

# Regulamin świadczenia usługi dodatkowej do usługi pocztowej Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki pocztowej w formie elektronicznej w obrocie krajowym

## Rozdział I Postanowienia ogólne

### § 1

Regulamin świadczenia usługi dodatkowej do usługi pocztowej Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki pocztowej w formie elektronicznej w obrocie krajowym, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady i warunki wykonania usługi dodatkowej „Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki pocztowej w formie elektronicznej w obrocie krajowym”, zwanej dalej „Potwierdzeniem doręczenia albo zwrotu przesyłki”, oraz zasady odpowiedzialności za jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie.

### § 2

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **adresat** – podmiot określony przez nadawcę jako odbiorca przesyłki;
- 2) **doręczenie** – wydanie przesyłki adresatowi bądź innej osobie uprawnionej do jej odbioru;
- 3) **e-mail** – wiadomość wysłaną za pośrednictwem poczty elektronicznej;
- 4) **nadawca** – podmiot, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi pocztowej przesyłka polecona wraz z usługą dodatkową Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki;
- 5) **placówka nadawcza** – placówkę pocztową, która przyjęła do przemieszczenia i doręczenia przesyłkę z potwierdzeniem doręczenia albo zwrotu w obrocie krajowym;
- 6) **Poczta Polska** – Poczta Polska Spółkę Akcyjną;
- 7) **potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki pocztowej w formie elektronicznej** - poinformowanie nadawcy o dacie doręczenia albo zwrotu przesyłki, zgodnie z jego dyspozycją za pośrednictwem SMS albo poczty elektronicznej;
- 8) **przesyłka** – przesyłkę poleconą;
- 9) **SMS** – krótką wiadomość tekstową wysłaną za pośrednictwem sieci telefonii komórkowej GSM operatora krajowego.

## Rozdział II

### Zasady i warunki realizacji usługi dodatkowej Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki oraz uiszczanie opłat

#### § 3

Zawarcie umowy o świadczenie usługi pocztowej wraz z usługą dodatkową Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki następuje poprzez przyjęcie przesyłki oraz wydanie nadawcy potwierdzenia nadania, o którym mowa w § 4.

#### § 4

1. Przed nadaniem przesyłki z Potwierdzeniem doręczenia albo zwrotu, nadawca wypełniając formularz „POTWIERDZENIE NADANIA przesyłki poleconej” uzupełnia go o numer telefonu komórkowego albo adres poczty elektronicznej, na który zostanie przekazana informacja potwierdzająca doręczenie albo zwrot przesyłki.
2. W przypadku nadawania jednorazowo co najmniej dziesięciu przesyłek poleconych nadawca nanosi informacje dotyczące numeru telefonu komórkowego albo adresu poczty elektronicznej w nagłówku dokumentu, a w kolumnie: „Uwagi” skrót „D”.

#### § 5

1. Nadawca otrzymuje informację w formie elektronicznej o realizacji doręczenia albo zwrotu przesyłki, która zawiera:
  - 1) numer przesyłki,
  - 2) datę doręczenia przesyłki albo
  - 3) datę zwrotu przesyłki.
2. Informacja, o której mowa w ust. 1, powinna być przekazana nadawcy najpóźniej następnego dnia, po którym nastąpiło doręczenie albo zwrot przesyłki.
3. Do terminu, o którym mowa w ust 2, nie wlicza się sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.

#### § 6

1. Opłatę za usługę dodatkową Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki pobiera się z góry w takiej samej formie, jak za przesyłkę poleconą.
2. Wysokość opłat za usługę dodatkową Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki określa Cennik opłat dodatkowych.
3. Cennik, o którym mowa w ust. 2, dostępny jest na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz w placówkach pocztowych.

## **Rozdział III**

### **Odpowiedzialność**

#### **§ 7**

1. Poczta Polska ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi dodatkowej Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki w zakresie ustalonym Regulaminem.
2. Usługę dodatkową Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki uważa się za niewykonaną, jeżeli przekazanie nadawcy informacji, o której mowa w § 5 ust. 1, nie nastąpiło w terminie do 14 dni, licząc od dnia następnego po dniu doręczenia przesyłki albo po dniu, w którym dokonano jej zwrotu.
3. Usługę dodatkową Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki uważa się za nienależyte wykonaną, jeżeli przekazanie nadawcy informacji, o której mowa w § 5 ust. 1, nie nastąpiło w terminie, o którym mowa w § 5 ust. 2, z zastrzeżeniem ust. 2.
4. Do terminów, o których mowa w ust. 2 i 3, nie wlicza się sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.

#### **§ 8**

1. Z tytułu niewykonania usługi dodatkowej Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki przysługuje kara umowna w wysokości 50 % opłaty za tę usługę.
2. W przypadku niewykonania usługi dodatkowej Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki, opłatę pobraną za tę usługę zwraca się, niezależnie od należnej kary umownej.
3. Z tytułu nienależytego wykonania usługi dodatkowej Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki przysługuje kara umowna w wysokości 10% opłaty pobranej za tę usługę

#### **§ 9**

Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi dodatkowej potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki nastąpiło wskutek:

- 1) siły wyższej,
- 2) braku powiadomienia adresata e-mailem albo SMS-em w przypadku podania przez nadawcę błędnych danych,
- 3) naruszenia przez nadawcę przepisów określonych w niniejszym Regulaminie.

## **Rozdział IV**

### **Postępowanie reklamacyjne**

#### **§ 10**

1. Dochodzenie roszczeń przysługuje nadawcy, który zawarł z Poczta Polską umowę o świadczenie usługi dodatkowej Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki.
2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o wypłatę kary umownej z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi dodatkowej. Za reklamację uważa się również zgłoszenie

niewykonania lub nienależytego wykonania usługi dodatkowej Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki, które nie zawiera żądania zapłaty kary umownej.

3. Zgłoszenie reklamacji następuje w formie:
  - 1) pisemnej lub elektronicznej,
  - 2) ustnej do protokołu,
  - 3) innej niż wymienione dopuszczonej przez operatora pocztowego, która ujawnia wolę reklamującego w sposób dostateczny.
4. Przyjęcie reklamacji placówka pocztowa potwierdza na dokumencie potwierdzającym nadanie przesyłki.

## § 11

1. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres reklamującego,
  - 2) numer nadania przesyłki z potwierdzeniem doręczenia albo zwrotu,
  - 3) datę i miejsce nadania przesyłki,
  - 4) przedmiot reklamacji,
  - 5) uzasadnienie reklamacji,
  - 6) kwotę kary umownej, w przypadku gdy reklamujący żąda kary umownej,
  - 7) datę i podpis reklamującego (w przypadku składania reklamacji w placówce pocztowej).
2. Do reklamacji należy dołączyć lub udostępnić do wglądu oryginał potwierdzenia nadania przesyłki z potwierdzeniem doręczenia albo zwrotu.
3. Reklamację można zgłosić:
  - 1) nie wcześniej niż po upływie 14 dni, licząc od dnia nadania przesyłki z potwierdzeniem doręczenia albo zwrotu,
  - 2) nie później niż w terminie 12 miesięcy, licząc od dnia nadania przesyłki z potwierdzeniem doręczenia albo zwrotu.
4. Reklamację złożoną:
  - 1) po terminie, o którym mowa w ust. 3 pkt 2 lub
  - 2) przez osobę nieuprawnioną,pozostawia się bez rozpoznania.

## § 12

1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej.
2. Postępowanie reklamacyjne jest dwuinstancyjne.
3. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi w formie pisemnej, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej otrzymania.
4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę jednostki właściwej do rozpatrywania reklamacji,
  - 2) powołanie podstawy prawnej,

- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu albo odmowie uwzględnienia reklamacji,
  - 4) w przypadku uwzględnienia roszczeń – wysokość przyznanej kwoty kary umownej oraz informację o terminie i formie jej wypłaty,
  - 5) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części - uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o prawie odwołania się i wskazanie jednostki odwoławczej,
  - 6) imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika operatora pocztowego, upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamacji,
  - 7) datę udzielenia odpowiedzi.
5. W razie odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
  6. W przypadku wniesienia odwołania po terminie, o którym mowa w ust. 5, pozostawia się je bez rozpoznania, o czym niezwłocznie informuje się reklamującego.
  7. Jednostka organizacyjna drugiej instancji, do której wpłynęło odwołanie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jego otrzymania, informuje reklamującego o:
    - 1) pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji i przyznaniu kary umownej oraz o odesłaniu akt sprawy do jednostki organizacyjnej pierwszej instancji celem dokonania wypłaty należnej kary umownej,
    - 2) nieuwzględnieniu reklamacji i oddaleniu roszczenia oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
  8. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji albo zapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.

### § 13

Karę umowną, o której mowa w § 8 ust. 1 i 2 z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi dodatkowej Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki oraz zwrot opłaty, o którym mowa w § 8 ust. 3, wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

### § 14

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego.

## Rozdział V

### Dane osobowe

#### § 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](mailto: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) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016) - w celu realizacji usług, o których mowa w regulaminie, na podstawie ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r., poz. 1481 z późn. zm.) oraz w celu prowadzenia postępowań reklamacyjnych.
4. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane osób fizycznych korzystających z usługi przewidzianej w Regulaminie, niezbędne do jej 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. Informacja o tym organie jest podana na stronie internetowej Poczty Polskiej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl)
9. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych nieujęte w Regulaminie, a wynikające z przepisów Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).