

**Obowiązują od 10.04.2020 r.**

**Wytyczne dotyczące czasowej zmiany sposobu podjęcia i dostawy przesyłek  
w ramach Krajowej Przesyłki Paletowej i Międzynarodowej Przesyłki Paletowej  
oraz realizacji usług dodatkowych do Krajowej Przesyłki Paletowej**

1. Podjęcie i dostawa Krajowej Przesyłki Paletowej oraz Międzynarodowej Przesyłki Paletowej na terenie Polski będą realizowane w sposób ograniczający bezpośredni kontakt kierowcy z nadawcą lub odbiorcą. Komunikacja z nadawcą i odbiorcą mającym siedzibę na terenie kraju będzie realizowana poprzez kontakt telefoniczny.
2. W celu realizacji usługi Krajowa Przesyłka Paletowa i Międzynarodowa Przesyłka Paletowa, nadawca, składając zlecenie przewozu, zobowiązany jest do podania numeru telefonu komórkowego do miejsca nadania w kraju, jeśli podjęcie ma nastąpić z innego miejsca niż magazyn nadawcy oraz miejsca doręczenia (nie dotyczy sieci handlowych) celem ustalenia z odbiorcą warunków wydania przesyłki.
3. Załadowca, tj. nadawca lub osoba działająca w imieniu nadawcy, wydający przesyłkę do przewozu z magazynu w miejscu nadania ma obowiązek dokonać bezpiecznego załadunku przesyłki na skrzynię ładunkową pojazdu bez bezpośredniego udziału kierowcy. Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo weryfikacji zgodności ładunku z listem przewozowym w momencie przyjmowania na magazyn w oddziale realizującym podjęcie. W przypadku niezgodności przesyłki z listem lub niewłaściwego przygotowania do transportu, odpowiedzialność ponosi nadawca. Poczta Polska S.A. sporządzi w takiej sytuacji protokół i prześle w formie elektronicznej do nadawcy.
4. Podjęcie przesyłki z miejsca nadania wymagającego użycia windy realizowane jest przez kierowcę bez udziału klienta. Przesyłka powinna być przygotowana do nadania przed przyjazdem kierowcy i ustawiona w miejscu umożliwiającym załadunek na samochód ciężarowy.
5. Dokumenty przewozowe powinny być podpisane przez osobę reprezentującą nadawcę przed załadunkiem i umieszczone w przyłdzie na jednostce paletowej. Na czas trwania stanu epidemii kierowca nie będzie potwierdzał przyjęcia przesyłek do przewozu w treści dokumentu przewozowego. Informacją potwierdzającą przyjęcie przesyłki jest status w aplikacji do zleceń lub systemie śledzenia przesyłki. Dla klientów niemających dostępu do statusu przesyłek, po zgłoszeniu takiej potrzeby, będzie przesyłany w formie elektronicznej raport przesyłek podjętych w dniu poprzednim.
6. Doręczenie przesyłki pod adres wskazany w liście przewozowym w polu „*miejsce doręczenia*”, gdzie następuje jej wydanie, będzie poprzedzone wiadomością SMS na numer telefonu

komórkowego przypisany do miejsca doręczenia w dniu dostawy przesyłki, zawierającą kod odbioru, numer telefonu do kierowcy doręczającego oraz informację o sposobie realizacji usługi dodatkowej. Wysyłka SMS w celu zwiększania bezpieczeństwa **na czas trwania stanu epidemii jest zwolniona z opłaty.**

#### **Przesyłka standardowa**

*„Dziś doręczymy Przesyłkę Paletową XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Odbiorco, zachowaj bezpieczną odległość, podaj kierowcy nr tel. 999999999, kod odbioru: XXXXX oraz imię i nazwisko.*

*Prawidłowy kod odbioru będzie stanowił pokwitowanie odbioru przesyłki.*

#### **Przesyłka z usługą zwrot dokumentów**

*„Dziś doręczymy Przesyłkę Paletową XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX z dokumentem zwrotnym. Odbiorco, zachowaj bezpieczną odległość, podaj kierowcy nr tel. 999999999, kod odbioru: XXXXX , imię i nazwisko oraz numer dowodu osobistego (dok. akcyzowy).*

*Prawidłowy kod odbioru będzie stanowił pokwitowanie odbioru przesyłki i dokumentu zwrotnego.*

#### **Przesyłka z usługą pobrania**

*„Dziś doręczymy Przesyłkę Paletową XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX z pobraniem 000 zł. Odbiorco, zachowaj bezpieczną odległość, podaj kierowcy nr tel. 999999999, kod odbioru: XXXXX oraz imię i nazwisko. Prawidłowy kod odbioru będzie stanowił pokwitowanie odbioru przesyłki.*

*Przygotuj odliczoną kwotę /kartę płatniczą / BLIK.*

#### **Przesyłka z usługą zwrot palet**

*„Dziś doręczymy Przesyłkę Paletową XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ze zwrotem palet EUR. Przygotuj .....palet EUR do zwrotu.*

*Odbiorco, zachowaj bezpieczną odległość, podaj kierowcy nr tel. 999999999, kod odbioru: XXXXX oraz imię i nazwisko.*

*Prawidłowy kod odbioru będzie stanowił pokwitowanie odbioru przesyłki i zwrotu palet.*

7. Potwierdzenie dostawy powinno nastąpić w miejscu doręczenia z pominięciem bezpośredniego kontaktu kierowcy doręczającego z odbiorcą oraz bez konieczności przekazywania dokumentów między nimi. Podczas wydawania przesyłki, kierowca kontaktuje się z bezpiecznej odległości lub telefonicznie z odbiorcą celem uzyskania kodu otrzymanego w wiadomości SMS oraz imienia i nazwiska osoby odbierającej. Kierowca dokonuje potwierdzenia dostarczenia przesyłki na liście przewozowym poprzez wpisanie w rubryce „przesyłkę otrzymano” imienia i nazwiska odbierającego przesyłkę, kodu odbioru podanego przez odbiorcę - otrzymanego w dedykowanej

- wiadomości SMS z Poczty Polskiej S.A. oraz daty dostawy. Potwierdzenie odbioru przesyłki, podanym przez odbiorcę kodem odbioru, jest równoznaczne ze skutecznym wydaniem przesyłki.
8. Podczas doręczenia przesyłki z uszkodzeniem kierowca sporządza protokół w dwóch egzemplarzach, zapisuje uwagi przekazane przez odbiorcę w protokole, potwierdza zapisy z protokołu; jeśli adresat się z nimi zgadza, kierowca wpisuje kod odbioru oraz imię i nazwisko adresata w polu „*czytelny podpis adresata*”.
  9. Potwierdzenia dokumentów zwrotnych dla przesyłki z usługą dodatkową Elektroniczne Dokumenty zwrotne (e-ROD) lub Dokumenty zwrotne (ROD), dokonuje kierowca, wpisując na dokumentach zwrotnych imię i nazwisko oraz kod odbioru przekazany przez odbiorcę telefonicznie oraz numer dowodu osobistego, jeśli rodzaj dokumentu tego wymaga.
  10. Usługa dodatkowa Pobranie (COD) realizowana jest poprzez przekazanie kierowcy przygotowanej dokładnej kwoty pobrania przekazanej przez położenie np. na jednostce paletowej lub po uzgodnieniu z kierowcą płatnością kartą płatniczą lub metodą BLIK.
  11. Usługa dodatkowa Zwrot palet EUR/EPAL (ROP) realizowana jest poprzez pobranie przez kierowcę przygotowanych przez odbiorcę palet zwrotnych. Kierowca w imieniu odbiorcy dokonuje adnotacji na liście przewozowym w polu „*Potwierdzenie salda przez Odbiorcę*” o liczbie palet rozładowanych i zwróconych przez odbiorcę, wpisując imię i nazwisko oraz kod odbioru przekazany przez odbiorcę telefonicznie.
  12. Rozładunek przesyłki w miejscu doręczenia bezpośrednio na magazyn lub przy pomocy wózka widłowego realizowany jest przez odbiorcę lub wyznaczonego przez niego pracownika, bez udziału kierowcy, z zachowaniem należytej staranności co do bezpieczeństwa przesyłki oraz w określonych ramach czasowych, licząc czas od momentu podstawienia się kierowcy.
  13. Rozładunek przesyłki w miejscu doręczenia wymagającym użycia windy realizowany jest przez kierowcę bez udziału klienta. Kierowca zestawia przesyłkę w miejscu wskazanym telefonicznie przez odbiorcę, umożliwiającym wjazd autem ciężarowym i bezpieczny rozładunek.
  14. W celu zapewnienia bezpieczeństwa dostaw przesyłek każdy wpisany na list przewozowy kod będzie weryfikowany z indywidualnym kodem przypisanym do przesyłki w systemie zarządzania transportem Poczty Polskiej S.A. W przypadku wprowadzenia błędnego lub nieczytelnego zapisu kodu na liście przewozowym przez kierowcę wyznaczony pracownik skontaktuje się telefonicznie z odbiorcą w celu weryfikacji podanego przez odbiorcę kodu.
  15. **Nadawca zobowiązany jest poinformować odbiorcę Krajowej Przesyłki Paletowej o sposobie realizacji dostaw obowiązujących w Poczcie Polskiej S.A. w okresie stanu epidemii.**

**Uwaga:**

16. W sytuacji kwarantanny/odizolowania adresata Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo do czasowego wstrzymania doręczenia przesyłek do danego adresata, o ile będzie miała wiedzę o kwarantannie/odizolowaniu adresata. Nie będzie podejmowana próba doręczenia pod adres objęty kwarantanną/odizolowaniem. Przesyłki będą awizowane telefonicznie. Poczta Polska S.A. wystąpi do nadawcy z prośbą o decyzję, co zrobić z taką przesyłką.
17. Decyzję o wstrzymaniu doręczania przesyłek Poczta Polska S.A. podejmie na podstawie otrzymanej drogą oficjalną decyzji o objęciu kwarantanną/odizolowaniem adresata/adresu dostawy, wydanej przez inspekcję sanitarną lub inny właściwy organ.