

## **Regulamin świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym**

(tekst jednolity)

### **Zasady ogólne**

#### **§ 1**

Regulamin określa warunki wykonywania usługi pocztowej Pocztex polegającej na przyjmowaniu i doręczaniu przesyłek w obrocie krajowym (przesyłek kurierskich oraz przesyłek pocztowych Pocztex), świadczonej na podstawie ustawy.

#### **§ 2**

Użyte w regulaminie skróty i określenia oznaczają:

- 1) adresat – podmiot wskazany przez nadawcę jako odbiorca przesyłki,
- <sup>1</sup>1a) automat pocztowy - samoobsługowe urządzenie będące punktem odbioru przesyłek,
- 2) cennik – dokument określający opłaty za świadczone usługi,
- 3) chargeback (obciążenie zwrotne) - rodzaj zwrotu środków za transakcję dokonaną kartą płatniczą realizowany przez wystawcę karty i inicjowany przez posiadacza karty,
- 4) dzień roboczy – dzień przypadający od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
- 4a) koperta foliowa (zwana inaczej foliopakiem) – opakowanie foliowe jednorazowego użytku posiadające samoprzylepne zamknięcie,
- 5) kurier – przedstawiciela Poczty Polskiej przyjmującego przesyłkę od nadawcy lub doręczającego ją do odbiorcy,
- 6) nadanie – przekazanie przesyłki przez nadawcę kurierowi za potwierdzeniem nadania,
- 7) nadawca – podmiot, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi,
- 8) nalepka adresowa – dokument nakładu Poczty Polskiej, wygenerowany z aplikacji Poczty Polskiej lub aplikacji własnej klienta, umieszczony na przesyłce, zawierający dane adresowe oraz inne informacje wymagane przy realizacji usługi,
- 9) odbiorca – adresata lub inną osobę uprawnioną do odbioru przesyłki,
- 10) opłata za usługę – opłatę za przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłki w usłudze Pocztex,
- 11) OWU – „Ogólne warunki ubezpieczenia przesyłek nadanych przez klienta biznesowego” oraz „Ogólne warunki ubezpieczenia przesyłek nadanych przez klienta indywidualnego”, dostępne na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl),
- 12) placówka oddawcza – komórkę organizacyjną Poczty Polskiej lub agenta pocztowego lub inne

---

<sup>1</sup> Dodany przez pkt 1 Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

- miejsce wyodrębnione i oznaczone przez Poczte Polską, w którym można doręczyć przesyłkę,
- 13) placówka pocztowa – komórkę organizacyjną Poczty Polskiej lub agenta pocztowego,
  - 14) Poczta Polska – Poczte Polską Spółkę Akcyjną,
  - 15) potwierdzenie nadania – odcinek nalepki adresowej, książkę nadawczą w wersji papierowej albo plik z danymi o nadanych przesyłkach, potwierdzony przez Poczte Polską,
  - 16) przesyłka – przesyłkę kurierską albo przesyłkę pocztową Pocztex,
  - 17) przesyłka niestandardowa – przesyłka spełniająca kryteria wskazane w § 3 ust. 10 załącznika do regulaminu,
  - 18) przesyłka pocztowa Pocztex – rzecz opatrzoną oznaczeniem adresata i adresem, przyjętą przez Poczte Polską w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi, o masie powyżej 20 kg, lecz nie przekraczającej 100 kg, zgodnie z załącznikiem do regulaminu, z wyłączeniem przesyłek listowych,
  - 19) punkt odbioru – miejsce odbioru przesyłki z opcją „Odbiór w punkcie” będące placówką pocztową albo automatem pocztowym,
  - 20) punkt partnerski – miejsce odbioru przesyłki z opcją „Odbiór w punkcie” niebędące placówką pocztową ani automatem pocztowym,
  - 21) regulamin – Regulamin świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym,
  - 22) Rozporządzenie – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej z późn. zm.,
  - 23) usługa pocztowa Pocztex – usługę polegającą na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek (przesyłek kurierskich w rozumieniu ustawy oraz przesyłek pocztowych Pocztex), zwaną dalej „usługą Pocztex”,
  - 24) ustawa - ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe z późn. zm.,
  - 25) zawiadomienie – informację o podjętej próbie doręczenia przesyłki, pozostawioną albo przekazaną w przypadku stwierdzenia nieobecności odbiorcy lub braku możliwości odbioru przesyłki oraz informację o nadejściu przesyłki.

### **§ 3**

#### **1. Poczta Polska w ramach usługi Pocztex przyjmuje:**

- 1) <sup>2</sup>przesyłki kurierskie jako paczki pocztowe o masie do 20 kg i wymiarach, o których mowa w § 3 ust. 5 i 6 załącznika do regulaminu, oraz przesyłki listowe o masie i wymiarach, o których mowa w § 3 ust. 1, 5 i 6 załącznika do regulaminu,
- 2) przesyłki pocztowe Pocztex o masie i wymiarach, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 2 – 4, ust. 5 oraz ust. 6 pkt 2 - 4 załącznika do regulaminu,

#### **2. Poczta Polska świadczy usługę Pocztex w gwarantowanych terminach określonych w załączniku do regulaminu, w serwisach:**

- 1) Kurier Miejski,
- 2) Kurier Krajowy,

---

<sup>2</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 2 Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

- 3) Ekspres 24,
- 4) Kurier 48,
- 5) Kurier Bezpośredni,
- 6) Procedura,

na zasadach szczegółowych określonych w tym załączniku.

#### § 4

Poczta Polska świadczy usługę Pocztex także z opcją „Odbiór w punkcie” z możliwością odbioru przesyłki:

- 1) w punkcie odbioru będącym placówką pocztową dla przesyłek w serwisie Kurier 48, Ekspres 24, Procedura,
- 2) <sup>3</sup>w punkcie partnerskim lub w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym dla przesyłek w serwisie Ekspres 24 lub Kurier 48 jako przesyłka Kurier 48 standard,
- 3) <sup>4</sup>uchylony,

dla adresatów posiadających pocztę elektroniczną lub numer telefonu w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego.

#### § 5

Przesyłki przyjmowane są w opakowaniu klienta lub opakowaniu nakładu Poczty Polskiej. Wzory i rozmiary oferowanych opakowań dostępne są na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl).

#### § 6

1. Przyjęcie przesyłki do przemieszczenia i doręczenia nie stanowi potwierdzenia ze strony Poczty Polskiej, że jej zabezpieczenie, zawartość, opakowanie, oznaczenie lub inne parametry są zgodne z umową, regulaminem lub załącznikiem do regulaminu.
2. Poczta Polska ma prawo:
  - 1) w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia, zażądać jej otwarcia przez nadawcę, a w przypadku gdy wezwanie nadawcy do otwarcia przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu pocztowego,
  - 2) w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, powiadomić niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymać i zabezpieczyć przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby,
  - 3) w uzasadnionych przypadkach zażądać od nadawcy otwarcia przesyłki w celu sprawdzenia, czy jej zawartość odpowiada warunkom określonym w regulaminie oraz § 6 ust. 2, 3 i 7, § 7 ust. 1 i 2 załącznika do regulaminu i w przepisach powszechnie obowiązujących,

---

<sup>3</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 3 lit. a Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>4</sup> Uchylony przez pkt 3 lit. b Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

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

## § 7

1. Przyjęcie przesyłki przez Poczotę Polską może być poprzedzone zamówieniem kuriera poprzez:
  - 1) wypełnienie przez nadawcę formularza, umieszczonego na stronie internetowej Poczoty Polskiej, albo
  - 2) <sup>5</sup>dokonanie zgłoszenia za pośrednictwem infolinii wyłącznie w przypadku nadawców z zawartą pisemną umową,traktowane jest jako zamiar nadania przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 4.
2. Przesyłka odbierana jest od nadawcy w miejscu i w sposób z nim uzgodniony w celu jej przemieszczenia i doręczenia odbiorcy.
3. Poczta Polska świadczy usługę po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania.
4. W przypadku przesyłek nadawanych przez klienta, posiadającego indywidualnie ustalone godziny odbioru przesyłek w ramach zawartej pisemnej umowy, w celu nadania przesyłki nie jest możliwe wypełnienie formularza ani dokonanie zgłoszenia za pośrednictwem infolinii.

## § 8

1. Przesyłki przyjmowane przez Poczotę Polską w ramach świadczonej usługi traktowane są jako przesyłki z zadeklarowaną wartością.
2. Jeżeli zwykła wartość rzeczy zawartych w przesyłce:
  - 1) nie przekracza 100,00 zł i nadawca nie zadeklarował wartości przesyłki - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł,
  - 2) przekracza 100,00 zł i nadawca zadeklarował wartość przesyłki - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością o wartości podanej przez nadawcę, z zastrzeżeniem pkt 3,
  - 3) przekracza 100,00 zł, ale nadawca nie zadeklarował wartości, tylko dokonał ubezpieczenia przesyłki zgodnie z zasadami określonymi w OWU i cenniku albo pisemnej umowie - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł objętą ubezpieczeniem do wskazanej przez nadawcę kwoty.
- 2a.<sup>6</sup> Dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” maksymalna wysokość zadeklarowanej wartości wynosi 100,00 zł.
3. Przesyłki mogą być przyjmowane z usługami dodatkowymi, o których mowa w § 4 załącznika do regulaminu.

## § 9

---

<sup>5</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 4 Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>6</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 5 Załącznika nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

1. Do przemieszczenia i doręczenia nie są przyjmowane przesyłki:
  - 1) zawierające rzeczy niebezpieczne, mogące wyrządzić szkodę osobom, mieniu lub środowisku naturalnemu, a w szczególności: akumulatory, materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące, cuchnące, broń lub amunicja, broń pozbawiona cech użytkowych, inne przedmioty o wyglądzie broni,
  - 2) zawierające rzeczy, których nieopakowane widoczne części lub samo opakowanie zawierają napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo,
  - 3) zawierające narkotyki, środki odurzające i substancje psychotropowe,
  - 4) zawierające zwłoki, szczątki, prochy ludzkie oraz zwierzęce,
  - 5) zawierające żywe zwierzęta, z wyłączeniem owadów i żywych ptaków,
  - 6) zawierające inne rzeczy, nieokreślone w niniejszym paragrafie, a zakazane przepisami prawa,
  - 7) na opakowaniu których umieszczono oznaczenia:
    - a) utrudniające odczytanie adresu,
    - b) podobne do odcisków pieczęci pocztowych oraz nalepek i druków, stosowanych zarówno przez Poczte Polską, jak i przez innych operatorów pocztowych,
    - c) zawierające znamiona korespondencji pisemnej, a w szczególności wskazujące na sposób postępowania przy jej przewozie i doręczeniu, z zastrzeżeniem ust. 2,
    - d) których treść i wizerunek są zabronione prawem,
  - 8) na opakowaniu których umieszczono metalowe lub plastikowe klamry, spinacze, zszywki i inne podobne materiały, z wyjątkiem przypadków określonych w § 6 ust. 5 załącznika do regulaminu,
  - 9) z zawartością owadów, żywych ptaków oraz żywych roślin adresowane do punktów odbioru będących automatem pocztowym lub punktem partnerskim,
  - 10)<sup>7</sup> z zawartością pieniędzy, środków płatniczych, papierów wartościowych, kosztowności, chyba że nadawca zadeklarował wartość przesyłki powyżej 100,00 zł, z wyłączeniem serwisu Kurier Krajowy.
2. Stosowanie przez nadawcę na opakowaniu przesyłki taśm samoprzylepnych, nalepek i napisów wskazujących na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu jest możliwe wyłącznie w przypadku zlecenia realizacji usług dodatkowych lub opcji, o których mowa w § 4 i 5 załącznika do regulaminu, a także w przypadku wybrania ubezpieczenia.

## **§ 10**

1. Do przemieszczenia i doręczenia przyjmowane są przesyłki, do których nadawca dołączył:
  - 1) nalepkę adresową nakładu Poczty Polskiej, wypełnioną zgodnie z nadrukiem, w sposób trwały, bez skreśleń i poprawek, albo
  - 2) nalepkę adresową wygenerowaną z aplikacji Poczty Polskiej lub aplikacji własnej klienta, z zastrzeżeniem ust. 2.

---

<sup>7</sup> Dodany przez pkt 6 Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

2. W przypadku stosowania nalepki adresowej wygenerowanej z aplikacji Poczty Polskiej albo aplikacji własnej klienta, nadawca zobowiązany jest do wypełnienia (w sposób trwały i czytelny) w dwóch egzemplarzach książki nadawczej nakładu własnego albo sporządzenia elektronicznej książki nadawczej. Na żądanie nadawcy potwierdzenie przyjęcia przesyłki następuje również na wydruku elektronicznej książki nadawczej przygotowanym przez nadawcę.
- 2a.<sup>8</sup> Przyjęcie przez kuriera przesyłki, przygotowanej z wykorzystaniem nalepki adresowej wygenerowanej z aplikacji Poczty Polskiej, następuje za pokwitowaniem sporządzonego przez nadawcę w dwóch egzemplarzach:
  - 1) wydruku elektronicznej książki nadawczej, o którym mowa w ust. 2, albo
  - 2) zestawienia liczby przesyłek Pocztex zawierającego: datę, godzinę przyjęcia przesyłek przez kuriera, podpis nadawcy oraz kuriera odbierającego przesyłki; zestawienie dostępne jest na stronie [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl).Jeden egzemplarz dokumentu, o którym mowa w pkt 1 i 2, przekazywany jest kurierowi wraz z nadawanymi przesyłkami, natomiast drugi otrzymuje nadawca.
3. Stosowanie nalepki adresowej wygenerowanej z aplikacji własnej klienta lub 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 Poczta Polską.

## § 11

W przypadku stwierdzenia przez pracownika placówki pocztowej:

- 1) podania przez nadawcę niezgodnych danych w elektronicznej książce nadawczej z danymi na nalepce adresowej, uzgadnia się z nadawcą poprawne dane, a w przypadku braku możliwości uzgodnienia, niezwłocznie informuje się nadawcę o nieprzyjęciu przesyłek, dla których elektroniczna książka nadawcza zawiera dane niezgodne z danymi podanymi na nalepkach adresowych; przesyłki te zostają niezwłocznie zwrócone nadawcy,
- 1a)<sup>9</sup> podania przez nadawcę z zawartą pisemną umową, niebędącego konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego, danych w elektronicznej książce nadawczej niezgodnych ze stanem rzeczywistym, z zastrzeżeniem § 6 ust. 2, niezwłocznie informuje się nadawcę o wprowadzeniu przez pracownika placówki nadawczej przyjmującego przesyłkę, poprawnych danych z zachowaniem formy dokumentowej,
- 2) nieczytelnego lub błędnego, niezgodnego z wymogami Poczty Polskiej, kodu kreskowego naniesionego na nalepce adresowej własnego nakładu, Poczta Polska odmówi przyjęcia takiej przesyłki,
- 3) braku otrzymania elektronicznej książki nadawczej od nadawcy przekazującego dane o nadanych przesyłkach w formie elektronicznej, Poczta Polska odmówi przyjęcia przesyłek do czasu otrzymania

---

<sup>8</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 7 Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>9</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 8 Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

elektronicznej książki nadawczej. Przyjęcie przesyłek nastąpi z datą i godziną otrzymania elektronicznej książki nadawczej.

## **§ 12**

1. Nadawca może, z zastrzeżeniem ust. 2, złożyć żądanie:
  - 1) odstąpienia od umowy i zwrotu przesyłki,
  - 2) zmiany adresu lub adresata przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 6,
  - 3) anulowania lub zmiany wysokości kwoty pobrania, zgodnie z zasadami określonymi w § 21 załącznika do regulaminu.
2. Żądania, o których mowa w ust. 1, realizowane są ,o ile przesyłka nie została doręczona.
3. Za żądania, o których mowa w ust. 1, nadawca wnosi opłatę określoną w cenniku obowiązującym w dniu złożenia żądania albo w pisemnej umowie.
4. Żądania, o których mowa w ust. 1, zgłasza nadawca:
  - 1) drogą elektroniczną za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl) - po przedstawieniu potwierdzenia nadania przesyłki – klient, z którym została zawarta pisemna umowa,
  - 2) pod numerem telefonu infolinii - klient, z którym została zawarta pisemna umowa,
  - 3) w placówce pocztowej - klient, z którym została zawarta pisemna umowa oraz klient indywidualny.
5. Nadawca przesyłki może żądać wydania mu potrzebnej liczby odpisów potwierdzenia nadania przesyłki na podstawie przedstawionego potwierdzenia nadania przesyłki. Żądanie wydania odpisu potwierdzenia nadania przesyłki może nastąpić nie później niż w okresie 12 miesięcy, licząc od dnia jej nadania. Nadawca wnosi opłatę określoną w cenniku obowiązującym w dniu złożenia żądania.
6. Żądania, o których mowa w ust. 1 pkt 2, nie mogą dotyczyć przesyłek z zawartością owadów albo żywych ptaków.
7. Adresat nie może żądać dosyłania przesyłek.
8. Przesyłek nie przechowuje się po upływie terminów, o których mowa w § 14 ust. 1 i 3.

## **§ 13**

1. Przesyłkę doręcza się adresatowi pod adresem wskazanym na przesyłce, według zasad wynikających z przepisów ustawy.
2. <sup>10</sup>W przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki pod adresem wskazanym na przesyłce, Poczta Polska:
  - 1) pozostawia w skrzynce oddawczej adresata zawiadomienie w formie papierowej lub przekazuje pocztą elektroniczną lub SMS informację o podjętej próbie doręczenia, albo
  - 2) pozostawia w skrzynce oddawczej adresata zawiadomienie w formie papierowej lub przekazuje pocztą elektroniczną lub SMS informację o możliwości odbioru przesyłki, albo
  - 3) zwraca ją niezwłocznie do nadawcy, bez pozostawienia albo przekazania zawiadomienia.

---

<sup>10</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 9 Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

Powyższe ma zastosowanie w przypadkach określonych w § 15 i 16 załącznika do regulaminu, z wyłączeniem przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”.

3. Przesyłkę doręcza się za pokwitowaniem odbioru po stwierdzeniu tożsamości osoby uprawnionej do jej odbioru, z zastrzeżeniem ust 4.
4. Pokwitowaniem odbioru przesyłki wydawanej w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym jest wprowadzenie przez odbiorcę numeru telefonu oraz jednorazowego kodu dostępu otrzymanego od Poczty Polskiej SMS-em lub drogą elektroniczną.
5. Na żądanie odbiorcy, kurier umieszcza na opakowaniu przesyłki, z wyłączeniem przesyłki odbieranej w punkcie partnerskim oraz w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym, datę i godzinę doręczenia, a także składa podpis.

## **§ 14**

1. <sup>11</sup>W przypadku pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, o którym mowa w § 13 ust. 2 pkt 2:
  - 1) ustala się 7 – dniowy termin, w czasie którego, na żądanie adresata, przesyłka może zostać doręczona w placówce oddawczej, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, z zastrzeżeniem pkt 2 i ust. 2,
  - 2) ustala się 48 - godzinny termin, licząc od godziny następnej po godzinie pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, w czasie którego, na żądanie adresata, przesyłka z zawartością żywych roślin może zostać doręczona w placówce oddawczej.
2. <sup>12</sup>W przypadku braku możliwości doręczenia, przesyłka, której zawartość stanowią żywe ptaki albo owady, zostaje niezwłocznie zwrócona do nadawcy z podaniem na opakowaniu przesyłki przyczyny zwrotu.
3. Dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”, obowiązują następujące terminy odbioru:
  - 1) 6 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 załącznika do regulaminu – w przypadku punktu partnerskiego,
  - 2) 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 załącznika do regulaminu – w przypadku punktu odbioru będącego placówką pocztową,
  - 3) <sup>13</sup>7 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 załącznika do regulaminu – w przypadku punktu odbioru będącego automatem pocztowym – przy czym czas oczekiwania przesyłki w automacie pocztowym wynosi 2 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia o możliwości odbioru przesyłki, z zastrzeżeniem, iż w przypadku automatów pocztowych zlokalizowanych poza placówką pocztową, przy obliczaniu terminu oczekiwania przesyłki w automacie pocztowym nie uwzględnia się dni ustawowo wolnych od pracy; po upływie terminu oczekiwania przesyłki w automacie pocztowym, na pozostały czas przesyłka zostanie skierowana do najbliższej placówki pocztowej, świadczącej „Odbiór w punkcie”, o czym adresat zostanie powiadomiony w formie elektronicznej (SMS albo e-mail).

<sup>11</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 10 lit. a Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>12</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 10 lit. b Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>13</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 10 lit. c Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

## **§ 15**

1. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki, podlega ona niezwłocznemu zwrotowi do nadawcy, z zastrzeżeniem ust. 3. Odmowie przyjęcia nie podlegają przesyłki kierowane do odbioru w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym.
2. Odmowa pokwitowania odbioru przesyłki, odmowa sprawdzenia zawartości w przypadku wykupienia odpowiedniej usługi dodatkowej, o której mowa w § 4 pkt 17 załącznika do regulaminu lub uiszczenia opłat ciążących na przesyłce, jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki.
3. Odmowa przyjęcia przesyłki dokonana przez osobę pełnoletnią zamieszkałą wraz z adresatem, a niebędącą jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym, nie jest traktowana jako odmowa przyjęcia przesyłki. W takim przypadku powiadamia się adresata o próbie doręczenia przesyłki poprzez pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia.

## **§ 16**

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

## **§ 17**

1. Wysokość opłaty za usługi jest określana i naliczana zgodnie z obowiązującym w dniu nadania przesyłek cennikiem albo zawartą pisemną umową.
2. Na wniosek klienta może zostać zawarta pisemna umowa - w przypadku zadeklarowania przez klienta nadawania przesyłek w ilości przekraczającej 10 szt. w okresie miesiąca.
3. Wysokość opłaty za usługi dodatkowe oraz opcje, o których mowa w § 4 i 5 załącznika do regulaminu, jest określana i naliczana zgodnie z cennikiem obowiązującym w dniu nadania przesyłki albo z zawartą pisemną umową.
4. Opłatę za usługę uiszcza:
  - 1) nadawca przy nadaniu przesyłki,
  - 2) odbiorca przy doręczeniu przesyłki, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, z wyłączeniem przypadków określonych w § 8 ust. 1 pkt 2 załącznika do regulaminu,
  - 3) osoba trzecia niebędąca nadawcą lub adresatem – jeżeli wynika to z pisemnej umowy, w której określony jest ten sposób uiszczania opłat.
5. W przypadku dodatkowej ochrony, tj. ubezpieczenia przesyłki, nadawca zobowiązany jest uiścić:
  - 1) opłatę za usługę,
  - 2) składkę z tytułu ubezpieczenia – za wyjątkiem przesyłek, dla których składkę za ubezpieczenie pokrywa Poczta Polska, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt 2, istnieje możliwość skorzystania z ubezpieczenia wyłącznie

w wariancie, dla którego składkę pokrywa Poczta Polska.

## **§ 18**

1. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
  - 1) wskutek siły wyższej,
  - 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą Poczty Polskiej,
  - 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu,
  - 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.
2. Powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w ust. 1, Poczta Polska przedstawia dowód jej wystąpienia.
3. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie określonym w § 19 ust. 2 i 4, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
  - 1) jest następstwem czynu niedozwolonego,
  - 2) nastąpiło z winy umyślnej Poczty Polskiej,
  - 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Poczty Polskiej.
4. W przypadkach wymienionych w ust. 3, Poczta Polska ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości, po udowodnieniu przez klienta zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 3, wykazaniu związku przyczynowo - skutkowego, udowodnieniu wysokości straty, którą klient poniósł oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono, na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym.

## **§ 19**

1. Usługę Pocztex uważa się za nienależycie wykonaną:
  - 1) jeżeli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o podjętej próbie doręczenia lub nadejściu przesyłki przeznaczonej do odbioru w punkcie odbioru lub w punkcie partnerskim nastąpiło w terminach wskazanych w § 18 załącznika do regulaminu,
  - 2) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki,
  - 3) w przypadku braku realizacji zleconych usług dodatkowych, określonych w § 4 załącznika do regulaminu.
2. Z zastrzeżeniem § 24 ust. 5, z tytułu nienależytego wykonania usługi przysługuje odszkodowanie:
  - 1) w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż dwukrotność opłaty za nadanie przesyłki w danym serwisie, o którym mowa w § 1 ust. 2 załącznika do regulaminu, zgodnie z cennikiem albo zawartą pisemną umową,
  - 2) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż zadeklarowana wartość przesyłki,
  - 3) w przypadku braku realizacji zleconej usługi dodatkowej, określonej w § 4 załącznika do regulaminu - w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż dwukrotność opłaty za niezrealizowaną usługę dodatkową, zgodnie z cennikiem albo zawartą pisemną umową.
3. Usługę uważa się za niewykonaną:

- 1) w przypadku całkowitego ubytku albo całkowitego uszkodzenia zawartości przesyłki,
- 2) w przypadku utraty przesyłki, gdzie jako utratę traktuje się niedoręczenie bądź niepowiadomienie adresata o możliwości odbioru przesyłki w ciągu 30 dni od dnia nadania.
4. Z zastrzeżeniem § 24 ust. 5, w przypadku niewykonania usługi przysługuje odszkodowanie w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż zadeklarowana wartość przesyłki.
5. W przypadku niewykonania usługi Poczta Polska, niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca w całości pobraną opłatę za usługę, pobraną opłatę dodatkową a w przypadku braku realizacji usługi dodatkowej zwraca także opłatę za niezrealizowaną usługę dodatkową. Zwrotowi podlega także pobrana opłata za zwrot przesyłki.
6. W przypadku braku zawiadomienia adresata o możliwości odbioru przesyłki, skutkującego jej zwrotem do nadawcy, Poczta Polska zwraca w całości pobraną opłatę za usługę wraz z pobranymi opłatami dodatkowymi, opłatami za usługi dodatkowe oraz opłatę za zwrot przesyłki.
7. Szczegóły ochrony ubezpieczeniowej przesyłek, jak również zasady wypłaty odszkodowania, zawarte są w OWU dostępnych na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

## **§ 20**

1. W przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania, z przyczyn innych niż występujące po stronie nadawcy lub adresata, po doręczeniu przesyłki lub nie przekazaniu nadawcy żądanej kwoty pobrania, oprócz odszkodowania, o którym mowa w § 19 ust. 2 pkt 3, nadawcy przysługuje zwrot kwoty pobrania.
2. W serwisie Kurier 48 dla przesyłek nadanych jako Kurier 48 pobranie, w przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy Poczty Polskiej po doręczeniu przesyłki lub nie przekazaniu nadawcy żądanej kwoty pobrania, nadawcy przysługuje zwrot pełnej kwoty pobrania oraz odszkodowanie w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż połowa opłaty za usługę Pocztex w serwisie Kurier 48 pobranie, zgodnie z zawartą pisemną umową.
3. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności w przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy nadawcy, który podał nieprawidłowy adres lub nieprawidłowy numer rachunku bankowego.
4. Nadawca przesyłki Pocztex współpracujący z Poczta Polską na podstawie zawartej pisemnej umowy, w ramach przyjmowania płatności kartą za kwotę pobrania ponosi pełną odpowiedzialność za reklamację chargeback.

## **§ 21**

1. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, w zakresie ustalonym w regulaminie, można zgłosić w każdej placówce pocztowej, w postaci:
  - 1) pisemnej papierowej,
  - 2) ustnej do protokołu.
2. Reklamację, o której mowa w ust. 1, można złożyć również w formie elektronicznej za pomocą formularza on-line lub za pośrednictwem aplikacji Poczty Polskiej dostępnej na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

## § 22

1. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę zgłaszającego reklamację,
  - 2) pozostałe dane adresowe nadawcy i adresata,
  - 3) przedmiot reklamacji,
  - 4) numer przesyłki i datę jej nadania,
  - 5) opis okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 6) kwotę roszczenia w przypadku żądania jej przez reklamującego,
  - 7) datę sporządzenia reklamacji,
  - 8) podpis reklamującego – dla reklamacji składanej w postaci pisemnej,
  - 9) dane kontaktowe, w tym adres do korespondencji, jeżeli dane kontaktowe są inne niż wskazane w pkt 1 i 2,
  - 10) wykaz załączonych dokumentów.
2. Do reklamacji wnoszonej w formie pisemnej papierowej i ustnej do protokołu, reklamujący zobowiązany jest dołączyć:
  - 1) oświadczenie o niewidocznych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki zgłoszonych w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki przez adresata – w przypadku, o którym mowa w § 23 ust. 1 pkt 1 lit. c,
  - 2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w § 23 ust. 6 pkt 2,
  - 3) protokół sporządzony przy odbiorze przesyłki, w sytuacjach przewidzianych niniejszym regulaminem.
3. Do reklamacji wnoszonej w formie elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 2.
4. W uzasadnionych przypadkach Poczta Polska może zwrócić się o uzupełnienie reklamacji, w określonym terminie, o:
  - 1) potwierdzenie nadania przesyłki, przedstawione do wglądu,
  - 2) opakowanie przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 6.
5. Na dowód złożenia reklamacji reklamujący otrzymuje potwierdzenie jej złożenia.
6. Nieuzupełnienie reklamacji o opakowanie przesyłki, nie stanowi podstawy do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.

## § 23

1. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi można wnieść:
  - 1) z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości przesyłki:
    - a) bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki, jeżeli został sporządzony protokół, o którym mowa w § 11 ust. 5 załącznika do regulaminu,
    - b) po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie

- o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony protokół, o którym mowa w § 11 ust. 5 załącznika do regulaminu,
- c) nie później niż w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki w przypadku uszkodzeń i ubytków nie dających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki,
- 2) z tytułu utraty przesyłki – w dniu następnym po upływie terminu, w jakim uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, zgodnie z § 19 ust. 3 pkt 2,
- 3) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – po upływie tego terminu.
2. W przypadku przesyłek przeznaczonych do odbioru w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym oświadczenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. b składa się bezpośrednio przy odbiorze przesyłki za pośrednictwem automatu pocztowego.
3. Reklamację można wnieść nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. c, ciężar udowodnienia, iż ubytki lub uszkodzenie zawartości przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez Poczta Polską w celu wykonania usługi a jej doręceniem, spoczywa na reklamującym.
5. Reklamację:
- 1) wniesioną po terminie, lub
  - 2) niekompletną, która została uzupełniona po terminie, lub
  - 3) niekompletną, która nie została uzupełniona w terminie, lub
  - 4) wniesioną przez osobę nieuprawnioną,
- pozostawia się bez rozpatrzenia. W przypadku, o którym mowa w pkt 4, reklamującego informuje się niezwłocznie o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.
6. Prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
- 1) nadawcy,
  - 2) adresatowi – w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo, gdy przesyłka została doręczona adresatowi.

## **§ 24**

1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej.
2. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji przez klienta.
3. Jeżeli zgłoszona reklamacja nie spełnia wymogów określonych w § 22 ust. 1 – 3 lub istnieje potrzeba uzupełnienia reklamacji o dokumenty, o których mowa w § 22 ust. 4, jednostka organizacyjna rozpatrująca reklamację wzywa reklamującego do usunięcia braków formalno-prawnych w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - 1) nazwę jednostki Poczty Polskiej właściwej dla rozpatrywania reklamacji,
  - 2) powołanie podstawy prawnej,
  - 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,

- 4) w przypadku przyznania odszkodowania – wysokość przyznanej kwoty odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie wypłaty,
  - 5) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części – uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - 6) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie nazwy i adresu jednostki odwoławczej, do której można wnieść odwołanie, oraz informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu sądowym albo w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
  - 7) imię i nazwisko upoważnionego pracownika jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację z podaniem stanowiska służbowego.
5. W przypadku prowadzenia postępowania z zakresu likwidacji szkody w związku z ubezpieczeniem przesyłki, odpowiedź na reklamację uwzględnia rozstrzygnięcie zgodne z OWU. W przypadku zaś przyznania odszkodowania z tytułu likwidacji szkody, kwota tego odszkodowania podlega zaliczeniu na poczet odszkodowania ustalonego w postępowaniu reklamacyjnym.
6. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
7. Jednostka odwoławcza, do której wpłynęło odwołanie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania, informuje reklamującego o:
- 1) pozytywnym rozpatrzeniu odwołania i w przypadku przyznania odszkodowania – wysokości przyznanej kwoty odszkodowania oraz o formie i terminie wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania odwołania, albo
  - 2) nieuwzględnieniu odwołania i oddaleniu roszczenia oraz wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
    - a) sądowym, albo
    - b) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## **§ 25**

1. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej, wyznaczoną do rozpatrywania odwołań albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.
2. Roszczenia przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.
3. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
4. Reklamujący może przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej lub po jej wyczerpaniu dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym albo postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

5. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy nadawcą albo adresatem a Poczta Polska prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres głównej siedziby: ul. Giełdowa 7/9, 01-211 Warszawa; adres strony internetowej: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)), na wniosek adresata, nadawcy albo z urzędu, jeżeli 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 Poczta Polska. Spór może być prowadzony także wtedy, gdy nadawca albo adresat nie jest konsumentem. Wniosek o wszczęcie postępowania można wnieść w postaci papierowej lub drogą elektroniczną.

## **§ 26**

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

## **§ 27**

Poczta Polska w uzasadnionych przypadkach w odrębnie zawartej pisemnej umowie może ustalić z nadawcą zasady realizacji usługi odmiennie od określonych w regulaminie lub załączniku do regulaminu, dostosowując je do potrzeb klienta, w szczególności w zakresie:

- 1) gwarantowanego terminu,
- 2) godziny granicznej,
- 3) sposobu opakowania i zabezpieczenia przesyłek,
- 4) wymogów związanych z usługami dodatkowymi i sposobem ich realizacji,
- 5) trybu składania reklamacji.

## **§ 28**

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w regulaminie jest Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa.
2. Kontakt z Inspektorem ochrony danych: Inspektor ochrony danych Poczta Polska, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, e-mail: [inspektorodo@poczta-polska.pl](mailto:inspektorodo@poczta-polska.pl).
3. <sup>14</sup>Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, lit. c i lit. f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016 r.) - w celu realizacji usług, o których mowa w regulaminie, na podstawie ustawy, w celu obrony przed roszczeniami oraz w celu prowadzenia postępowań reklamacyjnych.

---

<sup>14</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 11 lit. a Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

4. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w regulaminie, niezbędne do ich realizacji.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji usługi oraz przez okres niezbędny do przeprowadzenia postępowań reklamacyjnych na podstawie regulaminu.
6. Źródłem danych osobowych jest nadawca.
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne lecz niezbędne do zrealizowania usługi.
8. <sup>15</sup>Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych nieujęte w niniejszym regulaminie, a wynikające z przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

## **§ 29**

W sprawach nieuregulowanych regulaminem stosuje się odpowiednio postanowienia ustawy, Kodeksu Cywilnego oraz Rozporządzenia.

---

<sup>15</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 11 lit. b Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.