

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA  
USŁUGI PRZEKAZ POCZTOWY**

**Obowiązuje od 8 września 2023 roku**

## Rozdział I

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. 1. Regulamin świadczenia usługi przekaz pocztowy określa warunki i zasady świadczenia usługi przekaz pocztowy w obrocie krajowym i zagranicznym, zwany dalej „**Regulaminem**”, a także zasady odpowiedzialności za niewykonanie usługi.

2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązujące, w tym międzynarodowe przepisy pocztowe w odniesieniu do przekazów pocztowych w obrocie zagranicznym.

3. Placówka pocztowa nie może odmówić przyjęcia przekazu pocztowego, jeżeli nadawca spełnia warunki wynikające z Regulaminu bądź zawartej odrębnej umowy na nadawanie przekazów pocztowych.

4. Postanowienia Regulaminu dotyczące prawa konsumenta do odstąpienia od umowy oraz odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. względem konsumenta stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu prowadzonej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

§ 2. 1. Regulamin jest dostępny w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. <http://www.poczta-polska.pl>. Informacje o usłudze można uzyskać w każdej placówce pocztowej, a także telefonicznie od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 – 20:00, pod numerem telefonu 801 333 444 z telefonów stacjonarnych lub (+48) 43 842 06 00 z telefonów komórkowych oraz stacjonarnych krajowych i zagranicznych (koszt połączenia zgodny z cennikiem operatora sieci, z której nawiązywane jest połączenie).

2. Wzory stosowanych formularzy i blankietów do świadczenia usługi są dostępne na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. <http://www.poczta-polska.pl>, a także we wszystkich placówkach pocztowych.

§ 3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **adres** – oznaczenie miejsca doręczenia kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym wskazanego przez nadawcę albo miejsca zwrotu kwoty pieniężnej do nadawcy;
- 2) **adresat** – osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej wskazaną jako odbiorca kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym;

- 3) **BLIK** - system płatności mobilnych, który umożliwia użytkownikom smartfonów dokonywanie transakcji: płatności w sklepach stacjonarnych i internetowych, wypłacanie gotówki w bankomatach oraz wykonywanie błyskawicznych przelewów na numer telefonu;
- 4) **bramka płatności** – system płatności on.-line, który umożliwia użytkownikom dokonywanie transakcji: płatności na stronach internetowych;
- 5) **Cennik** – dokument określający opłaty za świadczone usługi dostępny w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl);
- 6) **dni robocze** – dni kalendarzowe, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy (zgodnie z obowiązującymi przepisami);
- 7) **dokument tożsamości** – dowód osobisty wydany na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz innych państw członkowskich Unii Europejskiej, paszport, tymczasowy dowód osobisty, karta pobytu, dokument mObywatel;
- 8) **doręczenie** – wypłacenie kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym adresatowi, a w przypadkach określonych prawem także innej osobie;
- 9) **dosyłanie** – realizację pisemnego żądania adresata przesyłania przekazów pocztowych pod adres wskazany w żądaniu;
- 10) **kod pocztowy** – Poczty Numer Adresowy, składający się z pięciu cyfr przedzielonych po dwóch pierwszych cyfrach myślnikiem (np. 00-940), będący integralnym składnikiem adresu nadawcy i adresata przekazu pocztowego; zbiór kodów pocztowych publikowany jest w „Oficjalnym Spisie Poczty Numerów Adresowych”, dostępnym w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej; kod pocztowy jest elementem wykorzystywanym w technologii stosowanej przez Poczta Polska S.A., umożliwiającym prawidłowe opracowanie i kierowanie przekazów pocztowych; w przypadku przekazów adresowanych za granicę obowiązuje kod pocztowy stosowany w kraju, w którym będzie wypłacona kwota przekazu;
- 11) **listonosz** – pracownika Poczty Polskiej S.A. doręczającego lub przyjmującego przekaz pocztowy;
- 12) **międzynarodowe przepisy pocztowe** – wiążące Rzeczpospolitą Polską umowy międzynarodowe dotyczące świadczenia usługi przekaz pocztowy oraz wiążące akty Światowego Związku Pocztowego, tj. Światowa Konwencja Pocztowa, Porozumienie dotyczące Poczty Usług Płatniczych, Regulamin Porozumienia dotyczącego Poczty Usług Płatniczych;
- 13) **nadanie** – polecenie doręczenia kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym;
- 14) **nadanie na poste restante** – polecenie wypłacenia adresatowi kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym w placówce pocztowej, wskazanej przez nadawcę jako miejsce doręczenia;

- 15) **nadawca** – osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która zawarła z Poczta Polska S.A. umowę o świadczenie usługi przekaz pocztowy;
- 16) **odbiorca** – adresata lub inną uprawnioną osobę, której doręcza się kwotę przekazu pocztowego;
- 17) **odrębna umowa** - umowa zawarta w formie pisemnej lub w formie elektronicznej, w tym z wykorzystaniem kwalifikowanych podpisów elektronicznych, pomiędzy nadawcą a Poczta Polska S.A. na nadawanie przekazów pocztowych i uiszczanie należnych opłat;
- 18) **opłata „z dołu”** – opłatę uiszczoną na podstawie faktury wystawionej po zakończeniu okresu rozliczeniowego, wskazanego w pisemnej umowie;
- 19) **opłata „z góry”** – opłatę w całości wniesioną przed nadaniem przekazów pocztowych;
- 20) **pakiet** – zbiór przekazów pocztowych nadawanych za pośrednictwem strony internetowej;
- 21) **placówka oddawcza** – jednostkę Poczty Polskiej S.A. lub agenta Poczty Polskiej S.A. właściwą dla miejsca zamieszkania lub siedziby adresata, realizującą czynności związane z doręczeniem przekazów pocztowych;
- 22) **placówka pocztowa** – jednostkę Poczty Polskiej S.A. lub agenta pocztowego, w której nadawca może zawrzeć umowę o świadczenie usługi przekaz pocztowy lub która doręcza adresatowi kwotę przekazu pocztowego;
- 23) **pocztowa książka nadawcza** – zbiorczy dowód nadania przekazów pocztowych;
- 24) **potwierdzenie nadania** – dokument stanowiący dowód przyjęcia przez Poczta Polska S.A. do realizacji przekazu pocztowego (oryginał odcinka z systemu informatycznego Poczty Polskiej S.A., oryginał odcinka blankietu przekazu pocztowego, egzemplarz pocztowej książki nadawczej – opatrzone odciskiem datownika i podpisem pracownika placówki pocztowej, wydruk ze strony internetowej, w tym również wydruk wygenerowanej przez system pocztowej książki nadawczej udostępniany na stronie internetowej po zalogowaniu mający moc dokumentu urzędowego);
- 25) **pracownik placówki pocztowej** – osobę przyjmującą lub doręczającą przekazy pocztowe;
- 26) **przekaz pocztowy** – polecenie doręczenia adresatowi określonej kwoty pieniężnej przez Poczta Polska S.A.;
- 27) **reklamacja** – zgłoszenie niewykonania usługi przekaz pocztowy;
- 28) **Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
- 29) **skrytka pocztowa** – zainstalowaną w placówce pocztowej skrzynkę zamykaną przez adresata na klucz, służącą adresatowi między innymi do bezpośredniego odbioru zawiadomień o nadejściu przekazów

pocztowych, udostępnianą adresatowi na zasadach określonych w Regulaminie udostępniania i korzystania ze skrzytek pocztowych Poczty Polskiej S.A.;

30) **strona internetowa** – stronę internetową Poczty Polskiej S.A. <http://www.poczta-polska.pl>;

31) **ustawa** – ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe.

## **Rozdział II**

### **NADAWANIE PRZEKAZÓW POCZTOWYCH**

§ 4. 1 Usługa przekaz pocztowy w obrocie krajowym może zostać zlecona do realizacji na podstawie zawartej umowy. Zawarcie umowy następuje przez przekazanie danych do nadania przekazu pocztowego i uzyskania potwierdzenia nadania na zasadach określonych w Regulaminie (nadanie w placówce pocztowej, przez Internet, za pośrednictwem listonoszy) lub na podstawie zawarcia odrębnej umowy.

2. Umowę o świadczenie usługi przekaz pocztowy, zlecaną do realizacji w placówce pocztowej, uważa się za zawartą z chwilą wydania nadawcy potwierdzenia nadania.

3. Umowę o świadczenie usługi przekaz pocztowy w obrocie krajowym, zlecaną do realizacji poprzez stronę internetową, uważa się za zawartą z chwilą potwierdzenia zgodności wpływu środków pieniężnych na wskazany rachunek bankowy. Brak na rachunku środków pieniężnych po upływie okresu wskazanego na potwierdzeniu nadania oznacza rezygnację nadawcy z zamiaru zawarcia umowy.

4. Umowę o świadczenie usługi przekaz pocztowy, zleconej za pośrednictwem listonosza, uważa się za zawartą z chwilą wydania nadawcy tymczasowego dokumentu potwierdzającego przyjęcie kwoty pieniężnej.

5. Listonosze przyjmują przekazy pocztowe z ograniczeniem kwotowym. Informacja o maksymalnej kwocie przekazu, jaki można nadać za pośrednictwem listonosza, jest dostępna na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. i w każdej placówce pocztowej.

6. Wysokość kwoty przekazu pocztowego w obrocie krajowym nadawanego w placówce pocztowej lub poprzez stronę internetową, nie podlega ograniczeniu.

7. Kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym wyrażana jest w PLN, cyframi i słownie.

8. Nadawcą przekazu pocztowego nie może być osoba małoletnia poniżej 13 roku życia.

9. Przy przyjmowaniu przekazów mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

§ 5. 1. Przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym przyjmują do realizacji placówki pocztowe w ramach umów zawartych przez Poczta Polska S.A. z zagranicznymi operatorami pocztowymi i innymi kontrahentami uczestniczącymi w wymianie przekazowej, wskazanymi w wykazie, o którym mowa w ust. 3.

2. Przy przyjmowaniu przekazów w obrocie zagranicznym ma zastosowanie rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/847 z dnia 20 maja 2015 r. w sprawie informacji towarzyszących transferom środków pieniężnych i uchylenia rozporządzenia (WE) nr 1781/2006 oraz ustawa z 27 lipca 2002 r. - Prawo dewizowe.

3. Warunki i wymogi dotyczące świadczenia usługi przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym, m.in. maksymalna kwota przekazu pocztowego (wyrażona w walucie, na którą zostanie przeliczona kwota przekazu pocztowego), szacunkowy termin realizacji usługi i forma wypłaty (gotówka albo przelew na konto) wynikają z umów z zagranicznymi operatorami pocztowymi i innymi kontrahentami i są ujęte w Wykazie krajów, do których można wysyłać z Polski przekazy pocztowe oraz z których Polska otrzymuje przekazy pocztowe do doręczenia, który udostępniony jest w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A.

§ 6. 1. W placówce pocztowej, zlecenie realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie krajowym następuje poprzez:

- 1) wskazanie pracownikowi placówki pocztowej, w sposób inny niż określony w pkt 2, danych adresowych nadawcy i adresata, kwoty przekazu pocztowego, ewentualnie zgłoszenia usługi dodatkowej lub przekazania korespondencji, albo
- 2) wypełnienie właściwego blankietu przekazu pocztowego:
  - a) nakładu Poczty Polskiej S.A., bądź
  - b) nakładu własnego nadawcy, z zastrzeżeniem § 7 ust. 1.

2. W placówce pocztowej zlecenie realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym następuje poprzez wypełnienie blankietu Międzynarodowego Przekazu Pocztowego nakładu Poczty Polskiej S.A. Do przeliczania kwoty przekazu wyrażonego w PLN na walutę obcą pracownik placówki pocztowej stosuje obowiązujący w dniu nadania kurs sprzedaży dewiz banku, z którego usług w zakresie rozliczeń zagranicznych korzysta Poczta Polska S.A. na terenie kraju.

3. Zlecenie realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie krajowym w sposób określony w ust. 1 pkt 1 następuje przez podanie danych niezbędnych do przyjęcia usługi do realizacji, które w sposób wystarczający konkretyzują dane do przekazu pocztowego i umożliwiają pracownikowi placówki pocztowej wprowadzenie odpowiednich danych do systemu okienkowego. Na potwierdzenie poprawności przekazanych danych,

nadawca podpisuje wydruk przekazu pocztowego generowany z systemu Poczty Polskiej S.A. i przekazany mu przez pracownika placówki pocztowej.

4. W sytuacji nadawania jednorazowo co najmniej dziesięciu przekazów pocztowych, nadawca wpisuje każdy przekaz pocztowy kolejno w oddzielną pozycję Pocztovej Książki Nadawczej, z zastrzeżeniem § 7 ust. 1, sporządzanej w dwóch egzemplarzach i przekazuje je pracownikowi placówki pocztowej w stanie uporządkowanym, tj. ułożone stroną adresową według kolejności wpisów w formularzu.

**§ 7. 1.** Stosowanie formularza Pocztovej Książki Nadawczej i blankietu przekazu pocztowego krajowego własnego nakładu nadawcy możliwe jest, jeśli formularz i blankiet zgodne są z wzorami nakładu Poczty Polskiej S.A.

2. Blankiet przekazu pocztowego należy wypełnić bez skreśleń i poprawek, w kolorze czarnym lub niebieskim odręcznie, drukiem, tuszowym odciskiem stempla lub w sposób komputerowy.

3. W przypadku przekazu pocztowego adresowanego za granicę wypełniony blankiet należy wypełnić bez skreśleń i poprawek, drukowanymi literami – wzory wypełnionego przekazu zagranicznego z opcją odpowiednio wypłaty na adres oraz na rachunek bankowy dostępne są na stronie internetowej oraz w placówkach pocztowych.

**§ 8. 1.** Nadanie przekazów pocztowych przez stronę internetową może odbyć się przez rejestrację pojedynczych przekazów pocztowych lub w formie pakietu. Opis procesu nadawania dostępny jest na stronie internetowej.

2. Potwierdzeniem nadania przekazu pocztowego w sposób, o którym mowa w ust. 1, jest wygenerowane na stronie internetowej potwierdzenie nadania.

3. Nadawca może zintegrować swój system informatyczny z systemem Poczty Polskiej S.A. przez Webservice. Opis techniczny Interfejsu Webservice dostępny jest na stronie internetowej.

4. Nadawca przy nadaniu przekazu pocztowego w formie elektronicznej może skorzystać z dodatkowych komunikatów SMS (komunikaty SMS Poczta Polska S.A. przekazuje w godz. 8.00-20.00) lub e-mail w zakresie:

- 1) powiadomienia nadawcy o przyjęciu poszczególnego przekazu pocztowego lub pakietu z przekazami pocztowymi do realizacji, w przypadku nadania przez Internet;
- 2) powiadomienia nadawcy o końcowym stanie realizacji (anulowanie, wypłata, zwrot) poszczególnego przekazu pocztowego albo przekazów pocztowych zawartych w pakiecie niezależnie od miejsca nadania (placówka pocztowa, Internet).

5. W przypadku, gdy nadawca określi, przy nadaniu przekazu pocztowego przez Internet, nr telefonu w krajowej sieci komórkowej lub adres poczty elektronicznej i wystąpi niedopłata należności, Poczta Polska S.A. przekaże informację w komunikacie SMS lub e-mail o niedopłacie ze wskazaniem terminu, do którego należy uzupełnić płatność. Brak wpływu środków we wskazanym terminie powoduje anulowanie usługi. Nadanie przekazu pocztowego nastąpi po wpływie na rachunek Poczty Polskiej S.A. pełnej kwoty należności.

**§ 9.** 1. Nadanie przekazu pocztowego w obrocie krajowym za pośrednictwem listonosza następuje na podstawie blankietu przekazu pocztowego nakładu Poczty Polskiej S.A.

2. Listonosz wydaje nadawcy tymczasowy dokument potwierdzający przyjęcie kwoty pieniężnej.

3. Listonosz dostarcza nadawcy potwierdzenie nadania i odbiera od niego tymczasowy dokument, o którym mowa w ust. 2.

4. Przyjęcie przez listonosza kwoty pieniężnej wraz z wypełnionym blankietem przekazu pocztowego powinno odbywać się w miejscu zamieszkania lub siedzibie nadawcy.

**§ 10.** 1. Zakres wymaganych danych niezbędnych do realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie krajowym obejmuje kwotę przekazu pocztowego oraz następujące dane nadawcy i adresata (z zastrzeżeniem ust. 4 i 5):

- 1) nazwisko i imię albo nazwę (firmę);
- 2) ulicę, numer domu i mieszkania albo lokalu – w przypadku miejscowości podzielonej na ulice, albo nazwę miejscowości i numer porządkowy nieruchomości – w przypadku miejscowości niepodzielonej na ulice;
- 3) właściwy kod pocztowy wraz z nazwą miejscowości.

2. Zakres wymaganych danych niezbędnych do realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym z opcją doręczenia na adres obejmuje kwotę przekazu pocztowego oraz następujące dane nadawcy i adresata:

- 1) nazwisko i imię albo nazwę (firmę);
- 2) ulicę, numer domu i mieszkania albo lokalu;
- 3) nazwę miejscowości, w której kwota przekazu ma zostać wypłacona wraz z właściwym dla niej kodem pocztowym;
- 4) nazwę kraju przeznaczenia;
- 5) dane adresowe napisane znakami i literami niemającymi odpowiednika w alfabecie łacińskim, nadawca dodatkowo uzupełnia na blankiecie przekazu lub dodatkowej kartce papieru w fonetyce (dotyczy przekazu realizowanego za pomocą sieci Eurogiro).



3. Zakres wymaganych danych niezbędnych do realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym z opcją przekazania na rachunek bankowy adresata obejmuje:

- 1) nazwisko i imię właściciela rachunku bankowego;
- 2) numer BIC banku docelowego (BIC - Bank Identifier Code - kod banku w obrocie międzynarodowym nadany przez organizację SWIFT, np. TATRSKBX);
- 3) międzynarodowy numer rachunku bankowego zgodnie ze standardami przyjętymi w kraju, do którego przekaz jest kierowany (np. numer IBAN - International Bank Account Number - w krajach Europejskiego Obszaru Gospodarczego);
- 4) ulicę, numer domu i mieszkania albo lokalu;
- 5) nazwę miejscowości, w której kwota przekazu ma zostać wypłacona wraz z właściwym dla niej kodem pocztowym;
- 6) nazwę kraju przeznaczenia;
- 7) dane adresowe napisane znakami i literami niemającymi odpowiednika w alfabecie łacińskim, nadawca dodatkowo uzupełnia na blankiecie przekazu lub dodatkowej kartce papieru w fonetyce (dotyczy przekazu realizowanego za pomocą sieci Eurogiro).

4. Jeżeli przekaz pocztowy w obrocie krajowym nadawany jest na poste restante, zakres wymaganych danych adresowych adresata obejmuje:

- 1) nazwisko i imię albo nazwę (firmę);
- 2) napis: „poste restante”;
- 3) właściwy kod pocztowy i nazwę placówki pocztowej, która ma wypłacić kwotę przekazu pocztowego.

5. W przypadku nadawania przekazu pocztowego w obrocie krajowym na skrytkę pocztową, zakres wymaganych danych adresowych adresata obejmuje:

- 1) nazwisko i imię albo nazwę (firmę);
- 2) odpowiedni napis: „skr. poczt. nr ...”;
- 3) właściwy kod pocztowy i nazwę placówki pocztowej, w której udostępniana jest skrytka pocztowa.

6. Nadawca przekazu pocztowego w obrocie krajowym adresowanego do osoby przebywającej w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie przekazu adresatowi jest znacznie utrudnione lub niemożliwe np. w zakładzie karnym, areszcie śledczym, jednostce wojskowej, szpitalu, domu pomocy społecznej itp. zobowiązany jest do podania dodatkowo imienia ojca adresata przekazu pocztowego.

7. Dane adresowe umieszczone na przekazie pocztowym nie mogą zawierać zamiast imienia i nazwiska (nazwy) nadawcy i adresata, pseudonimów lub innych umówionych znaków. W nazwie dopuszcza się

stosowanie powszechnie używanych skrótów z wyłączeniem nadawców i adresatów, którymi są osoby fizyczne oraz osoby wymienione w § 11 ust. 1.

8. Dane adresowe powinny zostać wyrażone wyłącznie za pomocą alfabetu łacińskiego i cyfr.

**§ 11.** 1. Adresatem przekazu pocztowego w obrocie krajowym mogą być współmałżonkowie.

2. Przekaz pocztowy, którego adresatem są współmałżonkowie, może być wypłacony jednemu z nich.

**§ 12.** 1. Nadawca przekazu pocztowego w obrocie krajowym może bez dodatkowych opłat zlecić przekazanie korespondencji o dowolnej treści (maks. 160 znaków).

2. Nadawca przekazu pocztowego w obrocie zagranicznym może bez dodatkowych opłat zlecić przekazanie korespondencji o dowolnej treści (maks. 140 znaków).

3. Korespondencja nie może zawierać treści o charakterze bezprawnym, tj. naruszających dobra osobiste, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

4. Treść korespondencji powinna zostać wyrażona wyłącznie za pomocą alfabetu łacińskiego i cyfr.

**§ 13.** 1. Nadawca może przy nadaniu przekazu pocztowego w obrocie krajowym zlecić Poczcie Polskiej S.A. realizację potwierdzenia odbioru kwoty przekazu pocztowego.

2. Zlecenie, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska S.A. przyjmuje od nadawcy:

1) na odpowiednio wypełnionym formularzu Potwierdzenia odbioru – w przypadku nadawania przekazów pocztowych:

a) przy użyciu pocztowej książki nadawczej,

b) poprzez listonosza;

2) poprzez przekazanie odpowiedniej dyspozycji pracownikowi placówki pocztowej;

3) poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji na stronie internetowej.

3. Opłatę za realizację usługi dodatkowej określa Cennik.

4. Nadawca może przy nadaniu przekazu pocztowego w obrocie zagranicznym zlecić Poczcie Polskiej S.A. realizację potwierdzenia odbioru kwoty przekazu pocztowego, pod warunkiem, że umowa zawarta z zagranicznymi operatorami pocztowymi daje taką możliwość. Informacja o krajach, do których można nadać przekaz wraz z potwierdzeniem odbioru, znajduje się w Wykazie krajów, do których można wysyłać z Polski przekazy pocztowe oraz z których Polska otrzymuje przekazy pocztowe do doręczenia, który udostępniony jest w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A.

5. Zlecenie, o którym mowa w ust. 4, Poczta Polska S.A. przyjmuje od nadawcy na odpowiednio wypełnionym formularzu międzynarodowego potwierdzenia odbioru.

**§ 14.** Poczta Polska S.A. może odmówić świadczenia usługi przekaz pocztowy:

- 1) jeżeli formularz Pocztovej książki nadawczej lub blankiet przekazu pocztowego został wypełniony przez nadawcę nieczytelnie lub niekompletnie, a także, jeżeli zawiera skreślenia, zamazania lub inne poprawki, lub gdy blankiet został wypełniony w innym kolorze niż czarny lub niebieski;
- 2) w przypadku zastosowania przez nadawcę innych formularzy lub blankietów niż stosowane przez Poczta Polska S.A., z zastrzeżeniem § 7 ust. 1;
- 3) gdy nadawca nie podał wszystkich wymaganych danych;
- 4) w przypadku odmowy złożenia przez nadawcę podpisu na wydruku potwierdzenia nadania;
- 5) w przypadku braku wpływu pełnych środków pieniężnych na właściwy rachunek bankowy Poczty Polskiej S.A. za nadanie przekazu pocztowego w formie bezgotówkowej;
- 6) w przypadku, gdy podany adres nadawcy w obrocie krajowym, jest adresem zagranicznym.

### **Rozdział III UISZCZANIE NALEŻNOŚCI**

**§ 15. 1.** Należności związane z realizacją usługi przekaz pocztowy w obrocie krajowym i zagranicznym, tj. kwota przekazu oraz opłata uiszczane są „z góry” w formie gotówkowej albo bezgotówkowej z zastrzeżeniem ust. 4.

2. Uiszczanie należności w placówce pocztowej w zakresie kwoty przekazu pocztowego w obrocie krajowym i zagranicznym oraz należnych opłat „z góry” w formie bezgotówkowej bez zawartej odrębnej umowy odbywa się:

- 1) z wykorzystaniem terminala płatniczego - kartą płatniczą lub BLIK; lub
- 2) przelewem bankowym w przypadku nadawania przekazów pocztowych przy użyciu pocztowej książki nadawczej.

3. Uiszczanie należności przez Internet w zakresie kwoty przekazu pocztowego w obrocie krajowym oraz należnych opłat w formie bezgotówkowej „z góry” bez zawartej odrębnej umowy odbywa się:

- 1) przelewem bankowym; lub
- 2) z wykorzystaniem udostępnionej w serwisie do nadawania bramki płatności.

4. W oparciu o odrębną umowę pomiędzy Poczta Polska S.A. a nadawcą może zostać ustalony także inny sposób wnoszenia należnych opłat niż określony w ust. 1-3.

5. Wysokość opłat dla nadawców indywidualnych (którzy nie zawarli odrębnej umowy na świadczenie usługi) za realizację usługi przekaz pocztowy oraz opłat za usługi dodatkowe, określa Cennik.

6. Wysokość opłat dla nadawców z zawartą odrębną umową za realizację usługi przekaz pocztowy oraz opłat za usługi dodatkowe, określona jest w tej umowie.

7. W sytuacji przekazania należności związanych z nadaniem przekazu pocztowego w formie bezgotówkowej w kwocie wyższej niż należna, Poczta Polska S.A. dokonuje zwrotu nadpłaty na rachunek bankowy nadawcy, z którego środki pieniężne wpłynęły, z zastrzeżeniem ust. 8.

8. W zawartej odrębnej umowie pomiędzy Poczta Polska S.A. a nadawcą mogą zostać ustalone indywidualne warunki dokonywania zwrotu nadpłat, o których mowa w ust. 7.

9. W przypadku przekazania należności w formie bezgotówkowej w kwocie niższej niż należna, realizacja przekazów pocztowych nastąpi po wpływie różnicy kwoty na właściwy rachunek bankowy Poczty Polskiej S.A. Brak wpłaty jest równoznaczny z rezygnacją nadawcy z zawarcia umowy o świadczenie usługi.

10. Środki pieniężne, które wpłynęły na rachunek bankowy Poczty Polskiej S.A., nie podlegają oprocentowaniu.

11. Opłata za dosłanie przekazu pocztowego uiszczana jest „z góry” w formie gotówkowej albo bezgotówkowej (kartą płatniczą lub BLIK) na podstawie Cennika.

## **Rozdział IV**

### **DOREŹCZANIE PRZEKAZÓW POCZTOWYCH**

**§ 16. 1.** Kwotę przekazu pocztowego wypłaca się po uprzednim:

- 1) ustaleniu przez pracownika Poczty Polskiej S.A. osoby uprawnionej do odbioru zgodnie z ustawą;
- 2) sprawdzeniu tożsamości odbiorcy, z zastrzeżeniem ust. 2,
- 3) uiszczeniu przez odbiorcę opłat ciężących na przekazie pocztowym;
- 4) pokwitowaniu przez odbiorcę otrzymania kwoty przekazu pocztowego na odpowiednim dokumencie odbioru, a jeśli przekaz pocztowy nadany jest za potwierdzeniem odbioru – również na formularzu tego potwierdzenia.

2. W przypadku przekazów pocztowych, gdy nadawcą jest jednostka sektora finansów publicznych, w tym nadająca przekazy dotyczące świadczeń emerytalno- rentowych, gdy odbiorca jest znany pracownikowi Poczty Polskiej S.A. osobiście, dopuszczone jest odstąpienie od żądania okazania dokumentu tożsamości.

3. Kwotę pieniężną określoną w przekazie pocztowym doręcza się adresatowi pod adresem wskazanym na przekazie lub w odrębnej umowie.

4. Przekaz pocztowy, jeżeli nie jest nadany na poste restante, może być także wydany ze skutkiem doręczenia:

- 1) adresatowi w placówce pocztowej, jeżeli podczas próby doręczenia przekazu pocztowego adresat był nieobecny pod adresem wskazanym na przekazie pocztowym lub w odrębnej umowie;
- 2) przedstawicielowi ustawowemu adresata lub pełnomocnikowi adresata upoważnionemu na podstawie pełnomocnictwa udzielonego na zasadach ogólnych lub na podstawie pełnomocnictwa pocztowego:
  - a) pod adresem wskazanym na przekazie pocztowym lub w odrębnej,
  - b) w placówce pocztowej;
- 3) osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył w placówce pocztowej zastrzeżenia w zakresie doręczenia przekazu pocztowego:
  - a) pod adresem wskazanym na przekazie pocztowym lub w odrębnej umowie,
  - b) w placówce pocztowej, po złożeniu na piśmie oświadczenia o zamieszkiwaniu razem z adresatem;
- 4) osobie uprawnionej do odbioru przekazów pocztowych w urzędzie organu władzy publicznej, o którym mowa w art. 1 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych, jeżeli adresatem przekazu jest dany organ władzy publicznej;
- 5) osobie uprawnionej do odbioru przekazów pocztowych w podmiotach będących osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, jeżeli adresatem przekazu jest:
  - a) dana osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej,
  - b) niebędąca członkiem organu zarządzającego albo pracownikiem danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej osoba fizyczna w niej przebywająca,
  - c) kierownikowi jednostki organizacyjnej lub osobie fizycznej przez niego upoważnionej, jeżeli adresatem przekazu pocztowego jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie przekazu adresatowi jest znacznie utrudnione lub niemożliwe.

5. W przypadku przekazów pocztowych nadesłanych z zagranicy do wypłaty w Polsce, do przeliczania kwoty przekazu wyrażonego w walucie obcej na PLN, stosowany jest kurs kupna dewiz banku, z którego usług w zakresie rozliczeń zagranicznych korzysta Poczta Polska S.A. na terenie kraju, obowiązujący w dniu wpływu przekazu lub środków przeznaczonych na pokrycie kwoty przekazu do Poczty Polskiej S.A. (w zależności od umów zawartych przez Poczta Polska S.A. z kontrahentami zagranicznymi).

6. Przekazy pocztowe nadane w Polsce za granicę wypłacane są w kraju docelowym zgodnie z przepisami danego kraju.

7. Kwoty przekazów pocztowych nadesłanych z zagranicy, kierowane na rachunki bankowe adresatów w kraju, Poczta Polska S.A. przekazuje w walucie nadanej, o ile nie uzgodniono z operatorem zagranicznym przekazania kwoty w PLN.

8. Z kwot nadsyłanych z zagranicy przekazów pocztowych ze świadczeniami emerytalnymi i rentowymi, wypłacanych przez placówki pocztowe, Poczta Polska S.A. potrąca zaliczki na podatek dochodowy od osób fizycznych i wystawia deklaracje podatkowe (PIT-11) zgodnie z obowiązującymi przepisami (ustawa z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych). W celu pozyskania danych potrzebnych do wystawienia deklaracji podatkowych odbiorca przekazu jest zobowiązany na żądanie Poczty Polskiej S.A. złożyć odpowiednie oświadczenie zawierające w szczególności: nazwisko, nazwisko rodowe, imiona, datę urodzenia, Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP), numer PESEL, adres zamieszkania, nazwę i adres Urzędu Skarbowego właściwego według miejsca zamieszkania.

9. Przedstawiciel ustawowy ma obowiązek złożyć oświadczenie o uprawnieniu do reprezentowania adresata.

**§ 17.** 1. Odbiorca kwoty przekazu pocztowego zobowiązany jest potwierdzić jej odbiór czytelnym podpisem (imię i nazwisko) i datą odbioru.

2. Potwierdzenie wypłaty zawiera ponadto naniesione przez pracownika Poczty Polskiej S.A. cechy dokumentu potwierdzającego tożsamość odbiorcy. W przypadku, o którym mowa w § 16 ust. 2, w miejscu na cechy dokumentu tożsamości pracownik umieszcza klauzulę „znany osobiście”.

3. W przypadku innego odbiorcy niż adresat należy odnotować dodatkowo informację identyfikującą odbiorcę, w szczególności poprzez adnotację: dorosły domownik, „pełn. ogólne.”, „pełn. not.”, albo „osoba upoważ”.

4. Odmowę pokwitowania wypłaty kwoty przekazu pocztowego lub uiszczenia ciążących na nim opłat przez adresata uważa się za odmowę jego przyjęcia.

5. Nie traktuje się jako odmowy przyjęcia kwoty przekazu pocztowego odmowy pokwitowania odbioru przez osobę pełnoletnią zamieszkałą wraz z adresatem, a niebędącą jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym oraz odmowy uiszczenia przez nią opłat ciążących na przekazie pocztowym. W tym przypadku następuje awizowanie kwoty przekazu pocztowego.

**§ 18.** 1. Nadawca, w przypadku zwrotu przekazu pocztowego lub adresat może złożyć dyspozycję, aby Poczta Polska S.A. przekazała kwotę przekazu pocztowego na wskazany rachunek bankowy zgodnie ze złożoną dyspozycją na formularzu żądania.

2. Od złożonej dyspozycji, o której mowa w ust. 1, nie są pobierane dodatkowe opłaty.

3. Dyspozycja nie dotyczy przekazów emerytalno-rentowych nadanych za granicą, które powinny być wypłacone do rąk adresata lub jego prawnego przedstawiciela lub pełnomocnika wyznaczonego zgodnie z przepisami prawnymi obowiązującymi w Polsce oraz gdy, kwota przekazu pocztowego lub suma kwot

przekazów pocztowych do wypłaty dla określonego Klienta w danym dniu jest niższa niż opłaty ciążące na przekazie lub przekazach np. opłata za zwrot, dosłanie.

4. Dyspozycję, o której mowa w ust. 1, składa się w placówce pocztowej po udokumentowaniu uprawnień do jej złożenia.

5. Przekazywanie kwot przekazów pocztowych na rachunki bankowe może nastąpić także na podstawie dyspozycji, o której mowa w ust. 1 złożonej przez osobę legitymującą się dokumentem, z którego wynika upoważnienie do reprezentowania nadawcy lub adresata.

6. W sytuacji określonej w § 16 ust. 4 pkt. 5 lit c, jeśli w jednostce organizacyjnej, w której przebywa adresat osobiste doręczenie przekazu jest znacznie utrudnione lub niemożliwe a jednostka ta nie prowadzi obrotu gotówkowego, dyspozycja, o której mowa w ust. 1, może być również złożona przez kierownika tej jednostki.

**§ 19. 1.** W placówce pocztowej wypłacane są kwoty przekazów pocztowych:

- 1) awizowanych;
- 2) nadanych na skrytkę pocztową;
- 3) nadanych na poste restante.

2. O nadejściu do placówki pocztowej przekazów pocztowych, o których mowa w ust. 1 pkt 2, zawiadamia się adresata poprzez pozostawienie w skrytce pocztowej zawiadomienia, uwzględniając przepisy określone w § 20 ust. 2.

3. Kwoty przekazów pocztowych nadanych na poste restante są wypłacane wyłącznie adresatowi.

4. Wypłata w placówce pocztowej kwoty przekazu pocztowego osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z adresatem (jeżeli adresat nie złożył w placówce pocztowej zastrzeżenia w zakresie doręczania przekazu pocztowego), następuje po złożeniu na piśmie oświadczenia o zamieszkiwaniu razem z adresatem.

**§ 20. 1.** W przypadku stwierdzenia nieobecności adresata lub innych osób uprawnionych do odbioru kwoty przekazu pocztowego, o których mowa w § 16 ust. 3, listonosz pozostawia w skrzynce oddawczej adresata zawiadomienie (awizo) o próbie doręczenia kwoty przekazu pocztowego.

2. Jeżeli odbiorca nie zgłosi się po odbiór przekazu pocztowego, placówka pocztowa, w której przekaz pocztowy jest dostępny przekazuje, w siódmym dniu roboczym, licząc od dnia następnego po pozostawieniu pierwszego zawiadomienia, powtórne zawiadomienie o możliwości jego odbioru.

**§ 21.** 1. Termin odbioru przekazu pocztowego wypłacanego na terenie Polski wynosi 14 dni roboczych licząc od dnia następnego po dniu:

- 1) pozostawienia zawiadomienia, o którym mowa w § 19 ust. 2 i § 20 ust. 1;
- 2) nadejścia przekazu pocztowego do placówki oddawczej – dla przekazów pocztowych nadanych na poste restante.

2. Termin odbioru przekazu pocztowego wypłacanego za granicą określają przepisy kraju docelowego.

3. Przekaz pocztowy niepodjęty w terminie, o którym mowa w ust. 1, zwracany jest nadawcy.

4. Przekaz pocztowy, którego nie można doręczyć adresatowi ani zwrócić nadawcy traktowany jest, jako niedoręczalny i podlega skierowaniu do wyznaczonej jednostki Poczty Polskiej S.A.

**§ 22.** 1. Za zwrot kwoty przekazu pocztowego pobierana jest od nadawcy opłata zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu jego nadania.

2. Opłata, o której mowa w ust. 1, może zostać potrącona z kwoty przekazu pocztowego przekazywanego na rachunek bankowy, zgodnie z dyspozycją określoną w § 18.

3. Opłata za zwrot kwoty przekazu pocztowego uiszczana jest „z góry” w formie gotówkowej lub bezgotówkowej (z wykorzystaniem terminala płatniczego kartą płatniczą lub BLIK).

4. W odrębnie zawartej umowie pomiędzy Poczta Polska S.A. a nadawcą mogą zostać ustalone indywidualne warunki realizacji i wnoszenia opłaty za zwrot. W przypadku, gdy w odrębnej umowie nadawca wybierze formę potrącenia opłaty za zwrot z kwoty przekazu, a kwota przekazu lub suma przekazów zwracanych w danym dniu jest niższa niż suma opłaty za zwrot, to kwota wynikająca z tej różnicy zostanie uwzględniona w fakturze.

5. Przekaz pocztowy, którego nie można doręczyć z powodu śmierci adresata Poczta Polska S.A. zwraca do nadawcy.

6. W przypadku przekazu pocztowego w obrocie zagranicznym, zwrot dokonywany jest w PLN. Zwracana kwota powinna być równa kwocie wpłaconej przez nadawcę lub kwocie, którą obciążono jego konto. Zwracana kwota powiększana jest o kwotę pobranej opłaty w przypadku błędu popełnionego przez operatora pocztowego.

7. Kwota przekazu pocztowego adresowanego na rachunek bankowy za granicą, zwracana do nadawcy może być pomniejszona o opłaty pobrane przez banki zagraniczne.



## **Rozdział V**

### **ŻĄDANIA**

**§ 23.** 1. Nadawca, po wniesieniu opłaty określonej w Cenniku, może przed doręczeniem kwoty przekazu pocztowego odstąpić od umowy zawartej na zasadach określonych w § 4 ust. 2 oraz żądać zmiany adresata przekazu lub jego adresu.

2. Żądanie, o którym mowa w ust. 1, nadawca zgłasza w placówce pocztowej, przez wypełnienie odpowiedniego formularza żądania zmiany umowy oraz okazanie potwierdzenia nadania i dokumentu tożsamości.

3. W przypadku przekazów zagranicznych żądanie zmiany adresu lub danych adresata może być zrealizowane, jeśli przepisy kraju przeznaczenia dopuszczają taką możliwość.

**§ 24.** 1. Za opłatą określoną w Cenniku nadawca może żądać wydania mu dowolnej liczby odpisów potwierdzenia nadania. Opłata za realizację żądania uiszczana jest „z góry” w formie gotówkowej albo bezgotówkowej (kartą płatniczą lub BLIK).

2. W przypadku przekazów pocztowych w obrocie krajowym, żądanie, o którym mowa w ust. 1, nadawca zgłasza na Uniwersalnym formularzu reklamacyjnym w placówce pocztowej poprzez okazanie potwierdzenia nadania i dokumentu tożsamości.

3. W sytuacjach szczególnych, na uzasadniony wniosek, w przypadku braku oryginału potwierdzenia nadania, dopuszcza się wydanie odpisu potwierdzenia nadania na podstawie danych z Uniwersalnego formularza reklamacyjnego.

4. Wydanie odpisu potwierdzenia nadania może nastąpić w terminie nieprzekraczającym 12 miesięcy licząc od dnia nadania przekazu pocztowego.

**§ 25.** 1. Adresat może zgłosić żądanie dosyłania przekazów pocztowych, określając okres obowiązywania żądania w następujący sposób:

- 1) po wniesieniu opłaty określonej w Cenniku – na piśmie przy zastosowaniu formularza żądania dosyłania w każdej placówce pocztowej;
- 2) poprzez eFormularz dostępny na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl), wymagający uwierzytelnienia tożsamości poprzez profil zaufany albo osobiście w placówce oddawczej.

2. Zgłoszone żądanie jest wykonywane maksymalnie przez okres 12 miesięcy, licząc od dnia zgłoszenia.

3. Adresat może zgłosić żądanie dalszego dosyłania przekazów pocztowych, przy czym okres dosyłania określony w kolejnym żądaniu nie może być dłuższy niż 12 miesięcy.

4. Opłatę za realizację dosłania przekazów pocztowych adresat wnosi każdorazowo przy ich odbiorze „z góry” w formie gotówkowej albo bezgotówkowej (kartą płatniczą lub BLIK), z zastrzeżeniem ust. 5-6.

5. Nie pobiera się opłat za dosyłanie przekazów pocztowych, jeżeli jest ono realizowane na obszarze doręczeń tej samej placówki oddawczej.

6. Opłata za dosłanie, może zostać potrącona z kwoty przekazu pocztowego przekazywanego na rachunek bankowy adresata, zgodnie z dyspozycją określoną w § 18.

**§ 26.** 1. Adresat może zgłosić na piśmie, przy zastosowaniu formularza żądania przechowywania, w placówce pocztowej właściwej dla miejsca zamieszkania lub siedziby adresata albo poprzez eFormularz dostępny na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) żądanie przechowywania kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym po terminie odbioru wraz ze wskazaniem okresu przechowywania, z zastrzeżeniem ust. 4.

2. Żądanie, o którym mowa w ust. 1, może być przyjęte po wniesieniu opłaty określonej w Cenniku. W przypadku zgłoszenia żądania przez eFormularz, Adresat zobowiązany jest do wniesienia opłaty w dniu odbioru przekazu pocztowego „z góry” w formie gotówkowej albo bezgotówkowej (kartą płatniczą lub BLIK).

3. Okres przechowywania kwot pieniężnych określonych w przekazach pocztowych wynosi maksymalnie 7 dni roboczych, licząc od dnia następnego po upływie terminu, o którym mowa w § 21 ust. 1.

4. W przypadku braku możliwości przechowywania kwot pieniężnych określonych w przekazach pocztowych po upływie terminu odbioru, spowodowanych uwarunkowaniami organizacyjno-technicznymi danej placówki oddawczej, może ona odmówić przyjęcia żądania, o którym mowa w ust. 1.

**§ 27.** 1. Nadawca lub adresat przekazu pocztowego uprawniony jest do uzyskania informacji o przekazie pocztowym w zakresie:

- 1) dnia nadania przekazu pocztowego;
- 2) nazwiska i imienia odbiorcy kwoty przekazu pocztowego i daty jego wypłaty.

2. Adresat może uzyskać informację o imieniu i nazwisku lub nazwie nadawcy przekazu pocztowego zwróconego z powodu nieodebrania w terminie.

3. Informacje, o których mowa w ust. 1 i 2, udzielane są ustnie lub na piśmie, po udokumentowaniu uprawnień żądającego, przez okres 12 miesięcy, licząc od dnia nadania przekazu pocztowego. Wniosek o udzielenie informacji nadawca lub adresat przekazu pocztowego składa w dowolnej placówce pocztowej na Uniwersalnym formularzu reklamacyjnym lub w innej formie pisemnej.

4. Możliwe jest udzielenie adresatowi informacji o imieniu i nazwisku lub nazwie nadawcy przed dokonaniem wypłaty kwoty przekazu pocztowego. Udzielenie takiej informacji adresatowi nie jest jednak dozwolone, jeżeli nadawca zażądał zwrotu przekazu pocztowego.

**§ 28.** 1. Adresat może złożyć w placówce oddawczej pisemne zastrzeżenie w zakresie niewypłacania przekazów pocztowych osobie pełnoletniej wspólnie z nim zamieszkałej:

- 1) stałe;
- 2) okresowe;
- 3) jednorazowe – do odbioru kwoty określonego przekazu pocztowego.
  2. Zastrzeżenie obowiązuje wyłącznie na obszarze działania placówki oddawczej.
  3. Warunkiem przyjęcia zastrzeżenia jest:
    - 1) przedłożenie wypełnionego formularza zastrzeżenia;
    - 2) wykazanie tożsamości adresata na podstawie dokumentu tożsamości;
    - 3) złożenie przez adresata w obecności pracownika placówki oddawczej podpisu na formularzu, o którym mowa w pkt 1;
    - 4) opłaty z tytułu złożonego zastrzeżenia uiszcza się „z góry” w formie gotówkowej albo bezgotówkowej (kartą płatniczą lub BLIK) zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

## **Rozdział VI**

### **PEŁNOMOCNICTWO**

**§ 29.** 1. Przekazy pocztowe mogą być doręczone pełnomocnikowi adresata na podstawie pełnomocnictwa udzielonego na zasadach ogólnych lub na podstawie pełnomocnictwa pocztowego.

2. Pełnomocnictwa pocztowego adresat udziela, składając pisemne oświadczenie woli w obecności pracownika w placówce oddawczej lub w przypadku, gdy adresat nie jest w stanie poruszać się samodzielnie - w miejscu jego pobytu.

3. Adresat może złożyć pełnomocnictwo pocztowe:

- 1) stałe – do odbioru wszystkich lub wskazanych przekazów pocztowych;
- 2) okresowe – do odbioru wszystkich lub wskazanych przekazów pocztowych;
- 3) jednorazowe – do odbioru kwoty określonego przekazu pocztowego.

4. Pełnomocnictwo pocztowe obowiązuje wyłącznie na obszarze działania placówki oddawczej. Jeżeli pełnomocnictwo zostało złożone w innej placówce pocztowej niż oddawcza, placówka przyjmująca pełnomocnictwo zobowiązana jest niezwłocznie przesłać na adres poczty elektronicznej właściwej placówki oddawczej informacje zawarte w przyjętym pełnomocnictwie albo skan pełnomocnictwa, pozostawiając oryginał pełnomocnictwa w placówce, w której zostało ono przyjęte.

5. Warunkiem przyjęcia pełnomocnictwa pocztowego składanego przez osobę fizyczną jest:

- 1) przedłożenie wypełnionego formularza pełnomocnictwa;

- 2) wykazanie tożsamości osoby udzielającej pełnomocnictwa w oparciu o dokument tożsamości;
- 3) wskazanie danych pełnomocnika (imię, nazwisko oraz rodzaj, seria i numer dokumentu tożsamości);
- 4) złożenie w obecności pracownika podpisu na formularzu pełnomocnictwa.

6. W przypadku składania pełnomocnictwa pocztowego przez osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej wymagane jest:

- 1) przedłożenie wypełnionego formularza, o którym mowa w ust. 5 pkt 1;
- 2) wykazanie przez osobę, która składa podpis na formularzu pełnomocnictwa swoich uprawnień do reprezentowania danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej (przez okazanie stosownych dokumentów, np. wypis z właściwego rejestru, akt nominacji);
- 3) wskazanie danych pełnomocnika (imię, nazwisko oraz rodzaj, seria i numer dokumentu tożsamości);
- 4) złożenie w obecności pracownika podpisu przez osobę upoważnioną do reprezentowania osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej na formularzu pełnomocnictwa.

7. Pełnomocnictwo pocztowe może być odwołane w każdym czasie.

8. Za przyjęcie pełnomocnictwa pocztowego pobierana jest opłata „z góry”, w formie gotówkowej albo bezgotówkowej (kartą płatniczą lub BLIK), określona w Cenniku.

## **Rozdział VII**

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

**§ 30.** 1. Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania usługi przekaz pocztowy zgodnie z Regulaminem oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w zakresie ustalonym w ustawie.

2. Usługę przekaz pocztowy w obrocie krajowym i zagranicznym uważa się za niewykonaną, jeżeli stwierdzono brak doręczenia kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym z zastrzeżeniem ust. 3

3. W przypadku przyjęcia przekazu pocztowego w obrocie krajowym i zagranicznym w formie papierowej opłaconego w formie bezgotówkowej kartą płatniczą lub BLIK, Poczta Polska S.A. przyjmuje odpowiedzialność za przekazanie kwoty wpłaty wynikającej z faktycznego obciążenia rachunku wpłacającego z tytułu transakcji bezgotówkowej.

**§ 31.** 1. Do odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. za niewykonanie usługi przekaz pocztowy stosuje się postanowienia § 32.

2. Wysokość odszkodowania za niewykonanie usługi przekaz pocztowy, o której mowa w ust. 1, stanowi pięciokrotność kwoty opłaty pobranej za jego nadanie, ustalona w art. 90 ustawy, z zastrzeżeniem ust. 5.

3. W sytuacji niewykonania usługi, o której mowa w ust. 1, zwrotowi podlega również kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym oraz w całości opłata pobrana za nadanie z zastrzeżeniem ust. 5.

4. Odszkodowanie wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją uprawnionego, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

5. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 2, oraz zwrot opłaty, o której mowa w ust. 3, nie przysługuje w przypadku gdy niewykonanie usługi nastąpiło z tytułu realizacji zajęcia wierzytelności na podstawie ustawy z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji, która upoważnia organy egzekucyjne do zajęcia w placówkach oddawczych kwot przekazów pocztowych nadchodzących do adresata. Wypłata przez placówkę pocztową kwoty przekazu pocztowego organowi egzekucyjnemu, który dokonał zajęcia, jest równoznaczna z wypłatą adresatowi.

**§ 32.** 1. Poczta Polska S.A. odpowiada za niewykonanie usługi przekaz pocztowy w obrocie krajowym, chyba że niewykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej;
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego;
- 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo Regulaminu;

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

3. Poczta Polska S.A. odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przekaz pocztowy w wysokości określonej w § 31, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:

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

**§ 33.** 1. Odpowiedzialność dotyczącą realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym regulują międzynarodowe przepisy pocztowe.

2. Odpowiedzialność Poczty Polskiej S.A. przy realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym ogranicza się do prawidłowego wykonania przedmiotowego zlecenia płatniczego.

3. Poczta Polska S.A. jest odpowiedzialna wobec nadawcy przekazu pocztowego w obrocie zagranicznym w stosunku do kwot wpłaconych w placówce pocztowej lub otrzymanych z konta nadawcy do czasu, gdy:

- 1) przekaz pocztowy nie zostanie wypłacony; lub
- 2) przekazany na konto adresata; lub

3) kwota nie zostanie zwrócona nadawcy w postaci gotówki lub wpłaty na jego konto.

4. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności:

- 1) w przypadku opóźnienia wykonania usługi;
- 2) gdy nie może rozliczyć się z wykonania zlecenia przekazu pocztowego z powodu zniszczenia danych pocztowych przez siłę wyższą, o ile nie zostanie przedłożony dowód jej odpowiedzialności;
- 3) gdy szkoda została spowodowana przez błąd lub niedbalstwo nadawcy, szczególnie odnośnie obowiązku przedłożenia prawidłowych informacji na poparcie zlecenia przekazu pocztowego, włącznie z faktem, iż przekazywana kwota pochodzi z legalnego źródła, oraz że zlecany przekaz pocztowy jest przeznaczony na cel legalny;
- 4) jeżeli przekazana kwota została skonfiskowana;
- 5) w przypadku kwot dla jeńców wojennych lub internowanych cywilów;
- 6) gdy reklamacja nie została złożona w okresie przewidzianym w Regulaminie;
- 7) gdy minął termin odwołania odnośnie pocztowych usług płatniczych w kraju nadania.

5. Usługę przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym uważa się za niewykonaną, jeżeli stwierdzono brak doręczenia kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym.

6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, Poczta Polska S.A. zwraca opłatę za nadanie oraz kwotę przekazu.

## **Rozdział VIII**

### **DOCHODZENIE ROSZCZEŃ I POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

§ 34. Uprawniony może dochodzić swoich roszczeń w następujących postępowaniach:

- 1) postępowaniu sądowym;
- 2) postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- 3) postępowaniu reklamacyjnym prowadzonym przez Poczta Polska S.A.

§ 35. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy nadawcą albo adresatem a Poczta Polska S.A. prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres głównej siedziby: ul. Giełdowa 7/9, 01-211 Warszawa; adres strony internetowej: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)), na wniosek adresata, nadawcy lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

§ 36. 1. Poczta Polska S.A. rozpatruje reklamacje w trybie opisanym w niniejszym rozdziale w zakresie przekazów krajowych oraz nadanych w Polsce za granicę.

2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia z tytułu niewykonania usługi przekaz pocztowy.
3. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania usługi, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.
4. Od przyjętych i rozpatrzonych reklamacji nie są pobierane opłaty.

**§ 37. 1. Prawo dochodzenia roszczeń przysługuje:**

- 1) nadawcy, który zawarł z Poczta Polska S.A. umowę o świadczenie usługi;
  - 2) adresatowi, w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz swego prawa do dochodzenia roszczeń albo gdy kwota określona w przekazie pocztowym zostanie doręczona adresatowi.
2. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym właściwa jednostka Poczty Polskiej S.A. niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.

**§ 38. 1.** Reklamację w zakresie przekazów pocztowych w obrocie krajowym można zgłaszać w każdej placówce pocztowej lub drogą elektroniczną na adres e-mail: reklamacje.przekazow@poczta-polska.pl, nie wcześniej niż po upływie 14 dni roboczych, licząc od dnia następnego po dniu nadania przekazu i nie później niż w ciągu 12 miesięcy od dnia jego nadania.

2. Reklamację w zakresie przekazów pocztowych w obrocie zagranicznym można zgłaszać w każdej placówce pocztowej, nie wcześniej niż po upływie 14 dni, licząc od dnia następnego po terminie nadania przekazu i nie później niż w ciągu 6 miesięcy od dnia jego nadania.

3. Reklamację przyjmowane są:

- 1) w placówce pocztowej w formie pisemnej przy zastosowaniu formularza dostępnego na stronie <https://www.poczta-polska.pl/finanse/wnioski-interaktywne/> w zakładce Reklamacje;
- 2) w postaci elektronicznej na adres e-mail, o którym mowa w ust. 1;
- 3) w innej, utrwalonej postaci, która ujawnia wolę reklamującego w sposób dostateczny.

4. Podstawą przyjęcia reklamacji jest potwierdzenie nadania przekazu pocztowego, które przedkłada się do wglądu, w celu weryfikacji składanej reklamacji. W przypadku przeniesienia uprawnień przez nadawcę na adresata należy dołączyć również oświadczenie o zrzeczeniu się prawa dochodzenia roszczeń. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej można dołączyć kopie dokumentów, o których mowa powyżej z zastrzeżeniem ust. 5 i 6.

5. W przypadku nadania przekazu pocztowego przez Internet dołączenie dowodu nadania do Uniwersalnego formularza reklamacyjnego nie jest wymagane.

6. W przypadku rozpatrywania reklamacji dotyczących nadania przekazu pocztowego przez Internet Poczta Polska S.A. zastrzega sobie w uzasadnionych przypadkach prawo żądania od reklamującego wydruku komputerowego potwierdzającego nadanie przekazu pocztowego (np. w przypadku braku w systemie Poczty Polskiej S.A. przekazu pocztowego o numerze wskazanym na Uniwersalnym formularzu reklamacyjnym, niezgodności danych pomiędzy danymi w systemie Poczty Polskiej S.A. z danymi wykazanymi na Uniwersalnym formularzu reklamacyjnym).

7. Na dowód przyjęcia w placówce pocztowej reklamacji, reklamujący otrzymuje potwierdzenie, poprzez odpowiednią adnotację na potwierdzeniu nadania przekazu pocztowego. Na dowód przyjęcia reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej, nadawca otrzymuje potwierdzenie w przypadku, gdy reklamacja spełnia wymogi formalne. W przypadku, gdy wymogów tych nie spełnia nadawca wzywany jest do uzupełnienia dokumentacji.

8. Oryginały potwierdzenia nadania są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku dokumenty te zwraca się reklamującemu najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.

**§ 39.** 1. Reklamacja w obrocie krajowym rozpatrywana jest przez właściwą jednostkę Poczty Polskiej S.A., w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej złożenia.

2. Reklamacja w obrocie zagranicznym rozpatrywana jest przez właściwą jednostkę Poczty Polskiej S.A., w terminie nie dłuższym niż miesiąc od dnia jej złożenia, natomiast przekazanie kwot należnych reklamującemu następuje w terminie dwóch miesięcy od dnia złożenia reklamacji.

3. O wyniku rozpatrzenia reklamacji zawiadamia się reklamującego na piśmie lub w formie elektronicznej, na adres poczty elektronicznej reklamującego wskazany w reklamacji wraz z pouczeniem o prawie do odwołania się oraz wskazaniem adresu, na jaki należy złożyć odwołanie, terminu jego wniesienia oraz o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu:

- 1) sądowym; albo
- 2) postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

4. Zawiadomienie zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne tylko w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części.

5. W zakresie przekazów pocztowych w obrocie zagranicznym, w sytuacji braku możliwości udzielenia odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, właściwa jednostka Poczty Polskiej S.A. informuje pisemnie



reklamującego o tym fakcie, podając przyczynę zwłoki oraz ostateczny termin udzielenia odpowiedzi na reklamację. Ostateczny termin udzielenia odpowiedzi oraz przekazania kwot należnych reklamującemu nie może przekroczyć dwóch miesięcy licząc od dnia otrzymania reklamacji przez właściwą jednostkę Poczty Polskiej S.A.

6. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części Poczta Polska S.A. informuje reklamującego o zgodzie bądź odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa UKE.

**§ 40.** 1. Postępowanie reklamacyjne w zakresie przekazów pocztowych w obrocie krajowym jest dwuinstancyjne.

2. Rozpatrywanie i załatwianie reklamacji w pierwszej i drugiej instancji prowadzą wyznaczone jednostki Poczty Polskiej S.A.

3. Jednostką drugiej instancji, do której można wnieść odwołanie za pośrednictwem właściwej jednostki pierwszej instancji, jest wyznaczona jednostka Poczty Polskiej S.A. wskazana w decyzji jednostki pierwszej instancji.

4. Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi z jednostki pierwszej instancji.

5. Prawo do wniesienia odwołania przysługuje reklamującemu.

6. Jednostka drugiej instancji rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia odwołania, o wyniku rozpatrzenia odwołania.

7. Reklamujący w zakresie usługi przekaz pocztowy, może przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej odwołać się i dochodzić roszczeń w postępowaniu sądowym lub w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

8. W celu polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich, w przypadku zlecenia usługi przekaz pocztowy poprzez stronę internetową, reklamujący ma możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

**§ 41.** 1. Drogę postępowania reklamacyjnego w obrocie krajowym uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez Poczta Polska S.A. albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.

2. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przekazu pocztowego w obrocie krajowym.

## **Rozdział IX**

### **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

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

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

3. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, są przetwarzane w następujących celach:

- 1) realizacji usługi, o której mowa w Regulaminie - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i lit. c Rozporządzenia RODO oraz ustawy;
- 2) potrącenia zaliczki na podatek dochodowy od osób fizycznych i wystawienia deklaracji podatkowej w przypadku nadsyłanych z zagranicy przekazów pocztowych ze świadczeniami emerytalnymi, rentowymi, wypłacanymi przez placówki pocztowe - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO oraz ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych;
- 3) realizacji obowiązku prawnego nałożonego na Poczcie Polską S.A. w zakresie realizacji zajęć z kwot przekazów pocztowych - na podstawie na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO oraz ustawy z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji;
- 4) prowadzenia postępowań reklamacyjnych - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO oraz ustawy;
- 5) obrony przed roszczeniami dochodzonymi przed sądem w związku z niewykonaniem usługi, o której mowa w Regulaminie – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia RODO;
- 6) realizacji obowiązku przechowywania dowodów księgowych dotyczących przekazów pocztowych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO oraz art. 74 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości;
- 7) realizacji obowiązków służących przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO, art. 33 – 44a oraz 72, 74, 76, 86, 89-90 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;

4. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują:

- 1) dane osób fizycznych korzystających z usługi przewidzianej w Regulaminie, niezbędne do ich realizacji, rozpatrzenia roszczeń w postępowaniu reklamacyjnym lub obrony przed roszczeniami – w sytuacjach opisanych w ust. 3 pkt 1–6;

2) dane opisane w art. 36, 72 ust. 6, 74 ust. 3, 76 ust. 1 pkt 2, 86 ust. 2, 90 ust. 1 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu - w sytuacjach opisanych w ust. 3 pkt 7.

5. Dane osobowe są przechowywane przez okres:

- 1) 12 miesięcy od daty przyjęcia przekazu pocztowego – w celu opisanym w ust. 3 pkt 1;
- 2) 5 lat od pierwszego dnia roku następującego po roku uregulowania wszystkich wierzytelności lub ich wygaszenia w inny sposób – w celach opisanych w ust. 3 pkt 2 i 3;
- 3) niezbędny do przeprowadzenia postępowań reklamacyjnych, a w przypadku złożenia reklamacji przez okres 5 lat od początku roku następującego po roku, w którym zakończono rozpatrywanie reklamacji – dla celów opisanych w ust. 3 pkt 4 i 5;
- 4) 5 lat od początku roku następującego po roku, w którym Poczta Polska S.A. przyjęła przekaz pocztowy – dla celów opisanych w ust. 3 pkt 6;
- 5) przez okres 5 lat od dnia przyjęcia przekazu pocztowego – w celach określonych w ust. 3 pkt 7 w związku z art. 49 ust. 1 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

6. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

7. Źródłem danych jest nadawca lub w przypadku niepodania wymaganych danych do oświadczenia, o którym mowa w § 16 ust. 8, dane osobowe pochodzą z rejestru PESEL.

8. Odbiorcą danych w przypadku realizacji przez Poczta Polską S.A. zajęcia kwoty przekazu może być nadawca przekazu, który otrzyma informację o podstawie prawnej niewypłacenia adresatowi przekazu w całości albo w części.

9. Podanie danych jest niezbędne do zrealizowania usługi. Odmowa podania danych skutkuje brakiem możliwości realizacji usługi.

10. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych, nieujęte w Regulaminie, a wynikające z przepisów Rozporządzenia RODO, są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej.