

Obowiązuje od 14 grudnia 2022 roku

Regulamin świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.1¹. Regulamin świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym, określa warunki świadczenia usługi Pocztex polegającej na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich i przesyłek pocztowych Pocztex w obrocie krajowym.

2. Ilekroć w regulaminie jest mowa o przesyłce należy przez to rozumieć przesyłkę kurierską i przesyłkę pocztową Pocztex.

3. ²Usługa, o której mowa w ust. 1, świadczona jest przez Spółkę Akcyjną Poczta Polska, zwaną dalej: „Poczta Polska”, z siedzibą w Warszawie, adres: 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, kapitał zakładowy: 964 140 000,00 zł - wpłacony w całości.

4³. Informacje o usłudze Pocztex dostępne są na stronie internetowej www.pocztex.pl lub w aplikacji mobilnej Poczty Polskiej lub telefonicznie.

5. Regulamin jest dostępny we wszystkich placówkach pocztowych Poczty Polskiej i na stronie internetowej www.pocztex.pl.

§ 2. 1. Użyte w regulaminie skróty i określenia oznaczają:

- 1) adresat – podmiot wskazany przez nadawcę jako odbiorca przesyłki;
- 1a)⁴ aplikacja mobilna – oprogramowanie przeznaczone do zainstalowania na urządzeniu mobilnym (smartfon, tablet), służące w szczególności do nadania i odbioru przesyłki;
- 2)⁵ aplikacja internetowa Poczty Polskiej – aplikację wykorzystującą infrastrukturę sieciową służącą m.in. do przygotowywania przesyłki, przekazywania danych dotyczących przesyłki, generowania etykiety nadawczej oraz przekazywania informacji o przesyłce w zakresie potwierdzenia nadania przesyłki;
- 3) AUTOMAT – opcję doręczenia przesyłki za pośrednictwem automatu paczkowego;

¹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 1 lit a załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

² W brzmieniu ustalonym przez pkt 1 lit b załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

³ W brzmieniu ustalonym przez pkt 1 lit c załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁴ W brzmieniu ustalonym przez pkt 2 lit a załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁵ W brzmieniu ustalonym przez pkt 2 lit b załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

- 4)⁶ automat paczkowy – urządzenie samoobsługowe, zawierające skrytki służące do nadania lub odbioru przesyłek. Aktualny wykaz automatów paczkowych zamieszczony jest na stronie internetowej www.pocztex.pl;
- 5) cennik – dokument określający opłaty za świadczenie usługi Pocztex w obrocie krajowym dla klienta indywidualnego;
- 6) chargeback (obciążenie zwrotne) – rodzaj zwrotu środków za transakcję dokonaną kartą płatniczą realizowany przez wystawcę karty i inicjowany przez posiadacza karty;
- 7)⁷ dzień roboczy – dzień przypadający od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy;
- 8) etykieta nadawcza – etykietę adresową, oznaczenie umieszczone na przesyłce zawierające dane niezbędne do wykonania usługi Pocztex, w tym numer nadawczy umożliwiający śledzenie przesyłki, w formie formularza papierowego nakładu Poczty Polskiej, bądź wygenerowaną z aplikacji internetowej Poczty Polskiej albo aplikacji własnej nadawcy;
- 9) koperta foliowa – inaczej foliopak, opakowanie foliowe posiadające samoprzylepne zamknięcie;
- 10) kurier – przedstawiciela Poczty Polskiej przyjmującego przesyłkę od nadawcy lub doręczającego ją do odbiorcy;
- 11)⁸ nadanie – przekazanie przesyłki przez nadawcę kurierowi albo pracownikowi placówki pocztowej albo umieszczenie jej przez nadawcę w skrytce automatu paczkowego wraz z zamknięciem skrytki, za potwierdzeniem nadania;
- 12) nadawca – podmiot, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi Pocztex;
- 13) odbiorca – adresata lub inną osobę uprawnioną do odbioru przesyłki;
- 14) opłata za usługę – opłatę za świadczenie usługi Pocztex;
- 15) OWU – Ogólne Warunki Ubezpieczenia dostępne na stronie internetowej www.pocztex.pl;
- 16) placówka pocztowa – komórkę organizacyjną Poczty Polskiej lub inne miejsce wyodrębnione i oznaczone przez Poczta Polska, w którym można nadać lub doręczyć przesyłkę;
- 17) potwierdzenie nadania – pokwitowanie lub kopię etykiety nadawczej, książki nadawczej w wersji papierowej, komunikat przekazywany do nadawcy w formie elektronicznej albo plik z danymi o nadanych przesyłkach (tzw. elektroniczna książka nadawcza), potwierdzony przez Poczta Polska;
- 18) przesyłka niestandardowa – przesyłkę spełniającą kryteria wskazane w § 10 ust. 10;
- 19) przesyłka kurierska – przesyłkę listową będącą przesyłką rejestrowaną lub paczkę pocztową przyjmowaną, sortowaną, przemieszczaną i doręczaną w sposób łącznie zapewniający:
- a) bezpośredni odbiór przesyłki pocztowej od nadawcy,

⁶ W brzmieniu ustalonym przez pkt 2 lit c załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁷ W brzmieniu ustalonym przez pkt 2 lit d załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁸ W brzmieniu ustalonym przez pkt 2 lit e załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

- b) śledzenie przesyłki pocztowej od momentu nadania do doręczenia,
 - c) doręczenie przesyłki pocztowej w gwarantowanym terminie określonym w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych,
 - d) doręczenie przesyłki pocztowej bezpośrednio do rąk adresata lub osoby uprawnionej do odbioru,
 - e) uzyskanie pokwitowania odbioru przesyłki pocztowej w formie pisemnej lub elektronicznej;
- 20) przesyłka pocztowa Pocztex – rzecz opatrzoną oznaczeniem adresata i adresem, przyjętą przez Pocztę Polską w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi, o masie powyżej 20 kg, lecz nie przekraczającej 50 kg, zgodnie z regulaminem, z wyłączeniem przesyłek listowych;
 - 21) PUNKT – opcję doręczenia przesyłki w placówce pocztowej lub punkcie partnerskim;
 - 22) punkt odbioru – miejsce odbioru przesyłki z opcją PUNKT będące placówką pocztową lub punktem partnerskim;
 - 23) ⁹punkt partnerski – miejsce przekazania do nadania przesyłki albo miejsce odbioru przesyłki z opcją PUNKT niebędące placówką pocztową;
 - 24) regulamin – Regulamin świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym;
 - 25) rozporządzenie – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej, z późn zm.;
 - 26) umowa pisemna – umowę w formie pisemnej o świadczenie usługi Pocztex zawartą z nadawcą niebędącym konsumentem w rozumieniu art. 22 ¹ Kodeksu cywilnego;
 - 27)¹⁰usługa Pocztex – usługę polegającą na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek (przesyłek kurierskich w rozumieniu ustawy oraz przesyłek pocztowych Pocztex);
 - 28) ustawa – ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe, z późn.zm.;
 - 29)¹¹zawiadomienie o przekierowaniu – informację o przekierowaniu przesyłki do placówki pocztowej lub punktu partnerskiego przekazywaną na wskazany przez nadawcę numer telefonu albo adres e-mail adresata albo za pośrednictwem aplikacji mobilnej, bądź w postaci papierowej (nie dotyczy punktu partnerskiego) w przypadku stwierdzenia nieobecności odbiorcy pod adresem wskazanym na przesyłce podczas podjętej próby doręczenia przesyłki;
 - 30)¹²zawiadomienie – informację o dostarczeniu przesyłki do punktu odbioru lub umieszczeniu przesyłki w automacie paczkowym, przekazaną na wskazany przez nadawcę numer telefonu albo adres e-mail adresata albo za pośrednictwem aplikacji mobilnej.

2. Zgodnie z art. 37 ust. 4b ustawy, w stanach nadzwyczajnych lub w przypadku wystąpienia stanu epidemii lub stanu zagrożenia epidemicznego, zawieszają się wykonywanie przez operatora pocztowego obowiązku uzyskania pokwitowania odbioru przesyłki kurierskiej w formie pisemnej lub elektronicznej .

⁹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 2 lit f załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

¹⁰ W brzmieniu ustalonym przez pkt 2 lit g załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

¹¹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 2 lit h załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

¹² W brzmieniu ustalonym przez pkt 2 lit i załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

ROZDZIAŁ II

WARUNKI OGÓLNE ŚWIADCZENIA USŁUGI

§ 3. 1. Zawarcie umowy o świadczenie usługi Pocztex następuje z chwilą przyjęcia przesyłki do przemieszczenia i doręczenia przez Poczta Polska. W przypadku podmiotu niebędącego konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, istnieje możliwość zawarcia umowy pisemnej.

2. Poczta Polska w ramach usługi Pocztex przyjmuje:

- 1) przesyłki kurierskie jako paczki pocztowe, bądź przesyłki listowe o masie i wymiarach wskazanych w § 10 ust. 1 pkt 1 – 4, z zastrzeżeniem § 10 ust. 8,
- 2) ¹³przesyłki pocztowe Pocztex o masie i wymiarach, o których mowa w § 10 ust. 1 pkt 5 i § 10 ust. 4, z zastrzeżeniem § 10 ust. 8 oraz § 11 pkt 8.

3. Poczta Polska świadczy usługę Pocztex w następujących serwisach:

- 1) Kurier;
- 2) Na Dziś;
- 3) Procedura.

4. Usługa Pocztex realizowana jest w gwarantowanych terminach doręczenia:

- 1) ¹⁴w serwisie Kurier, gdy nadanie nastąpiło w dniu roboczym:
 - a) ¹⁵w mieście wojewódzkim – w automacie paczkowym lub w placówce pocztowej do godziny 15:00, z zastrzeżeniem ust. 12 i 13, albo u kuriera – w siedzibie nadawcy/miejsu uzgodnionym z nadawcą do godziny 17:00,
 - b) w pozostałych miejscowościach – do godziny 15:00, z zastrzeżeniem ust. 12 i 13,- doręczenie nastąpi do drugiego dnia roboczego po dniu nadania, z zastrzeżeniem przesyłek w formacie 2XL lub przesyłek nadanych jako przesyłki niestandardowe, których doręczenie nastąpi do trzeciego dnia roboczego po dniu nadania oraz z zastrzeżeniem ust. 14 i przesyłek z usługami dodatkowymi określonymi w § 11 pkt 2 – 4 i 6;
- 2) ¹⁶w serwisie Na Dziś:
 - a) realizowanym w granicach administracyjnych miasta wojewódzkiego, gdy nadanie nastąpiło w dniu roboczym do godziny 17:00, doręczenie nastąpi w dniu nadania przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 5;

¹³ W brzmieniu ustalonym przez pkt 3 lit a załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

¹⁴ W brzmieniu ustalonym przez pkt 3 lit b załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

¹⁵ W brzmieniu ustalonym przez pkt 3 lit b tiret pierwszy załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

¹⁶ W brzmieniu ustalonym przez pkt 3 lit c załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

b) realizowanym poza granicami administracyjnymi miasta nadania zgodnie z „Wykazem relacji aglomeracja miejska dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś”, na podstawie umowy pisemnej, gdy nadanie nastąpiło w dniu roboczym do godziny 16:00, doręczenie nastąpi w dniu nadania przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 5; „Wykaz relacji aglomeracja miejska dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś” dostępny jest na stronie internetowej www.pocztex.pl;

c) realizowanym na terenie całego kraju w wyznaczonych relacjach i godzinach nadania określonych w „Wykazie relacji dla przesyłek krajowych w serwisie Na Dziś”, dostępnym na stronie internetowej www.pocztex.pl, doręczenie nastąpi w dniu nadania przesyłki;

5. Przesyłka nadana w serwisie Na Dziś, po godzinach, o których mowa w ust. 4 pkt 2 lit. a i b, doręczana jest w gwarantowanym terminie – do następnego dnia roboczego po dniu nadania, do godziny 12:00.

6. ¹⁷Z zastrzeżeniem ust. 7, w przypadku przesyłki:

1) nadanej w serwisie Kurier, próba doręczenia może nastąpić przed upływem następnego dnia roboczego po dniu nadania;

2) nadanej w serwisie Na Dziś:

a) realizowanym w granicach administracyjnych miasta wojewódzkiego, próba doręczenia może nastąpić do 3 godzin od momentu nadania przesyłki,

b) realizowanym poza granicami administracyjnymi miasta nadania zgodnie z „Wykazem relacji aglomeracja miejska dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś”, próba doręczenia może nastąpić do 4 godzin od momentu nadania przesyłki.

7. ¹⁸Poczta Polska nie gwarantuje realizacji usługi Pocztex w terminie wskazanym w ust. 6.

8. Usługa w serwisie Na Dziś jest realizowana wyłącznie poprzez nadanie przesyłki u kuriera.

9. ¹⁹Usługa w serwisie Kurier może być realizowana poprzez nadanie przesyłki w automacie paczkowym lub w placówce pocztowej lub u kuriera. Za nadanie przesyłki u kuriera pobierana jest opłata dodatkowa określona w cenniku lub umowie pisemnej.

10. Serwis Procedura realizowany jest wyłącznie na warunkach ustalanych indywidualnie, zgodnie z zawartą umową pisemną.

11. Godziny, o których mowa w ust. 4, 12 i 13 są to godziny graniczne przyjmowania przesyłek, umożliwiające doręczenie przesyłki w terminach wskazanych w ust. 4. Przesyłka nadana po godzinach granicznych, traktowana jest jako nadana w następnym dniu roboczym po dniu nadania, z zastrzeżeniem ust. 5.

¹⁷ W brzmieniu ustalonym przez pkt 3 lit d załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

¹⁸ W brzmieniu ustalonym przez pkt 3 lit e załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

¹⁹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 3 lit f załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

12. ²⁰Postanowienia umowy pisemnej mogą wskazywać inną godzinę graniczną przyjmowania przesyłki niż wskazana w ust. 4 pkt 1 z zachowaniem gwarantowanego terminu doręczenia, określonego w ust. 4 pkt 1.

13. ²¹Istnieje możliwość nadania przesyłki w serwisie Kurier w placówce pocztowej o wydłużonej godzinie przyjmowania przesyłek (dalej: placówka przyjazna eCommerce), z zachowaniem gwarantowanego terminu doręczenia, o którym mowa w ust. 4 pkt 1. Informacja o godzinie obowiązującej dla nadania przesyłki w danej placówce przyjaznej eCommerce znajduje się na stronie internetowej www.poczta-polska.pl.

14. ²²Przesyłka, której zawartość stanowią owady albo żywe ptaki (w szczególności: pszczoły, pisklęta ptactwa domowego) można nadawać wyłącznie w serwisach: Na Dziś, o którym mowa w ust. 4 pkt 2 lit. a i b oraz Kurier (z wyłączeniem przesyłki nadanej jako przesyłka niestandardowa, przesyłki nadanej w automacie paczkowym, przesyłki z opcją PUNKT, przesyłki z opcją AUTOMAT oraz przesyłki doręczanej za pośrednictwem skrytki pocztowej). Doręczenie przesyłki z zawartością owadów albo żywych ptaków nadanej w serwisie Kurier nastąpi w gwarantowanym terminie do następnego dnia roboczego po dniu nadania, w przypadku nadania przesyłki z uwzględnieniem godzin nadania wskazanych w ust. 4 pkt 1.

15. ²³Nadanie przesyłki, której zawartość stanowią owady albo żywe ptaki w serwisie Kurier jest możliwe wyłącznie w dzień roboczy poprzedzający bezpośrednio kolejny dzień roboczy, z uwzględnieniem godzin wskazanych w ust. 4 pkt 1.

16. Nadawca w przypadku przesyłki z zawartością owadów albo żywych ptaków zobowiązany jest do podania na etykiecie nadawczej swojego numeru telefonu oraz numeru telefonu adresata.

17. Poczta Polska zastrzega możliwość czasowego zawieszenia realizacji przesyłek z zawartością owadów albo żywych ptaków. Każdorazowo w takiej sytuacji informacja publikowana będzie na stronie www.pocztex.pl.

18. Żywe rośliny nie mogą stanowić zawartości przesyłki nadanej w serwisie Na Dziś, o którym mowa w ust. 4 pkt 2 lit. c oraz przesyłki nadanej w serwisie Kurier z opcją PUNKT albo opcją AUTOMAT, a także przesyłki doręczanej za pośrednictwem skrytki pocztowej.

19. Usługa Pocztex w serwisie Kurier może być świadczona z opcją PUNKT albo AUTOMAT wyłącznie dla adresatów posiadających numer telefonu w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego oraz opcjonalnie adres e-mail.

²⁰ W brzmieniu ustalonym przez pkt 3 lit g załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

²¹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 3 lit h załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

²² W brzmieniu ustalonym przez pkt 3 lit i załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

²³ W brzmieniu ustalonym przez pkt 3 lit j załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

20. ²⁴W przypadku realizacji usługi Pocztex w serwisie Kurier z opcją PUNKT lub AUTOMAT z usługą dodatkową **Pobranie** wymagane jest wskazanie numeru telefonu w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego oraz adresu e-mail adresata.

§ 4. 1. Przyjęcie przesyłki przez Poczta Polska może być poprzedzone zamówieniem kuriera poprzez:

- 1) wypełnienie przez nadawcę formularza umieszczonego na stronie internetowej www.pocztex.pl lub w innym serwisie, aplikacji internetowej Poczty Polskiej, albo
- 2) dokonanie zgłoszenia za pośrednictwem infolinii 804 104 104 z krajowych tel. stacjonarnych, +48 43 842 0 842 z tel. komórkowych oraz stacjonarnych krajowych i zagranicznych (opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora) – od poniedziałku do piątku w dni robocze w godzinach 8:00 – 20:00 oraz w sobotę w godzinach 8:00 – 16:00

- z zastrzeżeniem ust. 4.

Zamówienie kuriera traktowane jest jako zamiar nadania przesyłki.

2. Realizacja dokonania zgłoszenia za pośrednictwem infolinii przez nadawcę bez umowy pisemnej wymaga podania jego adresu e-mail, celem przekazania regulaminu usługi oraz OWU w przypadku skorzystania przez nadawcę z ubezpieczenia dla przesyłki.

3. Poczta Polska świadczy usługę Pocztex po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania.

4. W przypadku przesyłki nadawanej przez nadawcę posiadającego indywidualnie ustalone godziny odbioru przesyłek w ramach umowy pisemnej, nie stosuje się postanowień ust. 1, o ile umowa pisemna z nadawcą nie stanowi inaczej.

§ 5. 1. Przyjęcie przesyłki do przemieszczenia i doręczenia nie stanowi potwierdzenia ze strony Poczty Polskiej, że jej zabezpieczenie, zawartość, opakowanie, oznaczenie są zgodne z regulaminem, a w przypadku nadawcy z umową pisemną, również inne parametry jakie zostały określone w umowie.

2. Poczta Polska może:

- 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, 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) w uzasadnionych przypadkach zażądać od nadawcy otwarcia przesyłki w celu sprawdzenia, czy jej zawartość odpowiada warunkom określonym w regulaminie i w przepisach powszechnie obowiązujących,

²⁴ W brzmieniu ustalonym przez pkt 3 lit k załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

- 4) odmówić przyjęcia przesyłki, jeśli nie spełnia ona warunków określonych w regulaminie oraz/lub w umowie pisemnej, jeżeli jej przyjęcie i przemieszczenie jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

§ 6. 1. Jeżeli zwykła wartość rzeczy zawartych w przesyłce:

- 1) nie przekracza 100,00 zł i nadawca nie zadeklarował wartości przesyłki - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł,
- 2) przekracza 100,00 zł i nadawca zadeklarował wartość przesyłki - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością o wartości podanej przez nadawcę, z zastrzeżeniem pkt 3,
- 3) przekracza 100,00 zł, ale nadawca nie zadeklarował wartości, tylko dokonał ubezpieczenia przesyłki zgodnie z zasadami określonymi w OWU i cenniku albo umowie pisemnej - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł objętą ubezpieczeniem do wskazanej przez nadawcę kwoty.

2. Dla przesyłki z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT, maksymalna wysokość zadeklarowanej wartości wynosi 100,00 zł.

3. Przesyłka może być przyjmowana z usługami dodatkowymi, o których mowa w § 11 regulaminu.

4. ²⁵Dla przesyłki z opcją PUNKT oraz z opcją AUTOMAT, wysokość maksymalnej kwoty realizowanej w ramach usługi dodatkowej **Pobranie** jest uzależniona od punktu odbioru albo automatu paczkowego. Informacje o limitach kwot pobrań w punktach odbioru i automatach paczkowych dostępne są na stronie internetowej www.pocztex.pl w Wykazie punktów odbioru i automatów paczkowych dla opcji PUNKT oraz opcji AUTOMAT w serwisie Kurier.

ROZDZIAŁ III

PRZYJMOWANIE PRZESYŁEK

§ 7. 1. Przesyłka jest przyjmowana w opakowaniu nadawcy lub opakowaniu nakładu Poczty Polskiej, z uwzględnieniem § 17 ust. 1.

2. Przesyłka w serwisie Kurier może być doręczona za pośrednictwem skrytki pocztowej, z wyłączeniem przesyłki zawierającej owady, żywe ptaki albo rośliny.

3. ²⁶Przesyłka może być nadana:

- 1) w automacie paczkowym,
- 2) w placówce pocztowej,

²⁵ W brzmieniu ustalonym przez pkt 4 załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

²⁶ W brzmieniu ustalonym przez pkt 5 lit a załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

3) u kuriera,

z zastrzeżeniem § 3 ust. 8 i 9.

4. Do przemieszczenia i doręczenia przyjmowana jest przesyłka:

- 1) do której nadawca dołączył etykietę nadawczą nakładu Poczty Polskiej (tzw. nadanie tradycyjne), wypełnioną zgodnie z nadrukiem, w sposób trwały, czytelny, bez skreśleń i poprawek, stosowaną w przypadku przyjęcia przesyłki w placówce pocztowej bądź u kuriera, albo
- 2) do której nadawca dołączył etykietę nadawczą wygenerowaną z aplikacji internetowej Poczty Polskiej lub aplikacji własnej nadawcy, stosowaną w przypadku przyjęcia przesyłki w automacie paczkowym, placówce pocztowej bądź u kuriera, z zastrzeżeniem ust. 8.

4a. ²⁷Za prawidłowe przygotowanie etykiety nadawczej, uwzględniające uzupełnienie niezbędnych danych do realizacji usługi, odpowiada nadawca. Zakres danych na etykiecie nadawczej niezbędnych do realizacji usługi, uzależniony jest od miejsca nadania przesyłki oraz sposobu jej doręczenia i określany jest w aplikacji internetowej Poczty Polskiej lub w aplikacji własnej nadawcy. Przygotowana etykieta nadawcza może zostać zastosowana wyłącznie do jednej przesyłki.

4b. Termin ważności etykiety nadawczej wygenerowanej z aplikacji internetowej Poczty Polskiej wskazany jest na etykiecie i wraz z jego upływem, nadanie przesyłki z wykorzystaniem danej etykiety nie jest możliwe.

5. Potwierdzenie przyjęcia przesyłki od nadawcy następuje:

- 1) ²⁸na etykiecie nakładu Poczty Polskiej, gdzie potwierdzenie nadania przesyłki stanowi odcinek etykiety nadawczej pokwitowany przez pracownika Poczty Polskiej,
- 2) na etykiecie wygenerowanej z aplikacji internetowej Poczty Polskiej, gdzie potwierdzenie nadania przesyłki przekazywane jest w sposób elektroniczny albo stanowi odcinek etykiety nadawczej pokwitowanej przez pracownika Poczty Polskiej,
- 3) na wydruku książki nadawczej nakładu własnego, nakładu Poczty Polskiej albo sporządzonej przy wykorzystaniu aplikacji internetowej Poczty Polskiej; nadawca z zawartą umową pisemną zobowiązany jest do wypełnienia (w sposób trwały i czytelny) w dwóch egzemplarzach książki nadawczej; na żądanie nadawcy potwierdzenie przyjęcia przesyłki następuje również na wydruku elektronicznej książki nadawczej przygotowanym przez nadawcę.

6. Nadanie tradycyjne, o którym mowa w ust. 4 pkt 1, jest realizowane w ramach opłaty dodatkowej określonej w cenniku lub umowie pisemnej.

7. ²⁹Z zastrzeżeniem ust. 5 pkt 3, nadawca z umową pisemną zobowiązany jest do wypełnienia i przedstawienia Zestawienia liczby przesyłek, zawierającego uzupełnioną przez kuriera: datę, godzinę

²⁷ W brzmieniu ustalonym przez pkt 5 lit b załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

²⁸ W brzmieniu ustalonym przez pkt 5 lit c załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

²⁹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 5 lit d załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

przyjęcia przez niego przesyłek, podpis nadawcy oraz kuriera odbierającego przesyłki; zestawienie dostępne jest na stronie internetowej www.pocztex.pl. Jeden egzemplarz dokumentu, przekazywany jest kurierowi wraz z przesyłkami, natomiast drugi otrzymuje nadawca. Potwierdzenie nadania przesyłek jest realizowane w sposób elektroniczny i następuje z datą i godziną określoną w Zestawieniu liczby przesyłek, z zastrzeżeniem § 8 ust. 1.

8. Stosowanie etykiety nadawczej wygenerowanej z aplikacji własnej nadawcy lub książki nadawczej nakładu własnego, o układzie odmiennym od zastosowanego w drukach nakładu Poczty Polskiej, wymaga zawarcia umowy pisemnej oraz uzyskania przez nadawcę akceptacji przez Poczta Polską.

9. ³⁰Poczta Polska dopuszcza możliwość nadania przez klienta bez zawartej pisemnej umowy, przesyłki bez dołączonej etykiety nadawczej, pod warunkiem przygotowania jej w aplikacji Poczty Polskiej. Informacje o sposobach nadania oraz o wyznaczonych miejscach, w których można nadać przesyłkę bez dołączonej etykiety nadawczej, zawarte są w Przewodniku – Usługi Kurierskie, o którym mowa w § 9 pkt 6).

10. W przypadku nadania przesyłki w automacie paczkowym wymagane jest podanie adresu e-mail nadawcy w aplikacji internetowej Poczty Polskiej.

11. Przesyłka przeznaczona do nadania w automacie paczkowym może zostać umieszczona w skrytce automatu wyłącznie jeden raz.

12. Poczta Polska w wyznaczonych punktach partnerskich umożliwia przyjęcie przesyłki od klienta bez zawartej pisemnej umowy, przygotowanej i opłaconej w aplikacji internetowej Poczty Polskiej w serwisie Kurier celem jej dalszego nadania w placówce pocztowej. Informacja o wyznaczonych punktach partnerskich dostępna jest w aplikacji internetowej Poczty Polskiej.

§ 8. 1. W przypadku stwierdzenia przez pracownika Poczty Polskiej:

- 1) podania przez nadawcę niezgodnych danych w elektronicznej książce nadawczej z danymi na etykiecie nadawczej, uzgadnia się z nadawcą poprawne dane, a w przypadku braku możliwości uzgodnienia, niezwłocznie informuje się nadawcę o nieprzyjęciu przesyłki, dla której elektroniczna książka nadawcza zawiera dane niezgodne z danymi podanymi na etykiecie nadawczej,
- 2) przekazania przez nadawcę niezgodnej ilości przesyłek z danymi zawartymi w elektronicznej książce nadawczej w przypadku przesyłek z opcją Wielopaczkowość, niezwłocznie informuje się nadawcę o nieprzyjęciu przesyłek,
- 3) nieczytelnego lub błędnego, niezgodnego z wymogami Poczty Polskiej, kodu kreskowego naniesionego na nalepce adresowej własnego nakładu, pracownik odmawia przyjęcia takiej przesyłki,
- 4) ³¹niezgodnej ilości przesyłek wskazanych na zestawieniu, o którym mowa w § 7 ust. 7 z ilością przesyłek w książce nadawczej, informuje się nadawcę o rzeczywistej ilości przesyłek, poprzez

³⁰ W brzmieniu ustalonym przez pkt 5 lit e załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

³¹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 6 lit a tiret pierwszy załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

przekazanie potwierdzenia nadania przesyłek w sposób elektroniczny. Jednocześnie pracownik dokonuje korekty ilości przesyłek na Zestawieniu liczby przesyłek, którego kopia przekazywana jest do nadawcy,

- 5) ³²braku otrzymania elektronicznej książki nadawczej od nadawcy przekazującego dane o nadanej przesyłce w sposób elektroniczny, pracownik odmawia przyjęcia przesyłki do czasu otrzymania elektronicznej książki nadawczej. Przyjęcie przesyłki nastąpi z datą i godziną otrzymania elektronicznej książki nadawczej, jednak nie później niż następnego dnia roboczego. Po tym terminie w przypadku braku otrzymania elektronicznej książki nadawczej przesyłka jest zwracana do nadawcy, z zastrzeżeniem przypadków kiedy brak otrzymania książki elektronicznej wynika z awarii systemów Poczty Polskiej.

2. Przesyłki, o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 3, nadawca ma obowiązek odebrać z placówki pocztowej najpóźniej w następnym dniu roboczym następującym po dniu poinformowania go o nieprzyjęciu przesyłek.

3. Poczta Polska w przypadku nadawców z zawartą umową pisemną zastrzega sobie prawo do weryfikacji przekazanych przez nadawcę parametrów przesyłki ze stanem faktycznym przesyłki. W szczególności Poczta Polska ma prawo do weryfikacji wymiarów przesyłki oraz masy na każdym etapie świadczenia usługi. Niezgodność danych rzeczywistych przesyłki z informacjami podanymi przez nadawcę na etykiecie nadawczej i w elektronicznej książce nadawczej dokumentowane jest przez Poczta Polską protokołem rozbieżności, przekazywanym następnie do nadawcy i stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej usługi, ustalonej w umowie pisemnej.

4. ³³W przypadku zidentyfikowania w obrocie pocztowym przesyłki, której parametry: format lub masa przekraczają wartości graniczne określone w regulaminie, Poczta Polska zastrzega sobie prawo do obciążenia nadawcy. Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio.

§ 9. ³⁴Przy świadczeniu usługi Pocztex stosowane są następujące wykazy i przewodniki dostępne na stronie internetowej www.pocztex.pl:

- 1) „Wykaz relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier z usługą dodatkową: Doręczenie po godzinie 17:00”;
- 2) Wykaz relacji aglomeracja miejska dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś;
- 3) Wykaz relacji dla przesyłek krajowych nadanych w serwisie Na Dziś;
- 4) Wykaz punktów odbioru i automatów paczkowych dla opcji PUNKT oraz opcji AUTOMAT w serwisie Kurier;
- 5) Wykaz placówek przyjaznych eCommerce;

³² W brzmieniu ustalonym przez pkt 6 lit a tiret drugi załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

³³ W brzmieniu ustalonym przez pkt 6 lit b załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

³⁴ W brzmieniu ustalonym przez pkt 7 lit a załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

- 6) Przewodnik – Usługi Kurierskie;
- 7) Przewodnik – Prawidłowe pakowanie przesyłek.

Informacje ujęte w powyższych wykazach i przewodnikach można uzyskać także pod numerem infolinii (804 104 104 z krajowych telefonów stacjonarnych, +48 43 842 0 842 z telefonów komórkowych oraz stacjonarnych krajowych i zagranicznych) oraz w placówkach pocztowych.

§ 10. 1. ³⁵W ramach usługi Pocztex, przyjmowane są przesyłki w następujących formatach, o wymiarach odpowiednio: wysokość, szerokość, długość, wraz z opakowaniem:

- 1) S – 9 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20 kg,
- 2) M – 20 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20 kg,
- 3) L – 42 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20 kg,
- 4) XL – 60 cm x 60 cm x 70 cm, maksymalna masa 20 kg,
- 5) 2XL - (wysokość+szerokość+długość) \leq 250 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 120 cm; maksymalna masa 30 kg, z zastrzeżeniem § 11 pkt 8

- ³⁶z zastrzeżeniem § 3 ust. 4 pkt 2 lit. c, gdzie maksymalne wymiary (wysokość, szerokość, długość) wynoszą odpowiednio: 20 cm x 40 cm x 50 cm, a dla przesyłek w formie rulonu maksymalne wymiary wynoszą 20 cm (średnica) x 120 cm (długość) oraz z zastrzeżeniem ust. 10.

2. Maksymalne wymiary przesyłki z opcją PUNKT wynoszą: 60 cm x 60 cm x 70 cm (format XL). Dla przesyłki o kształcie cylindrycznym, nadanej jako niestandardowa, maksymalne wymiary przesyłki z opcją PUNKT wynoszą: 20 cm (średnica) x 70 cm (długość).

3. Maksymalne wymiary przesyłki z opcją AUTOMAT wynoszą: 42 cm x 40 cm x 65 cm (format L).

4. Maksymalna masa przesyłki w poszczególnych serwisach wynosi:

- 1) Kurier – 50 kg;
- 2) Na Dziś – 50 kg, z zastrzeżeniem § 3 ust. 4 pkt 2 lit. c, gdzie maksymalna masa wynosi 10 kg.

5. Maksymalna masa przesyłek z opcją PUNKT oraz z opcją AUTOMAT wynosi 20 kg.

6. Maksymalna masa przesyłek, których opakowanie stanowi koperta, w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa) lub koperta foliowa, wynosi 5 kg.

7. ³⁷Przesyłki nadawane w placówce pocztowej, o masie przekraczającej 20 kg przyjmowane są w wyznaczonych placówkach pocztowych. Informacje o placówkach, w których może nastąpić nadanie przesyłki o masie przekraczającej 20 kg, dostępne są w placówkach pocztowych, na stronie internetowej www.pocztex.pl.

³⁵ W brzmieniu ustalonym przez pkt 8 lit a tiret pierwszy załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

³⁶ W brzmieniu ustalonym przez pkt 8 lit a tiret drugi załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

³⁷ W brzmieniu ustalonym przez pkt 8 lit b załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

8. Minimalne wymiary strony adresowej przesyłki wynoszą: 16 cm x 10 cm, także w przypadku przesyłki w formie rulonu.

9. Opakowanie, zamknięcie, zabezpieczenie oraz wszelkie druki, formularze i nalepki dołączone do przesyłki wliczane są do maksymalnej dopuszczalnej masy przesyłki.

10. Jako niestandardowa traktowana jest przesyłka, która może być nadana w serwisach:

- 1) ³⁸Na Dziś, z wyłączeniem przypadku określonego w § 3 ust. 4 pkt 2 lit. c oraz Kurier w przypadku przesyłki doręczanej pod adresem – spełniająca przynajmniej jedno z poniższych kryteriów:
 - a) ³⁹wymiary (długość+szerokość+wysokość) ≤ 250 cm, przy czym największy wymiar (długość) przekracza 120, ale nie może przekroczyć 150 cm,
 - aa) ⁴⁰wymiary 250 cm < (długość+szerokość+wysokość) ≤ 300 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm,
 - b) ⁴¹wymiary (długość+szerokość+wysokość) ≤ 250 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm, która posiada:
 - nieregularne kształty, w tym przesyłki, które nie są zapakowane w opakowanie w kształcie prostopadłościanu, lub
 - elementy wystające poza jej regularny obrys, lub
 - składające się z dwóch lub więcej odrębnych części, połączonych w jedną nieregularną całość (np. za pomocą folii stretch, taśmy),
 - d) kształt owalny, okrągły, cylindryczny (np. tuba, rulon, wałek z tkaniną) o maksymalnych wymiarach 20 cm (średnica) x 150 cm (długość), z wyłączeniem przypadków opisanych w Przewodniku – Prawidłowe pakowanie przesyłek, o którym mowa w § 9 pkt 7,
 - e) zawierające dwie opony zapakowane zgodnie z Przewodnikiem – Prawidłowe pakowanie przesyłek, o którym mowa w § 9 pkt 7, za wyjątkiem przesyłki, której opakowanie stanowi koperta, w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa) lub koperta foliowa o maksymalnych wymiarach 55 cm x 45 cm.
- 2) ⁴²Kurier z opcją PUNKT, spełniająca przynajmniej jedno z poniższych kryteriów, z zastrzeżeniem ust. 2 i 5:
 - a) nieregularne kształty, w tym przesyłka, która nie jest zapakowana w opakowanie w kształcie prostopadłościanu,
 - b) elementy wystające poza jej regularny obrys,

³⁸ W brzmieniu ustalonym przez pkt 8 lit c tiret pierwszy załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

³⁹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 8 lit c tiret drugi załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁴⁰ W brzmieniu ustalonym przez pkt 8 lit c tiret trzeci załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁴¹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 8 lit c tiret czwarty załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁴² W brzmieniu ustalonym przez pkt 8 lit c tiret piąty załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

- c) składająca się z dwóch, lub więcej odrębnych części, połączonych w jedną nieregularną całość (np. za pomocą folii stretch, taśmy),
- d) kształt owalny, okrągły, cylindryczny (np. tuba, rulon, wałek z tkaniną) za wyjątkiem przesyłki, której opakowanie stanowi koperta, w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa), lub koperta foliowa o maksymalnych wymiarach 55 cm x 45 cm.

11. Dopuszcza się 5% tolerancji dla największego wymiaru, czyli długości przesyłki, wskazanej w ust. 1- 2 i 10.

ROZDZIAŁ IV

USŁUGI DODATKOWE I OPCJE

§ 11. Dla przesyłki mogą być realizowane następujące usługi dodatkowe:

- 1) ⁴³**Dokumenty zwrotne** – zwrot do nadawcy podpisanych przez adresata dokumentów dołączonych do przesyłki albo stanowiących jej zawartość; dla przesyłki nadanej w serwisie:
 - a) Kurier - przesyłka zawierająca dokumenty zwrotne może zostać nadana w serwisie Kurier, a dla nadawcy z zawartą umową pisemną także ekonomiczna/priorytetowa rejestrowana przesyłka listowa,
 - b) Na Dziś - przesyłka zawierająca dokumenty zwrotne może zostać nadana w serwisie Kurier, a dla nadawcy z zawartą umową pisemną także jako ekonomiczna/priorytetowa rejestrowana przesyłka listowa;
usługa niedostępna dla przesyłek nadawanych w automacie paczkowym oraz doręczanych z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT; przesyłkę z usługą dodatkową „Dokumenty zwrotne” doręcza się wyłącznie do rąk własnych adresata; zależnie od usługi, w jakiej nadawane będą dokumenty zwrotne, nadawca zobowiązany jest umieścić wewnątrz przesyłki albo dołączyć do przesyłki:
 - odpowiednio wypełnioną nalepkę adresową – w przypadku wyboru usługi Pocztex,
 - zaadresowane opakowanie – w przypadku wyboru ekonomicznej/priorytetowej rejestrowanej przesyłki listowej,
- 2) ⁴⁴**Doręczenie do 9:00** – doręczenie przesyłki nadanej w serwisie Kurier w gwarantowanym terminie doręczenia w dniu następnym po dniu nadania do godziny 9:00, z zastrzeżeniem nadania przesyłki do godziny granicznej, o której mowa w § 3 ust. 11; usługa świadczona po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania; usługa niedostępna dla przesyłek o formacie 2XL, przesyłek niestandardowych, przesyłek z usługą dodatkową: Doręczenie do 12:00, Doręczenie po godzinie

⁴³ W brzmieniu ustalonym przez pkt 9 lit a załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁴⁴ W brzmieniu ustalonym przez pkt 9 lit b załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

- 17:00, Doręczenie na wskazany dzień, przesyłek z zawartością: owadów albo żywych ptaków albo roślin, przesyłek nadawanych w automacie paczkowym oraz doręczanych z opcją PUNKT oraz z opcją AUTOMAT;
- 3) ⁴⁴**Doręczenie do 12:00** – doręczenie przesyłki nadanej w serwisie Kurier w gwarantowanym terminie doręczenia w dniu następnym po dniu nadania do godziny 12:00, z zastrzeżeniem nadania przesyłki do godziny granicznej, o której mowa w § 3 ust. 11; usługa świadczona po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania; usługa niedostępna dla przesyłek w formacie 2XL, przesyłek niestandardowych, przesyłek z usługą dodatkową: Doręczenie do 9:00, Doręczenie po godzinie 17:00, Doręczenie na wskazany dzień, przesyłek z zawartością: owadów albo żywych ptaków albo roślin, przesyłek nadawanych w automacie paczkowym oraz doręczanych z opcją PUNKT oraz z opcją AUTOMAT;
- 4) ⁴⁴**Doręczenie po godzinie 17:00** – doręczenie przesyłki, nadanej w serwisie Kurier w gwarantowanym terminie doręczenia w dniu następnym po dniu nadania po godzinie 17:00, z zastrzeżeniem nadania przesyłki do godziny granicznej, o której mowa w § 3 ust. 11; usługa realizowana w relacjach wskazanych w „Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier z usługą dodatkową: Doręczenie po godzinie 17:00”; usługa świadczona po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania; usługa niedostępna dla przesyłek w formacie 2XL, przesyłek niestandardowych, przesyłek z usługą dodatkową: Doręczenie do 9:00, Doręczenie do 12:00, Doręczenie na wskazany dzień, przesyłek z zawartością owadów albo żywych ptaków albo roślin, przesyłek nadawanych w automacie paczkowym oraz doręczanych z opcją PUNKT oraz z opcją AUTOMAT;
- 5) ⁴⁴**Doręczenie do rąk własnych** – doręczenie przesyłki wyłącznie osobie wskazanej jako adresat przesyłki; w przypadku braku takiej możliwości, przesyłka jest przekierowywana do placówki pocztowej, z wyłączeniem przesyłek w serwisie Na Dziś, które są zwracane bez pozostawienia albo przekazania zawiadomienia o przekierowaniu; usługa nie jest realizowana w przypadku przesyłek adresowanych do obiektów zamkniętych, w których nie ma możliwości doręczenia przesyłki do rąk własnych adresata; usługa niedostępna dla przesyłek nadawanych w automacie paczkowym oraz doręczanych z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT;
- 6) ⁴⁵**Doręczenie na wskazany dzień** – doręczenie przesyłki nadanej w serwisie Kurier w gwarantowanym terminie doręczenia wskazanym przez nadawcę; od dnia nadania przesyłki do dnia wskazanego przez nadawcę nie może upłynąć więcej niż 7 dni; usługa nie dotyczy niedziel i dni świątecznych usługa niedostępna dla przesyłek w formacie 2XL, przesyłek niestandardowych, przesyłek z zawartością: owadów albo żywych ptaków albo roślin; przesyłek nadanych z usługami

⁴⁵ W brzmieniu ustalonym przez pkt 9 lit c załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

dotatkowymi: Doręczenie do 9:00, Doręczenie do 12:00, Doręczenie po 17:00; usługi nie realizuje się w przypadku gdy opłatę za przesyłkę uiszcza odbiorca;

- 7) ⁴⁶**Ostrożnie** – traktowanie przesyłki ze szczególną ostrożnością; usługa wymagana dla przesyłek z zawartością: przedmiotów łatwo tłukących się, płynów, gazów, szkła, rzeczy łamliwych i kruchych, owadów, żywych ptaków (w szczególności: pszczoł, piskląt ptactwa domowego), żywych roślin; usługa niedostępna dla przesyłek nadawanych w automacie paczkowym oraz doręczanych z opcją AUTOMAT;
- 8) **Masa powyżej 30 kg do 50 kg** – przyjęcie i doręczenie przesyłki o masie przekraczającej 30 kg, ale nie przekraczającej masy 50 kg; usługa dostępna dla przesyłek w formacie 2XL w serwisach Kurier oraz Na Dziś, z zastrzeżeniem § 3 ust. 4 pkt 2 lit. c;
- 9) **Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu** – niezwłoczne poinformowanie nadawcy (SMS/pocztą elektroniczną) o dacie i godzinie zdarzenia (doręczenie/zwrot); świadczone dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś oraz Kurier;
- 10) ⁴⁷**Potwierdzenie odbioru** – doręczenie nadawcy formularza „Potwierdzenie odbioru” z pokwitowaniem odbioru przesyłki dokonany przez odbiorcę; dla przesyłek nadanych w serwisie:
 - a) Kurier – „Potwierdzenie odbioru” może zostać nadane w serwisie Kurier albo jako formularz druku „Potwierdzenie odbioru”,
 - b) Na Dziś – „Potwierdzenie odbioru” może zostać nadane w serwisie Kurier albo jako formularz druku „Potwierdzenie odbioru”;dla potwierdzenia odbioru, które nadawane będzie w usłudze Pocztex, nadawca w chwili nadania zobowiązany jest dołączyć do przesyłki odpowiednio wypełnioną etykietę adresową zgodnie z jej nadrukiem, zawierającą pełne dane adresowe niezbędne do prawidłowej realizacji usługi; usługa niedostępna dla przesyłek nadawanych w automacie paczkowym oraz doręczanych z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT;
- 11) ⁴⁸**Pobranie** – zainkasowanie od odbiorcy określonej przez nadawcę kwoty pieniężnej (kwoty pobrania) i przekazanie jej na adres nadawcy albo rachunek bankowy wskazany przez nadawcę; świadczona dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś oraz Kurier; maksymalna kwota pobrania określona jest w cenniku albo umowie pisemnej; usługa dostępna dla przesyłek nadawanych w określonych automatach paczkowych oraz doręczanych z opcją PUNKT i opcją AUTOMAT do określonych punktów odbioru i automatów paczkowych zgodnie z Wykazem punktów odbioru i

⁴⁶ W brzmieniu ustalonym przez pkt 9 lit d załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁴⁷ W brzmieniu ustalonym przez pkt 9 lit e załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁴⁸ W brzmieniu ustalonym przez pkt 9 lit f załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

automatów paczkowych dla opcji PUNKT oraz opcji AUTOMAT w serwisie Kurier dostępnym na stronie internetowej www.pocztex.pl;

- 12) ⁴⁹**Sprawdzenie zawartości** – otwarcie przesyłki przez odbiorcę i porównanie jej zawartości z formularzem specyfikacji, zgodnie z zasadami określonymi w § 23; usługa niedostępna dla przesyłek nadawanych w automacie paczkowym oraz doręczanych z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT;
- 13) **Odbiór w sobotę** – usługa realizowana w serwisie Na Dziś oraz Kurier, wyłącznie dla nadawcy z umową pisemną, polegająca na odbiorze przesyłek od nadawcy; usługa nie jest realizowana w dni świąteczne; usługi nie realizuje się w przypadku, gdy opłatę za przesyłkę uiszcza odbiorca;
- 14) ⁵⁰**EPO** (elektroniczne potwierdzenie odbioru) – doręczenie nadawcy pliku elektronicznego stanowiącego dowód doręczenia albo zwrotu przesyłki; usługa dostępna wyłącznie dla nadawców z zawartą umową pisemną przekazujących dane elektronicznie; świadczona dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś oraz Kurier; usługa niedostępna dla przesyłek nadawanych w automacie paczkowym oraz doręczanych z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT; usługi nie realizuje się w przypadku, gdy opłatę za przesyłkę uiszcza odbiorca.

§ 12. ⁵¹Nadawca może nadać przesyłkę z wykorzystaniem jednej z poniższych opcji:

- 1) PUNKT – odbiór przesyłki nadanej w serwisie Kurier w punkcie odbioru wskazanym przez nadawcę, z zastrzeżeniem § 22 ust. 7, z uwzględnieniem wykazu, o którym mowa w § 9 pkt 4, po wcześniejszym powiadomieniu odbiorcy SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej o możliwości i miejscu jej odbioru. Opcja dostępna i świadczona na żądanie nadawcy. Nadawca zobowiązany jest podać nr telefonu adresata w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego oraz opcjonalnie adres e-mail. Opcja niedostępna dla przesyłki z zawartością: owadów albo żywych ptaków albo roślin. Informacje o punktach odbioru dla opcji PUNKT dostępne są na stronie internetowej www.pocztex.pl oraz pod numerem infolinii (801 333 444 z telefonów stacjonarnych, (+48) 438 420 600 z telefonów stacjonarnych i komórkowych oraz z zagranicy; opłata za połączenie zgodnie z cennikiem operatora);
- 2) AUTOMAT – odbiór przesyłki nadanej w serwisie Kurier w automacie paczkowym wskazanym przez nadawcę, z zastrzeżeniem § 22 ust. 7, z uwzględnieniem wykazu, o którym mowa w § 9 pkt 4, po wcześniejszym powiadomieniu odbiorcy SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej o możliwości i miejscu jej odbioru. Opcja dostępna i świadczona na żądanie nadawcy. Nadawca zobowiązany jest podać nr telefonu adresata w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego oraz opcjonalnie adres e-mail. Opcja niedostępna dla przesyłki z zawartością: owadów albo żywych ptaków albo roślin, przesyłek niestandardowych.

⁴⁹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 9 lit g załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁵⁰ W brzmieniu ustalonym przez pkt 9 lit h załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁵¹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 10 załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

Informacje o automatach paczkowych dla opcji AUTOMAT dostępne są na stronie internetowej www.pocztex.pl oraz pod numerem infolinii (801 333 444 z telefonów stacjonarnych, (+48) 438 420 600 z telefonów stacjonarnych i komórkowych oraz z zagranicy; opłata za połączenie zgodnie z cennikiem operatora);

- 3) Wielopaczkowość – przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłek w ilości nie mniejszej niż 2 i nie większej niż 10 sztuk, nadanych jednorazowo przez jednego nadawcę, przeznaczonych do doręczenia jednorazowo do jednego odbiorcy - pod jeden wskazany adres, na warunkach określonych w umowie pisemnej. Opcja dostępna wyłącznie dla nadawców, przekazujących dane o nadawanych przesyłkach w sposób elektroniczny. Opcja niedostępna dla przesyłek z zawartością owadów albo żywych ptaków albo roślin, przesyłek niestandardowych, przesyłek nadawanych w automacie paczkowym oraz doręczanych z opcją AUTOMAT.

ROZDZIAŁ V

ZAWARTOŚĆ

§ 13. 1. Do przemieszczenia i doręczenia nie jest przyjmowana przesyłka:

- 1) ⁵²zawierająca rzeczy niebezpieczne, mogące wyrządzić szkodę osobom, mieniu lub środowisku naturalnemu, a w szczególności: akumulatory, materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące, cuchnące, broń lub amunicja,
- 2) zawierająca rzeczy, których nieopakowane widoczne części lub samo opakowanie zawierają napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo,
- 3) ⁵³zawierająca narkotyki, środki odurzające albo substancje psychotropowe,
- 4) ⁵⁴zawierająca zwłoki, szczątki, prochy ludzkie albo zwierzęce,
- 5) zawierająca artykuły szybko psujące się,
- 6) zawierająca żywe zwierzęta, z wyłączeniem owadów i żywych ptaków,
- 7) zawierająca inne rzeczy, nieokreślone w niniejszym paragrafie, a zakazane przepisami prawa,
- 8) ⁵⁴na opakowaniu której umieszczono oznaczenia:
 - a) utrudniające odczytanie adresu,
 - b) podobne do odcisków pieczęci pocztowych albo nalepek i druków, stosowanych zarówno przez Poczte Polską, jak i przez innych operatorów pocztowych,
 - c) zawierające znamiona korespondencji pisemnej, a w szczególności wskazujące na sposób postępowania przy jej przewozie i doręczeniu, z zastrzeżeniem ust. 2,

⁵² W brzmieniu ustalonym przez pkt 11 lit a załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁵³ W brzmieniu ustalonym przez pkt 11 lit b załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁵⁴ W brzmieniu ustalonym przez pkt 11 lit c załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

- d) których treść i wizerunek są zabronione prawem lub niezgodne z zasadami współżycia społecznego,
- 9) na opakowaniu której umieszczono metalowe lub plastikowe klamry, spinacze, zszywki i inne podobne materiały, z wyjątkiem przypadków określonych w § 17 ust. 1,
- 10) ⁵⁴z zawartością owadów, żywych ptaków albo żywych roślin adresowana do automatu paczkowego lub punktu odbioru,
- 11) z zawartością pieniędzy, środków płatniczych, papierów wartościowych, kosztowności, chyba że nadawca zadeklarował wartość przesyłki powyżej 100,00 zł, z wyłączeniem serwisu Na Dziś, o którym mowa w § 3 ust. 4 pkt 2 lit. c.
2. Stosowanie przez nadawcę na opakowaniu przesyłki taśm samoprzylepnych, nalepek i napisów wskazujących na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu jest możliwe wyłącznie w przypadku zlecenia realizacji usług dodatkowych lub opcji, o których mowa w § 11 i § 12.
3. ⁵⁵W przypadku przesyłki nadanej w automacie paczkowym i adresowanej do automatu paczkowego w ramach opcji AUTOMAT, Poczta Polska zastrzega, że wewnątrz urządzenia samoobsługowego warunki atmosferyczne są zbliżone do warunków panujących na zewnątrz, a w okresach wyższej temperatury i nasłonecznienia, temperatura w automacie paczkowym znacznie przewyższa temperaturę otoczenia. W związku z tym, Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia przesyłki będące następstwem umieszczenia przesyłki z zawartością wrażliwą na zmiany temperatury w skrytce automatu paczkowego.

§ 14. ⁵⁶1. Szczegółowe obowiązki nadawcy w zakresie niedopuszczalnej zawartości przesyłek dostępne są w Przewodniku – Prawidłowe pakowanie przesyłek, o którym mowa w § 9 pkt 7, dostępnym na stronie internetowej www.pocztex.pl oraz na żądanie nadawcy w placówce pocztowej.

2. Poczta Polska ma prawo odmówić próby doręczenia przesyłki do odbiorcy z zawartością, która jest niedozwolona i dokonać jej zwrotu do nadawcy, zgodnie z opłatą określoną w cenniku lub umowie pisemnej.

3. Poczta Polska zastrzega, że w przypadku zawartości niedozwolonej, o której mowa w § 13, przesyłka może zostać zatrzymana i zabezpieczona do chwili wezwania odpowiednich służb, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 15. 1. W przypadku, kiedy zawartość przesyłki lub nieprawidłowe opakowanie w stosunku do zawartości spowodowały:

- 1) wezwanie właściwych służb zajmujących się zabezpieczeniem niezgodnej z regulaminem zawartości przesyłki, w szczególności posiadających specjalistyczne narzędzia przeznaczone do likwidacji czy

⁵⁵ W brzmieniu ustalonym przez pkt 11 lit d załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁵⁶ W brzmieniu ustalonym przez pkt 12 załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

- utylizacji zawartości przesyłki, której zawartość była niezgodna z regulaminem lub nieodpowiednio zabezpieczona, a czynności te są niezbędne do dalszej pracy pracowników Poczty Polskiej,
- 2) ewakuację pracowników z budynku lub pomieszczenia Poczty Polskiej, w tym również czasowe wyłączenie z eksploatacji środków transportowych (w tym pojazdów) przewożących przesyłkę oraz narzędzi służących do przewożenia, doręczania lub magazynowania tej przesyłki;
 - 3) uszkodzenie w procesie realizacji usługi przesyłki innego nadawcy;
- Poczta Polska zastrzega możliwość nałożenia na nadawcę kary umownej.

2. Postanowienia ust. 1 mają zastosowanie wyłącznie do nadawców z umową pisemną.

3. Wysokość kary umownej za każdą przesyłkę, która spowodowała którekolwiek ze zdarzeń, o których mowa w ust. 1, wynosi 100,00 zł.

4. Zapłata kary umownej, o której mowa w ust. 3, nie wyłącza prawa dochodzenia przez Poczta Polską odszkodowania przewyższającego jej wysokość na zasadach ogólnych.

§ 16. Niezależnie od postanowień § 15, każdy nadawca zobowiązany jest pokryć szkody wyrządzone Poczcie Polskiej wskutek niewłaściwego opakowania przesyłki lub w związku z jej niedopuszczalną zawartością, w szczególności jeżeli następstwem niewłaściwego opakowania przesyłki lub jej niedopuszczalnej zawartości było przynajmniej jedno zdarzenie spośród zdarzeń, o których mowa w § 15 ust. 1. Nadawca ponosi odpowiedzialność za powyższe szkody na zasadach ogólnych.

ROZDZIAŁ VI

OPAKOWANIE

§ 17. 1. Przesyłka może zostać wysłana bez opakowania lub częściowo opakowana (z wyjątkiem przesyłki z zadeklarowaną przez nadawcę wartością), jeżeli przesyłane w ten sposób rzeczy nie są narażone na uszkodzenie lub zaginięcie części składowych, ani nie mogą uszkodzić innych przesyłek.

2. Na przesyłce:

- 1) nadawanej bez opakowania lub tylko częściowo opakowanej, etykieta nadawcza może być umieszczona bezpośrednio na przesyłanej rzeczy lub na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłanej rzeczy,
- 2) o kształcie lub opakowaniu uniemożliwiającym umieszczenie etykiety nadawczej na przesyłce, etykieta nadawcza może być umieszczona na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłki.

3. Opakowanie przesyłki o zadeklarowanej wartości powyżej 100 zł:

- 1) musi być wykonane z nieprzezroczystego materiału,
- 2) powinno uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów,

- 3) powinno umożliwić umieszczenie dodatkowych zabezpieczeń w postaci nalepek czy etykiet samoprzylepnych, taśmy samoprzylepnej z logo nadawcy lub Poczty Polskiej.
4. Dla przesyłki o masie do 1 kg nadawanej w serwisie Kurier, nadawca może otrzymać opakowanie firmowe (zwane inaczej Kopertą Pocztex) o wymiarach 25 cm x 35 cm.
5. Zawartość Koperty Pocztex stanowić mogą wyłącznie dokumenty oraz nośniki danych – po ich odpowiednim zabezpieczeniu.

§ 18. 1. Za zagwarantowanie jakości opakowania przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada nadawca. Przesyłka, z zastrzeżeniem § 17 ust. 1, powinna być zapakowana odpowiednio do formy, masy i zawartości z uwzględnieniem okoliczności mogących wpłynąć na stan opakowania przesyłki, w tym tych związanych z przemieszczeniem przesyłki przez Poczta Polską, a w szczególności:

- 1) płyny lub gazy należy wysyłać w pojemnikach szklanych, plastikowych lub blaszanych, hermetycznie zamkniętych i włożonych do mocnego/twardego pudełka lub skrzynki, wypełnionego odpowiednim materiałem wchłaniającym wilgoć lub tłuszcz tak, aby naczynie z płynem nie mogło przesuwać się oraz aby w razie uszkodzenia naczynia, płyn nie wydostał się na zewnątrz przesyłki,
- 2) rzeczy wykonane ze szkła lub z innych materiałów łamliwych i kruchych należy przesyłać w twardych pudełkach lub koszach, wypełnionych materiałem amortyzującym skutki wstrząsu lub nacisku i wykluczającym przesuwanie się zawartości wewnątrz opakowania,
- 3) ⁵⁷owady albo żywe ptaki należy wysyłać w opakowaniu:
 - a) gwarantującym utrzymanie funkcji życiowych,
 - b) dostosowanym do przesyłanej zawartości, tj. odpowiednio trwałym i mocnym, z uwzględnieniem masy przesyłanej zawartości,
 - c) ⁵⁸które zapewnia przesyłanym owadom albo ptakom właściwe warunki na czas przemieszczania i doręczania przesyłki, a także ich ewentualnego zwrotu,
 - d) którego konstrukcja uniemożliwi wysunięcie się zawartości na zewnątrz,
 - e) w których spód przesyłki wyłożony jest materiałem chłoniącym wilgoć,
 - f) oznaczonym nalepką o treści lub napisem w kolorze czerwonym „ŻYWE ZWIERZĘ”,
 - g) ⁵⁹z oznaczeniem „góra” i „dół” przesyłki,
 - h) spełniającym wymogi określone przepisami o ochronie zwierząt, w odniesieniu do opakowań do przesyłania ptaków,
- 4) żywe rośliny należy wysyłać w opakowaniu:
 - a) umożliwiającym dostęp powietrza i w maksymalnym stopniu ochraniającym zawartość przesyłki,

⁵⁷ W brzmieniu ustalonym przez pkt 13 lit a tiret pierwszy załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁵⁸ W brzmieniu ustalonym przez pkt 13 lit a tiret drugi załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁵⁹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 13 lit a tiret trzeci załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

- b) ⁶⁰z oznaczeniem „góra” i „dół” przesyłki,
 - c) oznaczonym nalepką o treści lub napisem w kolorze czerwonym „ŻYWE ROŚLINY”.
2. Każdy rodzaj zawartości, wymienionej w ust. 1, musi być przesyłany w oddzielnych przesyłkach.
3. Na opakowaniu przesyłki nadawca może umieścić własne odciski pieczęci firmowych, taśmy samoprzylepne, nalepki, napisy i rysunki o charakterze informacyjnym lub reklamowym (np. logo), jeśli:
- 1) nie utrudniają odczytania adresu ani umieszczenia nalepek, napisów lub pieczęci pocztowych,
 - 2) nie są podobne do znaczków pocztowych i innych znaków opłaty oraz odcisków pieczęci pocztowych lub maszyn do frankowania, stosowanych zarówno przez Poczta Polską, jak i przez innych operatorów,
 - 3) nie zawierają znamion korespondencji pisemnej, a w szczególności nie wskazują na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu - stosowanie przez nadawcę na opakowaniu przesyłki taśm samoprzylepnych, nalepek i napisów, wskazujących na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu jest możliwe wyłącznie w przypadku zlecenia realizacji usług dodatkowych, takich jak np.: **Ostrożnie, Potwierdzenie odbioru, Sprawdzenie zawartości,**
 - 4) ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem lub niezgodne z zasadami współżycia społecznego.

ROZDZIAŁ VII

DOREČZANIE PRZESYLEK – POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 19. ⁶¹1. Z zastrzeżeniem ust. 2, przesyłka doręczana jest odbiorcy za pokwitowaniem odbioru, po stwierdzeniu jego tożsamości. Za pokwitowanie odbioru uważa się czytelny podpis odbiorcy (imię i nazwisko) i datę odbioru albo jednorazowy kod odbioru.

2. ⁶²W przypadku przesyłek z opcją AUTOMAT stwierdzenie tożsamości i pokwitowanie odbioru przesyłki stanowi wprowadzenie w automacie przez odbiorcę numeru telefonu oraz jednorazowego kodu odbioru, o którym mowa w § 29 ust. 1 pkt 4, bądź odbioru za pomocą aplikacji mobilnej, zaś w przypadku przesyłek z opcją PUNKT przeznaczonych do odbioru w punkcie partnerskim dopuszcza się stwierdzenie tożsamości i potwierdzenie doręczenia przesyłki na podstawie wprowadzenia lub podania jednorazowego kodu odbioru, bądź odbioru za pomocą aplikacji mobilnej.

3. W przypadku przesyłek z usługą dodatkową **Pobranie** lub sytuacji, w których płatnikiem za nadanie przesyłki jest adresat, przesyłka zostanie doręczona odbiorcy po uiszczeniu należności z nią związanych.

⁶⁰ W brzmieniu ustalonym przez pkt 13 lit b załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁶¹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 14 lit a załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁶² W brzmieniu ustalonym przez pkt 14 lit b załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

§ 20. 1. W momencie doręczania istnieje możliwość sprawdzenia stanu zawartości przesyłki bezpośrednio przed jej odbiorem, jeżeli odbiorca stwierdza uszkodzenie przesyłki lub jej stan wzbudza jego zastrzeżenia, z wyłączeniem przesyłek z opcją PUNKT albo z opcją AUTOMAT.

2. Sprawdzenie stanu zawartości służy weryfikacji, czy zawartość przesyłki nie nosi śladów uszkodzeń.

3. W przypadku, gdy po sprawdzeniu stanu zawartości odbiorca:

- 1) deklaruje przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń - doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu, na jego żądanie, Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności z nią związanych i uzyskaniu na etykiecie adresowej, urządzeniu elektronicznym bądź w dokumentach oddawczych pokwitowania przyjęcia przesyłki; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy wraz z przesyłką, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych;
- 2) deklaruje przyjęcie przesyłki z zastrzeżeniem wniesienia reklamacji z roszczeniem o odszkodowanie - doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności z nią związanych, uzyskaniu od odbiorcy na etykiecie adresowej, urządzeniu elektronicznym bądź w dokumentach oddawczych pokwitowania przyjęcia przesyłki i adnotacji o jego decyzji; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy wraz z przesyłką, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych;
- 3) wnosi o przekierowanie przesyłki do placówki pocztowej celem jej odbioru w terminie, o którym mowa w § 26 ust. 8 - sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na etykiecie adresowej bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia kurier; oryginał oraz kopia protokołu wraz z zabezpieczoną przesyłką przekazywane są do placówki; odbiorca otrzymuje kopię protokołu w przypadku odebrania przesyłki z placówki, do której nastąpiło przekierowanie;
- 4) odmawia przyjęcia przesyłki - sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na etykiecie adresowej bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia kurier/pracownik placówki pocztowej; oryginał protokołu należy załączyć do dokumentów oddawczych, a kopię zwrócić do nadawcy, wraz z zabezpieczoną przesyłką.

4. W razie niezgłoszenia się adresata po odbiór przesyłki, w przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 3, przesyłkę zwraca się do nadawcy z adnotacją „nie podjęto w terminie”.

§ 21. 1. ⁶³W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania przesyłki, w wyniku którego nie nastąpił dostęp do zawartości, a masa przesyłki jest zgodna z etykietą nadawczą, Poczta Polska może dodatkowo zabezpieczyć przesyłkę.

⁶³ W brzmieniu ustalonym przez pkt 15 lit a załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

2. ⁶³Zabezpieczoną przesyłkę doręcza się pod adresem wskazanym na etykiecie nadawczej, po uprzednim poinformowaniu odbiorcy o stanie przesyłki oraz możliwości sprawdzenia stanu jej zawartości, z zastrzeżeniem ust. 4.

3. W przypadku skorzystania przez odbiorcę z możliwości, o której mowa w ust. 2, dalszy sposób postępowania jest zgodny z § 20 ust. 3 i 4.

4. ⁶⁴Zabezpieczone przesyłki z opcją PUNKT przeznaczone do odbioru w punkcie partnerskim albo z opcją AUTOMAT, Poczta Polska przekierowuje do najbliższego punktu odbioru będącego placówką pocztową, dostępnego dla opcji PUNKT, o czym powiadamia adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej.

§ 22. 1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki, w wyniku którego może wystąpić dalsze uszkodzenie przesyłki lub ubytek jej zawartości, pracownik Poczty Polskiej może otworzyć przesyłkę, sprawdzić stan jej zawartości, zabezpieczyć przed dalszym uszkodzeniem lub ubytkiem. Na okoliczność sprawdzenia stanu zawartości przesyłki i jej zabezpieczenia sporządzany jest protokół, który dołączany jest do przesyłki.

2. W przypadku stwierdzenia, że część zawartości przesyłki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania lub przechowywania, zepsuta zawartość jest niszczone komisyjnie przez Poczta Polska. Z czynności zniszczenia Poczta Polska sporządza protokół, który dołączany jest do przesyłki.

3. W przypadku stwierdzenia, że cała zawartość przesyłki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania lub przechowywania, zepsuta zawartość jest niszczone komisyjnie przez Poczta Polska. Z czynności zniszczenia Poczta Polska sporządza protokół. O zniszczeniu zawiadamia się nadawcę pisemnie, załączając jeden egzemplarz protokołu.

4. ⁶⁵Przesyłkę, o której mowa w ust. 1 i 2, doręcza się pod adresem wskazanym na etykiecie nadawczej, po uprzednim poinformowaniu odbiorcy o stanie przesyłki oraz konieczności sprawdzenia stanu jej zawartości, z zastrzeżeniem ust. 6.

5. Sposób postępowania przy sprawdzeniu przesyłki jest zgodny z § 20 ust. 3 i 4.

6. ⁶⁶Przesyłkę, o której mowa w ust. 1 i 2, z opcją PUNKT, kierowaną do punktu partnerskiego albo z opcją AUTOMAT, Poczta Polska przekierowuje do najbliższego punktu odbioru będącego placówką pocztową, dostępnego dla opcji PUNKT, o czym powiadamia adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną lub za pomocą aplikacji mobilnej.

7. ⁶⁷Przesyłka przeznaczona do odbioru w automacie paczkowym w ramach opcji AUTOMAT lub w punkcie odbioru w ramach opcji PUNKT, w przypadku braku dostępności punktu odbioru lub automatu

⁶⁴ W brzmieniu ustalonym przez pkt 15 lit b załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁶⁵ W brzmieniu ustalonym przez pkt 16 lit a załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁶⁶ W brzmieniu ustalonym przez pkt 16 lit b załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁶⁷ W brzmieniu ustalonym przez pkt 16 lit c załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

paczkowego (np. awarii, przepełnienia), jest przekazywana do odbioru w najbliższym dostępnym punkcie odbioru lub automacie paczkowym. Informację o tej sytuacji Poczta Polska przekazuje SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej.

8. ⁶⁸Przesyłka przeznaczona do odbioru w automacie paczkowym w ramach opcji AUTOMAT lub w punkcie odbioru w ramach opcji PUNKT, w przypadku przekroczenia maksymalnych wymiarów lub masy przesyłki, jest przekazywana do odbioru w najbliższej dostępnej placówce pocztowej. Informację o tej sytuacji Poczta Polska przekazuje SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej.

§ 23. 1. Przy doręczaniu przesyłki z usługą dodatkową **Sprawdzenie zawartości**, po ustaleniu uprawnień do odbioru przesyłki, kurier/pracownik placówki pocztowej przekazuje ją odbiorcy, który w jego obecności dokonuje otwarcia przesyłki i sprawdzenia jej zawartości poprzez porównanie z zapisami w formularzu „Specyfikacja zawartości przesyłki” (określanym również jako: specyfikacja zawartości).

2. W przypadku, gdy do przesyłki nie został dołączony formularz specyfikacji zawartości, kurier sporządza odrębną notatkę, która powinna zawierać następujące informacje: miejscowość i datę, informację o zdarzeniu (np.: w przesyłce o numerze adresowanej do brak formularza specyfikacji zawartości przesyłki), określenie zawartości przesyłki, wg zasad wskazanych w opisie postępowania po wybraniu usługi dodatkowej „Sprawdzenie zawartości”.

3. W przypadku zgodności zawartości z formularzem specyfikacji lub w przypadku sporządzenia notatki, o której mowa w ust. 2, odbiorca może:

- 1) odebrać przesyłkę – w takim przypadku kwituje odbiór przesyłki na etykiecie adresowej w urządzeniu elektronicznym, bądź w dokumentach oddawczych oraz na dwóch egzemplarzach dokumentów w postaci formularza specyfikacji albo notatki; jeden egzemplarz formularza specyfikacji albo notatki jest niezwłocznie przekazywany ekonomiczną rejestrowaną przesyłką listową do nadawcy,
- 2) ⁶⁹odmówić odbioru przesyłki – w takim przypadku zobowiązany jest do dokonania na dwóch egzemplarzach dokumentów w postaci formularza specyfikacji lub sporządzonej notatki oraz na etykiecie adresowej, bądź w dokumentach oddawczych, adnotacji o odmowie odbioru przesyłki oraz umieszczenia swojego podpisu (imię i nazwisko); przesyłka ta wraz z jednym egzemplarzem formularza specyfikacji lub sporządzonej notatki podlega zwrotowi do nadawcy.

4. Jeżeli odbiorca stwierdzi niezgodność zawartości przesyłki z dołączonym do niej formularzem specyfikacji, a mimo to wyraża chęć odbioru przesyłki, kurier spisuje w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach protokół **Sprawdzenie zawartości przesyłki** z dołączoną do niej specyfikacją i doręcza przesyłkę. Jeden egzemplarz dokumentów w postaci protokołu oraz jeden egzemplarz formularza specyfikacji są niezwłocznie przekazywane ekonomiczną rejestrowaną przesyłką listową do nadawcy.

⁶⁸ W brzmieniu ustalonym przez pkt 16 lit d załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁶⁹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 17 załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

5. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki z zawartością niezgodną z formularzem specyfikacji, po spisaniu protokołu, o którym mowa w ust. 4, oraz dokonaniu adnotacji na formularzu specyfikacji przez odbiorcę, przesyłkę zamyka się i zabezpiecza w obecności odbiorcy. Przesyłka ta zostaje zwrócona wraz z dokumentacją do nadawcy na jego koszt.

6. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki z zawartością zgodną z formularzem specyfikacji, przesyłkę zwraca się nadawcy na jego koszt.

7. Odmowa:

- 1) sprawdzenia zgodności zawartości przesyłki z formularzem specyfikacji,
- 2) złożenia adnotacji lub podpisu na którymkolwiek z dokumentów, o których mowa w niniejszym paragrafie

dokonana przez adresata, jego pełnomocnika lub przedstawiciela ustawowego, jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki. W takim przypadku przesyłkę zwraca się do nadawcy na jego koszt.

§ 24. 1. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki, podlega ona niezwłocznemu zwrotowi do nadawcy na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 3. Jeżeli opłatę za usługę, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, o którym mowa w § 31 ust. 3 pkt 2, uiszczyć miał odbiorca przy doręczeniu przesyłki, nadawca zobowiązany jest również wnieść nieuiszczoną opłatę za nadanie usługi Pocztex.

2. Odmowa pokwitowania odbioru przesyłki, odmowa sprawdzenia zawartości w przypadku wykupienia usługi dodatkowej, o której mowa w § 11 pkt 12, lub uiszczenia opłat związanych z przesyłką jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki.

3. Odmowa przyjęcia przesyłki dokonana przez osobę pełnoletnią zamieszkałą wraz z adresatem, a niebędącą jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym, nie jest traktowana jako odmowa przyjęcia przesyłki. W takim przypadku powiadamia się adresata o próbie doręczenia przesyłki poprzez pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o przekierowaniu.

4. ⁷⁰W przypadku przesyłek z opcją AUTOMAT, odbiorca w przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki, może dokonać odmowy przyjęcia przesyłki bezpośrednio w automacie paczkowym. Dokonanie odmowy bezpośrednio w automacie paczkowym dostępne jest w urządzeniach dysponujących funkcjonalnością realizacji zwrotu przesyłki. Wówczas Poczta Polska sporządza protokół, w którym opisany jest stan przesyłki, a przesyłka wraz z protokołem zwracana jest do nadawcy.

ROZDZIAŁ VIII

PRZESYŁKI NIEDORECZALNE

⁷⁰ W brzmieniu ustalonym przez pkt 18 załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

§ 25. 1. Przesyłkę, której nie można doręczyć adresatowi, a przy zwracaniu doręczyć nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu nadawcy, a także z powodu odmowy przyjęcia przesyłki zwracanej, traktuje się jako nedoręczalną i kieruje do dalszego postępowania, do właściwej jednostki Poczty Polskiej.

2. W przypadku braku etykiety nadawczej na przesyłce, Poczta Polska podejmie próbę ustalenia adresu w oparciu o zawartość przesyłki i zgodnie z przepisami prawa w tym zakresie.

3. Przesyłka nedoręczalna może zostać otwarta przez Poczta Polską w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie do nadawcy.

4. Otwarcie przesyłki nedoręczalnej dokonywane jest komisyjnie w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie opakowania i następuje niezwłocznie po stwierdzeniu braku oznaczenia na przesyłce.

5. Po otwarciu przesyłki dokonywane jest sprawdzenie czy wewnątrz opakowania nie zostało umieszczone oznaczenie odbiorcy lub nadawcy oraz ich adresy, a w przypadku ich braku dokonywane są oględziny zawartości przesyłki.

6. W przypadku ustalenia w trakcie czynności, o których mowa w ust. 5, danych umożliwiających doręczenie lub zwrot przesyłki, po odpowiednim zabezpieczeniu przesyłki i załączeniu protokołu potwierdzającego komisyjne otwarcie przesyłki, doręcza się ją do odbiorcy albo zwraca do nadawcy.

7. ⁷¹Oplata za doręczenie przesyłki nedoręczalnej zawarta jest w Cenniku opłat dodatkowych dostępnym na stronie internetowej www.pocztex.pl.

8. W przypadku, gdy otwarcie przesyłki nedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia albo zwrócenia nadawcy albo, gdy nadawca odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki, stosuje się przepisy ustawy.

ROZDZIAŁ IX

DORĘCZANIE PRZESYŁEK POD ADRESEM WSKAZANYM NA PRZESYŁCE

§ 26. 1. Przesyłka doręczana jest pod adresem wskazanym na przesyłce.

2. ⁷²W przypadku nieskutecznej próby doręczenia, jeżeli nadawca podał numer telefonu (w sieci operatora krajowego) albo adres poczty elektronicznej adresata albo zainstalował aplikację mobilną, Poczta Polska informuje adresata wyłącznie SMS-em albo pocztą elektroniczną (e-mail) albo za pomocą aplikacji mobilnej o podjętej próbie doręczenia przesyłki, wskazując jej numer, termin na odbiór oraz adres placówki pocztowej, w której przesyłka może zostać doręczona.

⁷¹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 19 załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁷² W brzmieniu ustalonym przez pkt 20 lit a załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

3. ⁷³W przypadku braku podania przez nadawcę numeru telefonu albo adresu poczty elektronicznej (e-mail), kurier pozostawia w skrzynce oddawczej adresata zawiadomienie o przekierowaniu, czyli informację

o podjętej próbie doręczenia i możliwości jej odbioru, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. Zawiadomienie o przekierowaniu pozostawia się w skrzynce oddawczej adresata lub jeśli nie jest to możliwe, w inny nienaruszający przepisów prawa sposób. W przypadku pozostawienia zawiadomienia o przekierowaniu w innym miejscu niż skrzynka oddawcza adresata, miejsce pozostawienia odnotowywane jest na przesyłce.

5. ⁷⁴W przypadku, gdy odbiorca nie zgłosi się do placówki pocztowej, w drugim dniu, licząc od dnia następnego po dniu nieskutecznej próby doręczenia, Poczta Polska powtórnie poinformuje SMS-em albo pocztą elektroniczną (e-mail) albo za pomocą aplikacji mobilnej adresata o możliwości odbioru przesyłki oraz adresie placówki pocztowej, w której przesyłka może zostać doręczona, jeżeli nadawca podał na etykiecie adresowej odpowiednie dane.

6. W przypadku przesyłki doręczanej w serwisie Kurier za pośrednictwem skrytki pocztowej, pozostawienie opatrzonego datą i godziną zawiadomienia o przekierowaniu jest równoznaczne z powiadomieniem o możliwości wydania przesyłki w placówce pocztowej.

7. W przypadku przesyłki nadanej w serwisie Na Dziś oraz przesyłek z zawartością żywych ptaków lub owadów, brak możliwości jej doręczenia skutkuje natychmiastowym zwrotem przesyłki do nadawcy bez pozostawienia albo przekazania zawiadomienia o przekierowaniu, z podaniem na opakowaniu przesyłki przyczyny zwrotu.

8. W przypadku nieskutecznej próby doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Kurier:

- 1) w ciągu 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia albo przekazania zawiadomienia o przekierowaniu, może zostać ona doręczona w placówce pocztowej, z zastrzeżeniem pkt 2,
- 2) w ciągu 48 godzin, licząc od godziny następnej po godzinie próby doręczenia, przesyłka z zawartością żywych roślin może zostać doręczona w placówce pocztowej.

9. W przypadku niezgłoszenia się odbiorcy przesyłki do placówki pocztowej w terminach, o których mowa w ust. 8, Poczta Polska zwraca przesyłkę do nadawcy na jego koszt, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu. Jeżeli opłatę za usługę, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, o którym mowa w § 31 ust. 3 pkt 2, uiścić miał odbiorca przy doręczeniu przesyłki, nadawca zobowiązany jest uiścić także niewniesioną opłatę za usługę.

10. Odbiorca przed doręceniem przesyłki może uzyskać informację o tym, kto jest nadawcą tej przesyłki. Udzielenie takiej informacji odbiorcy nie jest możliwe w przypadku, kiedy nadawca złożył żądanie, o którym mowa w § 30 ust. 1 pkt 1-2.

⁷³ W brzmieniu ustalonym przez pkt 20 lit b załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁷⁴ W brzmieniu ustalonym przez pkt 20 lit c załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

§ 27. 1. W przypadku przesyłek nadanych z opcją „Wielopaczkowość”, o której mowa w § 12 pkt 3, odmowa przyjęcia którejkolwiek z przesyłek jest równoznaczna z odmową przyjęcia wszystkich przesyłek nadanych w ramach danej opcji.

2. W przypadku przesyłki nadanej z usługą dodatkową **Pobranie**, o której mowa w § 11 pkt 11, odmowa uiszczenia kwoty pobrania jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki.

ROZDZIAŁ X

DORĘCZANIE PRZESYŁEK Z OPCJĄ PUNKT

§ 28. 1. ⁷⁵Przesyłkę z opcją PUNKT doręcza się w punkcie odbioru, zawiadamiając uprzednio adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej o:

- 1) numerze przesyłki,
- 2) kwocie pobrania, w przypadku przesyłki z usługą dodatkową **Pobranie** (kwota pobrania może być zaokrąglona do pełnych złotych), z zastrzeżeniem § 11 pkt 11,
- 3) nazwie i adresie punktu odbioru, w którym przesyłka oczekuje na odbiór i terminie na jej odbiór,
- 4) jednorazowym kodzie odbioru dla przesyłki przeznaczonej do odbioru w punkcie partnerskim.

2. Dla przesyłki doręczanej w punkcie odbioru będącym placówką pocztową, termin odbioru przesyłki wynosi 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu przekazania zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1.

3. Dla przesyłki doręczanej w punkcie partnerskim termin odbioru przesyłki wynosi 6 dni, licząc od dnia następnego po dniu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1.

4. ⁷⁶W przypadku, kiedy odbiorca przesyłki nie zgłosi się po jej odbiór, to w trzecim dniu, licząc od dnia następnego po dniu przekazania zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska powtórnie poinformuje SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej adresata przesyłki o możliwości odbioru, wykorzystując w tym celu dane kontaktowe, jakie nadawca podał na etykiecie nadawczej.

5. ⁷⁷W przypadku, kiedy odbiorca przesyłki nie zgłosi się po jej odbiór po otrzymaniu zawiadomienia, o którym mowa w ust. 4, to w piątym dniu, licząc od dnia następnego po dniu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska powtórnie poinformuje SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej adresata przesyłki o możliwości odbioru, wykorzystując w tym celu dane kontaktowe, jakie nadawca podał na etykiecie nadawczej.

⁷⁵ W brzmieniu ustalonym przez pkt 21 lit a załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁷⁶ W brzmieniu ustalonym przez pkt 21 lit b załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁷⁷ W brzmieniu ustalonym przez pkt 21 lit c załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

6. W przypadku niezgłoszenia się odbiorcy przesyłki do punktu odbioru w terminach, o których mowa w ust. 2 i 3, Poczta Polska zwróci przesyłkę do nadawcy na jego koszt, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu. Jeżeli opłatę za usługę w przypadku przesyłek kierowanych do punktu odbioru będącego placówką pocztową, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, o którym mowa w § 31 ust. 3 pkt. 2, uiszczyć miał odbiorca, przy doręczeniu przesyłki, nadawca zobowiązany jest uiszczyć także niewniesioną opłatę za usługę.

ROZDZIAŁ XI

DORĘCZANIE PRZESYŁEK Z OPCJĄ AUTOMAT

§ ⁷⁸29. 1. Przesyłkę z opcją AUTOMAT doręcza się za pośrednictwem automatu paczkowego, zawiadamiając uprzednio adresata SMS-em oraz pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej o:

- 1) numerze przesyłki,
- 2) kwocie pobrania, w przypadku przesyłki z usługą dodatkową **Pobranie** (kwota pobrania może być zaokrąglona do pełnych złotych), z zastrzeżeniem § 11 pkt 11,
- 3) nazwie i adresie automatu paczkowego, w którym przesyłka oczekuje na odbiór i terminie na jej odbiór,
- 4) jednorazowym kodzie odbioru.

2. Termin odbioru przesyłki wynosi 72 godziny, licząc od momentu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1.

3. W przypadku nieodebrania przesyłki przez odbiorcę w ciągu 24 godzin, licząc od momentu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska powtórnie poinformuje adresata przesyłki SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej o możliwości odbioru, wykorzystując w tym celu dane kontaktowe, jakie nadawca podał podczas rejestracji przesyłki.

4. W przypadku nieodebrania przesyłki przez odbiorcę w ciągu 48 godzin, licząc od momentu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska powtórnie poinformuje adresata przesyłki SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) o możliwości jej odbioru, w sposób analogiczny jak w ust. 3.

5. W przypadku nieodebrania przesyłki przez odbiorcę w ciągu 72 godzin, licząc od momentu wysłania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska zwróci przesyłkę do nadawcy na jego koszt, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu.

⁷⁸ W brzmieniu ustalonym przez pkt 22 załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

6. W przypadku automatów zlokalizowanych wewnątrz obiektów niedostępnych w dni ustawowo wolne od pracy, przy obliczaniu terminu odbioru przesyłki określonego w ust. 2 dni tych nie uwzględnia się.

7. W przypadku odbioru przesyłek w automacie paczkowym, autoryzacja tożsamości i potwierdzenie doręczenia przesyłki odbywa się na podstawie wprowadzenia w automacie paczkowym przez odbiorcę numeru telefonu oraz jednorazowego kodu lub za pomocą aplikacji mobilnej.

8. Każdorazowo odbierając przesyłkę w automacie paczkowym należy postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie automatu paczkowego.

9. Wykonanie usługi doręczenia przesyłki z opcją AUTOMAT jest zrealizowane z chwilą umożliwienia odebrania przesyłki, co następuje w momencie dostarczenia przesyłki do automatu paczkowego i powiadomienia odbiorcy zgodnie z ust. 1 lub dostarczenia przesyłki do innego punktu, zgodnie z postanowieniami § 22 ust. 6 i 7.

10. Odpowiedzialność i ryzyko związane z przekazaniem innym osobom treści zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1 lub treści zawartych w aplikacji mobilnej dotyczących kodu odbioru, ponosi adresat. Osoba, która otrzymała od adresata informacje zawierające kod odbioru przesyłki traktowana jest jako osoba umocowana do odbioru przesyłki w imieniu adresata.

ROZDZIAŁ XII

ŻĄDANIA NADAWCY

§ 30. 1. Nadawca może, z zastrzeżeniem ust. 2 i 6, złożyć żądanie:

- 1) odstąpienia od umowy i zwrotu przesyłki,
- 2) zmiany adresu lub adresata przesyłki,
- 3) wysłania, na wskazany przez nadawcę numer telefonu adresata, kodu odbioru dla przesyłek z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT.
 2. Żądania, o których mowa w ust. 1, realizowane są, o ile przesyłka nie została doręczona.
 3. Za żądania, o których mowa w ust. 1 pkt 1 - 2, nadawca wnosi opłatę określoną w Cenniku opłat dodatkowych obowiązującym w dniu złożenia żądania albo w umowie pisemnej.
 4. Żądania, o których mowa w ust. 1, zgłasza nadawca:
 - 1) drogą elektroniczną za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej www.pocztex.pl po przedstawieniu potwierdzenia nadania przesyłki – nadawca, z którym została zawarta umowa pisemna z wyłączeniem ust. 1 pkt 3,
 - 2) pod numerem telefonu infolinii – nadawca, z którym została zawarta umowa pisemna dla żądań

wskazanych w ust. 1 pkt 1 – 2, natomiast dla żądań wskazanych w ust. 1 pkt 3 nadawca, z którym została zawarta umowa pisemna oraz nadawca indywidualny,

3) w placówce pocztowej – nadawca, z którym została zawarta umowa pisemna oraz nadawca klient indywidualny z wyłączeniem ust. 1 pkt 3.

5. Nadawca przesyłki może żądać wydania mu potrzebnej liczby odpisów potwierdzenia nadania przesyłki na podstawie przedstawionego potwierdzenia nadania przesyłki. Żądanie wydania odpisu potwierdzenia nadania przesyłki może nastąpić nie później niż w okresie 12 miesięcy, licząc od dnia jej nadania. Nadawca wnosi opłatę określoną w Cenniku opłat dodatkowych obowiązującym w dniu złożenia żądania.

6. Żądania, o których mowa:

1) w ust. 1 pkt 2 nie mogą dotyczyć przesyłek z zawartością owadów albo żywych ptaków,

2) w ust. 1 pkt 1 – 2 nie mogą dotyczyć przesyłek z opcją PUNKT nadanych do odbioru w punkcie partnerskim albo AUTOMAT.

7. Adresat nie może żądać dosyłania przesyłek.

8. Przesyłek nie przechowuje się po upływie terminów, o których mowa w § 26 ust. 8, § 28 ust.

2 i 3 oraz § 29 ust. 2.

§ 31. 1. ⁷⁹Wysokość opłaty za usługi jest określana i naliczana zgodnie z obowiązującym w dniu nadania przesyłek cennikiem albo umową pisemną, z zastrzeżeniem ust. 1a.

1a. ⁸⁰Z zastrzeżeniem § 7 ust. 6, wysokość opłaty, określona w dniu opłacenia przesyłki elektronicznie podczas generowania etykiety nadawczej z aplikacji internetowej Poczty Polskiej przez klienta bez zawartej umowy pisemnej, nie podlega dopłacie w przypadku zmiany cennika i nadania przesyłki w automacie paczkowym lub placówce pocztowej.

2. Wysokość opłaty za usługi dodatkowe oraz opcje, o których mowa w § 11 i 12, jest określana i naliczana zgodnie z cennikiem obowiązującym w dniu nadania przesyłki albo zgodnie z zawartą umową pisemną.

3. Opłatę za usługę uiszcza:

1) nadawca przy nadaniu przesyłki:

a) gotówkowo,

b) ⁸¹bezgotówkowo, przy użyciu karty płatniczej w placówce pocztowej lub w automacie paczkowym albo elektronicznie podczas generowania etykiety nadawczej z aplikacji internetowej Poczty Polskiej, z zastrzeżeniem nadawców z umową pisemną,

⁷⁹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 23 załącznika nr 1 lit. a do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁸⁰ W brzmieniu ustalonym przez pkt 23 załącznika nr 1 lit. b do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁸¹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 23 załącznika nr 1 lit. c do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

- 2) odbiorca przy doręczeniu przesyłki, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, z wyłączeniem przesyłek nadanych z usługą dodatkową **Doręczenie na wskazany dzień, Odbiór w sobotę, EPO**, z opcją PUNKT przeznaczonych do odbioru w punkcie partnerskim oraz z opcją AUTOMAT oraz z zawartością: owadów, żywych ptaków oraz roślin. Realizacja płatności odbywa się w formie gotówkowej, z zastrzeżeniem nadawców z umową pisemną, w której określony jest sposób uiszczania opłat. W przypadku kiedy odbiorca będący płatnikiem, posiada zawartą umowę pisemną, na etykiecie adresowej nadawca zobligowany jest wskazać ID Karty OPNA uprawniający do przeniesienia opłaty na odbiorcę,
 - 3) osoba trzecia niebędąca nadawcą lub adresatem – jeżeli wynika to z umowy pisemnej, w której określony jest ten sposób uiszczania opłat.
4. W przypadku dodatkowej ochrony, tj. ubezpieczenia przesyłki, nadawca zobowiązany jest uiścić:
- 1) opłatę za usługę,
 - 2) ⁸²składkę z tytułu ubezpieczenia – za wyjątkiem przesyłek, nadanych przez nadawcę z zawartą umową pisemną w wariantcie, dla których składkę za ubezpieczenie pokrywa Poczta Polska.

ROZDZIAŁ XIII

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIETYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE USŁUGI

§ 32. 1. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej,
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą Poczty Polskiej,
- 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu,
- 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.

2. Powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w ust. 1, Poczta Polska przedstawia dowód jej wystąpienia.

3. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie określonym w § 33 ust. 2 i 4, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:

- 1) jest następstwem czynu niedozwolonego,
- 2) nastąpiło z winy umyślnej Poczty Polskiej,
- 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Poczty Polskiej.

⁸² W brzmieniu ustalonym przez pkt 23 załącznika nr 1 lit. d do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

4. W przypadkach wymienionych w ust. 3, Poczta Polska ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości, po udowodnieniu przez nadawcę albo adresata zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 3, wykazaniu związku przyczynowo - skutkowego, udowodnieniu wysokości straty, którą nadawca albo adresat poniósł oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

§ 33. 1. Usługę Pocztex uważa się za nienależycie wykonaną:

- 1) jeżeli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o przekierowaniu albo zawiadomienia nastąpiło:
 - a) po dniu nadania – w serwisie Na Dziś, z zastrzeżeniem przypadku wskazanego w § 3 ust. 5, kiedy za usługę nienależycie wykonaną uważa się doręczenie przesyłki po godz. 12:00 następnego dnia roboczego po nadaniu,
 - b) po pierwszym dniu roboczym, licząc do dnia następnego po dniu nadania – przesyłki w serwisie Kurier z zawartością owadów albo żywych ptaków,
 - c) po drugim dniu roboczym, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w serwisie Kurier, z zastrzeżeniem lit. b i d,
 - d) po trzecim dniu roboczym, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w serwisie Kurier dla przesyłek w formacie 2XL oraz przesyłek nadanych jako przesyłki niestandardowe,
- 2) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki,
- 3) w przypadku braku realizacji zleconych usług dodatkowych, określonych w § 11.

2. Z zastrzeżeniem § 38 ust. 5, z tytułu nienależytego wykonania usługi Pocztex przysługuje odszkodowanie:

- 1) w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż dwukrotność opłaty za nadanie przesyłki w danym serwisie, o którym mowa w § 3 ust. 4, zgodnie z cennikiem albo zawartą umową pisemną,
- 2) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż zadeklarowana wartość przesyłki,
- 3) w przypadku braku realizacji zleconej usługi dodatkowej, określonej w § 11 – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż dwukrotność opłaty za niezrealizowaną usługę dodatkową, zgodnie z cennikiem albo zawartą umową pisemną.

3. Usługę Pocztex uważa się za niewykonaną:

- 1) w przypadku całkowitego ubytku albo całkowitego uszkodzenia zawartości przesyłki,
- 2) w przypadku utraty przesyłki, gdzie jako utratę traktuje się niedoręczenie bądź niepowiadomienie adresata o możliwości odbioru przesyłki w ciągu 30 dni od dnia nadania.

4. Z zastrzeżeniem § 38 ust. 5, w przypadku niewykonania usługi Pocztex przysługuje odszkodowanie w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż zadeklarowana wartość przesyłki.

5. W przypadku niewykonania usługi Pocztex, Poczta Polska, niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca pobraną opłatę za przesyłkę w danym serwisie, pobraną opłatę dodatkową, a w przypadku braku realizacji usługi dodatkowej zwraca także opłatę za niezrealizowaną usługę dodatkową. Zwrotowi podlega także pobrana opłata za zwrot przesyłki.

6. W przypadku braku otrzymania przez adresata przesyłki zawiadomienia o przekierowaniu lub zawiadomienia, skutkującego jej zwrotem do nadawcy, Poczta Polska zwraca pobraną opłatę za przesyłkę w danym serwisie wraz z pobranymi opłatami dodatkowymi, opłatami za usługi dodatkowe oraz opłatę za zwrot przesyłki.

7. Szczegóły ochrony ubezpieczeniowej przesyłek, jak również zasady wypłaty odszkodowania, zawarte są w OWU dostępnych na stronie internetowej www.pocztex.pl.

8. ⁸³Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń, chyba że ubytek lub uszkodzenie przesyłki, które nie było zauważalne z zewnątrz, uprawniony odbiorca przesyłki stwierdził po jej przyjęciu i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki zgodnie z § 37 ust. 1 pkt 1 lit. c, zgłosił do Poczty Polskiej roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie od przyjęcia przesyłki przez Poczta Polską w celu realizacji usługi Pocztex, a jej doręczeniem do odbiorcy.

§ 34. 1.⁸⁴ W przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy Poczty Polskiej po doręczeniu przesyłki lub nieprzekazania nadawcy żądanej kwoty pobrania, oprócz odszkodowania o którym mowa w § 33 ust. 2 pkt 3, nadawcy przysługuje zwrot kwoty pobrania.

2. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności w przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy nadawcy, który podał:

- 1) nieprawidłowy adres na okoliczność przekazania kwoty pobrania przekazem pocztowym,
- 2) nieprawidłowy numer rachunku bankowego na okoliczność przekazania kwoty pobrania na rachunek bankowy (nieprawidłowy / zamknięty rachunek bankowy lub zwrot kwoty z banku odbiorcy z przyczyn wskazanych przez bank odbiorcy i niezależnych od Poczty Polskiej).

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 1, przekaz pocztowy z kwotą pobrania, którego nie można doręczyć adresatowi, traktowany jest jako niedoręczalny i podlega skierowaniu do wyznaczonej jednostki Poczty Polskiej. Na pisemny wniosek nadawcy przesyłki złożony w placówce pocztowej lub w wyniku złożonej reklamacji, kwota pobrania zostanie zwrócona nadawcy przesyłki. Za zwrot kwoty przekazem pocztowym pobierana jest opłata zgodnie z cennikiem opłat za przekazy pocztowe.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 2, kwota pobrania zwracana jest przekazem pocztowym na adres nadawcy przesyłki. Kwota pobrania ulega obniżeniu o opłatę wynikającą z Cennika opłat dodatkowych, za zwrot kwoty przekazem pocztowym. Na pisemny wniosek nadawcy przesyłki

⁸³ W brzmieniu ustalonym przez pkt 24 załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁸⁴ W brzmieniu ustalonym przez pkt 25 załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

złożony w placówce pocztowej lub w wyniku złożonej reklamacji, dopuszcza się możliwość przekazania zwróconej z banku odbiorcy do Poczty Polskiej kwoty pobrania na wskazany przez nadawcę przesyłki rachunek bankowy, prowadzony przez oddziały banków mających siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku, gdy kwota pobrania zwracana przez bank prowadzący rachunek bankowy odbiorcy na rachunek Poczty Polskiej jest mniejsza lub równa kwocie opłaty za zwrot, kwota ta nie jest zwracana nadawcy przesyłki, o czym informuje się nadawcę w formie pisemnej.

5. Nadawca przesyłki współpracujący z Poczta Polska na podstawie zawartej umowy pisemnej, w ramach przyjmowania płatności kartą za kwotę pobrania ponosi pełną odpowiedzialność za reklamację chargeback.

ROZDZIAŁ XV

REKLAMACJE DOTYCZĄCE USŁUGI

§ 35. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Pocztex, w zakresie ustalonym w regulaminie, można zgłosić, w postaci:

- 1) ⁸⁵elektronicznej za pomocą formularza on-line dostępnego na stronie internetowej www.poczta-polska.pl lub za pośrednictwem aplikacji internetowej Poczty Polskiej,
- 2) ⁸⁶papierowej w każdej placówce pocztowej,
- 3) ustnej do protokołu w każdej placówce pocztowej.

§ 36. 1. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę zgłaszającego reklamację,
- 2) pozostałe dane adresowe nadawcy i adresata,
- 3) przedmiot reklamacji,
- 4) numer przesyłki i datę jej nadania,
- 5) opis okoliczności uzasadniających reklamację,
- 6) kwotę roszczenia w przypadku żądania jej przez reklamującego,
- 7) datę sporządzenia reklamacji,
- 8) ⁸⁷podpis reklamującego – dla reklamacji składanej w postaci papierowej,
- 9) dane kontaktowe, w tym adres do korespondencji, jeżeli dane kontaktowe są inne niż wskazane w pkt 1 i 2,
- 10) wykaz załączonych dokumentów.

⁸⁵ W brzmieniu ustalonym przez pkt 26 lit. a załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁸⁶ W brzmieniu ustalonym przez pkt 26 lit. b załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁸⁷ W brzmieniu ustalonym przez pkt 27 lit. a załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

2. ⁸⁸Do reklamacji wnoszonej w postaci papierowej i ustnej do protokołu, reklamujący zobowiązany jest dołączyć:

- 1) oświadczenie o niewidocznych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki zgłoszonych w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki przez adresata – w przypadku, o którym mowa w § 37 ust. 1 pkt 1 lit. c,
- 2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w § 37 ust. 6 pkt 2,
- 3) protokół sporządzony przy odbiorze przesyłki, w sytuacjach przewidzianych regulaminem.

3. ⁸⁹Do reklamacji wnoszonej w postaci elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 2.

4. W uzasadnionych przypadkach Poczta Polska może zwrócić się o uzupełnienie reklamacji, w określonym terminie, o:

- 1) potwierdzenie nadania przesyłki, przedstawione do wglądu,
- 2) opakowanie przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 6.

5. Na dowód złożenia reklamacji reklamujący otrzymuje potwierdzenie jej złożenia.

6. Nieuzupełnienie reklamacji o opakowanie przesyłki, nie stanowi podstawy do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.

§ 37. 1. ⁹⁰Z zastrzeżeniem ust. 3, reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Pocztex można wnieść:

- 1) z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości przesyłki:
 - a) bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki, jeżeli został sporządzony protokół, o którym mowa w § 20 ust. 3,
 - b) po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony protokół, o którym mowa w § 20 ust. 3,
 - c) nie później niż w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki, w przypadku uszkodzeń i ubytków nie dających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki,
- 2) z tytułu utraty przesyłki – w dniu następnym po upływie terminu, w jakim uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, zgodnie z § 33 ust. 3 pkt 2,
- 3) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – po upływie tego terminu, jeśli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o przekierowaniu przesyłki lub zawiadomienia nastąpiło po upływie tego terminu.

⁸⁸ W brzmieniu ustalonym przez pkt 27 lit. b załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁸⁹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 27 lit. c załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

⁹⁰ W brzmieniu ustalonym przez pkt 28 załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

2. W przypadku przesyłki odbieranej z automatu paczkowego lub punktu partnerskiego oświadczenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. b, składa się bezpośrednio w placówce pocztowej niezwłocznie po odebraniu przesyłki, najpóźniej w następnym dniu roboczym.

3. Reklamację można wnieść nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. c, ciężar udowodnienia, iż ubytki lub uszkodzenie zawartości przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez Poczta Polską w celu wykonania usługi a jej doręczeniem, spoczywa na reklamującym.

5. Reklamację:

- 1) wniesioną po terminie, lub
- 2) niekompletną, która została uzupełniona po terminie, lub
- 3) niekompletną, która nie została uzupełniona w terminie, lub
- 4) wniesioną przez osobę nieuprawnioną,

pozostawia się bez rozpatrzenia. W przypadku, o którym mowa w pkt 4, reklamującego informuje się niezwłocznie o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.

6. Prawo wniesienia reklamacji przysługuje:

- 1) nadawcy,
- 2) adresatowi – w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo, gdy przesyłka została doręczona adresatowi.

§ 38. 1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej.

2. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji przez reklamującego.

3. Jeżeli zgłoszona reklamacja nie spełnia wymogów określonych w § 36 ust. 1 – 3 lub istnieje potrzeba uzupełnienia reklamacji o dokumenty, o których mowa w § 36 ust. 4, jednostka organizacyjna rozpatrująca reklamację wzywa reklamującego do usunięcia braków formalno-prawnych w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia 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 sposobie i terminie wypłaty,
- 5) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części – uzasadnienie faktyczne i prawne,
- 6) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie nazwy i adresu jednostki odwoławczej, do której można wnieść odwołanie oraz informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem

drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu sądowym albo w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej,

7) imię i nazwisko upoważnionego pracownika jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację, z podaniem stanowiska służbowego.

5. W przypadku prowadzenia postępowania z zakresu likwidacji szkody w związku z ubezpieczeniem przesyłki, odpowiedź na reklamację uwzględnia rozstrzygnięcie zgodne z OWU. W przypadku zaś przyznania odszkodowania z tytułu likwidacji szkody, kwota tego odszkodowania podlega zaliczeniu na poczet odszkodowania ustalonego w postępowaniu reklamacyjnym.

6. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.

7. Jednostka odwoławcza, do której wpłynęło odwołanie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania, informuje reklamującego o:

- 1) pozytywnym rozpatrzeniu odwołania i w przypadku przyznania odszkodowania – wysokości przyznanej kwoty odszkodowania oraz o formie i terminie wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania odwołania, albo
- 2) nieuwzględnieniu odwołania i oddaleniu roszczenia oraz wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
 - a) sądowym, albo
 - b) ⁹¹w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 39. 1. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej, wyznaczoną do rozpatrywania odwołań albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.

2. Roszczenia przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.

3. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

4. 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 Elektronicznej.

5. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy nadawcą albo adresatem 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.

⁹¹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 29 załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

W ramach powyższego postępowania mogą być rozstrzygane spory konsumenckie pomiędzy konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium RP lub innego niż RP państwa członkowskiego UE a Poczta Polska. Spór może być prowadzony także wtedy, gdy nadawca albo adresat nie jest konsumentem. Wniosek o wszczęcie postępowania można wnieść w postaci papierowej lub drogą elektroniczną.

§ 40. Odszkodowanie oraz zwrot opłat wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wydania decyzji przyznającej odszkodowanie.

ROZDZIAŁ XV

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 41. Poczta Polska w uzasadnionych przypadkach, w odrębnie zawartej umowie pisemnej, może ustalić z nadawcą zasady realizacji usługi odmiennie od określonych w regulaminie, dostosowując je do potrzeb nadawcy, w szczególności w zakresie:

- 1) gwarantowanego terminu,
- 2) godziny granicznej,
- 3) sposobu opakowania i zabezpieczenia przesyłek,
- 4) wymogów związanych z usługami dodatkowymi lub opcjami i sposobem ich realizacji,
- 5) realizacji w ramach odbioru przesyłek, również innych usług pocztowych, zarówno listowych, jak i paczkowych.

§ 42. 1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych 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, 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, lit. c i lit. f 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 ustawy, w celu obrony przed roszczeniami oraz w celu prowadzenia postępowań reklamacyjnych.

4. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w 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. 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 nieujęte w niniejszym regulaminie, a wynikające z przepisów 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), są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej www.poczta-polska.pl.

§ 43. W sprawach nieuregulowanych regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności przepisy ustawy, Kodeksu cywilnego oraz rozporządzenia.