienia oraz z tytułu decyzji organów celnych podjętych przy sprawdzaniu przesyłek podlegających kontroli celnej.

VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ NADAWCY

§ 24

1. Nadawca jest odpowiedzialny materialnie za wszelkie szkody wyrządzone innym przesyłkom pocztowym, pracownikom, osobom trzecim lub mieniu pocztowemu, powstałe na skutek nieprzestrzegania przez nadawcę regulaminu.
2. Przyjęcie przesyłki przez placówkę nadawczą nie zwalnia nadawcy z jego odpowiedzialności.
3. Jeżeli nadawca przestrzegał warunków przyjęcia przesyłki, nie ponosi on odpowiedzialności, o ile wystąpił błąd lub zaniedbanie ze strony Poczty Polskiej w opracowaniu przesyłki po jej przyjęciu.

§ 25

1. Jeżeli z winy nadawcy w Polsce (np. niedołączenia wymaganych dokumentów do odprawy celnej), przesyłka nie zostanie dopuszczona do wywozu za granicę i zostanie zwrócona do nadawcy, wniesiona przy nadaniu opłata nie podlega zwrotowi.
2. Nadawcy przysługuje pełny zwrot opłaty pobranej przy nadaniu, jeżeli przesyłka nie zostanie dopuszczona do wywozu za granicę z winy Poczty Polskiej.

VII. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 26

1. Reklamację można wnieść:
 - 1) w dowolnej placówce pocztowej Poczty Polskiej, w formie pisemnej na formularzu reklamacyjnym, który powinien być wypełniony w sposób czytelny wielkimi literami i cyframi arabskimi,
 - 2) drogą elektroniczną przy wykorzystaniu formularza zamieszczonego na stronie internetowej www.ereklamacje.poczta-polska.pl
 - 3) ustnie do protokołu w placówce pocztowej Poczty Polskiej.

2. Reklamacje są przyjmowane od nadawców, którzy zawarli umowę o wykonanie usługi pocztowej Paczka Ukraina PLUS z Poczta Polska. Nadawca paczki może zrzec się prawa do odszkodowania na rzecz adresata.
3. Reklamację przyjmuje się w terminie do 12 miesięcy, licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki.
4. 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) numer telefonu adresata,
 - 6) szczegółowy opis zawartości przesyłki,
 - 7) uzasadnienie reklamacji,
 - 8) kwotę odszkodowania - w przypadku żądania jej przez reklamującego,
 - 9) datę sporządzenia reklamacji,
 - 10) podpis reklamującego w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej,
 - 11) dla reklamacji składanej w postaci pisemnej, dane kontaktowe, w tym adres do korespondencji, jeżeli dane kontaktowe są inne, niż wskazane w pkt 1 i 2,
 - 12) wykaz załączonych dokumentów.
5. Do reklamacji składanej w formie pisemnej i ustnej do protokołu, reklamujący zobowiązany jest dołączyć:
 - 1) oryginał dokumentu potwierdzenia nadania przesyłki wydawany przez operatora pocztowego nadawcy - do wglądu,
 - 2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się odszkodowania zgodnie z ust. 2,
 - 3) kopię protokołu sporządzonego bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości albo oświadczenie w tym zakresie złożone przez odbiorcę bezpośrednio przy odbiorze przesyłki,
 - 4) oświadczenie o niewidocznych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki, zgłoszone niezwłocznie po przyjęciu przesyłki przez adresata,
6. Do reklamacji składanej drogą elektroniczną należy dołączyć skany dokumentów, o których mowa w ust. 5, a jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji Poczta Polska może zażądać przekazania oryginałów tych dokumentów.
7. Reklamację zgłoszoną po terminie lub przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym właściwa jednostka Poczty Polskiej niezwłocznie informuje reklamującego tą samą drogą jaką została złożona reklamacja.

§ 27

1. Jednostką wyznaczoną do rozpatrywania reklamacji jest właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej.

2. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
3. W przypadku niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 2, zgłaszającego reklamację informuje się pisemnie o przyczynie opóźnienia oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może jednak przekroczyć 3 miesięcy od dnia wniesienia 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 formie i 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, pouczenie o prawie do odwołania się oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie,
 - 7) informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
 - a) sądowym,
 - b) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 28

1. W przypadku odmowy uwzględnienia zgłoszonej reklamacji, osoba uprawniona może wnieść odwołanie do jednostki odwoławczej, wskazanej w odpowiedzi na reklamację, w terminie 14 dni od dnia doręczenia pisma z odpowiedzią.
2. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem jednostki organizacyjnej, która rozpatrywała reklamację.
3. Jednostka odwoławcza rozpatruje odwołanie i udziela reklamującemu odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jego otrzymania.
4. Odpowiedź udzielona reklamującemu w wyniku rozpatrzenia odwołania powinna zawierać informacje o:
 - 1) pozytywnym rozpatrzeniu odwołania i w przypadku przyznania odszkodowania – wysokości przyznanej kwoty odszkodowania oraz formie i terminie wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania odwołania, albo
 - 2) o nieuwzględnieniu odwołania i nieprzyznaniu odszkodowania oraz wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym albo postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 29

1. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku:
 - 1) odmowy uznania reklamacji,
 - 2) niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.
2. 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.
3. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy nadawcą 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 Polski lub innego niż Polska państwa członkowskiego UE a Poczta Polska. Spór może być prowadzony także wtedy, gdy nadawca nie jest konsumentem. Pod pojęciem konsumenta należy rozumieć osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej nawiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Wniosek o wszczęcie postępowania można wnieść w postaci papierowej lub drogą elektroniczną.

VIII. DANE OSOBOWE

§ 30

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usługi jest Poczta Polska 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 i lit. c Rozporządzenia RODO w celu realizacji usług, o których mowa w regulaminie, na podstawie ustawy oraz w celu prowadzenia postępowań reklamacyjnych.
4. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w niniejszym 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. Dane osobowe mogą być przekazane podmiotowi świadczącemu usługi pocztowe na terenie Ukrainy.
9. Osobom, których dane dotyczą przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. Informacja o tym organie jest podana na stronie internetowej Poczty Polskiej (www.poczta-polska.pl).

10. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych nieujęte w niniejszym regulaminie, a wynikające z przepisów Rozporządzenia RODO są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej www.poczta-polska.pl.

IX. PRZEPISY KOŃCOWE

§ 31

W sprawach nieuregulowanych regulaminem znajdują zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności przepisy, rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 roku w sprawie reklamacji usługi pocztowej z późn. zm., ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta z późn. zm., Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo Pocztove z późn. zm.

Załącznik do Regulaminu świadczenia
usługi pocztowej Paczka UKRAINA PLUS
w obrocie zagranicznym

Terminy realizacji usługi Paczka UKRAINA PLUS

Stefa	Obwód	Miasta	Gwarantowany termin doręczenia (dni robocze) *
Stefa 1	Winnica	Winnica	6 dni
	Wołyń	Łuck	6 dni
	Dnipro	Dnipro	6 dni
	Żytomierz	Żytomierz	6 dni
	Zakarpacki	Użhorod	6 dni
	Zaporoże	Zaporoże	6 dni
	Iwano-Frankiwnsk	Iwano-Frankiwnsk	6 dni
	Kijów	Kijów	6 dni
	Kirowograd	Kropywnyckij	6 dni
	Lwów	Lwów	6 dni
	Mikołajów	Mikołajów	6 dni
	Odessa	Odessa	6 dni
	Połtawa	Połtawa	6 dni
	Rivne	Równe	6 dni
	Sumy	Sumy	6 dni
	Ternopol	Tarnopol	6 dni
	Charków	Charków	6 dni
	Cherson	Cherson	6 dni
	Chmielnicki	Chmielnicki	6 dni
	Czerkasy	Czerkasy	6 dni
Czerniowce	Czerniowce	6 dni	
Czernihów	Czernihów	6 dni	
Stefa 2	Pozostałe miejscowości w Ukrainie niewymienione w strefie 1		11 dni

* Termin gwarantowany liczony jest od następnego dnia roboczego przypadającego po dniu nadania przesyłki w Polsce.

Do gwarantowanych terminów nie wlicza się:

- sobót i dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce,
- dni ustawowo wolnych od pracy w Ukrainie,
- czasu przeznaczonego na dokonanie odprawy celnej przesyłek.

Gwarantowane terminy doręczenia nie dotyczą przesyłek, w stosunku do których należy ustalić prawidłowy adres lub numer telefonu adresata.