

(tekst ujednoczony)

**REGULAMIN**  
**świadczenia usług dodanych**

**I. Postanowienia ogólne**

**§ 1**

1. Usługi dodane obejmują swoim zakresem usługi masowego wydruku i konfekcjonowania oraz pozostałe usługi realizowane na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Szczegółowy zakres usług dodanych zawarty jest w § 5.

**§ 2**

1. Regulamin świadczenia usług dodanych, zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki wykonywania i korzystania z tych usług w zakresie:
  - 1) zasad przyjmowania zleceń i podpisywania umów,
  - 2) realizacji umów/zleceń,
  - 3) form i sposobów uiszczania opłat,
  - 4) odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A.,
  - 5) postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin dostępny jest w każdym Regionie Handlowym, Ośrodkach Wydruku i Konfekcjonowania Centrum Poczty oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A.

**§ 3**

1. Regulamin przeznaczony jest dla klientów i służb pocztowych.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - 1) **PP S.A** – Poczty Polskiej S.A.,
  - 2) **Rozporządzenie** – Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 roku w sprawie reklamacji usługi pocztowej,
  - 3) **Ustawa** – Ustawa z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe,
  - 4) **Wykonawca (OWIK)** - Ośrodki Wydruku i Konfekcjonowania będące komórkami organizacyjnymi Poczty Polskiej S.A. realizujące usługi dodane,
  - 5) **Zleceniobiorca** – Poczta Polska S.A.,
  - 6) **Zleceniodawca** – klient korzystający z usług dodanych.

**§ 4**

1. Usługi dodane świadczone są przez wykonawców dedykowanych tj.: Ośrodki Wydruku i Konfekcjonowania Centrum Poczty, wyposażone w specjalistyczne zasoby techniczno-

informatyczne wykorzystywane przy realizacji usług dodanych, w szczególności system informatyczny dedykowany masowym wydrukem spersonalizowanym, wysokowydajne urządzenia drukujące, systemy kopertujące i linie foliujące oraz inne. Nadzór funkcjonalny nad OWiK z ramienia CP pełni Wydział Usług Dodanych.

2. Wykaz Ośrodków Wydruku i Konfekcjonowania realizujących usługi dodane dostępny jest na stronie internetowej <http://www.poczta-polska.pl>. Informacja o usługach dodanych udzielana jest również przez Wydział Telefonicznej Obsługi Klienta Centrum Poczty pod numerem **0 801 333 444** lub **0 43 842 06 00**.
3. W uzasadnionych przypadkach usługi dodane realizowane mogą być również przez inne jednostki/komórki organizacyjne CP na podstawie odrębnej decyzji dyrektora Centrum Poczty.

## **II. Zakres usług dodanych**

### **§ 5**

1. Do zakresu usług dodanych zalicza się:
  - 1) przetwarzanie danych, w tym:
    - a) skanowanie dokumentów z danymi;
    - b) tworzenie i/lub uzupełnianie baz danych;
    - c) sortowanie danych;
    - d) emisja i/lub przesyłanie danych do lokalizacji wskazanej przez Zleceniodawcę.
  - 2) przygotowanie dokumentów do wydruku, w tym:
    - a) projektowanie układu dokumentu;
    - b) elektroniczne formatowanie dokumentu.
  - 3) wydruk dokumentów (simplex – duplex) i nanoszenie nadruków, w tym:
    - a) wydruki dokumentów, w tym: faktur, wezwań do zapłaty, dokumentów bankowych, listów przewodnich i handlowych, itp.;
    - b) personalizacja przekazów pocztowych;
    - c) nadruk danych adresowych nadawcy i adresata, logo oraz innych informacji na kopertach, kartach adresowych, nalepkach i na folii;
    - d) wydruk dokumentów pocztowych (książki nadawcze, nalepki adresowe, itp.).
  - 4) konfekcjonowanie automatyczne lub ręczne dokumentów oraz różnego rodzaju produktów m.in. czasopism, magazynów, książek, katalogów, ulotek, promocyjnych, próbek towarów, płyt CD, w tym:
    - a) kompletowanie materiałów;
    - b) automatyczne i ręczne kopertowanie dokumentów, wcześniej wydrukowanych lub dostarczonych przez Zleceniodawcę;
    - c) foliowanie w folię przezroczystą, kolorową, a także w folię z nadrukami;
    - d) pakowanie produktów (także o niestandardowych wymiarach) w kartony, papier, opakowania Zleceniodawcy;
    - e) składanie i falcowanie z formatu A3 do A4, A4 do A5, A4 do DL;

- f) wkładkowanie/insertowanie materiałów np. do foliowanych czasopism;
  - g) naklejanie etykiet, kartek adresowych na kopertach, folii, opakowaniach;
  - h) wklejanie insertów;
  - i) sporządzanie pakietów i paczek.
- 5) prowadzenie magazynu na rzecz i wg dyspozycji Zleceniodawcy, w tym:
- a) przyjęcie produktów/towarów do magazynu;
  - b) prowadzenie dokumentacji magazynowej;
  - c) wydanie produktów/towarów z magazynu;
  - d) dzierżawa powierzchni magazynowych;
  - e) prowadzenie magazynu Zleceniodawcy;
  - f) kontrola stanów magazynowych;
  - g) obsługa inwentaryzacyjna.
- 6) obsługa sprzedaży wysyłkowej:
- a) pozyskiwanie na rzecz Zleceniodawcy bazy adresowej potencjalnych klientów;
  - b) pełna obsługa magazynowa;
  - c) mailing adresowy i/lub bezadresowy;
  - d) obsługa zamówień wpływających drogą pocztową, telefonicznie, faksem lub za pośrednictwem internetu;
  - e) przygotowanie dokumentów wysyłkowych i sprzedażowych (wydruki specyfikacji, faktur itp.)
  - f) konfekcjonowanie przesyłek, wydruk nalepek adresowych, książek nadawczych;
  - g) przygotowanie i przekazanie przesyłek do ekspedycji;
  - h) kontrola należności, przygotowanie raportów i statystyk.
- 7) sprzedaż kopert, opakowań, materiałów poligraficznych, artykułów papierniczych wykorzystywanych do realizacji zleceń.
- 8) archiwizacja dokumentów:
- a) papierowych,
  - b) elektronicznych - archiwizowanie drukowanych dokumentów w postaci graficznej w formatach: pdf, jpg, bmp., powiązane z szyfrowaniem danych i ich nagrywaniem na płyty CD, DVD lub inne nośniki danych, a następnie przekazywanie do Zleceniodawcy.
- 9) niszczenie dokumentów oraz nośników danych – zgodnie ze ściśle określonymi normami określonymi w ustawie o ochronie danych osobowych.
- 10) obsługa zwróconych przesyłek; w tym:
- a) rejestracja i ewidencja zwróconych przesyłek;
  - b) rozpakowanie i dekompletacja zawartości zwróconych przesyłek;
  - c) przyjęcie zawartości zwróconych przesyłek do magazynu.
- 11) usługi doradcze i konsultingowe w zakresie organizacji akcji mailingowych adresowych i bezadresowych z wykorzystaniem pozostałych usług dodanych.
- 12) pośrednictwo w sprzedaży baz danych – realizowane na podstawie umów zawartych z właścicielami/brokerami baz danych.

2. Usługi opisane w ust. 1, na podstawie zawartej umowy/zlecenia, mogą być świadczone jako:
  - 1) autonomiczne/pojedyncze (np. wyłącznie usługa wydruku dokumentów);
  - 2) w dowolnej konfiguracji kilku czynności (np. wydruk i kopertowanie);
  - 3) całościowy pakiet (np. pełna obsługa logistyczna akcji wysyłkowej lub systemu sprzedaży wysyłkowej).

### **III. Zawieranie umów/przyjmowanie zleceń na usługi dodane**

#### **§ 6**

1. Usługi dodane świadczone są na podstawie pisemnej umowy lub zlecenia.
2. Wszystkie usługi dodane, o których mowa w § 5 Regulaminu, opodatkowane są zgodnie z obowiązującymi przepisami o podatku od towarów i usług.
3. Jeżeli przedmiot świadczonych usług dodanych ma charakter jednorazowy i nie przekracza wartości 1 000 EURO netto (przelicznik na EURO wg średniego kursu NBP ogłoszonego na ostatni dzień roboczy poprzedzający dzień zawarcia umowy/przyjęcia zlecenia) dopuszcza się realizację usługi na podstawie pisemnego druku zlecenia. W pozostałych przypadkach konieczne jest zawarcie pisemnej umowy.
4. Zawarcie umowy lub przyjęcie zlecenia na usługi dodane następuje przed przekazaniem przez Zleceniodawcę materiałów/danych do opracowania.
5. W przypadku, gdy zakres zleconych umów/zleceń obejmuje przetwarzanie danych osobowych, Zleceniodawca jako administrator danych w rozumieniu art. 4 ust. 7 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) (Dz.Urz. UE L 119 z 04.05.2016 dalej RODO), zawiera z Poczta Polska S.A. umowę powierzenia, przetwarzania danych osobowych, o której mowa w art. 28 RODO.
6. Do zawierania umów/zleceń, o których mowa w ust. 1 upoważnieni są: Dyrektor CP i jego zastępcy, Dyrektorzy RH, Kierownicy PH, zgodnie z odrębnie udzielonym pełnomocnictwem.
7. Umowa powinna zawierać:
  - 1) określenie stron umowy,
  - 2) czas trwania umowy oraz uzgodniony termin/y realizacji usług dodanych,
  - 3) wskazanie Wykonawcy realizującego przedmiot umowy,
  - 4) wskazanie osób kontaktowych, odpowiedzialnych za realizację przedmiotu umowy oraz danych do kontaktu ze strony Zleceniodawcy i Zleceniobiorcy oraz Wykonawcy,
  - 5) dane identyfikujące Zleceniodawcę (NIP),
  - 6) opis przedmiotu umowy obejmujący:
    - 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 poddrukowego i innych materiałów),

- c) datę dostawy materiałów produkcyjnych, o ile Zleceniodawca dostarczy do Wykonawcy materiały we własnym zakresie,
  - d) dane dotyczące wielkości i struktury plików z danymi,
  - 7) wysokość wynagrodzenia, termin, tryb i sposób dokonywanych płatności,
  - 8) ustalony zakres odpowiedzialności obu stron wynikający z realizacji przedmiotu umowy na usługi dodane,
  - 9) termin wysyłki pocztowej – w przypadku, gdy usługi dodane powiązane są z przekazaniem przesyłek do dystrybucji pocztowej.
8. Przesyłki pocztowe wytworzone w wyniku realizacji usług dodanych mogą być włączane do obrotu pocztowego na podstawie odrębnych umów o świadczenie usług pocztowych zawartych z klientem.
  9. Zawarcie umowy bądź złożenie zlecenia na świadczenie usług dodanych, powinno zostać poprzedzone przekazaniem przez Zleceniodawcę zapytania ofertowego, którego treść wypełniana jest w uzgodnieniu ze Zleceniobiorcą.
  10. Zleceniodawca przekazuje Zleceniobiorcy zapytanie ofertowe w formie pisemnej, pocztą elektroniczną lub faxem, w terminie umożliwiającym Zleceniobiorcy przygotowanie do rozpoczęcia realizacji usługi.
  11. Zleceniobiorca po otrzymaniu zapytania ofertowego, o którym mowa w ust. 9 udzieli pisemnie, pocztą elektroniczną lub faxem odpowiedzi Zleceniodawcy o możliwościach realizacji wskazanych usług dodanych wraz z wyceną.
  12. Ramowy wzór zapytania ofertowego, o którym mowa w ust. 9, na podstawie którego kalkulowane jest wynagrodzenie za usługę stanowi **Załącznik nr 1A do niniejszego Regulaminu.**

#### **IV. Realizacja umów/zleceń**

##### **§ 7**

1. Wykonawca realizuje usługi dodane zgodnie z warunkami zawartymi w umowie bądź zleceniu, o których mowa w § 6 ust. 1, w szczególności dotyczącymi:
  - 1) zakresu usługi,
  - 2) miejsca realizacji usługi tj. wyznaczony OWiK, więcej niż jeden OWiK lub cała sieć Ośrodków, bądź inna wskazana jednostka/komórka Poczty Polskiej S.A.,
  - 3) terminu realizacji usługi.
2. Umowę/zlecenie na realizację usług dodanych 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**

##### **§ 8**

1. Wysokość wynagrodzenia za realizację usług dodanych określonych w § 5 ust. 1 ma charakter umowny, ustalany indywidualnie przez Zleceniobiorcę na podstawie zapytania Zleceniodawcy.

2. Podstawę ustalenia wysokości wynagrodzenia za usługi dodane stanowi dokonana przez Wykonawcę (na podstawie danych uzyskanych od Zleceniodawcy) indywidualna kalkulacja kosztów realizacji zlecenia.
3. Wysokość wynagrodzenia za usługi dodane Zleceniobiorca ustala w kwotach netto wraz z określeniem należnej stawki podatku VAT.
4. Wysokość wynagrodzenia za realizację usług dodanych Zleceniobiorca przedstawia Zleceniodawcy w pisemnej odpowiedzi na złożone przez Zleceniodawcę zapytanie ofertowe, o którym mowa w § 6 ust. 9.
5. Wynagrodzenie za usługi dodane uiszcza się w formie bezgotówkowej:
  - 1) dla przyjętych zleceń – z góry,
  - 2) dla zawartych umów – z góry, z dołu, bądź w formie zaliczkowej.

## **VI. Odpowiedzialność Poczty Polskiej S.A.**

### **§ 9**

1. Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w zakresie ustalonym niniejszym Regulaminem oraz przepisami Kodeksu cywilnego.
2. Za niewykonanie usługi dodanej 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/podpisanym zleceniu oraz niniejszym Regulaminie, od których zależało przystąpienie Zleceniobiorcy do wykonania usługi.
3. Za nienależyte wykonanie usługi dodanej uważa się wykonanie usługi niezgodnie z warunkami określonymi w zawartej umowie bądź zleceniu realizacji usług dodanych.
4. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w sytuacji:
  - 1) nie terminowego dostarczenia materiałów,
  - 2) dostarczenia materiałów uszkodzonych,
  - 3) dostarczenia materiałów nie zgodnych z wcześniejszymi ustaleniami,
  - 4) dostarczenia bazy danych uniemożliwiającej poprawne przetworzenie danych,
  - 5) nie uregulowania zobowiązań,
  - 6) na skutek działania siły wyższej.

### **§ 10**

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.

## **VII. Postępowanie reklamacyjne**

### **§ 11**

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

### **§ 12**

1. Reklamacją jest pisemne zgłoszenie przez Zleceniodawcę niewykonania albo nienależytego wykonania usługi lub żądanie wypłaty kary umownej.
2. Reklamacja powinna być złożona w siedzibie Wykonawcy. Zleceniodawca może złożyć reklamację w nieprzekraczalnym terminie 30 dni licząc od dnia następnego po wykonaniu usługi lub od dnia następnego, po dniu kiedy usługa miała być wykonana.

### **§ 13**

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) żadaną wysokość kary umownej,
  - 7) datę sporządzenia reklamacji,
  - 8) podpis osoby uprawnionej do składania reklamacji.
2. Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji jest bezpłatne.
3. Reklamację zgłoszoną po terminie określonym w § 12 ust. 2 lub nie spełniającą warunków, o których mowa w ust. 1, jak również reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jako nie wniesioną.

### **§ 14**

1. Reklamację rozpatruje jednostka organizacyjna Poczty Polskiej S.A. właściwa dla Wykonawcy.
2. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej S.A. 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 i dane ewidencyjne jednostki Poczty Polskiej S.A.,
  - 2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
  - 3) uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - 4) w przypadku przyznania kary umownej - kwotę kary oraz informację o terminie i formie jego wypłaty,
  - 5) w przypadku odmowy uwzględnienia lub częściowego uwzględnienia zgłoszonych roszczeń - pouczenie o wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego oraz prawie dochodzenia

roszczeń na drodze sądowej,

- 6) podpis upoważnionego pracownika jednostki Poczty Polskiej S.A. z podaniem jego stanowiska służbowego.

## **VIII. Dane osobowe i postanowienia końcowe**

### **§ 15**

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w niniejszym Regulaminie, dotyczących czynności przekazania przesyłki w formie papierowej do obrotu pocztowego, przemieszczenie i doręczenia , a także zwrotu przesyłki niedoręczonej jest PP S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00 - 940 Warszawa.
2. Kontakt z Inspektorem ochrony danych: Inspektor ochrony danych PP 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 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 Prawa pocztowego oraz w celu prowadzenia postępowań reklamacyjnych.
4. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane osób fizycznych wskazanych w ust. 1.
5. Dane osobowe będą przechowywane w zakresie przesyłek rejestrowanych 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. Informacja o tym organie jest podana na stronie internetowej PP S.A. [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).
9. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych, nie ujęte w regulaminie, a wynikające z przepisów Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej PP S.A. [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

### **§ 16**

W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.