

Obowiązuje od 1 stycznia 2025 roku

**Regulamin świadczenia pocztowej usługi niepowszechnej  
przesyłka hybrydowa w obrocie krajowym**

Tekst jednolity

**Rozdział I**

**Postanowienia ogólne**

§ 1. 1. Regulamin określa warunki świadczenia pocztowej usługi niepowszechnej przesyłka hybrydowa w obrocie krajowym, świadczonej na podstawie ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe, zwanej dalej „usługą”.

2. Usługa świadczona jest przez Spółkę Akcyjną Poczta Polska z siedzibą w Warszawie przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000334972, NIP: 5250007313, REGON 010684960, kapitał zakładowy: 964.140.000 – w całości wpłacony, tel. 801 333 444, [bip.poczta-polska.pl](http://bip.poczta-polska.pl).<sup>1</sup>

3. Informacje dotyczące świadczenia usługi dostępne są na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz w placówkach pocztowych.

§ 2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **adresat** – podmiot określony przez nadawcę jako odbiorca przesyłki,
- 2) **baza danych** – informacje zawarte w pliku elektronicznym umożliwiające prawidłową realizację usługi, w tym dane adresowe oraz treść korespondencji, w formacie uzgodnionym pomiędzy Poczta Polską a nadawcą,
- 3) **doręczenie** – wydanie przesyłki adresatowi lub innej osobie uprawnionej do odbioru,
- 4) **druk monochromatyczny** – druk jednokolorowy w kolorze czarnym,
- 5) *uchylony*,<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 1 decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>2</sup> Przez § 1 pkt 2 lit. a decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

- 6) **Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt (JRWA)** – wykaz klas dokumentacji oznaczonych symbolami klasyfikacyjnymi, hasłami klasyfikacyjnymi i kwalifikacją archiwalną, służącą do oznaczania dokumentacji wytworzonej i gromadzonej w Poczcie Polskiej,
- 7) **nadanie** – polecenie doręczenia przesyłki poprzez przesłanie przez nadawcę w formie elektronicznej zestawienia nadania (wzór zestawienia stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu) wraz z bazą danych, zgodnie z wymogami wskazanymi w niniejszym Regulaminie, w szczególności w § 5 i 9,<sup>3</sup>
- 8) **nadawca** – podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi,
- 9) **Ośrodek Produkcyjny** – komórkę organizacyjną Poczty Polskiej wyznaczoną do realizacji usługi w zakresie wydruku i kopertowania,
- 10) **placówka oddawcza** – jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej doręczającą przesyłkę,
- 11) *uchylony*,<sup>4</sup>
- 12) **plik elektroniczny** – forma przekazania przesyłki przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej w postaci informacji umożliwiającej prawidłową realizację usługi, w tym dane adresowe, oraz treść korespondencji w postaci bazy danych,<sup>5</sup>
- 13) *uchylony*,<sup>6</sup>
- 14) **Poczta Polska** – Poczta Polska Spółkę Akcyjną,
- 15) **przesyłka** – przesyłkę z korespondencją, w rozumieniu art. 3 pkt 25 ustawy, nadawaną w formie pliku elektronicznego i doręczaną w formie papierowej,
- 16) **Regulamin** – Regulamin świadczenia pocztowej usługi niepublicznej przesyłki hybrydowa w obrocie krajowym,
- 17) **rozporządzenie** – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz.U. 2019 poz. 474),
- 18) **rozporządzenie RODO** – Rozporządzenie 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),
- 19) **umowa** – umowę pisemną zawartą pomiędzy nadawcą a Poczta Polska na świadczenie usługi przesyłki hybrydowa,
- 20) **ustawa** – ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U.2023 poz. 1640 ).

---

<sup>3</sup> W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 2 lit. b decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>4</sup> Przez § 1 pkt 2 lit. c decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>5</sup> W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 2 lit. d decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>6</sup> Przez § 1 pkt 2 lit. e decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

## Rozdział II

### Warunki realizacji usługi

§ 3. 1. Usługa przesyłka hybrydowa jest usługą pocztową, niemającą charakteru usługi powszechnej, realizowaną w obrocie krajowym, która polega na przyjęciu przesyłki z korespondencją w formie elektronicznej, jej wydrukowaniu i zakopertowaniu, a następnie jej przemieszczeniu i doręczeniu w formie papierowej.

2. Usługa jest realizowana na podstawie pisemnej umowy.

3. Z zastrzeżeniem ust. 4, warunkiem zawarcia umowy jest zadeklarowanie przez nadawcę w umowie, wolumenu przesyłek danego rodzaju (polecone/nierestrowane), jednorazowo na poziomie co najmniej 1 000 sztuk, a w przypadku poddruku/nadruku kolorowego dodatkowo zadeklarowanie przez nadawcę w umowie wolumenu co najmniej 10 000 szt. dla jednego wzoru poddruku/nadruku kolorowego w okresie obowiązywania umowy.

4. Przekazanie do nadania przesyłek niespełniających warunków wskazanych w ust. 3, jest podstawą do odmowy ich przyjęcia przez Poczta Polska.

5. *uchylony.*<sup>7</sup>

6. Nadawca przy nadaniu przekazuje Poczcie Polskiej elektronicznie zestawienie nadania (wzór Zestawienia zbiorczego dla usługi przesyłka hybrydowa w obrocie krajowym stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu) wraz z bazą danych, zgodnie z wymogami wskazanymi w rozdziale II Regulaminu.

7. Nadanie przez nadawcę przesyłek jest potwierdzane każdorazowo przez Poczta Polska w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany w umowie.<sup>8</sup>

8. W przypadku, gdy przekazany przez nadawcę plik elektroniczny z bazą danych jest niekompletny bądź uszkodzony i uniemożliwia realizację usługi, Poczta Polska przekazuje do nadawcy Raport nieprawidłowości w wersji elektronicznej (wzór stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu) zawierający wykaz poprawek lub uzupełnień koniecznych do rozpoczęcia procesu realizacji usługi.

9. Czas niezbędny do poprawienia/uzupełnienia bazy danych, o której mowa w ust. 8, nie jest wliczany do czasu przygotowania papierowej formy przesyłki, wskazanego w § 7 ust. 2 pkt 1.<sup>9</sup>

10. Poprawioną/uzupełnioną bazę danych nadawca powinien przekazać Poczcie Polskiej, nie później niż w następnym dniu roboczym po dniu otrzymania Raportu nieprawidłowości.

<sup>7</sup> Przez § 1 pkt 3 lit. a decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>8</sup> W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 3 lit. b decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>9</sup> W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 3 lit. c decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

11. *uchylony*.<sup>10</sup>

12. *uchylony*.<sup>11</sup>

§ 4. Poczta Polska w ramach realizacji usługi wykonuje następujące czynności:

- 1) przyjmuje przesyłki w formie pliku elektronicznego, przygotowuje je do wydruku i kopertowania, zgodnie z określonymi w umowie parametrami oraz stosowanymi przez nadawcę szablonami rozmieszczenia danych adresowych,
- 2) zapewnia materiały potrzebne do realizacji usługi, w tym:
  - a) papier biały lub z poddrukiem (wygląd i liczba według wskazania nadawcy),
  - b) koperty z poddrukiem (wygląd i liczba według wskazania nadawcy);czas realizacji zakupu poszczególnych materiałów określony jest w umowie,
- 3) drukuje przesyłki,
- 4) automatycznie kopertuje przesyłki,
- 5) przemieszcza i doręcza przesyłki w formie papierowej.

§ 5. 1. Przesyłki przekazywane przez nadawcę w postaci pliku elektronicznego z bazą danych powinny uwzględniać następujące parametry techniczne:

- 1) dla wydruku:
  - a) dla danych zmiennych – druk monochromatyczny,
  - b) dla danych stałych – poddruk kolorowy lub druk monochromatyczny,
  - c) gramaturę papieru – 80 g/m<sup>2</sup>,
  - d) format papieru – A4, z możliwością perforacji,
  - e) szczegółową strukturę pliku określoną w zawartej umowie,
- 2) dla kopertowania:
  - a) format kopert: C6/5, C5,
  - b) koperty do automatycznego kopertowania z oknem adresowym,
  - c) nadruk na kopertach dla danych stałych - monochromatyczny lub kolorowy,
  - d) maksymalną liczbę kartek dla koperty C6/5 to 8 szt., C5 to 12 szt.

2. *uchylony*.<sup>12</sup>

3. Termin usunięcia przez Poczty Polską bazy danych przekazywanych przez nadawcę, określony jest w zawartej umowie.

---

<sup>10</sup> Przez § 1 pkt 3 lit. d decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>11</sup> Przez § 1 pkt 3 lit. d decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>12</sup> Przez § 1 pkt 4 decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

§ 6. 1. W ramach usługi stosowane są następujące formaty kopert:

- 1) koperta C6/5 - wymiary 114x229 mm,
- 2) koperta C5 – wymiary 162x229 mm.<sup>13</sup>

2. Wymiary, o których mowa w ust.1, przyjmuje się z tolerancją do 2 mm.

§ 7. 1. W ramach usługi nadawca może skorzystać z następujących rodzajów przesyłek:

- 1) przesyłki nierejestrowanej,
- 2) przesyłki poleconej, w tym z potwierdzeniem odbioru.

2. Przewidywany czas realizacji usługi obejmuje:

- 1) określony w umowie czas przygotowania papierowej formy przesyłki, tj. jej wydrukowania i zakopertowania, do którego nie wlicza się sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy, oraz
- 2) czas przemieszczenia i doręczenia przesyłek wynoszący cztery dni robocze liczone od dnia następnego po dniu przekazania przesyłek do przemieszczenia (z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy).

§ 8. 1. Nadawca ponosi odpowiedzialność za treści przekazane do wydruku, w tym w szczególności za treść korespondencji.

2. Wydruk dokonywany na korespondencji/kopercie obejmuje:

- 1) dane adresata (widoczne w oknie adresowym koperty),
- 2) numer R wraz z kodem kreskowym, w przypadku skorzystania przez nadawcę z przesyłki poleconej oraz datę nadania (widoczne w oknie adresowym koperty),
- 3) dane nadawcy i informacje o zawartej umowie/opłacie bezpośrednio na kopercie albo na stronie adresowej, widoczne w odpowiednim oknie adresowym koperty,<sup>14</sup>
- 4) dane o usłudze w postaci nadruku litery „H” bezpośrednio na kopercie albo oknie adresowym koperty<sup>15</sup>.

3. *uchylony*.<sup>16</sup>

4. W polu nadawcy, w sposób uzgodniony w umowie, może być dodatkowo nadrukowany adres właściwego Ośrodka Produkcyjnego wskazanego w umowie, do którego będą kierowane zwracane niedoręczone przesyłki.<sup>17</sup>

<sup>13</sup> W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 5 decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>14</sup> W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 6 lit. a decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>15</sup> W brzmieniu ustalonym w § 1 pkt 6 lit. a decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>16</sup> Przez § 1 pkt 6 lit b decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>17</sup> W brzmieniu ustalonym w § 1 pkt 6 lit. c decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

5. Poczta Polska może odstąpić od wykonania usługi, jeżeli w trakcie jej realizacji stwierdzi, że napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo będą widoczne po wydrukowaniu na przesyłce.

**§ 9.** 1. Nadawca przekazuje Poczcie Polskiej przesyłki w postaci pliku elektronicznego zawierającego bazę danych zabezpieczoną kryptograficznie (przy użyciu ustalonego przez obie strony oprogramowania), w sposób określony w umowie.

2. Nadawca przed przekazaniem przesyłek, o których mowa w ust. 1, dokona szyfrowania bazy danych, a Poczta Polska po jej otrzymaniu dokona deszyfrowania danych.

3. *uchylony.*<sup>18</sup>

**§ 10.** Poczta Polska ma prawo odmówić realizacji usługi, jeśli nie spełnia ona warunków określonych w niniejszym Regulaminie i umowie.

### **Rozdział III**

#### **Usługi dodatkowe**

**§ 11.**<sup>19</sup> Nadawca przesyłki może skorzystać z następujących usług dodatkowych:

- 1) wydruku książki nadawczej, będącej dodatkowym dokumentem zawierającym dane adresowe adresata oraz numer przesyłki, w którym Poczta Polska potwierdza przyjęcie przesyłek poleconych do nadania,
- 2) elektronicznej archiwizacji bazy danych, polegającej na utrwaleniu w postaci obrazu przetworzonych danych i przekazaniu ich nadawcy w sposób określony w umowie,
- 3) potwierdzenia odbioru przesyłki poleconej, polegającego na uzyskaniu przez nadawcę dokumentu potwierdzającego odbiór przesyłki przez adresata.

### **Rozdział IV**

#### **Uiszczanie opłat**

**§ 12.** 1. Wysokość i zasady uiszczania opłat określone są w umowie.

2. Opłaty za wykonanie usługi wnoszone są bezgotówkowo, poprzez polecenie przelewu:

- 1) z dołu,
- 2) z góry,
- 3) zaliczkowo.

---

<sup>18</sup> Przez § 1 pkt 7 decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>19</sup> W brzmieniu ustalonym w § 1 pkt 8 decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

**§ 13.** 1. Adresat może złożyć, za dodatkową opłatą, żądanie dosyłania przesyłek w postaci papierowej do innego miejsca zamieszkania lub siedziby. Żądanie należy złożyć na piśmie w placówce pocztowej, określając termin dosyłania przesyłek.

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

3. Istnieje możliwość przedłużenia okresu korzystania z usługi, o której mowa w ust.1, przy czym okres ten określony w każdym kolejnym żądaniu nie może być dłuższy niż 12 miesięcy.

4. Opłata za każdą dosłaną na żądanie adresata przesyłkę, pobierana jest od adresata przez placówkę oddawczą.

5. Opłaty, o której mowa w ust. 4, nie pobiera się w przypadku, gdy żądanie dosłania przesyłki dotyczy tego samego obszaru doręczeń placówki oddawczej.

## **Rozdział V**

### **Doręczanie przesyłek**

**§ 14.** 1. Przesyłkę nierejestrowaną w postaci papierowej doręcza się do oddawczej skrzynki pocztowej adresata.

2. W przypadku braku możliwości doręczenia do oddawczej skrzynki pocztowej, przesyłkę nierejestrowaną doręcza się pod wskazany adres.

3. Przesyłkę adresowaną na skrytkę pocztową umieszcza się ze skutkiem doręczenia w tej skrytce.

4. W przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki nierejestrowanej w sposób określony w ust. 1 i 2, przesyłkę awizuje się jednokrotnie. Zawiadomienie o próbie doręczenia wraz z informacją o możliwości jej odbioru w 14-dniowym terminie oraz adresie placówki oddawczej, w której jest ona przechowywana, pozostawia się odpowiednio: w oddawczej skrytce pocztowej adresata, w skrytce pocztowej, w drzwiach mieszkania adresata lub miejscu zwyczajowo przyjętym w sposób nienaruszający przepisów prawa.

5. W przypadku nieodebrania przesyłki nierejestrowanej w terminie, o którym mowa w ust. 4, następuje zwrot przesyłki do nadawcy lub do wskazanego na przesyłce Ośrodka Produkcyjnego.

**§ 15.** 1. Przesyłkę poleconą w postaci papierowej doręcza się adresatowi pod wskazany na przesyłce adres.

2. Przesyłka polecona może być wydana ze skutkiem doręczenia:

- 1) adresatowi:
  - a) w placówce pocztowej,
  - b) za pośrednictwem skrytki pocztowej,
  - c) za pośrednictwem oddawczej skrzynki pocztowej, pod warunkiem złożenia we właściwej placówce pocztowej żądania w tej sprawie, z wyłączeniem przesyłek z usługą dodatkową, o której mowa w § 11 ust. 1 pkt 3,
- 2) pełnomocnikowi adresata lub przedstawicielowi ustawowemu adresata:
  - a) pod adresem wskazanym przez nadawcę,
  - b) w placówce pocztowej,
- 3) osobie pełnoletniej, zamieszkałej razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył w placówce pocztowej zastrzeżenia w zakresie doręczania przesyłki (druk nr 86):
  - a) pod adresem wskazanym przez nadawcę,
  - b) w placówce pocztowej,
- 4) osobie uprawnionej do odbioru w urzędzie organu władzy publicznej, jeżeli adresatem przesyłki jest dany organ władzy publicznej,
- 5) osobie uprawnionej do odbioru w podmiotach będących osobami prawnymi, lub jednostkami organizacyjnymi, nieposiadającymi osobowości prawnej, jeżeli adresatem przesyłki 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,
- 6) kierownikowi jednostki lub osobie fizycznej przez niego upoważnionej, jeżeli adresatem przesyłki jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie przesyłki adresatowi jest znacznie utrudnione lub niemożliwe.

**§ 16.** Przesyłkę hybrydową poleconą doręcza się za pokwitowaniem odbioru po stwierdzeniu tożsamości osoby uprawnionej do jej odbioru i uzyskaniu czytelnego podpisu odbiorcy oraz daty odbioru na dokumencie oddawczym lub na urządzeniu elektronicznym, a w przypadku przesyłki z potwierdzeniem odbioru, również na formularzu potwierdzenia odbioru.

**§ 17. 1.** Odmowa pokwitowania odbioru przesyłki poleconej jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki.



2. Nie traktuje się jako odmowy przyjęcia przesyłki poleconej, jeśli odmowy pokwitowania odbioru lub odmowy przyjęcia przesyłki dokonała osoba pełnoletnia zamieszkała wraz z adresatem, a niebędąca jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym. W takim przypadku doręczający pozostawia adresatowi zawiadomienie o nadejściu przesyłki.

**§ 18.** 1. W przypadku stwierdzenia nieobecności adresata lub innych osób uprawnionych do odbioru przesyłki poleconej doręczający:

- 1) pozostawia w skrzynce oddawczej adresata lub jeśli nie jest to możliwe w inny sposób nie naruszający przepisów prawa, sporządzone na odpowiednim formularzu, zawiadomienie o próbie jej doręczenia wraz z informacją o terminie odbioru i adresie placówki oddawczej, w której przesyłka jest przechowywana.
- 2) przekazuje adresatowi zawiadomienie w postaci elektronicznej (SMS, e-mail) o możliwości jej odbioru, wskazując numer przesyłki, termin jej odbioru oraz adres placówki oddawczej, w której jest ona przechowywana, jeżeli adresat złożył w placówce oddawczej żądanie, o którym mowa w § 21 ust. 3, o otrzymywaniu zawiadomień w postaci elektronicznej, albo
- 3) przekazuje adresatowi zawiadomienie w postaci elektronicznej (SMS, e-mail) o możliwości jej odbioru, wskazując numer przesyłki, termin jej odbioru oraz adres placówki oddawczej, w której jest ona przechowywana, o ile nadawca złożył podczas nadania przesyłki żądanie, o którym mowa w § 21 ust. 5, o otrzymywaniu zawiadomień w postaci elektronicznej.

2. Przesyłkę poleconą, której w przypadku śmierci adresata nie można doręczyć, Poczta Polska zwraca nadawcy lub wskazanego na przesyłce Ośrodka Produkcyjnego z adnotacją „zwrot z powodu śmierci adresata” – jeżeli fakt ten został w sposób nie budzący wątpliwości stwierdzony przez doręczającego.

**§ 19.** 1. W przypadku niezgłoszenia się adresata lub innych uprawnionych osób po odbiór przesyłki poleconej, następnego dnia po upływie 7-dniowego terminu odbioru wskazanego w pierwszym zawiadomieniu, powtórnie zawiadamia się adresata o możliwości odbioru przesyłki:

- 1) pozostawiając w skrzynce oddawczej adresata albo jeśli nie jest to możliwe w inny sposób nie naruszający przepisów prawa sposób, sporządzone na odpowiednim formularzu zawiadomienie o terminie odbioru i adresie placówki oddawczej, w której przesyłka jest przechowywana, albo
- 2) w formie elektronicznej (SMS albo e-mail), wskazując numer przesyłki, termin jej odbioru oraz adres placówki oddawczej, w której jest ona przechowywana, jeżeli adresat złożył

w placówce oddawczej żądanie, o którym mowa w § 21 ust. 3 o otrzymywaniu zawiadomień w formie elektronicznej, albo

3) w formie elektronicznej (SMS albo e-mail) wskazując numer przesyłki, termin jej odbioru oraz adres placówki oddawczej, w której jest ona przechowywana, o ile nadawca złożył podczas nadania przesyłki żądanie, o którym mowa w § 21 ust. 5 o otrzymywaniu zawiadomień w formie elektronicznej.

2. W przypadku, gdy adresat lub inna uprawniona osoba nie zgłosi się po odbiór przesyłki poleconej w terminie 14 dni, licząc od dnia następnego po pozostawieniu pierwszego zawiadomienia, przesyłkę zwraca się do nadawcy lub wskazanego na przesyłce Ośrodka Produkcyjnego.

**§ 20.** 1. Adresat, przed doręczeniem przesyłki poleconej lub wydaniem jej w placówce oddawczej, może pozyskać informację o nadawcy. Udzielenie takiej informacji adresatowi nie jest jednak dozwolone, jeżeli nadawca zażądał zwrotu przesyłki pocztowej bądź dokonał zmiany dotychczasowego adresata.

2. Adresat może uzyskać informacje o nazwisku lub nazwie nadawcy przesyłki poleconej zwróconej z powodu nieodebrania w terminie.

3. Udzielenie osobom trzecim informacji dotyczących przesyłek jest dozwolone wyłącznie w przypadkach określonych przez odrębne przepisy.

**§ 21.** 1. Adresat może żądać doręczania przesyłek poleconych z wyłączeniem przesyłek za potwierdzeniem odbioru do jego oddawczej skrzynki pocztowej lub do jego skrytki pocztowej, pod warunkiem złożenia żądania na piśmie we właściwej placówce oddawczej albo za pośrednictwem strony internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

2. Żądanie, o którym mowa w ust. 1, jest wolne od opłaty.

3. Adresat może żądać otrzymywania zawiadomień o możliwości odbioru przesyłek poleconych w formie elektronicznej (SMS, e-mail), z zastrzeżeniem ust.7.

4. Żądanie, o którym mowa w ust. 3, adresat składa na piśmie we właściwej placówce oddawczej albo za pośrednictwem strony internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

5. Nadawca podczas nadania przesyłki poleconej może żądać zawiadomienia adresata w formie elektronicznej (SMS, e-mail) o możliwości jej odbioru, z zastrzeżeniem ust. 7 i ust. 8.

6. Żądania, o których mowa w ust. 3 i ust. 5 są wolne od opłaty.

7. Żądania, o którym mowa w ust. 3 i ust. 5 nie dotyczą przesyłek poleconych doręczanych na podstawie przepisów innych ustaw niż ustawa Prawo pocztowe, dotyczących sposobu, zasad i trybu doręczeń.

8. W celu realizacji żądania, o którym mowa ust. 5, Poczta Polska będzie przekazywać przesyłki do przemieszczenia i doręczenia, za pomocą elektronicznej książki nadawczej.

## **Rozdział VI**

### **Postępowanie z przesyłkami niedoręczonymi**

§ 22. 1. Przesyłki w postaci papierowej niedoręczone zwracane są przez placówki oddawcze do nadawcy, z zastrzeżeniem ust. 4.

2. Na opakowaniu przesyłki należy podać przyczynę jej zwrotu.

3. Za zwrot przesyłki poleconej do nadawcy Poczta Polska pobiera opłatę określoną w umowie.

4. W zawartej umowie można określić inny sposób postępowania z niedoręczonymi przesyłkami, który przewiduje ich niszczenie przez Ośrodek Produkcyjny, którego adres zostanie nadrukowany w polu nadawcy. Dla niszczonej przesyłki sporządzane jest zestawienie zawierające wykaz niedoręczonych przesyłek podlegających zniszczeniu oraz powód ich niedoręczenia (wzór Wykazu niedoręczonych przesyłek podlegających zniszczeniu stanowi załącznik nr 3 do Regulaminu), który wysyłany jest do nadawcy w formie elektronicznej.

## **Rozdział VII**

### **Odpowiedzialność**

§ 23. 1. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie usługi w zakresie niedoręczenia przesyłki w postaci papierowej, chyba że niewykonanie nastąpiło:

- a) wskutek siły wyższej i jej następstw (w tym stanu wyjątkowego, powodzi, pożarów),
- b) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata zasad określonych w Regulaminie i umowie,
- c) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą Poczty Polskiej.

2. W zakresie niedoręczenia przesyłki usługę uważa się za niewykonaną, jeżeli nastąpiła utrata przesyłki.

3. Przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie przesyłki lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminie 30 dni licząc od dnia nadania przesyłki.

§ 24. 1. Za niewykonanie usługi, w zakresie niedoręczenia przesyłki przysługuje odszkodowanie w wysokości określonej w art. 88 ust. 4 ustawy.

2. Niezależnie od wypłaconego odszkodowania, Poczta Polska zwraca również pobraną opłatę za usługę.

## **Rozdział VIII**

### **Postępowanie reklamacyjne**

§ 25. 1. Zasady postępowania reklamacyjnego regulują przepisy ustawy i rozporządzenia.

2. Prawo wniesienia reklamacji przysługuje:

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

3. Zgłoszenie reklamacji może nastąpić nie później niż 12 miesięcy od nadania przesyłki hybrydowej.

4. Zgłoszenie reklamacji następuje w formie:

- 1) pisemnej lub elektronicznej,
- 2) ustnej do protokołu.

5. Zgłoszenie reklamacji w formie pisemnej może być dokonane na formularzu Poczty Polskiej dostępnym na stronie internetowej [www.ereklamacje.poczta-polska.pl](http://www.ereklamacje.poczta-polska.pl).

6. Zgłoszenie reklamacji przesyłki poleconej w formie elektronicznej następuje poprzez stronę internetową Poczty Polskiej - [www.ereklamacje.poczta-polska.pl](http://www.ereklamacje.poczta-polska.pl).

§ 26. Odszkodowanie, o którym mowa w § 24 ust. 1 z tytułu niewykonania usługi w zakresie niedoręczenia przesyłki w postaci papierowej oraz zwrot opłaty, o której mowa w § 24 ust. 2 wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wydania decyzji przyznającej odszkodowanie.

## **Rozdział IX<sup>20</sup>**

### **Elektroniczna skrzynka**

§ 27. *uchylony.*<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup>Przez § 1 pkt 9 decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>21</sup> Przez § 1 pkt 10 decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

§ 28. uchylony.<sup>22</sup>

§ 29. uchylony.<sup>23</sup>

## Rozdział X

### Ochrona danych osobowych

§ 30. 1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w niniejszym Regulaminie, dotyczących czynności przemieszczenia i doręczenia przesyłki, zwrotu przesyłki niedoręczonej do nadawcy, także w zakresie usług dodatkowych, o których mowa w § 11 Regulaminu 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, przetwarzane w celu:

- 1) realizacji usługi o której mowa w regulaminie – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i lit. c RODO,
- 2) prowadzenia postępowań reklamacyjnych – na podstawie rozporządzenia i ustawy, tj. art. 6 ust. 1 lit. c RODO,
- 3) archiwalnym – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez administratora.

4. Dane osobowe będą przechowywane przez okres:

- 1) realizacji usługi;
- 2) uprawniający do wniesienia reklamacji;
- 3) archiwizacji dokumentów - zgodny z klasyfikacją archiwalną wskazaną w JRWA (informacje dotyczące okresów przechowywania danych osobowych są dostępne w placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl)).

5. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w regulaminie niezbędne do ich realizacji.

6. Źródłem danych osobowych jest nadawca.

7. Podanie danych osobowych jest niezbędne do zrealizowania usługi.

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

---

<sup>22</sup> Przez § 1 pkt 10 decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>23</sup> Przez § 1 pkt 10 decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

9. 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 Poczty Polskiej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

## **Rozdział XI**

### **Postanowienia końcowe**

§ 31. Poczta Polska w uzasadnionych przypadkach, w zawartej pisemnej umowie z nadawcą może ustalić indywidualne zasady realizacji usługi, odmienne od określonych w Regulaminie, dostosowane do potrzeb nadawcy, w szczególności w zakresie stosowanych materiałów eksploatacyjnych oraz formatu przekazywanej bazy danych.

§ 32. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności ustawy i rozporządzenia oraz Kodeksu cywilnego.

**ZESTAWIENIE ZBIORCZE DLA USŁUGI PRZESYŁKA HYBRYDOWA W OBROTCIE KRAJOWYM**

Numer zlecenia:

Data:

Nadawca

nazwa/firma  
ulica  
kod pocztowy, miasto  
NIP  
nr umowy

**I. Zakres zlecenia:**

**Przesyłka nierejestrowana**

\* Koperta C6/5

\* Koperta C5

Ilość przesyłek	wydruk A4 simplex	wydruk A4 duplex	Insert
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Przesyłka polecona**

\* Koperta C6/5

\* Koperta C5

Ilość przesyłek	wydruk A4 simplex	wydruk A4 duplex	Insert
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Usługi dodatkowe**

\* wydruk książki nadawczej

\*elektroniczna archiwizacja korespondencji

\*potwierdzenie odbioru

\* kopertowanie autom. dod. insertów

Ilość	Rodzaj nośnika
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	

**Przekazanie bazy danych w formie elektronicznej**

\* na system przesyłki

Ilość plików	łącznie wielkość plików
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Podpis Nadawcy

**RAPORT NIEPRAWIDŁOŚCI**

Numer zlecenia:

Data:

**Nadawca**

**nazwa/firma**

**ulica**

**kod pocztowy, miasto**

**NIP**

**nr umowy**

**I. Szczegółowy opis nieprawidłowości:**

**Data:**

**Podpis  
przedstawiciela  
Poczty Polskiej**



Załącznik nr 3  
do Regulaminu świadczenia pocztowej usługi niepowszechnej  
przesyłka hybrydowa w obrocie krajowym

### WYKAZ NIEDORECZONYCH PRZESYŁEK PODLEGAJĄCYCH ZNISZCZENIU

Numer zlecenia:

Nadawca

nazwa/firma  
ulica  
kod pocztowy, miasto  
NIP  
nr umowy

LP	Numer przesyłki	Przyczyna zwrotu

Data:

Podpis  
przedstawiciela  
Poczty Polskiej