

Obowiązuje od 1 stycznia 2021 roku

REGULAMIN

świadczenia usługi wydruku i konfekcjonowania

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa warunki świadczenia usługi wydruku i konfekcjonowania w jednostkach organizacyjnych Poczty Polskiej Spółka Akcyjna zwanych dalej „usługą”.
2. Usługa świadczona jest przez Poczta Polska Spółkę Akcyjną zwaną dalej „Poczta Polska”, z siedzibą w Warszawie ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000334972, NIP: 525-000-73-13, REGON 010684960, kapitał zakładowy: 774 140 000,00 – w całości wpłacony.
3. Usługa obejmuje swoim zakresem masowy wydruk, kopertowania, foliowania oraz pozostałe czynności realizowane na zasadach określonych w niniejszym regulaminie.
4. Szczegółowy zakres świadczenia usługi zawarty jest w § 3.

§ 2

1. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) **regulamin** – regulamin świadczenia usługi wydruku i konfekcjonowania,
 - 2) **rozporządzenie RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016),
 - 3) **umowa** – umowę pisemną zawartą pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą o świadczenie usługi,
 - 4) **ustawa** – ustawę z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe,
 - 5) **Wykonawca** – Działy Wydruku i Konfekcjonowania będące komórkami organizacyjnymi Poczty Polskiej realizujące usługę,
 - 6) **zlecenie** - zobowiązanie Zleceniobiorcy w formie pisemnej na jednorazowe wykonanie usługi na rzecz Zleceniodawcy,
 - 7) **Zleceniobiorca** – Poczta Polska,
 - 8) **Zleceniodawca** – klienta korzystającego z usługi wydruku i konfekcjonowania.

2. Usługa świadczona jest przez dedykowane jednostki organizacyjne Poczty Polskiej tj. Działy Wydruku i Konfekcjonowania, wyposażone w specjalistyczne zasoby techniczno-informatyczne wykorzystywane przy realizacji usługi, w szczególności system informatyczny dedykowany masowym wydrukowi spersonalizowanemu, wysokowydajne urządzenia drukujące, systemy kopertujące i linie foliujące.
3. Informacja o usłudze udzielana jest drogą elektroniczną, e-mail: uslugi.wik@warszawa.poczta-polska.pl lub telefonicznie za pośrednictwem Biuro Obsługi Klienta, pod numerem tel. 801 333 444 lub (+48) 438 420 600. Wykaz Wykonawców dostępny jest na stronie <https://www.poczta-polska.pl/dla-biznesu/wsparcie/druk-i-konfekcjonowanie/>.
4. W uzasadnionych przypadkach usługa realizowana może być również przez inne jednostki lub komórki organizacyjne Poczty Polskiej.

II. Zakres usługi

§ 3

1. Do zakresu usługi zalicza się:
 - 1) przetwarzanie danych, w tym:
 - a) sortowanie danych,
 - b) przekazywanie/przesyłanie danych do lokalizacji wskazanej przez Zleceniodawcę,
 - 2) przygotowanie dokumentów do wydruku, w tym:
 - a) pomoc w prawidłowym zaprojektowaniu układu dokumentu,
 - b) elektroniczne formatowanie dokumentu,
 - 3) wydruk dokumentów (simplex – duplex) i nanoszenie nadruków, w tym:
 - a) wydruki dokumentów, np.: faktur, wezwań do zapłaty, dokumentów bankowych, listów przewodnich i handlowych, itp.,
 - b) monochromatyczny nadruk danych adresowych nadawcy i adresata, logo oraz innych informacji na kopertach, kartach adresowych, nalepkach i na folii,
 - c) wydruk dokumentów pocztowych (książki nadawcze, nalepki adresowe, itp.),
 - 4) konfekcjonowanie automatyczne lub ręczne materiałów, w tym:
 - a) kopertowanie,
 - b) foliowanie,
 - c) wklejanie,
 - d) wkładanie,
 - e) pakowanie,
 - f) składanie i falcowanie z formatu A3 do A4, A4 do A5, A4 do DL,
 - g) naklejanie etykiet, kartek adresowych na kopertach, folii, opakowaniach,
 - h) sporządzanie pakietów i przygotowywanie paczek,
 - 5) kompleksowa obsługa, w tym:
 - a) przyjęcie produktów/towarów do magazynu,

- b) prowadzenie dokumentacji magazynowej,
 - c) konfekcjonowanie produktów/towarów z magazynu,
 - d) prowadzenie magazynu Zleceniodawcy,
 - e) kontrola stanów magazynowych,
 - f) obsługa inwentaryzacyjna,
- 6) sprzedaż kopert, opakowań, materiałów poligraficznych, wykorzystywanych do realizacji zleceń.
2. Zakres usługi, o której mowa w ust. 1, może być realizowany w sposób łączny bądź rozdzielny.

III. Zawieranie umów lub przyjmowanie zleceń

§ 4

1. Usługa świadczona jest na podstawie pisemnej umowy bądź na podstawie pisemnego zlecenia, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Zlecenie ma charakter jednorazowy, a jego maksymalna wartość nie może przekroczyć wartości 10 000 PLN netto.
3. Zakres usługi, o której mowa w § 3 ust. 1, podlega opodatkowaniu zgodnie z obowiązującymi przepisami o podatku od towarów i usług.
4. Zawarcie umowy bądź zlecenia, musi nastąpić przed przekazaniem przez Zleceniodawcę materiałów lub danych do realizacji usługi.
5. Umowa, o której mowa w ust. 1 powinna zawierać:
 - 1) określenie stron umowy,
 - 2) czas trwania umowy oraz uzgodniony termin realizacji usługi, z uwzględnieniem terminu dostawy niezbędnych materiałów produkcyjnych i bazy adresowej,
 - 3) wskazanie Wykonawcy (wraz z danymi adresowymi) realizującego przedmiot umowy,
 - 4) wskazanie osób kontaktowych, odpowiedzialnych za realizację przedmiotu umowy oraz danych do kontaktu ze strony Zleceniodawcy, Zleceniobiorcy oraz Wykonawcy, osób upoważnionych do kontaktów związanych z zasadami przekazywania i szyfrowania baz danych,
- 5) dane identyfikujące Zleceniodawcę (NIP),
- 6) wymagania w zakresie:
 - a) ochrony informacji,
 - b) bezpieczeństwa danych, w szczególności sposobów przesyłania i zabezpieczania (szyfrowania) przesyłanych danych, o ile przedmiot umowy obejmuje powierzenie przetwarzania danych osobowych,
- 7) opis przedmiotu umowy obejmuje:
 - a) opis wymagań i specyfikację czynności do wykonania przez Wykonawcę na rzecz Zleceniodawcy,

- b) specyfikację materiałów produkcyjnych jakie będą wykorzystane w procesie realizacji przedmiotu umowy (np. rodzaje kopert, papieru z poddrukiem i innych materiałów),
 - c) datę dostawy materiałów produkcyjnych, o ile Zleceniodawca dostarczy do Wykonawcy materiały we własnym zakresie,
 - d) ilość dni potrzebnych na zabezpieczenie materiałów produkcyjnych (papier, koperty, ulotki itp.) niezbędnych do wykonania usługi, liczonych od momentu przekazania przez Zleceniodawcę zlecenia, w przypadku gdy materiały produkcyjne zapewnia Wykonawca,
 - e) dane dotyczące wielkości i struktury plików z danymi,
- 8) powierzenie przetwarzania danych osobowych
 - 9) wysokość wynagrodzenia, termin, tryb i sposób dokonywanych płatności, z uwzględnieniem wynagrodzenia za materiały, o których mowa w pkt 7 lit. d, w przypadku, gdy materiały te zapewnia Wykonawca,
 - 10) ustalony zakres odpowiedzialności obu stron wynikający z realizacji przedmiotu umowy na usługę,
 - 11) termin wysyłki pocztowej – w przypadku, gdy usługa powiązana jest z przekazaniem przesyłek do dystrybucji pocztowej.
6. W przypadku, gdy materiały produkcyjne zapewnia Wykonawca, ilość zużytych materiałów zostanie rozliczona:
- 1) jednorazowo po zamówieniu całego nakładu jaki został uzgodniony przez strony umowy, na koniec okresu rozliczeniowego,
 - 2) cyklicznie na koniec każdego okresu rozliczeniowego za ilość faktycznie zużytych materiałów, przy czym w przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy przez Zleceniodawcę (lub z winy Zleceniodawcy) za pozostały materiał produkcyjny zostanie obciążony Zleceniodawca.
7. Przesyłki pocztowe wytworzone w wyniku realizacji usługi mogą być włączane do obrotu pocztowego na podstawie odrębnej umowy na świadczenie usług pocztowych.
8. Zawarcie umowy bądź złożenie zlecenia na świadczenie usługi, o której mowa w ust. 1, poprzedzone jest przekazaniem przez Zleceniodawcę zapytania ofertowego. Wzór zapytania ofertowego dostępny jest na stronie <https://www.poczta-polska.pl/dla-biznesu/wsparcie/druk-i-konfekcjonowanie/>.
9. Zleceniodawca przekazuje Zleceniobiorcy zapytanie ofertowe, pocztą elektroniczną na adres: uslugi.wik@warszawa.poczta-polska.pl w terminie umożliwiającym Zleceniobiorcy przygotowanie oferty. Dopuszcza się możliwość przekazania przez Zleceniodawcę zapytania ofertowego na adres poczty elektronicznej Wykonawcy, wskazany w wykazie o którym mowa w § 2 ust. 3.

10. Udzielenie odpowiedzi określającej warunki realizacji usługi określonej w zapytaniu ofertowym, nastąpi w takiej samej formie w terminie do 3 dni roboczych od dnia następnego po otrzymaniu zapytania ofertowego.

IV. Realizacja umów/ zleceń

§ 5

1. Wykonawca realizuje usługę zgodnie z warunkami zawartymi w umowie bądź zleceniu, w szczególności dotyczącymi:
 - 1) zakresu usługi,
 - 2) miejsca realizacji usługi tj. wyznaczony Wykonawca, więcej niż jeden Wykonawca, bądź inna wskazana jednostka lub komórka organizacyjna Poczty Polskiej,
 - 3) terminu realizacji usługi.
2. Umowę bądź zlecenie na realizację usługi uznaje się za wykonaną, z chwilą udokumentowanego protokołem przekazania gotowych produktów do Zleceniodawcy lub z chwilą ich przekazania do wysyłki pocztowej.

V. Wynagrodzenie i płatności

§ 6

1. Wysokość wynagrodzenia za realizację usługi określonej w § 3 ust. 1 ma charakter umowny, ustalany indywidualnie przez Zleceniobiorcę na podstawie zapytania Zleceniodawcy.
2. Podstawę ustalenia wysokości wynagrodzenia za usługę stanowi dokonana przez Wykonawcę (na podstawie danych uzyskanych od Zleceniodawcy) indywidualna kalkulacja kosztów realizacji zlecenia.
3. Wysokość wynagrodzenia za usługę Zleceniobiorca ustala w kwotach netto wraz z określeniem należnej stawki podatku VAT.
4. Wysokość wynagrodzenia za realizację usługi Zleceniobiorca przedstawia Zleceniodawcy w pisemnej odpowiedzi na złożone przez Zleceniodawcę zapytanie ofertowe, o którym mowa w § 4 ust. 9.
5. Wynagrodzenie za usługę uiszcza się w formie bezgotówkowej:
 - 1) dla przyjętych zleceń – z góry,
 - 2) dla zawartych umów – z góry, z dołu bądź w formie zaliczkowej, zgodnie z zawartą umową.

VI. Ochrona przed szkodliwym oprogramowaniem

§ 7

1. Zleceniodawca oraz Zleceniobiorca zobowiązują się do sprawdzenia udostępnianych aktywów specjalistycznymi programami lub narzędziami chroniącymi przed szkodliwym oprogramowaniem lub kodem.

2. Zleceniodawca odpowiada za wprowadzenie szkodliwego oprogramowania lub kodu (m. in. wirusów, robaków, koni trojańskich) do infrastruktury Wykonawcy oraz za to, że przekazane nośniki informacji zawierają ww. szkodliwe oprogramowanie lub kod, mogące spowodować obniżenie poziomu bezpieczeństwa aktywów Wykonawcy.

VII. Odpowiedzialność Poczty Polskiej

§ 8

1. Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w zakresie ustalonym niniejszym regulaminem oraz przepisami Kodeksu cywilnego.
2. Za niewykonanie usługi uważa się nie przystąpienie do wykonania usługi przez Zleceniobiorcę po upływie 7 dni roboczych liczonych od następnego dnia po zakończeniu terminu, w którym miała być wykonana usługa, z zastrzeżeniem, iż Zleceniodawca dostarczył wszystkie materiały niezbędne do wykonania usługi oraz wywiązał się ze wszystkich warunków określonych w zawartej umowie bądź podpisanym zleceniu oraz regulaminie, od których zależało przystąpienie Zleceniobiorcy do wykonania usługi.
3. Za nienależyte wykonanie usługi uważa się wykonanie usługi niezgodnie z warunkami określonymi w zawartej umowie bądź zleceniu realizacji usługi.
4. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w sytuacji:
 - 1) nieterminowego dostarczenia materiałów,
 - 2) dostarczenia materiałów uszkodzonych,
 - 3) dostarczenia materiałów niezgodnych z wcześniejszymi ustaleniami,
 - 4) dostarczenia bazy danych uniemożliwiającej poprawne przetworzenie danych,
 - 5) nieuregulowania zobowiązań,
 - 6) na skutek działania siły wyższej.

§ 9

1. W przypadku niewykonania usługi Zleceniodawcy przysługuje kara umowna w wysokości, stanowiącej iloczyn ilości sztuk, dla których nie wykonano usługi i ceny jednostkowej (netto) za daną usługę.
2. W przypadku nienależytego wykonania usługi Zleceniodawcy przysługuje kara umowna w wysokości 5% wartości (netto) nieprawidłowo zrealizowanej części umowy.
3. Postanowienia ust. 1 i 2 mają zastosowanie, o ile strony nie uzgodniły w umowie warunków indywidualnej odpowiedzialności Zleceniobiorcy wobec Zleceniodawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, zatwierdzonej przez Wykonawcę.

VIII. Postępowanie reklamacyjne

§ 10

Prawo dochodzenia roszczeń przysługuje Zleceniodawcy, który zawarł ze Zleceniobiorcą umowę, bądź złożył zlecenie o świadczenie usługi.

§ 11

1. Reklamacją jest zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi złożone przez Zleceniodawcę.
2. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług, w zakresie ustalonym w regulaminie, można wnieść w postaci pisemnej lub elektronicznej na adres właściwy dla Wykonawcy wskazany w umowie bądź w zleceniu.
3. W przypadku niemożności złożenia reklamacji na adres wskazany w umowie bądź w zleceniu dopuszcza się zgłoszenie reklamacji na adres e-mail: uslugi.wik@warszawa.poczta-polska.pl.

§ 12

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko oraz pełną nazwę podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - 2) pozostałe dane adresowe,
 - 3) przedmiot reklamacji,
 - 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 5) wykaz załączonych dokumentów, uzasadniających złożenie reklamacji,
 - 6) żądaną wysokość kary umownej,
 - 7) datę sporządzenia reklamacji,
 - 8) podpis osoby uprawnionej do składania reklamacji.
2. Reklamacja może zostać wniesiona od dnia następnego, po dniu, w którym usługa miała być wykonana, nie później jednak niż w terminie 30 dni licząc od dnia następnego po dniu wykonania usługi lub od dnia następnego, po dniu kiedy usługa miała być wykonana.
3. Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji jest bezpłatne.
4. Reklamację zgłoszoną po terminie określonym w ust. 2 lub nie spełniającą warunków, o których mowa w ust. 1, jak również wniesioną przez osobę nieuprawnioną, traktuje się jako niewniesioną, o czym niezwłocznie powiadamia się reklamującego.

§ 13

1. Reklamację rozpatruje Wykonawca właściwy dla realizacji zleconej usługi.
2. Jednostka lub komórka organizacyjna Poczty Polskiej rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia reklamacji.
3. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę Wykonawcy właściwego do rozpatrywania reklamacji,
- 2) powołanie podstawy prawnej,
- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji w całości lub części,
- 4) uzasadnienie faktyczne i prawne – w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części,
- 5) w przypadku przyznania kary umownej - kwotę kary oraz informację o sposobie i terminie jej wypłaty,
- 6) imię i nazwisko i stanowisko służbowe pracownika Poczty Polskiej, upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację,
- 7) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

§ 14

Karę umowną wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

IX. Dane osobowe i postanowienia końcowe

§ 15

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usługi przewidzianej w regulaminie, jest Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00 - 940 Warszawa.
2. Kontakt z Inspektorem ochrony danych: Inspektor ochrony danych Poczta Polska S.A., ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, e-mail: inspektorodo@poczta-polska.pl.
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 usługi, o której mowa w regulaminie, na podstawie ustawy oraz w celu prowadzenia postępowań reklamacyjnych.
4. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane osób fizycznych wskazanych w ust. 1.
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 Zleceniodawca.
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, nie ujęte w regulaminie, a wynikające z przepisów rozporządzenia RODO, są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej pod adresem www.poczta-polska.pl.

§ 16

Zleceniobiorca w uzasadnionych przypadkach, w zawartej pisemnej umowie ze Zleceniodawcą może ustalić indywidualne zasady realizacji usługi, odmienne od określonych w regulaminie, dostosowane do potrzeb Zleceniodawcy w szczególności w zakresie:

- 1) wydruku w kolorze,
- 2) sporządzania raportów,
- 3) przechowywania materiałów na czas trwania akcji mailingowych,
- 4) archiwizacji dokumentów elektronicznych,
- 5) obsługi zwróconych przesyłek,
- 6) wsparcia merytorycznego dotyczącego wymogów technicznych materiału do wysyłki.

§ 17

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.