Regulamin świadczenia niepowszechnej usługi pocztowej EMS w obrocie zagranicznym

Obowiązuje od 1 sierpnia 2024 roku

Spis treści

Rozdział I POSTANOWIENIA OGÓLNE …….…....str. 1
Rozdział II PODSTAWOWE WARUNKI REALIZACJI USŁUGI …….……....str. 4
Rozdział III WARUNKI NADAWANIA PRZESYŁEK EMS W POCZCIE POLSKIEJ S.A.....str. 7
Rozdział IV ZASADY UISZCZANIA OPŁAT ZA PRZESYŁKI EMS ……..….. str.10
Rozdział V ZWROT, ZMIANA LUB KOREKTA ADRESU NA ŻĄDANIE NADAWCY …...….. str.10
Rozdział VI ZWROT PRZESYŁEK NA ŻĄDANIE NADAWCY …….…….. str. 11
Rozdział VII ZWROT PRZESYŁEK ……..str. 12
Rozdział VIII ODPOWIEDZIALNOŚĆ POCZTY POLSKIEJ S.A. ……..... str. 13
Rozdział IX ODPOWIEDZIALNOŚĆ NADAWCY ……...……..... str.15
Rozdział X TRYB WNOSZENIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI ……..…… str.15
Rozdział XI OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ……...…… str. 19

Rozdział I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. 1. Regulamin świadczenia niepowszechnej usługi pocztowej EMS w obrocie zagranicznym, zwany dalej „Regulaminem", określa zasady i warunki realizacji usługi dotyczące przyjmowania, przemieszczania i doręczania przesyłek EMS oraz zasady odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zleconej usługi.

2. Usługa pocztowa EMS w obrocie zagranicznym jest świadczona przez Spółkę Akcyjną Poczta Polska, zwaną dalej „Pocztą Polską'', z siedzibą w Warszawie, pod adresem: ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, Polska, wpisaną do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem A-00001, 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.

3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem znajdują zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, ustawy Prawo pocztowe, Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz przepisy Światowego Związku Pocztowego.

§ 2. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1) adresat – podmiot określony przez nadawcę, jako odbiorca przesyłki EMS;
2) Cennik – Cennik opłat za świadczenie usługi EMS w obrocie zagranicznym dla klientów indywidualnych, dostępny w placówkach pocztowych i na stronie internetowej www.pocztex.pl;
3) Cennik opłat dodatkowych – Cennik opłat dodatkowych, który obowiązuje dla usług pocztowych świadczonych przez Pocztę Polską , dostępny w placówkach pocztowych i na stronie internetowej www.poczta-polska.pl;
4) Cennik usługi Pocztex – Cennik opłat za świadczenie usługi Pocztex w obrocie krajowym dla klienta indywidualnego, dostępny w placówkach pocztowych i na stronie internetowej www.pocztex.pl;
5) ECS – System Kontroli Eksportu – ogólnoeuropejski system umożliwiający dokonanie zgłoszenia wywozowego i wymianę informacji w formie elektronicznej między urzędami celnymi na terenie Unii Europejskiej; szczegółowe informacje dotyczące ECS dostępne są na stronie internetowej Ministerstwa Finansów;
6) konsument – osobę fizyczną, która zawiera umowę o świadczenie usługi z Pocztą Polską w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą lub zawodową;
7) kurier – przedstawiciela Poczty Polskiej przyjmującego przesyłkę EMS od nadawcy;

8) linia firmowa – numery telefonów Poczty Polskiej przeznaczone dla klientów korzystających z usługi pocztowej EMS, tj. 804-104-104 (z krajowych telefonów stacjonarnych) i +48-43-842-08-42 (z telefonów komórkowych i stacjonarnych krajowych i z zagranicy) – opłata za połączenie ze wskazanymi numerami jest zgodna z cennikiem danego operatora telekomunikacyjnego;
9) nadawca – podmiot, który zawarł z Pocztą Polską umowę o świadczenie usługi EMS;
10) nalepka adresowa – druk zawierający dane adresowe oraz inne informacje, określone w Regulaminie, które są niezbędne do nadania przesyłki EMS;
11) należności celne lub podatkowe – cło oraz podatki (VAT, akcyza) naliczone przy odprawie celnej przesyłki;
12) odbiorca – adresata lub inną osobę uprawnioną do odbioru przesyłki EMS;
13) OWU – Ogólne warunki ubezpieczenia przesyłek pocztowych, Ogólne warunki ubezpieczenia przesyłek nadanych przez klienta biznesowego, dostępne na stronie internetowej www.pocztex.pl;
14) placówka pocztowa – wyznaczoną komórkę organizacyjną Poczty Polskiej S.A. lub inne miejsce wyodrębnione i oznaczone przez Pocztę Polską , która przyjmuje przesyłki EMS;
15) przesyłka EMS – zaopatrzoną w nalepkę adresową przesyłkę pocztową przeznaczoną do wysyłania dokumentów lub towarów, świadczoną w ramach usługi pocztowej EMS;
16) przesyłka specjalna – przesyłkę EMS nadaną za granicę w Poczcie Polskiej, w opakowaniu firmowym nakładu Poczty Polskiej : „Document Pack” lub „Kilo Pack”;
17) 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);
18) 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;
19) SMS - krótką wiadomość tekstową wysyłaną za pośrednictwem sieci telefonii komórkowej GSM;
20) ubezpieczenie – wykupienie ochrony przesyłki na zasadach określonych w OWU;
21) usługa EMS – pocztową usługę niepowszechną świadczoną w obrocie zagranicznym;
22) ustawa Prawo pocztowe – ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe.

§ 3. 1. Usługa EMS polega na odbiorze z siedziby nadawcy albo przyjęciu w wyznaczonych placówkach pocztowych, a następnie przemieszczeniu i doręczeniu odbiorcy za granicą, przesyłek zawierających dokumenty lub towary.

2. Przy świadczeniu usługi EMS stosowane są następujące dokumenty:

1) Regulamin wraz z załącznikami, w tym druki wymienione w załączniku Nr 1 do Regulaminu;
2) Cennik;
3) Cennik opłat dodatkowych;
4) Informacje dodatkowe dotyczące usług pocztowych w obrocie zagranicznym.

3. Dokumenty wskazane w ust. 2 dostępne są w placówkach pocztowych przyjmujących przesyłki EMS oraz na stronie internetowej http://www.pocztex.pl.

4. Informacje o usłudze EMS są udzielane w Polsce pod numerami linii firmowej, w placówkach pocztowych przyjmujących przesyłki oraz u kuriera, a także zawarte są na stronie internetowej http://www.pocztex.pl.

§ 4. 1. Przesyłkę EMS można nadać w wyznaczonej placówce pocztowej w dniach i godzinach urzędowania placówki pocztowej albo złożyć zlecenie odebrania przesyłki przez kuriera od nadawcy w miejscu wskazanym przez tego nadawcę:

1) telefonicznie - infolinia 804 104 104 z krajowych tel. stacjonarnych, +48 43 842 0 842 z tel. komórkowych oraz stacjonarnych krajowych i zagranicznych (realizacja zgłoszenia przez klienta bez zawartej pisemnej umowy za pośrednictwem infolinii wymaga podania jego adresu e – mail, celem przekazania Regulaminu oraz w przypadku skorzystania przez klienta z ubezpieczenia dla przesyłki również OWU);
2) drogą elektroniczną – poprzez formularz na stronie internetowej http://www.pocztex.pl.

2. Wykaz placówek przyjmujących przesyłki EMS dostępny jest na stronie http://www.pocztex.pl.

3. Zlecenia na wykonanie usługi, o których mowa w ust. 1, przyjmowane są do realizacji od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 20:00 oraz w sobotę w godzinach od 8:00 do 16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. Przesyłka EMS może zostać nadana w sobotę tylko przez klienta, z którym została zawarta pisemna umowa.

5. Po pozytywnej weryfikacji możliwości wykonania zlecenia wskazanego w ust. 1, kurier na podstawie przyjętego zlecenia przyjmuje przesyłkę od nadawcy do dalszego jej opracowania celem doręczenia adresatowi za granicą.

§ 5. 1. Zawarcie umowy o świadczenie usługi EMS następuje:

1) w formie pisemnej; albo
2) z chwilą przyjęcia przesyłki od nadawcy przez kuriera bądź w placówce pocztowej poprzez:
   a) wydanie potwierdzonego odcinka nalepki adresowej (druk nr 307b) przeznaczonego dla nadawcy, albo
   b) wydanie potwierdzonego egzemplarza pocztowej książki nadawczej (druk nr 1a lub 1b) lub formularza nadawczego własnego nakładu, albo

c) przekazanie potwierdzonego pliku z danymi o nadanych przesyłkach, w przypadku nadania z wykorzystaniem aplikacji elektronicznych.

2. W przypadku skorzystania przez nadawcę z możliwości ubezpieczenia przesyłki EMS, o której mowa w § 11, nadawca zobowiązany jest do naniesienia na nalepce adresowej odpowiedniego oznaczenia, dotyczącego wybranego wariantu ubezpieczenia, zgodnie z OWU. Oznaczenie to należy umieścić w polu „Opłata EMS", w sposób nieutrudniający uzupełnienia tego pola przez pracownika Poczty Polskiej , z zastrzeżeniem ust. 3.

3. Sposób nanoszenia na nalepce adresowej oznaczenia, o którym mowa w ust. 2, obowiązuje w odniesieniu do nalepek adresowych nakładu Poczty Polskiej, nieposiadających wydzielonych rubryk, przeznaczonych do zaznaczenia wybranej opcji ubezpieczenia.

§ 6. Poczta Polska może zawrzeć z klientem w Polsce pisemną umowę o świadczenie usługi EMS. W uzasadnionych przypadkach, w zawartej pisemnej umowie, Poczta Polska może ustalić z nadawcą zasady realizacji usługi odmiennie od określonych w Regulaminie, dostosowując je do potrzeb, w zakresie sposobu przygotowania przesyłek do nadania.

Rozdział II. PODSTAWOWE WARUNKI REALIZACJI USŁUGI

§ 7. 1. Przesyłki EMS mogą być nadawane wyłącznie do krajów podanych w „Wykazie krajów lub terytoriów, do których realizowana jest usługa pocztowa EMS", stanowiącym załącznik Nr 2 do Regulaminu. W Wykazie tym znajdują się również informacje o miejscowościach, do których można wysyłać przesyłki EMS z Polski oraz ewentualne dane o szczególnych warunkach świadczenia tej usługi w poszczególnych krajach.

2. Przewidywany czas realizacji usługi EMS, który wskazany został w załączniku Nr 3 do Regulaminu (pt. „Przewidywany czas realizacji usługi EMS"), ma charakter wyłącznie orientacyjny, nie stanowiąc podstawy do roszczeń.

§ 8. 1 Maksymalna masa przesyłek EMS nadawanych w Poczcie Polskiej wynosi 20 kg, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Ewentualne odstępstwa w zakresie masy przesyłek, o której mowa w ust. 1, przyjęte w obrocie z niektórymi krajami lub terytoriami, zamieszczone są w załączniku Nr 2 do Regulaminu.

3. Masę przesyłki ustala się w kilogramach i gramach, z dokładnością do 100 g.

§ 9. 1.W ramach świadczenia usługi EMS, Poczta Polska oferuje nadawcom dwa specjalne rodzaje przesyłek EMS o nazwie „Document Pack" i „Kilo Pack".

2. Przesyłki „Document Pack" i „Kilo Pack" przyjmowane są wyłącznie w specjalnie do tego celu przeznaczonych kopertach nakładu Poczty Polskiej (druki nr 313 i nr 314). Koperty „Document Pack" i „Kilo Pack" dostępne są w placówkach pocztowych wyznaczonych do świadczenia usługi EMS oraz u kuriera.

3. Przesyłka „Document Pack”, której masa nie może przekroczyć 0,5 kg, może zawierać tylko dokumenty.

4. Przesyłka „Kilo Pack”, której masa nie może przekroczyć 1 kg, może zawierać dokumenty a także, jeśli jest adresowana:

1) do kraju Unii Europejskiej wymienionego w § 19 ust. 4 - próbki towarów, upominki lub towary;
2) do kraju nienależącego do Unii Europejskiej, który nie został wymieniony w § 19 ust. 4:
   a) przedmioty, które nie wymagają od nadawcy dołączenia innych dokumentów niż wypełniona deklaracja celna CN 23 (druk nr 241), niezbędnych do dokonania zgłoszenia celnego takich przesyłek w Polsce i za granicą (np. karty EAD – potwierdzenia dokonania elektronicznego zgłoszenia celnego, faktury, świadectwa pochodzenia, w tym numeru ECS o ile występuje),
   b) towary lub próbki towarów, o ile cała przesyłka została już wcześniej odprawiona celnie i dołączone są do niej stosowne dokumenty, między innymi karta EAD – potwierdzenie dokonania elektronicznego zgłoszenia celnego.

§ 10. 1. Ustala się następujące wymiary przesyłek EMS:

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;
4) dla przesyłek nadanych w opakowaniach specjalnych:
   a) „Document Pack” – wymiary koperty 260 mm x 400 mm,
   b) „Kilo Pack” - wymiary koperty 305 mm x 400 mm.

2. Ewentualne odstępstwa od wymiarów przesyłek, o których mowa w ust. 1, przyjęte w obrocie z niektórymi krajami lub terytoriami, zamieszczone są w załączniku Nr 2 do Regulaminu.

§ 11. 1. Przy nadawaniu przesyłki EMS nadawca ma możliwość wykupienia ubezpieczenia przesyłki w AGRO Ubezpieczenia - Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych.

2. Nadawca dokonuje ubezpieczenia przesyłki zgodnie z zasadami określonymi w OWU i w Cenniku, przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę objętą ubezpieczeniem do wskazanej przez nadawcę kwoty.

3. Szczegółowy zakres ubezpieczenia zawarty jest w OWU.

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

5. W ramach pośrednictwa, Poczta Polska :

1) zawiera umowy ubezpieczenia zgodnie z OWU;
2) potwierdza zawarcie umów ubezpieczenia;
3) informuje o zakresie udzielanej przez Ubezpieczyciela ochrony ubezpieczeniowej oraz o sposobie zgłaszania roszczeń;
4) przyjmuje od Ubezpieczających składki ubezpieczeniowe i przekazuje je Ubezpieczycielowi.

§ 12. 1. Na nalepce adresowej przesyłki EMS nadawca umieszcza pełny adres oraz dane adresata, w szczególności jego imię i nazwisko lub pełną nazwę oraz napisaną wielkimi literami nazwę miejscowości przeznaczenia i kraju przeznaczenia wraz z prawidłowym numerem kodu pocztowego, o ile występuje.

2. Nazwę kraju przeznaczenia zapisuje się w języku polskim literami łacińskimi i cyframi arabskimi oraz dodatkowo w powszechnie znanym języku obcym lub języku kraju przeznaczenia.

§ 13. 1. Do niektórych krajów i terytoriów Poczta Polska przyjmuje przesyłki EMS adresowane na poste restante lub na skrytki pocztowe – szczegółowe informacje znajdują się w załączniku Nr 2 do Regulaminu.

2. W adresie przesyłki nadanej na poste restante nadawca podaje imię i nazwisko lub pełną nazwę adresata oraz napisaną wielkimi literami nazwę miejscowości i nazwę kraju przeznaczenia jak również nazwę placówki pocztowej, w której przesyłka ma zostać odebrana. Napis „Poste restante" powinien zostać wykonany pogrubionymi literami.

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

§ 14. 1. Przesyłki EMS przyjęte przez Pocztę Polską doręczane są w kraju przeznaczenia zgodnie z przepisami wewnętrznymi danego kraju.

2. Po doręczeniu odbiorcy przesyłki EMS albo po jej zwrocie nadawcy, nadawca może otrzymać powiadomienie o tym fakcie SMS-em albo e-mailem w przypadku, gdy podał wybrany kanał komunikacji podczas nadania przesyłki w ramach usługi „Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki EMS".

3. Opłata za usługę „Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki EMS" pobierana jest zgodnie z obowiązującym w dniu nadania Cennikiem opłat dodatkowych.

4. W przypadku braku realizacji usługi dodatkowej, o której mowa w ust. 2, nadawcy przysługuje zwrot wniesionej opłaty za usługę, o której mowa w ust. 3.

Rozdział III. WARUNKI NADAWANIA PRZESYŁEK EMS W POCZCIE POLSKIEJ

§ 15. 1. Zabrania się umieszczania w przesyłkach EMS 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 lub nieopakowane widoczne części 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, łatwopalnych lub promieniotwórczych;
6) rozbrojonych wybuchowych urządzeń i sprzętu wojskowego, w tym rozbrojonych granatów, pocisków i innych podobnych przedmiotów, jak również replik tych urządzeń i przedmiotów;
7) substancji wywołujących zakażenie;
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;
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 baterii 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". Sposób udostępniania tych Informacji określa § 3 ust. 4.

3. Wykaz materiałów zabronionych w przesyłkach zagranicznych zawarty jest na stronie internetowej www.pocztex.pl.

4. Poczta Polska 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 oraz w każdej placówce pocztowej.

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

§ 17. 1. Przesyłka EMS 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 przez 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 i ciała 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 obluzować;
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.

§ 18. 1. W celu nadania przesyłki EMS wypełnia się nalepkę adresową w postaci:

1) druku nakładu Poczty Polskiej ;
2) druku wygenerowanego z aplikacji Poczty Polskiej;
3) druku wygenerowanego z aplikacji własnej nadawcy.

2. Na nalepce adresowej nadawca wypełnia pola dotyczące nadawcy, adresata oraz zawartości przesyłki. Wskazane jest również podanie numeru telefonu adresata i nadawcy.

3. Nadawca wypełnia nalepkę adresową maszynowo, komputerowo lub ręcznie, czarnym lub niebieskim długopisem – mocno dociskając.

4. Adres oraz dane adresata i nadawcy powinny być napisane czytelnie, w sposób dokładny i kompletny.

5. W przypadku stosowania nalepki adresowej wygenerowanej z elektronicznej aplikacji Poczty Polskiej albo aplikacji własnej, nadawca zobowiązany jest do wypełnienia (w sposób trwały i czytelny) w dwóch egzemplarzach książki nadawczej nakładu własnego albo sporządzenia elektronicznej książki nadawczej.

6. Stosowanie nalepki adresowej wygenerowanej z aplikacji własnej klienta oraz książki nadawczej nakładu własnego, o układzie odmiennym od zastosowanego w drukach nakładu Poczty Polskiej, wymaga zawarcia pisemnej umowy oraz uzyskania przez nadawcę akceptacji wzorów powyższych druków przez Pocztę Polską.

§ 19. 1. Przy nadawaniu przesyłek EMS tylko z dokumentami, nadawca podaje zawartość przesyłki, wypełniając dolną część samokopiującej nalepki adresowej. W pozostałych przypadkach (np. gdy przesyłka zawiera towary), klient wypełnia także deklarację celną CN 23, gdy zachodzi taka konieczność. Informacje o liczbie deklaracji celnych wymaganych w poszczególnych krajach lub terytoriach przeznaczenia przedstawione są w załączniku Nr 2 do Regulaminu.

2. Jeśli nadawca dokonał elektronicznego zgłoszenia celnego towarów wysyłanych w przesyłce w systemie kontroli eksportu (tzw. ECS), wypełnia:

1) etykietę (druk nr 286a) informującą o przyjęciu przez organ celny zgłoszenia celnego, gdy dokonał wcześniej odprawy celnej towarów w miejscowym urzędzie celnym, a potem nadaje przesyłkę z towarami; albo
2) etykietę (druk nr 286b) informującą o przesłaniu do urzędu celnego zgłoszenia celnego, gdy nie dokonał fizycznie odprawy celnej w urzędzie celnym towarów wysyłanych w przesyłce.

Nadawca wpisuje na etykiecie numery celne wynikające z zastosowania odpowiedniej procedury elektronicznego zgłoszenia celnego, tj. numer ewidencji operacji wywozowej MRN nadany przez ECS lub numer identyfikacyjny zgłaszającego TIN i numer własny komunikatu zgłoszenia wywozowego IE 515.

3. Część nalepki adresowej zatytułowanej „Cło – Douane CN 22” oraz deklaracje celne powinny być wypełnione w języku polskim i w języku angielskim, francuskim lub w innym używanym w kraju przeznaczenia.

4. Nie wypełnia się ani nie dołącza się deklaracji celnej do przesyłek z towarami wysyłanymi do krajów Unii Europejskiej, tj. Austrii, Belgii, Bułgarii, Chorwacji, Cypru, Czech, Danii, Estonii, Finlandii (z wyjątkiem Wysp Alandzkich), Francji z Korsyką (z wyjątkiem departamentów zamorskich, tj. Gujany Francuskiej, Gwadelupy, Martyniki, Majotty i Reunion oraz Andory i Monako), Grecji

(z wyjątkiem Mount Athos), Hiszpanii z Majorką (z wyjątkiem Wysp Kanaryjskich), Holandii, Irlandii (Eire), Litwy, Luksemburga, Łotwy, Malty, Niemiec (z wyjątkiem wyspy Helgoland – kod pocztowy 27498 oraz Busingen – kod pocztowy 78266), Portugalii (z wyjątkiem Azorów i Madery), Rumunii, Słowacji, Słowenii, Szwecji, Węgier, Włoch (z wyjątkiem San Marino, Livigno, Campione d'Italia oraz włoskiej części jeziora Lugano) oraz do Irlandii Północnej.

5. Nadawca składając swój podpis na druku nalepki adresowej, oświadcza, że podane informacje w deklaracji celnej są poprawne i przesyłka nie zawiera żadnych niebezpiecznych artykułów oraz potwierdza znajomość Regulaminu oraz wyraża zgodę na wykonanie usługi na zasadach i warunkach w nim określonych.

6. Od momentu złożenia podpisu przez nadawcę na nalepce adresowej i wydania przez Pocztę Polską potwierdzenia nadania przesyłki, wszystkie postanowienia Regulaminu, Cennika oraz Cennika opłat dodatkowych stają się wiążące dla obu stron, chyba że pisemna umowa między stronami, o której mowa w § 6, stanowi inaczej.

Rozdział IV. ZASADY UISZCZANIA OPŁAT ZA PRZESYŁKI EMS

§ 20. 1. Wysokość opłaty za przesyłkę EMS określona i naliczana jest zgodnie z obowiązującym w dniu nadania Cennikiem albo z zawartą pisemną umową.

2. Opłatę za wykonanie usługi uiszcza nadawca przy nadaniu przesyłki, z zastrzeżeniem § 21.

§ 21. W przypadku nadawcy, z którym zawarto pisemną umowę, o której mowa w § 6, terminy i formy płatności oraz inne uregulowania cenowe są określone w tej umowie.

Rozdział V. ZWROT, ZMIANA LUB KOREKTA ADRESU NA ŻĄDANIE NADAWCY

§ 22. 1. Nadawca przesyłki EMS może zażądać jej zwrotu bądź zlecić zmianę lub korektę adresu w kraju przeznaczenia. Realizacja żądania nie jest możliwa, gdy przesyłka została:

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

2. Usługę zmiany lub korekty adresu realizuje się w przypadku, gdy przesyłka nie opuściła terytorium Polski (dotyczy wszystkich krajów) oraz do krajów niewymienionych w załączniku Nr 4 do Regulaminu w przypadku, gdy przesyłka opuściła terytorium Polski.

3. Usług, o których mowa w ust. 1, nie realizuje się w przypadku nadanej w Polsce przesyłki EMS, która opuściła terytorium Polski i adresowana była do wymienionego w załączniku Nr 4 do Regulaminu kraju lub terytorium nieprzyjmującego żądań zwrotu, zmiany lub korekty adresu.

§ 23. 1. Żądania o których mowa w § 22 ust. 1, nadawca może zgłosić w każdej placówce pocztowej w Polsce.

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

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

4. Nadawca, zgłaszający żądanie zwrotu po wysłaniu przesyłki z placówki nadawczej, uiszcza opłatę za przyjęcie i przekazanie żądania oraz opłatę za zwrot przesyłki EMS zgodnie z Cennikiem opłat dodatkowych. Opłata za zwrot przesyłki EMS pobierana jest w momencie doręczenia zwróconej przesyłki.

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

6. Jeśli w wyniku zgłoszonego przez nadawcę żądania zwrotu przesyłki, przesyłka jest zwracana z terytorium Polski (nie została ona jeszcze wysłana za granicę), Poczta Polska pobiera od nadawcy opłatę za zwrot przesyłki EMS jak za nadanie i zwrot do nadawcy przesyłki Pocztex w serwisie Kurier stosownie do formatu, nadanej z wykorzystaniem aplikacji internetowej Poczty Polskiej z doręczeniem pod adresem zgodnie z Cennikiem usługi Pocztex lub zgodnie z zawartą pisemną umową. W tym przypadku, opłata wniesiona przy nadaniu przesyłki EMS podlega zwrotowi.

7. Jeśli w wyniku zgłoszonego przez nadawcę żądania zwrotu przesyłki, przesyłka jest zwracana z zagranicy (przesyłka opuściła terytorium Polski), Poczta Polska pobiera od nadawcy opłatę jak za zwrot przesyłki EMS zgodnie z Cennikiem opłat dodatkowych lub zgodnie z zawartą pisemną umową. W tym przypadku, opłata wniesiona przy nadaniu przesyłki EMS nie podlega zwrotowi.

Rozdział VI. UPRAWNIENIE KONSUMENTA DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

§ 24. 1. W przypadku umowy o świadczenie usługi zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, tj. poprzez nadanie przesyłki u kuriera poza placówką pocztową, gdy opłata za nadanie przesyłki przekroczy kwotę 50 zł, nadawcy będącemu konsumentem, na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podawania przyczyn i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 4 oraz z zastrzeżeniem ust. 3.

2. W przypadku żądania odstąpienia od umowy przez konsumenta, wymagane jest złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, które może być dokonane na formularzu którego wzór stanowi załącznik Nr 5 do Regulaminu, w dowolnej placówce pocztowej. Aby zachować termin do odstąpienia od

umowy, wystarczy złożenie oświadczenia, o którym mowa powyżej, przed upływem terminu o odstąpienia od umowy.

3. Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 1, w przypadku, kiedy Poczta Polska wykona w pełni usługę EMS za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po wykonaniu usługi przez Pocztę Polską, utraci prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 1. Zgoda, o której mowa w zdaniu pierwszym, udzielana jest przez konsumenta przed zawarciem umowy, o której mowa w ust. 1. Zwrot przesyłek EMS nie jest realizowany, jeżeli przesyłka adresowana jest do wymienionego w załączniku Nr 4 do Regulaminu kraju lub terytorium nieprzyjmującego żądań zwrotu przesyłek lub jeśli przesyłka zostanie zajęta lub skonfiskowana przez służby celne lub inne kompetentne władze w kraju nadania, tranzytu lub przeznaczenia.

4. Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia, o którym mowa w ust. 1, po udzieleniu zgody, o której mowa w ust. 3, konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia (zakończonego etapu procesu realizacji usługi). Opłata za złożenie żądania nie jest pobierana. Konsumentowi zwraca się wniesioną przy nadaniu opłatę za nadanie przesyłki po potrąceniu opłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od umowy, o której mowa powyżej.

5. Prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 1, przysługuje także osobie fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Rozdział VII. ZWROT PRZESYŁEK

§ 25. Przesyłkę EMS, zwróconą z zagranicy do polskiej placówki pocztowej jako niedoręczalną, zwraca się nadawcy po uiszczeniu przez niego opłaty za zwrot przesyłki. Wysokość opłaty podana jest w Cenniku albo w pisemnej umowie.

§ 26. 1. Niedoręczoną adresatowi przesyłkę EMS, która została zwrócona z zagranicy do Polski i której nie można zwrócić nadawcy, kieruje się do odpowiedniej jednostki Poczty Polskiej do dalszego postępowania.

2. Przesyłka, o której mowa w ust. 1, przechowywana jest przez okres 5 miesięcy, licząc od dnia jej nadania.

3. W przypadku, gdy nadawca uzyskał informację, że przesyłka została skierowana do odpowiedniej jednostki Poczty Polskiej, o której mowa w ust. 1, 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 VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ POCZTY POLSKIEJ

§ 27. 1. Poczta Polska ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi EMS w zakresie ustalonym w Regulaminie.

2. Usługę EMS 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 sobót oraz dni wolnych od pracy w Polsce oraz dni, w których nie jest realizowane doręczanie przesyłek EMS za granicą, wskazanych w załączniku Nr 3 do Regulaminu), licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki.

3. Usługę EMS uznaje się za nienależycie wykonaną w przypadku częściowego ubytku zawartości przesyłki lub częściowego uszkodzenia przesyłki.

§ 28. 1. W przypadku wskazanym w § 27 ust. 2 oraz ust. 3, przysługuje odszkodowanie w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy, nie wyższej od niżej podanych kwot:

1) dla przesyłek EMS z zawartością dokumentów: 30 SDR (DTS) za jedną przesyłkę;
2) dla przesyłek EMS z zawartością towarów: 130 SDR (DTS) za jedną przesyłkę.

2. 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.

§ 29. Wysokość odszkodowania wypłacanego przez Pocztę Polską w przypadku wskazanym w § 27 ust. 2 oraz ust. 3 oblicza się według cen bieżących rzeczy tego samego rodzaju w miejscu i czasie nadania przesyłki EMS. W razie braku możliwości ustalenia cen bieżących, wysokość odszkodowania oblicza się według zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy.

§ 30. 1. Poza odszkodowaniem przewidzianym w § 28, w przypadku utraty przesyłki, całkowitego ubytku, całkowitego uszkodzenia, nadawca ma prawo do otrzymania zwrotu uiszczonych opłat pocztowych.

2. W przypadku braku podjętej próby doręczenia przesyłki za granicą, skutkującej zwrotem przesyłki do nadawcy, nadawca ma prawo do zwrotu uiszczonych opłat pocztowych.

3. W przypadku braku realizacji przyjętego żądania zwrotu przesyłki albo zmiany lub korekty adresu przy uwzględnieniu postanowień § 22, opłata wniesiona za złożenie żądania podlega zwrotowi.

§ 31. 1. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi EMS, w przypadku, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

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

2. Poczta Polska 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.

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

4. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi EMS w zakresie ustalonym w Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi:

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

§ 32. 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.

§ 33. 1. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności za przesyłki EMS, 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 niedające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i nie później niż 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 EMS a jej doręczeniem adresatowi.

3. Reklamacje wniesione po terminie wskazanym w ust. 2 pozostawia się bez rozpatrzenia.

Rozdział IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ NADAWCY

§ 34. 1. Nadawca przesyłki EMS 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.

2. 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.

3. Przyjęcie przesyłki EMS przez placówkę nadawczą lub przez kuriera z siedziby nadawcy nie zwalnia nadawcy z jego odpowiedzialności.

4. 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.

§ 35. 1. Jeżeli z winy nadawcy w Polsce (np. niedołączenia wymaganych dokumentów do odprawy celnej), przesyłka EMS nie zostanie dopuszczona do wywozu za granicę i zostanie do niego zwrócona, Poczta Polska zwraca nadawcy kwotę w wysokości różnicy między opłatą uiszczoną za nadanie przesyłki EMS a sumą opłat za nadanie i zwrot do nadawcy przesyłki Pocztex w serwisie Kurier stosownie do formatu, nadanej z wykorzystaniem aplikacji internetowej Poczty Polskiej z doręczeniem pod adresem, zgodnie z Cennikiem usługi Pocztex lub zgodnie z zawartą pisemną umową. Zwracana opłata za nadaną przesyłkę EMS nie uwzględnia składki za ubezpieczenie przesyłki.

2. Nadawcy przysługuje pełny zwrot opłaty pobranej przy nadaniu (łącznie ze składką za jej ubezpieczenie), jeżeli przesyłka nie zostanie dopuszczona do wywozu za granicę z winy Poczty Polskiej.

3. Nadawca odpowiada za poprawne i zgodne ze stanem faktycznym wypełnienie deklaracji celnej potrzebnej do dalszych formalności celnych.

Rozdział X. TRYB WNOSZENIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 36. 1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi EMS prawo wniesienia reklamacji przysługuje nadawcy albo adresatowi, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. 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 tylko wtedy, gdy kraj nadania przesyłki ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi EMS.

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) opis zawartości przesyłki;
6) uzasadnienie reklamacji;
7) kwotę odszkodowania w przypadku żądania jej przez reklamującego;
8) datę sporządzenia reklamacji;
9) podpis reklamującego, w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej;
10) dla reklamacji składanej w postaci pisemnej, dane kontaktowe, w tym adres do korespondencji, jeżeli dane kontaktowe są inne, niż wskazane w pkt 1 i 2;
11) wykaz załączonych dokumentów.

4. Do reklamacji składanej w formie pisemnej lub ustnej do protokołu, reklamujący zobowiązany jest dołączyć:

1) oświadczenie o niewidocznych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki zgłoszonych w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki przez adresata w przypadku, o którym mowa w § 33 ust. 2;
2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń w przypadku, o którym mowa w ust. 2;
3) do wglądu oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie przesyłki albo oryginał pokwitowania nadania takiej przesyłki lub takiego przekazu jeżeli taki dokument jest wydawany przez operatora pocztowego nadawcy.

5. Do reklamacji składanej drogą elektroniczną należy dołączyć skany dokumentów, o których mowa w ust. 4.

6. W uzasadnionych przypadkach Poczta Polska może zwrócić się o uzupełnienie reklamacji o opakowanie przesyłki.

§ 37. 1. Składaną w Polsce reklamację dotyczącą przesyłki EMS można wnieść:

1) w dowolnej placówce pocztowej Poczty Polskiej, 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.

2. Jeżeli zgłoszona reklamacja nie spełnia wymogów określonych w Regulaminie lub istnieje potrzeba uzupełnienia reklamacji o dokument, o którym mowa w § 36, jednostka Poczty Polskiej 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.

3. Reklamację można zgłosić nie później niż w terminie 4 miesięcy od dnia nadania przesyłki EMS.

4. Reklamację zgłoszoną po tym terminie lub przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym właściwa jednostka Poczty Polskiej niezwłocznie informuje reklamującego tą samą drogą, jaką została złożona reklamacja.

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

2. Jednostka Poczty Polskiej rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi na reklamację w formie wskazanej przez nadawcę, w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.

3. W przypadku braku możliwości 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. Termin ten nie może jednak przekroczyć 3 miesięcy od dnia otrzymania reklamacji. Termin uważa się za zachowany, jeżeli Poczta Polska S.A. w ww. terminie wysłała odpowiedź na reklamację.

4. Odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz zwrot opłaty wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

5. Odszkodowanie należne reklamującemu ulega zmniejszeniu o odszkodowanie wypłacone reklamującemu przez Ubezpieczyciela z tytułu likwidacji szkody.

6. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

1) powołanie podstawy prawnej;
2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
3) nazwę jednostki Poczty Polskiej 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 części – uzasadnienie faktyczne i prawne;
6) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie nazwy i adresu jednostki odwoławczej, do której można wnieść odwołanie, a także informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym albo w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
7) imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika operatora pocztowego, upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację;
8) datę udzielenia odpowiedzi.

7. Nieudzielenie przez Pocztę Polską odpowiedzi na reklamację w terminie wskazanym w ust. 3 skutkuje uznaniem reklamacji.

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

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

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

3. Nieudzielenie przez Pocztę Polską odpowiedzi na odwołanie od reklamacji w terminie wskazanym w ust. 2, skutkuje uznaniem reklamacji.

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

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

3. Reklamujący może przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym albo w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

4. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy nadawcą albo adresatem a Pocztą Polską prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres głównej siedziby: ul. Giełdowa 7/9, 01-211 Warszawa; adres strony internetowej: www.uke.gov.pl), na wniosek adresata, nadawcy albo z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. W ramach powyższego postępowania mogą być rozstrzygane spory konsumenckie pomiędzy konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium RP lub innego niż RP państwa członkowskiego UE a Pocztą Polską. Spór może być prowadzony także wtedy, gdy nadawca albo adresat nie jest konsumentem. Wniosek o wszczęcie postępowania można wnieść w postaci papierowej lub drogą elektroniczną.

5. W przypadku odmowy uznania w całości lub w części reklamacji złożonej przez konsumenta, Poczta Polska S.A. informuje reklamującego o zgodzie bądź odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Rozdział XI OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

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

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

3. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, przetwarzane są 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 zgodnie z rozporządzeniem i ustawą, tj. art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
3) archiwalnym - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez administratora;
4) dokonania zgłoszenia celnego przez Pocztę Polską – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez administratora w związku z art. 18 ust. 1 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) nr 952/2013 z dnia 9 października 2013 r. ustanawiającego unijny kodeks celny.

4. Dane osobowe będą przechowywane przez okres:

1) realizacji usługi;
2) uprawniający do wniesienia reklamacji;
3) archiwizacji dokumentów - zgodny z klasyfikacją archiwalną wskazaną w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt (informacje dotyczące okresów przechowywania danych osobowych są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej 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.

9. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych nieujęte w Regulaminie, a wynikające z przepisów RODO, są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej (www.poczta-polska.pl).