

## **Zasady realizacji niepowszechnej usługi pocztowej Paczka Premium w obrocie zagranicznym**

### **Rozdział I**

#### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

§ 1. 1. Zasady świadczenia niepowszechnej usługi pocztowej Paczka Premium w obrocie zagranicznym, zwane dalej „Zasadami”, określają warunki realizacji usługi Paczka Premium, zwanej dalej „Usługą”, dotyczące przyjmowania, przemieszczania i doręczania oraz zasady odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi.

2. Usługa pocztowa Paczka Premium w obrocie zagranicznym jest świadczona przez Spółkę Akcyjną Poczta Polska, zwaną dalej „**Poczta Polska S.A.**”, z siedzibą w Warszawie, pod adresem: ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, Polska, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000334972, NIP: 525-000-73-13, kapitał zakładowy: 964 140 000,00 – w całości wpłacony, sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, tel. 801–333-444 (z krajowych telefonów stacjonarnych), (+48) 438 420 600 (z telefonów komórkowych oraz stacjonarnych krajowych i z zagranicy) - opłata za połączenie ze wskazanymi numerami jest zgodna z cennikiem danego operatora telekomunikacyjnego, strona internetowa: [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

§ 2. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **adresat** – podmiot określony przez nadawcę jako odbiorca przesyłki;
- 2) **Cennik opłat dodatkowych** – Cennik opłat dodatkowych, który obowiązuje dla usług pocztowych świadczonych przez Poczta Polska S.A., dostępny w placówkach pocztowych i na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl);
- 3) **dzień roboczy** – dzień przypadający od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 4) **nadawca** – podmiot, który zawarł z Poczta Polska S.A. umowę o świadczenie usługi;
- 5) **nalepka adresowa** – wydruk zawierający dane adresowe oraz inne informacje, które są niezbędne do nadania przesyłki;
- 6) **należności celne, podatkowe lub akcyzowe** – cło oraz podatki (VAT, akcyza) naliczone przy odprawie celnej przesyłki;
- 7) **odbiorca** – adresata lub inną osobę uprawnioną do odbioru przesyłki;
- 8) **OWU** – Ogólne Warunki Ubezpieczenia przesyłek nadanych przez klienta biznesowego, dostępne na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl);

- 9) **placówka pocztowa** – wyznaczoną komórkę organizacyjną Poczty Polskiej S.A. lub inne miejsce wyodrębnione i oznaczone przez Poczta Polska S.A., która przyjmuje przesyłki;
- 10) **przesyłka** - zaopatrzoną w nalepkę adresową przesyłkę pocztową przeznaczoną do wysyłania towarów lub dokumentów, świadczoną w ramach usługi Paczka Premium;
- 11) **RODO** – Rozporządzenie 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;
- 12) **SDR (DTS)** – jednostkę walutową Międzynarodowego Funduszu Walutowego stosowaną w zagranicznym obrocie pocztowym, której kurs do złotego polskiego ustala Narodowy Bank Polski i podaje w swej tabeli kursów walut;
- 13) **SMS** - krótką wiadomość tekstową wysyłaną za pośrednictwem sieci telefonii komórkowej GSM;
- 14) **ubezpieczenie** – wykupienie ochrony przesyłki na zasadach określonych w OWU;
- 15) **ustawa Prawo pocztowe** – ustawa z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe z późn. zm.

## **Rozdział II**

### **PODSTAWOWE WARUNKI REALIZACJI USŁUGI**

§ 3. 1. Usługa Paczka Premium polega na przyjęciu w placówce pocztowej, a następnie przemieszczeniu i doręczeniu odbiorcy za granicą przesyłek zawierających towary lub dokumenty.

2. Usługę realizuje się na podstawie zawartej pisemnej umowy z nadawcą.

3. Przesyłki przyjmowane są w placówkach pocztowych w dniach i godzinach ich urzędowania.

4. Przesyłki mogą być nadawane wyłącznie do krajów podanych w „Wykazie krajów oraz informacjach dotyczących realizacji usługi Paczki Premium”, dostępnym na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

5. Usługę realizuje się w przewidywanych terminach doręczenia, które określone są w „Wykazie krajów oraz informacjach dotyczących realizacji usługi Paczki Premium”, dostępnym na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

6. Godziną graniczną przyjmowania przesyłek jest godzina 15:00. Przesyłki nadane po godzinie granicznej traktowane są jako nadane w następnym dniu roboczym.

7. Nadawca zobowiązany jest przekazywać dane o nadawanych przesyłkach za pośrednictwem aplikacji Elektroniczny Nadawca dostępnej pod adresem [e-nadawca.poczta-polska.pl](mailto:e-nadawca.poczta-polska.pl), która usprawnia i automatyzuje proces nadawania przesyłek. Elektroniczny Nadawca umożliwia rejestrację przesyłek, generowanie dokumentów nadawczych w formie elektronicznej oraz automatyczne przekazywanie pliku z przesyłkami bezpośrednio do placówki pocztowej.

8. W aplikacji Elektroniczny Nadawca, nadawca wypełnia pola określające adresata, które powinny zawierać w szczególności następujące dane: imię i nazwisko albo pełną nazwę, dokładny adres adresata, tj.: nazwę ulicy, nazwę miejscowości i kraju przeznaczenia wraz z prawidłowym kodem pocztowym oraz obowiązkowo numer telefonu lub e-mail.

9. Poza danymi określonymi w ust. 8 dla przesyłek nadawanych do krajów spoza Unii Europejskiej, nadawca w aplikacji Elektroniczny Nadawca wypełnia deklarację celną CN 23, tj. pola oznaczone jako deklaracja celna, gdzie kolumna „Szczegółowe określenie zawartości” wypełniona jest w języku angielskim lub kraju przeznaczenia przesyłki.

**§ 4.** Maksymalna masa przesyłki wynosi 30 kg. Masę przesyłki ustala się w kilogramach i gramach, z dokładnością do 100 g. Opakowanie, zamknięcie, zabezpieczenie oraz wszelkie druki, formularze i nalepki dołączone do przesyłki wliczane są do maksymalnej dopuszczalnej masy przesyłki.

**§ 5.** Ustala się następujące wymiary przesyłek:

- 1) minimalne – strona adresowa przesyłki nie może być mniejsza niż 155 mm x 255 mm, z tolerancją 2 mm;
- 2) maksymalne – nie mogą przekraczać 1500 mm w jakimkolwiek z wymiarów ani 3000 mm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w kierunku innym niż długość;
- 3) jeżeli przesyłka jest wysyłana w formie rulonu:
  - a) minimalne – suma długości i podwójnej średnicy nie może być mniejsza niż 170 mm, przy czym największy wymiar (długość) nie może być mniejszy niż 100 mm,
  - b) maksymalne – suma długości i podwójnej średnicy nie może być większa niż 1040 mm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 900 mm.

**§ 6. 1.** Przy nadawaniu przesyłki nadawca ma możliwość wykupienia ubezpieczenia przesyłki w AGRO Ubezpieczenia - Towarzystwie Ubezpieczeń Wzajemnych. Wysokość opłaty za składkę ubezpieczeniową określona jest w zawartej pisemnej umowie.

2. Nadawca dokonuje ubezpieczenia przesyłki zgodnie z zasadami określonymi w OWU poprzez określenie wysokości ubezpieczenia w aplikacji Elektroniczny Nadawca; przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę objętą ubezpieczeniem do wskazanej przez nadawcę kwoty.

3. Szczegóły ochrony ubezpieczeniowej przesyłek, jak również zasady wypłaty odszkodowania, zawarte są w OWU, dostępnych na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

4. W ramach ubezpieczenia dokonywanego za pośrednictwem Poczty Polskiej S.A. nie wydaje się odrębnych polis. Numer przesyłki jest jednocześnie numerem polisy.

5. W ramach pośrednictwa Poczta Polska S.A.:

- 1) zawiera umowy ubezpieczenia zgodnie z OWU;

- 2) potwierdza zawarcie umów ubezpieczenia;
- 3) informuje o zakresie udzielonej przez Ubezpieczyciela ochrony ubezpieczeniowej oraz o sposobie zgłaszania roszczeń;
- 4) przyjmuje od Ubezpieczających składki ubezpieczeniowe i przekazuje je Ubezpieczycielowi.

§ 7. 1. Poczta Polska S.A. przyjmuje przesyłki adresowane na poste restante lub na skrytki pocztowe.

2. W adresie przesyłki nadanej na poste restante nadawca podaje imię i nazwisko lub pełną nazwę adresata, nazwę miejscowości, oznaczenie kodowe oraz kraju przeznaczenia, jak również nazwę placówki pocztowej, w której przesyłka ma zostać odebrana.

3. W adresie przesyłki nadanej na skrytkę pocztową, przed podaniem nazwy placówki pocztowej, nadawca umieszcza odpowiednią informację świadczącą, iż przesyłka jest przeznaczona do doręczenia za pośrednictwem skrytki pocztowej (np. „P.O. Box”, „Case postale”) wraz z numerem skrytki pocztowej adresata.

§ 8. 1. Przesyłki przyjęte przez Poczta Polska S.A. doręczane są w kraju przeznaczenia zgodnie z przepisami wewnętrznymi danego kraju oraz przez podmiot do tego uprawniony.

2. W przypadku braku możliwości doręczenia, przesyłkę zwraca się nadawcy.

3. Nadawca może skorzystać z usługi dodatkowej „Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki” umożliwiającej otrzymanie powiadomienia o doręczeniu przesyłki albo o jej zwrocie do nadawcy komunikatem SMS albo e-mail (w przypadku, gdy nadawca dokonał wyboru kanału komunikacji podczas nadania przesyłki w aplikacji Elektroniczny Nadawca).

4. Wybór usługi dodatkowej – „Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki” może być zgłoszony tylko w momencie nadawania przesyłki.

5. Opłata za usługę „Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki” pobierana jest zgodnie z zawartą pisemną umową.

6. W przypadku braku realizacji usługi dodatkowej, o której mowa w ust. 3, nadawcy przysługuje zwrot wniesionej opłaty za usługę, o której mowa w ust. 5.

### **Rozdział III**

#### **WARUNKI NADAWANIA PRZESYŁEK W POCZCIE POLSKIEJ S.A.**

§ 9. 1. Zabrania się umieszczania w przesyłkach niżej wymienionych przedmiotów:

- 1) monet, banknotów, waluty lub jakichkolwiek walorów płatnych na okaziciela, czeków podróżnych, platyny, złota lub srebra przetworzonych lub nie, kamieni szlachetnych, biżuterii i innych przedmiotów wartościowych;

- 2) przedmiotów niebezpiecznych mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu, czy też spowodować zanieczyszczenie bądź uszkodzenie innych przesyłek lub urządzeń pocztowych;
- 3) rzeczy, których opakowanie zawierają napisy lub rysunki naruszające dobro chronione przez prawo;
- 4) narkotyków i substancji psychotropowych, określonych przez Międzynarodowy Organ Kontroli Środków Odurzających (skrót po francusku: „OICS”, skrót po angielsku: „INCB”) lub innych nielegalnych substancji odurzających zabronionych w kraju przeznaczenia;
- 5) materiałów wybuchowych, pirotechnicznych, łatwopalnych;
- 6) rozbrojonych wybuchowych urządzeń i sprzętu wojskowego, w tym rozbrojonych granatów, pocisków i innych podobnych przedmiotów, jak również replik tych urządzeń i przedmiotów;
- 7) substancje promieniotwórcze i wywołujące zakażenie oraz zagrożenie dla środowiska;
- 8) żywych zwierząt i roślin;
- 9) zwłok, szczątków i prochów ludzkich oraz zwierzęcych;
- 10) materiałów biologicznych;
- 11) przedmiotów podrabianych i nielegalnych produktów chronionych prawem autorskim, towarów lub wyrobów będących pod ochroną prawa własności intelektualnej;
- 12) pojemników aerozolowych, takich jak dezodoranty, lakiery do włosów, farby do włosów, itp.;
- 13) przedmiotów, których przywóz i obrót jest zabroniony w kraju przeznaczenia;
- 14) rzeczy wymagających specjalnego traktowania w przewozie;
- 15) wszelkiego rodzaju baterii, w tym umieszczonych w urządzeniach.

2. Podstawowe informacje o zakazach i ograniczeniach celnych w poszczególnych krajach przeznaczenia przedstawione są w „Informacjach dodatkowych dotyczących usług pocztowych w obrocie zagranicznym” oraz w „Wykazie przedmiotów zabronionych w przesyłkach pocztowych nadawanych w obrocie zagranicznym”, zamieszczonych na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

3. Poczta Polska S.A. zwraca uwagę swoich klientów na przepisy obowiązujące w Unii Europejskiej dotyczące małych przesyłek produktów pochodzenia zwierzęcego, produktów złożonych, produktów uzyskanych z produktów ubocznych pochodzenia zwierzęcego, roślin, produktów roślinnych i innych przedmiotów, wysyłanych do osób fizycznych i nieprzeznaczonych do wprowadzenia do obrotu, które są zwolnione z kontroli urzędowych w punktach kontroli granicznej, udostępniając stosowną informację na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz w każdej placówce pocztowej.

§ 10. Poczta Polska S.A. ma prawo do odmowy przyjęcia przesyłki, jeśli nie spełnia ona warunków określonych w niniejszych Zasadach, a także wtedy, gdy nie jest opakowana w sposób zapewniający bezpieczeństwo tej przesyłce lub też innym przewożonym przesyłkom.

§ 11. 1. Przesyłka powinna być opakowana i zamknięta:

- 1) w sposób, który odpowiada masie, wymiarom, kształtom i właściwościom zawartości- opakowanie i zamknięcie powinny chronić zawartość tak, aby nie uległa ona uszkodzeniu poprzez nacisk, przemieszczanie, uniemożliwiając naruszenie zawartości bez pozostawienia widocznego śladu;
- 2) tak, aby nie powodowała jakiegokolwiek niebezpieczeństwa dla pracowników zatrudnionych przy jej opracowaniu oraz nie uszkodziła lub zanieczyściła innych przesyłek bądź urządzeń pocztowych.

2. Przesyłki o szczególnej zawartości powinny być opakowane w następujący sposób:

- 1) przedmioty wykonane ze szkła lub inne przedmioty łamliwe należy opakować w pudełko o odpowiedniej wytrzymałości, wypełnione właściwym materiałem ochronnym (należy uniemożliwić tarcie lub uderzanie przedmiotów o siebie lub o boki pudełka w czasie transportu);
- 2) płyny, a także ciała stałe łatwo przechodzące w stan płynny należy zamknąć w szczelnych pojemnikach; każdy pojemnik powinien być umieszczony w pudełku o odpowiedniej wytrzymałości zawierającym właściwy materiał ochronny, pochłaniający płyn w przypadku pęknięcia pojemnika; pokrywa pudełka powinna być umocowana w taki sposób, aby nie mogła łatwo się obluźować;
- 3) tłuszcze trudno przechodzące w stan płynny, takie jak maści, miękkie mydło, żywice itp., należy umieścić w pierwszym opakowaniu (pudełko, worek wykonany z tkaniny lub tworzywa sztucznego itp.), a następnie włożyć do pojemnika o odpowiedniej wytrzymałości dla zapobieżenia wydostania się zawartości;
- 4) suche proszki barwiące, takie jak błękit anilinowy należy zamknąć w doskonale szczelnych pojemnikach metalowych, umieszczonych z kolei w pojemnikach o odpowiedniej wytrzymałości, z pochłaniaczem i właściwym materiałem ochronnym między obydwoma pojemnikami;
- 5) suche proszki niebarwiące, należy umieścić w solidnych, zamkniętych pojemnikach (pudełko, worek) o odpowiedniej wytrzymałości.

## **Rozdział IV**

### **ZASADY UISZCZANIA OPLĄT ZA PRZESYŁKI**

§ 12. 1. Wysokość opłat za usługę określona jest w zawartej pisemnej umowie.

2. Terminy i formy płatności oraz inne uregulowania cenowe określone są w umowie, o której mowa w ust. 1.

## **Rozdział V**

### **ZWROT, ZMIANA LUB KOREKTA ADRESU NA ŻĄDANIE NADAWCY**

**§ 13.** 1. Nadawca przesyłki może zażądać jej zwrotu bądź zlecić zmianę lub korektę adresu w kraju przeznaczenia.

2. Realizacja żądania, o którym mowa w ust. 1, nie jest możliwa, gdy przesyłka została:

- 1) doręczona odbiorcy;
- 2) skonfiskowana lub zniszczona przez kompetentne organy z powodu zawartości zakazanej do przewozu;
- 3) zajęta na podstawie przepisów kraju przeznaczenia lub kraju tranzytowego.

3. W przypadku, gdy przesyłka opuściła terytorium Polski, usługę żądanie zwrotu, zmiany lub korekty adresu realizuje się wyłącznie do krajów, które świadczą usługę zwrotu, zmiany lub korekty adresu, określonych w „Wykazie krajów oraz informacjach dotyczących realizacji usługi Paczki Premium”, dostępnym na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

4. W przypadku, gdy przesyłka nie opuściła terytorium Polski, usługę żądanie zwrotu, zmiany lub korekty adresu realizuje się do każdego kraju wymienionego w „Wykazie krajów oraz informacjach dotyczących realizacji usługi Paczki Premium”, dostępnym na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

**§ 14.** 1. Zgłoszenie żądań, o których mowa w § 13, nadawca może zgłosić w każdej placówce pocztowej w Polsce.

2. Wnosząc żądanie nadawca obowiązany jest potwierdzić swoją tożsamość, okazać potwierdzenie nadania oraz wypełnić formularz CN 17 (druk nr 256).

3. Nadawca, zgłaszający żądanie zwrotu przesyłki przed wysłaniem przesyłki z placówki nadawczej, uiszcza opłatę za złożenie żądania zgodnie z Cennikiem opłat dodatkowych. W tym przypadku, opłata wniesiona za nadanie przesyłki podlega zwrotowi.

4. Jeśli w wyniku zgłoszonego przez nadawcę żądania zwrotu przesyłki, przesyłka jest zwracana z terytorium Polski (nie została ona jeszcze wysłana za granicę), Poczta Polska S.A. pobiera od nadawcy opłatę za złożenie żądania zgodnie z Cennikiem opłat dodatkowych oraz opłatę jak za nadanie i zwrot do nadawcy paczki pocztowej ekonomicznej w obrocie krajowym o tej samej masie i gabarycie A, zgodnie z Cennikiem usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym, dostępnym na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl). W przypadku przesyłek o masie powyżej 10 kg pobiera się opłatę odpowiednio

jak za paczkę pocztową ekonomiczną o gabarycie A o masie 10 kg w obrocie krajowym. W tym przypadku, opłata wniesiona przy nadaniu przesyłki podlega zwrotowi.

5. Nadawca, zgłaszający żądanie zwrotu po wysłaniu przesyłki z terytorium Polski, uiszcza opłatę za przyjęcie i przekazanie żądania zgodnie z Cennikiem opłat dodatkowych oraz opłatę za zwrot przesyłki zgodnie z zawartą pisemną umową. Opłata za nadanie przesyłki nie podlega zwrotowi.

6. Jeżeli żądanie dotyczy kilku przesyłek nadanych równocześnie w tej samej placówce pocztowej przez tego samego nadawcę i do tego samego odbiorcy, wystarczy wypełnić jeden formularz żądania. Opłatę z tego tytułu pobiera się jak za żądanie dotyczące jednej przesyłki.

## **Rozdział VI**

### **ZWROT PRZESYŁEK**

§ 15. Przesyłkę zwróconą z zagranicy do polskiej placówki pocztowej jako niedoręczalną, zwraca się nadawcy po uiszczeniu przez niego opłaty za zwrot przesyłki oraz innych opłat ciążących na przesyłce. Wysokość opłaty za zwrot przesyłki określona jest w pisemnej umowie.

§ 16. 1. Niedoręczoną odbiorcy przesyłkę, która została zwrócona z zagranicy do Polski i której nie można zwrócić nadawcy, kieruje się do Działu Obsługi Posprzedażowej w Koluszkach, do dalszego postępowania.

2. Przesyłka, o której mowa w ust. 1, przechowywana jest przez okres 6 miesięcy, licząc od dnia następnego po dniu nadania.

3. W przypadku, gdy nadawca uzyskał informację, że przesyłka, o której mowa w ust. 1, została skierowana do Działu Obsługi Posprzedażowej w Koluszkach, może on złożyć w terminie, o którym mowa w ust. 2 (bezpośrednio w tej jednostce lub za pośrednictwem placówki pocztowej), żądanie przekazania mu przesyłki. Przesyłka przekazywana jest nadawcy po uiszczeniu przez nadawcę wszystkich opłat ciążących na przesyłce.

4. Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 2 i niezgłoszeniu żądania na zasadach określonych w ust. 3, z przesyłką niedoręczalną postępuje się zgodnie z art. 33 ustawy Prawo pocztowe.

## **Rozdział VII**

### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ POCZTY POLSKIEJ S.A.**

**§ 17. 1.** Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

2. Usługę uznaje się za niewykonaną w przypadku:

- 1) całkowitego ubytku lub całkowitego uszkodzenia przesyłki;
- 2) utraty przesyłki, przy czym za utraconą uważa się także przesyłkę, jeżeli jej doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminie 45 dni roboczych (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki.

3. Usługę uznaje się za nienależycie wykonaną:

- 1) w przypadku częściowego ubytku zawartości przesyłki lub częściowego uszkodzenia przesyłki;
- 2) w przypadku zwrotu przesyłki do nadawcy bez podania przyczyny lub z powodu błędu operatora pocztowego.

**§ 18. 1.** W przypadkach wskazanych w § 17 ust. 2 oraz ust. 3 pkt 1, przysługuje odszkodowanie w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy, nie wyższej jednak niż wartość będąca sumą stawek 40 SDR za przesyłkę i 4,50 SDR za każdy kilogram przesyłki.

2. W przypadku, o którym mowa w § 17 ust. 3 pkt 2, następuje zwrot opłaty za nadanie przesyłki oraz kosztów związanych ze zwrotem przesyłki z kraju przeznaczenia.

3. Kwoty wyrażone w SDR (DTS), o których mowa w ust. 1, przelicza się na złote polskie, stosując kurs SDR (DTS) obowiązujący w dniu ustalenia odszkodowania.

**§ 19.** Wysokość odszkodowania wypłacanego przez Poczta Polska S.A., w przypadku wskazanym w § 18 ust. 1, oblicza się według cen bieżących rzeczy tego samego rodzaju, w miejscu i czasie nadania przesyłki. W razie braku możliwości ustalenia cen bieżących, wysokość odszkodowania oblicza się według zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy.

**§ 20.** Poza odszkodowaniem przewidzianym w § 18, w przypadku utraty przesyłki, całkowitego ubytku, całkowitego uszkodzenia, nadawca ma prawo do otrzymania zwrotu uiszczonych opłat pocztowych z wyjątkiem składki ubezpieczeniowej, o której mowa w § 6 ust. 1.

**§ 21. 1.** Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej;
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub odbiorcy, niewywołanych winą operatora pocztowego;
- 3) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy;
- 4) z powodu naruszenia przez nadawcę lub odbiorcę przepisów prawa lub niniejszych Zasad.

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

3. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli:

- 1) przesyłka została zajęta lub skonfiskowana przez służby celne lub inne kompetentne władze w kraju nadania, tranzytu lub przeznaczenia;
- 2) nie można udzielić informacji o przesyłkach z powodu zniszczenia dokumentów służbowych w wyniku działania siły wyższej, a jej odpowiedzialność nie została udowodniona w inny sposób.

4. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności z tytułu deklaracji celnych bez względu na sposób ich wypełnienia ani z tytułu decyzji organów celnych podjętych przy sprawdzaniu przesyłek podlegających kontroli celnej.

5. Poczta Polska S.A. odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie ustalonym w § 17, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi:

- 1) jest następstwem czynu niedozwolonego;
- 2) nastąpiło z winy umyślnej operatora;
- 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa operatora.

**§ 22.** Jeżeli zaginięcie bądź całkowite zniszczenie przesyłki jest wynikiem działania siły wyższej, które nie daje podstaw do przyznania odszkodowania, nadawca ma prawo do otrzymania zwrotu uiszczonych opłat z wyjątkiem składki ubezpieczeniowej, o której mowa w § 6 ust.1.

**§ 23.** 1. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności za przesyłki, które zostały doręczone albo wydane zgodnie z przepisami wewnętrznymi kraju przeznaczenia, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasa wskutek przyjęcia przesyłki pocztowej przez odbiorcę bez zastrzeżeń, chyba, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki pocztowej nie dające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni od przyjęcia przesyłki, zgłosił operatorowi pocztowemu roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie pomiędzy przyjęciem przesyłki przez operatora pocztowego w celu wykonania usługi, a jej doręczeniem do odbiorcy.

## **Rozdział VIII**

### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ NADAWCY**

**§ 24.** 1. Nadawca jest odpowiedzialny za prawidłowe opakowanie i zamknięcie przesyłki.

2. Nadawca przesyłki jest odpowiedzialny materialnie za wszelkie szkody wyrządzone innym przesyłkom pocztowym, pracownikom, osobom trzecim lub mieniu pocztowemu na skutek nadania

przedmiotów niedopuszczonych do przewozu lub niezastosowania się do ustalonych warunków określonych niniejszymi Zasadami.

3. W przypadku szkód wyrządzonych innym przesyłkom pocztowym, nadawca jest odpowiedzialny w takim samym zakresie jak operatorzy pocztowi za każdą uszkodzoną przesyłkę, o ile nie było winy lub zaniedbania ze strony operatorów pocztowych.

4. Przyjęcie przesyłki przez placówkę nadawczą nie zwalnia nadawcy z jego odpowiedzialności.

5. Jeżeli nadawca przestrzegał warunków przyjęcia przesyłki, nie ponosi odpowiedzialności, o ile wystąpił błąd lub zaniedbanie ze strony operatorów pocztowych lub przewoźników w opracowaniu przesyłki po jej przyjęciu.

**§ 25.** 1. Jeżeli z winy nadawcy w Polsce (np. niedołączenia wymaganych dokumentów do odprawy celnej, niedozwolonej zawartości przesyłki), przesyłka nie zostanie dopuszczona do wywozu za granicę i zostanie do niego zwrócona, placówka pocztowa zwraca, po uprzednim przedłożeniu przez nadawcę potwierdzenia nadania, różnicę opłat pocztowych za niewykonany przewóz za granicę. Nadawca ponosi w takich przypadkach koszty przewozu do danego urzędu wymiany i z powrotem, odpowiednio, dla paczki o masie do 10 kg - jak za nadanie i zwrot paczki pocztowej ekonomicznej o tej samej masie i gabarycie A w obrocie krajowym, dla paczki o masie powyżej 10 kg - jak za nadanie i zwrot paczki pocztowej ekonomicznej o masie 10 kg i gabarycie A w obrocie krajowym.

2. Nadawcy przysługuje pełny zwrot opłaty pobranej przy nadaniu, łącznie ze składką za jej ubezpieczenie, o której mowa w § 6 ust. 1, jeżeli przesyłka nie zostanie dopuszczona do wywozu za granicę z winy Poczty Polskiej S.A.

## **Rozdział IX**

### **TRYB WNOSZENIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

**§ 26.** 1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, prawo wniesienia reklamacji przysługuje nadawcy albo adresatowi. Adresat jest uprawniony do wniesienia reklamacji w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń, z zastrzeżeniem, iż odszkodowanie dla adresata jest wypłacane przez operatora pocztowego kraju przeznaczenia przesyłki.

2. Reklamację można wnieść:

- 1) w dowolnej placówce pocztowej Poczty Polskiej S.A., w formie pisemnej na formularzu reklamacyjnym, który powinien być wypełniony w sposób czytelny wielkimi literami i cyframi arabskimi;
- 2) drogą elektroniczną przy wykorzystaniu formularza zamieszczonego na stronie internetowej [www.ereklamacje.poczta-polska.pl](http://www.ereklamacje.poczta-polska.pl) lub za pośrednictwem aplikacji Elektroniczny Nadawca;

3) ustnie do protokołu w placówce pocztowej Poczty Polskiej S.A.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę zgłaszającego reklamację;
- 2) pozostałe dane adresowe reklamującego;
- 3) przedmiot reklamacji;
- 4) numer przesyłki, datę i miejsce jej nadania;
- 5) szczegółowy opis zawartości przesyłki;
- 6) uzasadnienie reklamacji;
- 7) kwotę odszkodowania w przypadku żądania jej przez reklamującego;
- 8) datę sporządzenia reklamacji;
- 9) datę i czytelny podpis reklamującego (w przypadku składania reklamacji w placówce pocztowej);
- 10) podpis reklamującego w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej;
- 11) wykaz załączonych dokumentów

4. Jeżeli zgłoszona reklamacja nie spełnia wymogów określonych w niniejszych Zasadach lub istnieje potrzeba uzupełnienia reklamacji, jednostka Poczty Polskiej S.A. 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.

5. Reklamację można zgłosić nie później niż w terminie 6 miesięcy licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki.

6. Reklamację zgłoszoną po terminie wskazanym w ust. 5 lub przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym właściwa jednostka Poczty Polskiej S.A. niezwłocznie informuje reklamującego drogą wskazaną w zgłoszeniu reklamacyjnym.

**§ 27. 1.** Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej S.A.

2. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej S.A., która rozpatruje reklamację, udziela odpowiedzi drogą wskazaną w zgłoszeniu reklamacyjnym, w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.

3. W przypadku niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 2, zgłaszającego reklamację informuje się pisemnie o przyczynie opóźnienia oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 3 miesięcy od dnia zgłoszenia reklamacji.

4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) powołanie podstawy prawnej;
- 2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
- 3) nazwę jednostki Poczty Polskiej S.A. właściwej do rozpatrywania reklamacji;

- 4) w przypadku przyznania odszkodowania – wysokość przyznanej kwoty odszkodowania oraz informację o terminie i formie jej wypłaty, nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji;
- 5) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części - uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 6) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie nazwy i adresu jednostki odwoławczej, do której można wnieść odwołanie, pouczenie o prawie do odwołania się oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie;
- 7) informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- 8) imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika operatora pocztowego, upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację;
- 9) datę udzielenia odpowiedzi.

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

6. W przypadku wniesienia odwołania po terminie, o którym mowa w ust. 5, pozostawia się odwołanie bez rozpoznania, o czym niezwłocznie informuje się reklamującego.

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

- 1) pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji i przyznaniu odszkodowania oraz o przekazaniu dyspozycji do jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację celem dokonania wypłaty należnego odszkodowania, albo
- 2) nieuwzględnieniu reklamacji i oddaleniu roszczenia oraz wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres ul. Giełdowa 7/9, 01-211 Warszawa, adres strony internetowej: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)).

8. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.

## Rozdział X

### OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 28. 1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych niniejszymi Zasadami jest Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa.

2. Kontakt z Inspektorem ochrony danych: Inspektor ochrony danych Poczta Polska S.A., ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, e-mail: [inspektorodo@poczta-polska.pl](mailto:inspektorodo@poczta-polska.pl).

3. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, 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 Zasadach, na podstawie ustawy Prawo pocztowe, w celu obrony przed roszczeniami oraz w celu prowadzenia postępowań reklamacyjnych.

4. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane osób fizycznych korzystających z usługi przewidzianej Zasadami, niezbędne do jej realizacji.

5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji usługi oraz przez okres niezbędny do przeprowadzenia postępowań reklamacyjnych.

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 Zasadach, a wynikające z przepisów 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), są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

§ 29. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Zasadami znajdują zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności przepisy ustawy Prawo pocztowe, Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej z późn. zm ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta z późn. zm oraz regulacje wprowadzone przez Światowy Związek Pocztowy.