

REGULAMIN
świadczenia usługi pocztowej
PRZESYŁKA POCZTOWA NA WARUNKACH SZCZEGÓLNYCH w obrocie krajowym

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin świadczenia usługi pocztowej PRZESYŁKA POCZTOWA NA WARUNKACH SZCZEGÓLNYCH w obrocie krajowym, zwany dalej regulaminem, określa warunki realizacji usługi w zakresie:
 - 1) zasad przyjmowania,
 - 2) usług komplementarnych i innych,
 - 3) form i sposobów uiszczania opłat,
 - 4) zasad doręczania/wydawania,
 - 5) odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A.,
 - 6) postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej www.poczta-polska.pl oraz w każdej placówce pocztowej.

§ 2

1. Regulamin przeznaczony jest dla Klientów i służb pocztowych.
2. Użyte w regulaminie skróty i określenia oznaczają:
 - 1) adresat – podmiot określony przez nadawcę jako odbiorca przesyłki,
 - 2) cennik – cennik, w którym określone są opłaty za świadczenie usługi pocztowej PRZESYŁKA POCZTOWA NA WARUNKACH SZCZEGÓLNYCH w obrocie krajowym, dostępny na stronie internetowej www.poczta-polska.pl oraz w każdej placówce pocztowej,
 - 3) doręczenie/wydanie – przekazanie przesyłki adresatowi lub innej osobie uprawnionej do jej odbioru pod wskazanym na przesyłce adresem lub w placówce pocztowej,
 - 4) D+n – standard jakościowy, gdzie D - oznacza dzień nadania przesyłki, n - oznacza liczbę dni, które upłynęły od dnia nadania przesyłki do dnia jej doręczenia/wydania, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót,
 - 5) elektroniczna książka nadawcza – książkę nadawczą w postaci elektronicznej, w formacie ustalonym przez Poczta Polska S.A.,
 - 6) graniczna wartość – równowartość kwoty stanowiącej 120% przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej za rok poprzedzający rok, w którym nastąpiło nadanie przesyłki, ogłoszonego, w drodze obwieszczenia, przez Prezesa Głównego Urzędu

- Statystycznego, w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” i zaokrąglonej w górę do pełnych setek PLN,
- 7) kod pocztowy – Poczty Numer Adresowy (PNA), składający się z pięciu cyfr, przedzielonych po dwóch pierwszych cyfrach myślnikiem (np. 00-940; 10-900), będący integralnym składnikiem adresu nadawcy i adresata przesyłki; zbiór kodów pocztowych publikowany jest w „Oficjalnym Spisie Poczty Numerów Adresowych”, dostępnym w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej www.poczta-polska.pl ; kod pocztowy jest elementem wykorzystywanym w technologii stosowanej przez Poczta Polska umożliwiającym prawidłowe opracowywanie i kierowanie przesyłek,
 - 8) książka nadawcza – pocztową książkę nadawczą (PP S.A. nr 1a lub PP S.A. nr 1b) oraz książkę nadawczą własnego nakładu nadawcy,
 - 9) miejscowy obszar pocztowy – obszar obejmujący granice administracyjne miejscowości, w której znajduje się placówka doręczająca,
 - 10) nadawca – podmiot, który zawarł z Poczta Polska S.A. umowę o świadczenie usługi,
 - 11) odbiorca – adresata lub inną osobę uprawnioną do odbioru przesyłki,
 - 12) placówka pocztowa – jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej S.A. lub agencję pocztową, która przyjęła lub doręczyła/wydała przesyłkę,
 - 13) Poczta Polska S.A. – Poczta Polska Spółkę Akcyjną,
 - 14) przesyłka - PRZESYŁKĘ POCZTOWĄ NA WARUNKACH SZCZEGÓLNYCH w obrocie krajowym,
 - 15) przesyłka ekonomiczna – kategorię przesyłki przemieszczanej, opracowywanej i doręczanej/wydawanej w deklarowanym terminie doręczenia D+3,
 - 16) przesyłka priorytetowa – najszybszą kategorię przesyłki, mającą pierwszeństwo w procesie opracowywania i doręczania/wydawania przed przesyłkami ekonomicznymi z deklarowanym terminem doręczenia D+1,
 - 17) WNP – Wydział Niedoręczalnych Przesyłek.

§ 3

1. Usługa pocztowa PRZESYŁKA POCZTOWA NA WARUNKACH SZCZEGÓLNYCH w obrocie krajowym, jest to usługa pocztowa nie mająca charakteru usługi powszechnej, świadczona na podstawie ustawy – Prawo pocztowe. Usługa, polega na przyjęciu, przemieszczeniu i doręczeniu/wydaniu przesyłki oraz traktowaniu jej ze szczególną ostrożnością.
2. Wykaz druków, formularzy, blankietów i nalepek, o których mowa w niniejszym regulaminie, których wzory są dostępne na stronie internetowej www.poczta-polska.pl oraz w placówkach pocztowych, stanowi załącznik nr 1 A.

§ 4

1. Świadczenie usługi odbywa się na podstawie umowy.
2. Zawarcie umowy o świadczenie usługi następuje z chwilą przyjęcia przez placówkę pocztową przesyłki do przemieszczenia i doręczenia/wydania oraz przekazania nadawcy:
 - 1) potwierdzonego odcinka nalepki adresowej (PP S.A. nr 23a) z napisem „POTWIERDZENIE NADANIA PRZESYŁKI” lub
 - 2) potwierdzonego egzemplarza książki nadawczej/wydruku elektronicznej książki nadawczej.

§ 5

1. Przesyłka może być nadana jako przesyłka ekonomiczna lub priorytetowa, z zastrzeżeniem § 8 ust. 2. Przesyłka priorytetowa powinna być dodatkowo oznaczona na stronie adresowej nalepką „PRIORYTET PRIORITAIRE” (PP S.A. nr 27) lub napisem „PRIORYTET”.
2. Graniczną godziną nadawania przesyłek priorytetowych w placówkach pocztowych na terenie całego kraju jest godzina urzędowania placówek pocztowych – nie później jednak niż godzina 15:00.
3. Przesyłki priorytetowe nadawane po godzinie granicznej, wymienionej w ust. 2, traktowane są jako nadane w dniu następnym.

§ 6

1. Za przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie/wydanie przesyłki pobierana jest opłata określona w cenniku obowiązującym w dniu nadania przesyłki.
2. Maksymalna deklarowana wartość przesyłki określona jest w cenniku.

§ 7

1. Poczta Polska S.A. ma prawo odmówić przyjęcia przesyłki, jeśli nie spełnia ona warunków określonych w regulaminie lub jeżeli przyjęcie i przemieszczenie przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.
2. Przed przyjęciem przesyłki placówka pocztowa może zażądać od nadawcy jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy zawartość odpowiada warunkom określonym w regulaminie.

II. ZASADY PRZYJMOWANIA PRZESYŁEK

§ 8

1. W ramach usługi mogą być nadawane przesyłki:
 - 1) o masie do 30 kg,
 - 2) o wymiarach nie większych niż 300 cm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość, przy czym największy wymiar (długość) nie

może przekroczyć 150 cm i nie mniejszych niż 15 cm x 20 cm - dla strony adresowej przesyłki,

- 3) których zawartość stanowią: płyny, gazy, rzeczy łamliwe i kruche, wymagające specjalnego traktowania podczas przemieszczania i doręczania/wydawania lub inne rzeczy, których szczególnego traktowania życzy sobie nadawca,
 - 4) których zawartość stanowią: żywe rośliny, ptaki domowe i ozdobne oraz rzeczy oznaczone jako „rzecz o krótkim okresie trwałości”,
 - 5) których zawartość stanowią inne przedmioty, z wyłączeniem zawartości określonej w § 9.
2. Warunkiem przyjęcia do przemieszczenia przesyłki z zawartością, o której mowa w ust. 1 pkt 4, jest nadanie jej jako priorytetowej oraz umieszczenie na opakowaniu odpowiedniego napisu „żywe zwierzęta”, „żywe rośliny”, „rzecz o krótkim okresie trwałości”.
 3. Na opakowaniu przesyłki nadawca umieszcza nalepkę „OSTROŻNIE” (PP S.A. nr 32) albo nanosi kolorem czerwonym na opakowaniu napis „OSTROŻNIE”.
 4. Gdy wymagają tego właściwości lub zawartość przesyłki, nadawca umieszcza na przesyłce dodatkowe oznakowanie – pisemne (nalepki lub napisy w kolorze czerwonym) lub graficzne - np. „ostrożnie-szkło”, „próbka do badań”, „góra/dół”, „nie przewracać”.
 5. Opakowanie, zamknięcie, zabezpieczenie przesyłki oraz druki, formularze, blankiety i nalepki dołączone do przesyłki, a wymagane do świadczenia usługi wlicza się do masy przesyłki.

§ 9

Do przemieszczenia i doręczenia/wydania nie są przyjmowane:

- 1) rzeczy niebezpieczne, mogące wyrządzić szkodę osobom, mieniu lub środowisku naturalnemu, a w szczególności: materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące, cuchnące, broń, amunicja,
- 2) rzeczy, których nieopakowane widoczne części lub samo opakowanie zawierają napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo,
- 3) narkotyki, środki odurzające i substancje psychotropowe,
- 4) zwłoki i szczątki ludzkie oraz zwierzęce, a także urny z prochami,
- 5) rzeczy inne, nieokreślone w niniejszym paragrafie, a zakazane przepisami prawa.

§ 10

1. Do przemieszczenia i doręczenia/wydania przyjmowana jest przesyłka:

- 1) która została przez nadawcę opakowana i zamknięta odpowiednio do zawartości, formy, masy i wielkości, a także w sposób uniemożliwiający dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów oraz zapewniający jej zabezpieczenie przed czynnikami zewnętrznymi, nie powodująca uszkodzeń innych przemieszczanych przesyłek,

- 2) do której opakowania użyto materiałów, dających możliwość wyraźnego i trwałego umieszczenia nalepki adresowej oraz innych niezbędnych oznaczeń,
 - 3) z zadeklarowaną wartością, której opakowanie jest wykonane z nieprzezroczystego materiału oraz umożliwia umieszczenie dodatkowych zabezpieczeń w postaci plomb, nalepek, etykiet samoprzylepnych, taśmy samoprzylepnej z logo nadawcy lub Poczty Polskiej S.A. albo innego skutecznego środka.
2. Nadawca może nadać przesyłkę bez opakowania lub częściowo opakowaną (z wyjątkiem przesyłek z zadeklarowaną wartością), jeżeli przesyłane w ten sposób rzeczy nie są narażone na uszkodzenie lub zaginięcie części składowych ani nie mogą uszkodzić innych przesyłek.
 3. Na przesyłce nadawanej bez opakowania lub tylko częściowo opakowanej, nalepka adresowa może być umieszczona bezpośrednio na przesyłanej rzeczy, lub na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłanej rzeczy.

§ 11

1. Przesyłki z zawartością, o której mowa w § 8 ust. 1 pkt. 3 i 4 powinny być zapakowane odpowiednio do zawartości, a w szczególności:
 - 1) płyny lub gazy należy przysyłać w naczyniach szklanych, plastikowych lub blaszanych, hermetycznie zamkniętych i włożonych do mocnego pudełka (skrzynki), wypełnionego dla płynów odpowiednim materiałem wchłaniającym wilgoć lub tłuszcz tak, aby naczynie z płynem nie mogło przesuwając się oraz aby w razie uszkodzenia naczynia płyn nie wydostał się na zewnątrz przesyłki,
 - 2) rzeczy wykonane ze szkła lub z innych materiałów łamliwych i kruchych należy przysyłać w twardych pudełkach lub koszach wypełnionych materiałem amortyzującym skutki wstrząsu lub nacisku i wykluczającym przesuwanie się zawartości wewnątrz opakowania,
 - 3) żywe ptaki domowe i ozdobne należy przysyłać w opakowaniach dostosowanych do przesyłanej zawartości: odpowiednio trwałych i mocnych, z uwzględnieniem masy przesyłanej zawartości; opakowania powinny zapewniać przesyłanym ptakom właściwe warunki na czas przemieszczania i doręczania/wydawania przesyłki; konstrukcja opakowania winna uniemożliwiać przypadkowe wysunięcie się jakiegokolwiek części zwierzęcia na zewnątrz; nadawca jest zobowiązany pokryć spód przesyłki materiałem chłonnym wilgoć,
 - 4) żywe rośliny należy przysyłać w opakowaniach umożliwiających dostęp powietrza i w maksymalnym stopniu ochraniających zawartość przesyłki.
2. Każdy rodzaj zawartości wymienionej w ust. 1 należy przysyłać w oddzielnych przesyłkach.

§ 12

1. Do przemieszczenia i doręczenia/wydania przyjmowana jest przesyłka, do której nadawca dołączył wypełnioną nalepkę adresową (PP S.A. nr 23, PP S.A. nr 23a) lub nalepkę adresową własnego nakładu.
2. W przypadku stosowania nalepki adresowej (PP S.A. nr 23) lub nalepki adresowej własnego nakładu, nadawca jest zobowiązany do wypełnienia (w sposób trwały i czytelny) w dwóch egzemplarzach książki nadawczej lub sporządzenia elektronicznej książki nadawczej.
3. Stosowanie:
 - 1) nalepki adresowej własnego nakładu,
 - 2) książki nadawczej własnego nakładu,wymaga zawarcia pisemnej umowy oraz uzyskania przez nadawcę akceptacji wzorów powyższych druków przez Poczta Polska S.A.
4. W przypadku stosowania przez nadawcę książki nadawczej własnego nakładu o układzie zgodnym z drukiem nakładu Poczty Polskiej S.A. uzyskanie akceptacji wzoru powyższego druku przez Poczta Polska S.A. nie jest wymagane.
5. W przypadku stwierdzenia przez pracownika Poczty Polskiej S.A. przy przyjęciu przesyłki nieczytelnego lub błędnego kodu kreskowego naniesionego na nalepkę adresową własnego nakładu, Poczta Polska S.A. ma prawo odmówić przyjęcia takiej przesyłki.

§ 13

1. Nadawca nadający jednorazowo 10 i więcej przesyłek zobowiązany jest do stosowania nalepki adresowej nakładu Poczty Polskiej S.A. (PP S.A. nr 23) lub nalepki adresowej własnego nakładu i wypełnienia w dwóch egzemplarzach książki nadawczej lub sporządzenia elektronicznej książki nadawczej, zgodnie z warunkami określonymi w § 12 ust. 3 - 4.
2. Książkę nadawczą nadawca wypełnia zgodnie z rubrykami. W polu „Uwagi” nadawca umieszcza informacje dotyczące:
 - 1) zleconych usług komplementarnych, poprzez wskazanie w polu „Uwagi” następujących oznaczeń:
 - a) W - traktowanie przesyłki jako przesyłki z zadeklarowaną wartością,
 - b) O - potwierdzenie odbioru przesyłki.
 - 2) kategorii przesyłki, poprzez wskazanie oznaczenia P w przypadku przesyłki priorytetowej.
3. Dodatkowo w ramach zawartej pisemnej umowy z Poczta Polska S.A. nadawca ma możliwość wypełnienia w książce nadawczej kolumn obejmujących:
 - 1) masę przesyłki,
 - 2) numer nadania przesyłki,
 - 3) wysokość opłaty pocztowej.

4. W przypadku stwierdzenia przez Poczta Polska S.A., iż dane, o których mowa w ust. 2 lub ust. 3, zostały przez nadawcę podane błędnie w książce nadawczej, zostaje on niezwłocznie poinformowany o konieczności dokonania korekty poprzez poprawienie nieprawidłowych danych lub wypełnienie dla korygowanej przesyłki nowej rubryki – poprawienia danych przesyłki dokonuje się poprzez umieszczenie w kolumnie „Uwagi” wyrazu „poprawiono” lub „przekreślono” oraz umieszczenia czytelnego podpisu nadawcy.
5. W przypadku stwierdzenia przez Poczta Polska S.A., iż dane, o których mowa w ust. 2 lub ust. 3, zostały w elektronicznej książce nadawczej podane błędnie przez nadawcę, Poczta Polska S.A. niezwłocznie informuje nadawcę o nieprzyjęciu przesyłek, dla których elektroniczna książka nadawcza zawiera dane niezgodne z danymi podanymi na nalepkach adresowych.
6. W sytuacji, gdy nadawca przesyłki nie dokona korekty, o której mowa w ust. 4, Poczta Polska S.A. niezwłocznie informuje nadawcę o nieprzyjęciu przesyłek, dla których książka nadawcza zawiera dane niezgodne z danymi podanymi na nalepkach adresowych.
7. Przesyłki wpisane do książki nadawczej muszą być przekazane do przyjęcia w stanie uporządkowanym, tj. według kolejności wpisów.
8. Elektroniczna książka nadawcza jest przekazywana w formie elektronicznej do nadawczej placówki pocztowej zgodnie z wymogami określonymi przez Poczta Polska S.A.

§ 14

1. Nadawca nanosi na nalepce adresowej w sposób trwały i czytelny (maszynowo, komputerowo lub ręcznie, czarnym lub niebieskim długopisem - mocno dociskając), bez skreśleń i poprawek, informacje identyfikujące w sposób jednoznaczny nadawcę i adresata. Informacja określająca nadawcę oraz adresata powinna zawierać dane podane w następującej kolejności:
 - 1) imię i nazwisko lub pełna nazwa,
 - 2) nazwę ulicy, numer domu i mieszkania albo lokalu – w przypadku miejscowości podzielonej na ulice albo nazwę miejscowości, w której znajduje się siedziba/miejsce zamieszkania i numer porządkowy nieruchomości – w przypadku miejscowości nie podzielonej na ulice,
 - 3) właściwy kod pocztowy oraz nazwa miejscowości, do której przyporządkowany jest ten kod pocztowy.
2. Przesyłki, z wyłączeniem przesyłek z zawartością, o której mowa w § 8 ust. 1 pkt 4, mogą być adresowane na skrytki pocztowe i przegródki pocztowe. W adresie adresata przesyłki należy podać kolejno:
 - 1) imię i nazwisko adresata lub pełną nazwę adresata,
 - 2) napis „skr. poczt. Nr ...” lub odpowiednio „przegr. poczt. Nr ...”,

- 3) właściwy kod pocztowy, nazwę i numer placówki pocztowej, w której udostępniana jest skrytka/przegródka pocztowa.
3. Przesyłki, z wyłączeniem przesyłek z zawartością o której mowa w § 8 ust. 1 pkt 4, mogą być adresowane na poste restante. W adresie adresata takiej przesyłki należy podać kolejno:
 - 1) imię i nazwisko adresata lub pełną nazwę adresata,
 - 2) napis „Poste restante”,
 - 3) właściwy kod pocztowy, nazwę i numer placówki pocztowej, do której adresat ma się zgłosić po odbiór przesyłki.
4. Nazwa miejscowości, w której znajduje się siedziba/miejsce zamieszkania nadawcy/adresata, powinna być podana w brzmieniu zgodnym z oficjalną nazwą miejscowości umieszczoną w „Oficjalnym Spisie Poczтовых Numerów Adresowych”.
5. Dodatkowo na nalepce adresowej nadawca zobowiązany jest do złożenia swojego podpisu. Nadawca składając swój podpis potwierdza tym samym zgodność danych zawartych na nalepce adresowej oraz znajomość Regulaminu. W przypadku nadawcy, o którym mowa w § 24 ust. 3, dopuszcza się umieszczenie w miejscu przeznaczonym na podpis nadawcy napisu/nadruku z jego nazwą.

§ 15

Niezależnie od naniesienia informacji określonych w § 14, nadawca zobowiązany jest do naniesienia na nalepce adresowej następujących informacji:

- 1) żądanych usług komplementarnych,
- 2) kategorii przesyłki.

§ 16

Na opakowaniu przesyłki nadawca może także umieścić dane adresowe (zgodne z danymi podanymi na nalepce adresowej) oraz własne: odciski pieczęci firmowych, taśmy samoprzylepne, nalepki, napisy i rysunki o charakterze informacyjnym lub reklamowym (np. logo firmy) pod warunkiem, że:

- 1) nie utrudniają odczytania adresu ani umieszczenia nalepek, napisów lub pieczęci pocztowych,
- 2) nie są podobne do znaczków pocztowych i innych znaków opłaty oraz odcisków pieczęci pocztowych lub maszyn do frankowania, stosowanych zarówno przez Poczta Polską S.A., jak i przez innych operatorów,
- 3) nie zawierają znamion korespondencji pisemnej, a w szczególności nie wskazują na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu lub przy jej odbiorze przez adresata, z zastrzeżeniem § 17,

- 4) ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem.

§ 17

Stosowanie przez nadawcę na opakowaniu przesyłki taśm samoprzylepnych, nalepek i napisów wskazujących na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu/wydawaniu jest możliwe wyłącznie w przypadku zlecenia realizacji w ramach usługi usług komplementarnych, o których mowa w § 18.

III. USŁUGI KOMPLEMENTARNE I INNE

§ 18

Przy świadczeniu usługi mogą być realizowane na żądanie nadawcy, za dodatkową opłatą określoną w cenniku, następujące usługi komplementarne:

- 1) traktowanie przesyłki jako przesyłki z zadeklarowaną wartością,
- 2) potwierdzenie odbioru przesyłki.

§ 19

1. Usługa komplementarna, o której mowa w § 18 pkt 1 polega na zadeklarowaniu przez nadawcę w momencie nadawania przesyłki wartości przesyłanych w przesyłce rzeczy.
2. Kwotę deklarowanej wartości nadawca podaje na nalepce adresowej przesyłki w PLN cyframi i słownie, w sposób trwały, bez skreśleń, zamazywań i innych poprawek. Ponadto nadawca może podać kwotę deklarowanej wartości w sposób trwały na jej opakowaniu – cyframi i słownie.
3. Nadawca dodatkowo oznacza opakowanie przesyłki z zadeklarowaną wartością nalepką „W” (PP S.A. nr 28) albo nanosi kolorem czerwonym na opakowaniu oznaczenie „W”.

§ 20

1. Usługa komplementarna, o której mowa w § 18 pkt 2 polega na doręczeniu nadawcy formularza „POTWIERDZENIE ODBIORU” (PP S.A. nr 24) z pokwitowaniem odbioru przesyłki dokonany przez odbiorcę.
2. Formularz potwierdzenia odbioru wypełnia i przytwierdza do przesyłki nadawca. Dodatkowo na stronie adresowej przesyłki nadawca umieszcza napis/nalepkę „Potwierdzenie odbioru” (PP S.A. nr 25) albo nanosi kolorem czerwonym na opakowaniu napis „POTWIERDZENIE ODBIORU”.

§ 21

1. Nadawca może złożyć żądanie:
 - 1) odstąpienia od umowy i zwrotu przesyłki,
 - 2) zmiany adresu lub adresata przesyłki.
2. Żądania, o których mowa w ust. 1 są realizowane o ile przesyłka nie została doręczona/wydana.
3. Za żądania, o których mowa w ust. 1 nadawca wnosi opłatę określoną w cenniku obowiązującym w dniu złożenia żądania.
4. Żądania, o których mowa w ust. 1, nadawca zgłasza w placówce pocztowej, w której przesyłka została nadana, przez wypełnienie formularza „ŻĄDANIE” (PP S.A. nr 98a) i okazanie oryginału dowodu nadania przesyłki.

§ 22

1. Przesyłek nie przechowuje się po upływie terminu odbioru.
2. Przesyłki na żądanie adresata nie dosyła się.

§ 23

1. Nadawca przesyłki może żądać wydania mu potrzebnej ilości odpisów potwierdzenia nadania przesyłki na podstawie przedstawionego oryginału potwierdzenia nadania przesyłki. Wydanie odpisu potwierdzenia nadania może nastąpić nie później niż w okresie 12 miesięcy licząc od dnia nadania przesyłki.
2. Pracownicy placówek pocztowych udzielają nadawcom i adresatom przesyłek informacji wynikających z prowadzonej dokumentacji pocztowej. Udzielenie osobom trzecim informacji dotyczących przesyłek jest dozwolone wyłącznie w przypadkach określonych przez odrębne przepisy.
3. Za żądania, o których mowa w ust. 1 i 2 wnosi się opłatę określoną w obowiązującym cenniku.

IV. UISZCZANIE OPŁAT

§ 24

1. Wysokość opłaty za przyjęcie, przemieszczenie oraz doręczenie/wydanie przesyłki uzależniona jest od masy oraz kategorii przesyłki.
2. Opłatę za usługi komplementarne pobiera się w takiej samej formie, jak za przyjęcie, przemieszczenie oraz doręczenie/wydanie przesyłki.
3. W przypadku nadawcy wielokrotnie lub systematycznie korzystającego z usługi, terminy i formy płatności za usługę oraz inne warunki współpracy są określone w pisemnej umowie, zawartej między Poczta Polska S.A. a nadawcą.

4. Opłatę za przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie/wydanie przesyłki oraz usługi komplementarne realizuje się:
- 1) gotówkowo z góry,
 - 2) bezgotówkowo, po wcześniejszym zawarciu pisemnej umowy, poprzez polecenie przelewu, tj.:
 - a) z góry,
 - b) z dołu,
 - c) przy użyciu maszyny do frankowania nadawcy,
 - d) zaliczkowo.

§ 25

1. W przypadku nadawcy korzystającego z nalepek adresowych (PP S.A. nr 23) informację o opłacie za przesyłki nadawane w ramach pisemnej umowy nadawca zobowiązany jest umieścić:
 - 1) na stronie adresowej przesyłki w prawym górnym rogu napis/nadruk „OPŁATA POBRANA Umowa Nrz Poczta Polska S.A. z dniaNadano w” lub w przypadku uzyskania zgody na niestemplowanie przesyłek napis/nadruk „PRZESYŁKA NIESTEMPOLOWANA – OPŁATA POBRANA Umowa nr.....z Poczta Polska S.A. z dnia.....”;
 - 2) na nalepce adresowej w rubryce „Opłata”: napis/nadruk „Opłata pobrana – Umowa”.
2. W przypadku nadawcy korzystającego z nalepek adresowych własnego nakładu informacja, o której mowa w ust. 1 pkt 1 powinna znaleźć się na nalepce adresowej w polu „Opłata”.
3. W przypadku uiszczania opłaty przy użyciu maszyny do frankowania nadawca nanosi wartość należnej opłaty za przesyłkę lub przesyłki na tzw. „pasku”. Ofrankowany pasek jest to pasek papieru, samoprzylepny lub inny, koloru białego o wymiarach umożliwiającym naniesienie odcisku uwzględniającego sumę opłat i datownika placówki pocztowej nadawczej. „Pasek” należy umieścić pod ostatnim wpisem w książce nadawczej lub pod ostatnim wpisem na wydruku elektronicznej książki nadawczej.
4. Dodatkowo, w ramach zawartej pisemnej umowy, nadawca ma możliwość umieszczenia na nalepce adresowej:
 - 1) masy przesyłki; dane te nadawca wpisuje w polu „Masa”,
 - 2) daty i miejsca nadania; dane te nadawca wpisuje w polu przeznaczonym na odcisk datownika, w postaci napisu/nadruku „Nadano w ... dnia.....” lub „Nadano dnia w”.
5. W przypadku stwierdzenia przez Poczta Polska S.A., iż dane, o których mowa w ust. 1, 2, 4, zostały błędnie podane przez nadawcę, zostaje on zobowiązany do dokonania korekty danych lub wypełnienia drugiej nalepki adresowej z prawidłowymi danymi.

6. Korekty, o której mowa w ust. 5, dokonuje się poprzez przekreślenie niewłaściwego wpisu i umieszczenie obok poprawnych danych oraz swojego czytelnego podpisu.
7. W sytuacji, gdy nadawca przesyłki nie dokona korekty, o której mowa w ust. 5 Poczta Polska S.A. niezwłocznie informuje nadawcę o nieprzyjęciu przesyłek, dla których nalepka adresowa zawiera niezgodne dane.

V. ZASADY DORĘCZANIA/WYDAWANIA PRZESYŁEK

§ 26

1. Przesyłkę doręcza się adresatowi pod adresem wskazanym na nalepce adresowej, z zastrzeżeniem § 30.
2. Przesyłka, jeżeli nie jest nadana na poste restante, może być także wydana ze skutkiem doręczenia:
 - 1) adresatowi:
 - a) w placówce pocztowej,
 - b) za pośrednictwem skrytki lub przegródki pocztowej.
 - 2) pełnomocnikowi adresata lub przedstawicielowi ustawowemu adresata:
 - a) pod adresem wskazanym na nalepce adresowej,
 - b) w placówce pocztowej.
 - 3) osobie pełnoletniej zamieszkałej wraz z adresatem, jeżeli adresat nie złożył w placówce pocztowej zastrzeżenia w zakresie doręczania przesyłki (PP S.A. nr 86):
 - a) pod adresem wskazanym na nalepce adresowej,
 - b) w placówce pocztowej.
 - 4) osobie uprawnionej do odbioru w urzędzie organu władzy publicznej, o którym mowa w art. 1 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 22 stycznia 1999 r. o ochronie informacji niejawnych, 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.

§ 27

1. Przesyłkę doręcza/wydaje się za pokwitowaniem odbioru, po stwierdzeniu tożsamości osoby uprawnionej do odbioru.
2. Potwierdzenie tożsamości osób uprawnionych do odbioru przesyłek następuje poprzez okazanie jednego z następujących dokumentów:
 - 1) dowodu osobistego,
 - 2) paszportu,
 - 3) prawa jazdy,
 - 4) innego dokumentu z fotografią, odciskiem pieczęci urzędowej z wizerunkiem orła oraz podpisem jego posiadacza,
 - 5) w przypadku cudzoziemców nieposiadających żadnego z dokumentów, o których mowa w pkt. 1 – 3, innego dokumentu stwierdzającego tożsamość.
3. Pracownik doręczający przesyłkę może odstąpić od żądania okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, jeżeli osoba uprawniona do odbioru jest mu znana osobiście.
4. Pokwitowanie odbioru musi zawierać czytelny podpis odbiorcy, datę odbioru, rodzaj oraz cechy dokumentu potwierdzającego jego tożsamość.
5. Jeżeli adresatem przesyłki jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, pokwitowanie odbioru musi zawierać czytelny podpis odbiorcy, datę odbioru i odcisk stempla firmowego, a w przypadku braku stempla firmowego - informację o dokumencie potwierdzającym uprawnienie do odbioru przesyłki.

§ 28

Na żądanie odbiorcy na opakowaniu przesyłki doręczający/wydający umieszcza datę doręczenia/wydania i podpis.

§ 29

1. Przy wydaniu przesyłki z zadeklarowaną wartością w placówce pocztowej odbiorca może zażądać sprawdzenia jej masy i dokonania przez wydającego odpowiedniej adnotacji na opakowaniu przesyłki.
2. Jeżeli przy sprawdzeniu okaże się, że masa przesyłki, o której mowa w ust. 1, nieuszkodzonej i nieopakowanej dodatkowo w trakcie przemieszczania, jest zgodna z masą wykazaną na nalepce adresowej, odbiorca może:
 - 1) przyjąć ją bez zastrzeżeń,
 - 2) odmówić jej przyjęcia.
3. Jeżeli przy sprawdzeniu okaże się, że masa przesyłki, o której mowa w ust. 1, nieuszkodzonej

i nieopakowanej dodatkowo w trakcie przemieszczania, jest niezgodna z masą wykazaną na nalepce adresowej, a niezgodność ta nie przekracza 0,2% wskazania wagi, odbiorca powinien przyjąć ją bez zastrzeżeń, albo odmówić jej przyjęcia.

4. Jeżeli przy sprawdzeniu okaże się, że masa przesyłki, o której mowa w ust. 1, nieuszkodzonej i nieopakowanej dodatkowo w trakcie przemieszczania, jest niezgodna z masą wykazaną na nalepce adresowej, a niezgodność ta przekracza 0,2 % wskazania wagi, odbiorca może:
 - 1) przyjąć przesyłkę bez zastrzeżeń,
 - 2) zażądać sprawdzenia zawartości przesyłki, po uiszczeniu ewentualnych należności na niej ciążących oraz pokwitowaniu odbioru przesyłki,
 - 3) odmówić przyjęcia przesyłki.
5. Jeżeli sprawdzenie zawartości przesyłki, o której mowa w ust. 4, nie wykaże braku ani uszkodzenia zawartości, odbiorca przyjmuje przesyłkę bez zastrzeżenia.
6. Jeżeli przy sprawdzeniu zawartości przesyłki, o której mowa w ust. 4, nastąpi stwierdzenie braku lub uszkodzenia zawartości przesyłki, Poczta Polska S.A. sporządza w dwóch egzemplarzach protokół (PP S.A. nr 40). W takim przypadku odbiorca może:
 - 1) przyjąć przesyłkę bez zastrzeżeń, przy czym powinien zaznaczyć to wyraźnie na nalepce adresowej oraz na sporządzonych egzemplarzach protokołu,
 - 2) przyjąć przesyłkę z zastrzeżeniem roszczenia o karę umowną, przy czym powinien zaznaczyć to wyraźnie na nalepce adresowej oraz na sporządzonych egzemplarzach protokołu.Po uprzednim złożeniu na obu egzemplarzach protokołu podpisu odbiorcy, Poczta Polska S.A. wydaje odbiorcy przesyłkę oraz jeden egzemplarz protokołu.
7. W przypadku przyjęcia przesyłki z zastrzeżeniem wniesienia roszczenia o karę umowną, opakowanie przesyłki pozostaje w placówce pocztowej.

§ 30

W przypadku przyjętych do przemieszczenia i doręczenia poza miejscowym obszarem pocztowym przesyłek:

- 1) ekonomicznych o masie przekraczającej 2 kg,
- 2) z zadeklarowaną wartością przekraczającą graniczną wartość,
- 3) których kształty są nieforemne i uniemożliwiają ich umieszczenie w wykorzystywanym do doręczania środka transportu,

doręczenie może być dokonane poprzez pozostawienie w oddawczej skrzynce pocztowej adresata zawiadomienia w formie wydruku z systemu informatycznego lub zawiadomienia (PP S.A. nr 34), wraz z informacją o terminie jej odbioru i adresie placówki oddawczej, w której przesyłka jest przechowywana.

§ 31

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania przesyłki, w wyniku którego nie nastąpił dostęp do zawartości, a masa przesyłki jest zgodna, zabezpieczoną przesyłkę doręcza się adresatowi.
2. Przed doręczeniem przesyłki, o której mowa w ust. 1, adresat zostaje poinformowany o stanie przesyłki oraz możliwości odbioru przesyłki z zastrzeżeniem roszczenia o karę umowną. W przypadku wyrażenia przez adresata chęci skorzystania z takiej możliwości doręczający pozostawia adresatowi zawiadomienie wraz z informacją o terminie jej odbioru i adresie placówki pocztowej.
3. W przypadku skorzystania przez odbiorcę z możliwości, o której mowa w ust. 2, po uiszczeniu przez odbiorcę ewentualnych należności ciężących na przesyłce oraz pokwitowaniu odbioru przesyłki, dalszy sposób postępowania jest taki sam, jak opisano w § 29 ust. 4 – 7.

§ 32

1. W przypadku stwierdzenia:
 - 1) uszkodzenia przesyłki i niezgodności masy faktycznej z masą wskazaną na nalepce adresowej,
 - 2) uszkodzenia przesyłki, w wyniku którego może wystąpić dalsze uszkodzenie przesyłki lub ubytek jej zawartości,Poczta Polska S.A. może dokonać otwarcia przesyłki w celu sprawdzenia stanu jej zawartości, oraz dokonania zabezpieczenia przed dalszym uszkodzeniem lub ubytkiem.
2. Przesyłki, o których mowa w ust. 1, wydawane są wyłącznie w placówce pocztowej. Zawiadomienie, dotyczące możliwości odbioru przesyłki, pozostawia się w oddawczej skrzynce pocztowej adresata, wraz z informacją o terminie jej odbioru i adresie placówki pocztowej, w której przesyłka jest przechowywana.
3. Przed wydaniem przesyłki, o której mowa w ust. 1, odbiorca zostaje poinformowany o:
 - 1) stanie przesyłki,
 - 2) możliwości sprawdzenia zawartości przesyłki, po uiszczeniu ewentualnych należności na niej ciężących oraz pokwitowaniu odbioru przesyłki.
4. W przypadku skorzystania przez adresata z możliwości sprawdzenia zawartości przesyłki, zostaje sporządzony protokół (PP S.A. nr 40), o ile nie został sporządzony przez Poczta Polską S.A. bezpośrednio przy stwierdzeniu uszkodzenia przesyłki.
5. Po sprawdzeniu zawartości przesyłki, o której mowa w ust. 1, odbiorca może:
 - 1) przyjąć przesyłkę bez zastrzeżeń, przy czym powinien zaznaczyć to wyrażnie na nalepce adresowej oraz na sporządzonych egzemplarzach protokołu,

2) przyjąć przesyłkę z zastrzeżeniem roszczenia o karę umowną, przy czym powinien zaznaczyć to wyraźnie na nalepce adresowej oraz na sporządzonych egzemplarzach protokołu.

Po uprzednim złożeniu na obu egzemplarzach protokołu podpisu odbiorcy, Poczta Polska S.A. wydaje odbiorcy przesyłkę oraz jeden egzemplarz protokołu.

6. W przypadku przyjęcia przesyłki z zastrzeżeniem roszczenia o karę umowną, opakowanie przesyłki pozostaje w placówce pocztowej.

§ 33

1. W przypadku stwierdzenia przez odbiorcę podczas doręczania przesyłki, iż jest ona uszkodzona, doręczenie przesyłki zostaje wstrzymane, a odbiorca zostaje poinformowany o konieczności odbioru przesyłki w placówce pocztowej oraz o możliwości sprawdzenia zawartości przesyłki przy wydaniu. Osoba doręczająca pozostawia adresatowi zawiadomienie wraz z informacją o terminie jej odbioru i adresie placówki pocztowej, w której przesyłka będzie przechowywana.
2. W przypadku skorzystania przez odbiorcę z możliwości, o której mowa w ust. 1, po uiszczeniu przez odbiorcę należności ciężących na przesyłce oraz pokwitowaniu odbioru przesyłki, dalszy sposób postępowania przy wydaniu przesyłki w placówce pocztowej jest taki sam, jak opisano w § 29 ust. 4 - 7.

§ 34

1. W przypadku stwierdzenia, że część zawartości przesyłki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania lub przechowywania, zepsuta zawartość jest niszczona komisyjnie przez Poczta Polską S.A. Sposób postępowania z przesyłkami, których część zawartości została zniszczona, jest taki sam, jak dla przesyłek uszkodzonych, o których mowa w § 32.
2. W przypadku stwierdzenia, że cała zawartość przesyłki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania lub przechowywania, zepsuta zawartość jest niszczona komisyjnie przez Poczta Polską S.A. Z czynności zniszczenia Poczta Polska S.A. sporządza protokół. O zniszczeniu zawiadamia się nadawcę pisemnie, załączając jeden egzemplarz protokołu.

§ 35

1. W razie odmowy przyjęcia przesyłki przez adresata, pełnomocnika adresata lub przedstawiciela ustawowego, podlega ona niezwłocznemu zwrotowi do nadawcy.

2. Odmowa pokwitowania odbioru przesyłki przez któregokolwiek z odbiorców, o których mowa w ust. 1, jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki.
3. Nie traktuje się jako odmowy przyjęcia przesyłki, odmowy pokwitowania odbioru dokonanej przez osobę pełnoletnią zamieszkałą wraz z adresatem, a nie będącą jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym. W takim przypadku doręczający pozostawia adresatowi zawiadomienie o nadejściu przesyłki.

§ 36

W przypadku stwierdzenia nieobecności adresata lub innej osoby uprawnionej do odbioru przesyłki albo odmowę przyjęcia przesyłki przez osobę pełnoletnią zamieszkałą razem z adresatem, pracownik doręczający pozostawia w skrzynce oddawczej adresata zawiadomienie, informujące o próbie jej doręczenia oraz o możliwości odbioru w określonym terminie, we wskazanej placówce pocztowej.

§ 37

1. Dla przesyłek innych niż określone w § 8 ust. 1 pkt 4) ustala się 14-dniowy termin odbioru, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia (doręczenia) zawiadomienia o ich nadejściu.
2. Nieodebrane w tym terminie przesyłki są zwracane do nadawcy jako przesyłki ekonomiczne, z zastrzeżeniem § 38 ust. 1.
3. Przesyłkę, której nie można doręczyć/wydać odbiorcy zwraca się do nadawcy podając na przesyłce przyczynę zwrotu.
4. Przesyłki z zadeklarowaną wartością przy zwracaniu również należy traktować jako przesyłki z zadeklarowaną wartością.

§ 38

1. Przesyłki z zawartością, o której mowa w § 8 ust. 1 pkt 4, powinny być odebrane w placówce pocztowej niezwłocznie po ich nadejściu, jednak nie później niż w ciągu 48 godzin. Nieodebrane w tym terminie przesyłki są zwracane do nadawcy jako przesyłki priorytetowe.
2. Bieg terminu odbioru przesyłek z zawartością, o której mowa w § 8 ust. 1 pkt 4, rozpoczyna się od godziny następnego po godzinie pozostawienia zawiadomienia o nadejściu przesyłki.

§ 39

1. W przypadku zwrotu przesyłki pobierana jest opłata jak za PRZESYŁKĘ POCZTOWĄ NA WARUNKACH SZCZEGÓLNYCH ekonomiczną, odpowiednio do masy przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. W przypadku zwrotu przesyłki z zawartością, o której mowa w § 8 ust.1 pkt 4, pobierana jest opłata jak za PRZESYŁKĘ POCZTOWĄ NA WARUNKACH SZCZEGÓLNYCH priorytetową, odpowiednio do masy przesyłki.
3. W przypadku zwrotu przesyłki zwrotowi podlega wniesiona opłata za niewykonaną usługę komplementarną, tj.: potwierdzenie odbioru.
4. Przy zwracaniu przesyłki nadanej jako przesyłka z zadeklarowaną wartością, nie pobiera się opłaty za zadeklarowaną wartość.
5. Opłata za zwrot przesyłki naliczana jest zgodnie z cennikiem obowiązującym w dniu nadania przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. Za zwrot przesyłki dokonany na żądanie nadawcy naliczana jest opłata zgodnie z cennikiem obowiązującym w dniu złożenia żądania.

§ 40

1. Przesyłkę, której nie można doręczyć/wydać odbiorcy, a przy zwracaniu doręczyć/wydać nadawcy, traktuje się jako niedoręczalną i kieruje do WNP do dalszego postępowania.
2. Przesyłkę, o której mowa w ust.1, z zastrzeżeniem ust. 3, WNP przechowuje przez okres 3 miesięcy, licząc od dnia nadania przesyłki.
3. W przypadku przesyłki, o której mowa w ust. 1, z zawartością, o której mowa w § 8 ust. 1 pkt 4), WNP niezwłocznie przystępuje do sprzedaży jej zawartości.
4. W przypadku, gdy nadawca uzyskał informację, że przesyłka została skierowana do WNP może on złożyć w terminie, o którym mowa w ust. 2 (bezpośrednio w WNP lub za pośrednictwem placówki pocztowej, w której zlecono wykonanie usługi) żądanie przekazania mu wysłanej do WNP przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 3.
5. Po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2 i nie zgłoszeniu żądania na zasadach określonych w ust. 4, z niedoręczalną przesyłką postępuje się zgodnie z przepisami zawartymi w art. 27 ustawy Prawo pocztowe z dnia 12 czerwca 2003 r. (tekst jednolity Dz. U. z 2008 r., Nr 189, poz. 1159 z późn. zm.).

VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ POCZTY POLSKIEJ S.A.

§ 41

1. Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w zakresie ustalonym niniejszym regulaminem oraz przepisami Kodeksu cywilnego i Prawa pocztowego.
2. Usługę uważa się za niewykonaną, jeżeli doręczenie przesyłki lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminach 7 dni dla przesyłki priorytetowej i 14 dni dla

przesyłki ekonomicznej licząc od dnia nadania przesyłki, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy, albo w przypadku utraty przesyłki.

3. Usługę uważa się za nienależycie wykonaną w przypadku niedoręczenia przesyłki lub zawiadomienia o próbie jej doręczenia w terminach określonych w § 2 ust. 2 pkt 15-16 , z zastrzeżeniem ust. 2 albo ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości przesyłki.

§ 42

1. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi nastąpiło:
 - 1) wskutek siły wyższej,
 - 2) wyłącznie z powodu szczególnej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia, wynikającej z jej wad, naturalnych właściwości lub niewłaściwego zabezpieczenia przesyłanej zawartości,
 - 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub odbiorcę przepisów określonych w niniejszym regulaminie,
 - 4) na skutek skonfiskowania lub zniszczenia przesyłki przez odpowiednie władze, na podstawie odrębnych przepisów.
2. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi pocztowej w zakresie ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w § 47 ust. 1 pkt 4.

§ 43

1. W przypadku nienależytego wykonania usługi, Poczta Polska S.A. wypłaca karę umowną z tytułu:
 - 1) doręczenia przesyłki priorytetowej lub zawiadomienia o jej nadejściu w terminie późniejszym niż D+1 – w wysokości 20% opłaty, o której mowa w § 24 ust. 1,
 - 2) doręczenia przesyłki ekonomicznej lub zawiadomienia o jej nadejściu w terminie późniejszym niż D+3 – w wysokości 10% opłaty, o której mowa w § 24 ust. 1,
 - 3) ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości przesyłki – w wysokości 30% opłaty, o której mowa w § 24 ust. 1 oraz w wysokości żądanej przez nadawcę/adresata lub w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy, nie wyższej jednak niż pięciokrotność opłaty, o której mowa w § 24 ust. 1,
 - 4) ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością - w wysokości 30% opłaty, o której mowa w § 24 ust. 1 oraz w wysokości żądanej przez nadawcę/adresata lub w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość.

2. Nadawca lub adresat mogą dochodzić odszkodowania uzupełniającego do wartości rzeczy utraconej lub uszkodzonej z winy Poczty Polskiej S.A.

§ 44

1. W przypadku niewykonania usługi, Poczta Polska S.A. wypłaca karę umowną z tytułu:
 - 1) doręczenia przesyłki priorytetowej lub ekonomicznej lub zawiadomienia o jej nadejściu w terminie późniejszym niż określony w § 41 ust. 2 – w wysokości 30% opłaty, o której mowa w § 24 ust. 1,
 - 2) utraty przesyłki – w wysokości 50% opłaty, o której mowa w § 24 ust. 1 oraz w wysokości żądanej przez nadawcę/adresata, nie wyższej jednak, niż dziesięciokrotność opłaty, o której mowa w § 24 ust. 1,
 - 3) utraty przesyłki z zadeklarowaną wartością – w wysokości 50% opłaty, o której mowa w § 24 ust. 1 oraz w wysokości żądanej przez nadawcę/adresata, nie wyższej jednak, niż zadeklarowana wartość.
2. Nadawca lub adresat mogą dochodzić odszkodowania uzupełniającego do wartości rzeczy utraconej lub uszkodzonej z winy Poczty Polskiej S.A.
3. W przypadkach o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 3 Poczta Polska S.A., niezależnie od wypłaconej kary umownej, zwraca w całości opłatę za nadanie przesyłki.

VII. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 45

1. Reklamację zgłasza się w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, które nie zawiera żądania zapłaty kary umownej.
2. Reklamację należy wnieść na formularzu „Pismo reklamacyjne na przesyłkę rejestrowaną” (PP S.A. nr 92) lub ustnie do protokołu.
3. Prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
 - 1) nadawcy, który zawarł z Poczta Polska S.A. umowę o świadczenie usługi,
 - 2) adresatowi, w przypadku gdy nadawca zrzekł się na jego rzecz swego prawa.
4. W przypadku przyjęcia przesyłki przez adresata, roszczenie o karę umowną z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki przysługuje adresatowi. Adresat może zrzec się swojego prawa do dochodzenia roszczeń na rzecz nadawcy.
5. Nadawca lub adresat przesyłki może zgłosić reklamację w każdej placówce pocztowej.

§ 46

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę zgłaszającego reklamację,
 - 2) pozostałe dane adresowe,
 - 3) przedmiot reklamacji,
 - 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 5) kwotę roszczenia (wysokość kary umownej), w przypadku gdy reklamujący żąda kary umownej,
 - 6) datę sporządzenia reklamacji,
 - 7) podpis reklamującego.
2. Do reklamacji należy dołączyć:
 - 1) oryginał potwierdzenia nadania przesyłki,
 - 2) opakowanie reklamowanej przesyłki, w przypadku roszczenia o karę umowną z tytułu ubytku zawartości, uszkodzenia przesyłki, niewidocznego ubytku lub niewidocznego uszkodzenia przesyłki. W przypadkach, o których mowa w § 29 ust. 6 pkt 2 oraz § 32 ust. 5 pkt 2 opakowanie reklamowanej przesyłki przekazywane jest w postępowaniu reklamacyjnym przez placówkę pocztową,
 - 3) protokół podpisany przez odbiorcę przy odbiorze przesyłki – w sytuacjach przewidzianych niniejszym regulaminem,
 - 4) oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń o karę umowną, w przypadkach określonych w § 45 ust. 3 pkt 2 i ust. 4,
 - 5) oświadczenie o niewidocznych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki zgłoszonych w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki przez adresata.
3. Na dowód przyjęcia reklamacji oraz oryginału potwierdzenia nadania przesyłki, o którym mowa w ust. 2 pkt 1 reklamujący otrzymuje pokwitowanie (PP S.A. nr 96). Oryginał potwierdzenia nadania reklamowanej przesyłki może być zwrócony na wniosek reklamującego, za pokwitowaniem, po udzieleniu odpowiedzi na reklamację przez jednostkę pierwszej instancji.

§ 47

1. Reklamację można zgłosić:
 - 1) nie wcześniej niż po upływie 14 dni licząc od dnia nadania, z zastrzeżeniem przesyłek z zawartością, o której mowa w § 8 ust. 1 pkt 4 - dla których termin zgłaszania reklamacji jest krótszy - reklamacja może być złożona po upływie 2 dni od dnia nadania,
 - 2) nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki,
 - 3) bezpośrednio przy przyjęciu przez adresata uszkodzonej przesyłki lub przesyłki, w której adresat stwierdzi ubytek lub uszkodzenie zawartości przesyłki,

- 4) w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki przez adresata, jeżeli były niewidoczne ubytki lub uszkodzenia przesyłki.
2. Jeżeli zgłoszona reklamacja nie spełnia wymogów określonych w § 46, 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.
3. Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji jest bezpłatne.
4. Reklamację zgłoszoną po terminie, niekompletną, uzupełnioną po terminie lub zgłoszoną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jako nie zgłoszoną.

§ 48

1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej S.A.
2. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej S.A. rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. W przypadku niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 2, zgłaszającego reklamację informuje się pisemnie o przyczynie zwłoki oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może jednak przekroczyć 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

§ 49

1. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji osoba uprawniona może wnieść odwołanie do jednostki odwoławczej, wskazanej w odpowiedzi na reklamację, w terminie 14 dni od dnia doręczenia pisma z odpowiedzią.
2. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem jednostki organizacyjnej, która rozpatrywała reklamację. Jednostka ta w terminie 7 dni od dnia otrzymania odwołania może:
 - 1) zmienić rozstrzygnięcie w przypadku zasadności odwołania, w szczególności, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były znane przy rozpatrywaniu reklamacji, albo
 - 2) przekazać odwołanie wraz z aktami sprawy jednostce odwoławczej.
3. Jednostka odwoławcza rozpatruje odwołanie i udziela reklamującemu odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jego otrzymania.
4. Odpowiedź udzielona reklamującemu w wyniku rozpatrzenia odwołania powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
 - 1) sądowym,
 - 2) mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub

- 3) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 50

Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną:

- 1) w przypadku odmowy uznania reklamacji albo
- 2) niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 90 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.

WYKAZ
druków, formularzy, blankietów i nalepek
stosowanych przy świadczeniu usługi pocztowej
PRZESYŁKA POCZTOWA NA WARUNKACH SZCZEGÓLNYCH
w obrocie krajowym

Nazwa	Nr
Pocztowa książka nadawcza	PP S.A. nr 1a, PP S.A. nr 1b
Nalepka adresowa dla przesyłki pocztowej na warunkach szczególnych - dla nadawców masowych	PP S.A. nr 23
Nalepka adresowa dla przesyłki pocztowej na warunkach szczególnych - dla nadawców indywidualnych	PP S.A. nr 23a
Formularz „POTWIERDZENIE ODBIORU”	PP S.A. nr 24
Nalepka „POTWIERDZENIE ODBIORU”	PP S.A. nr 25
Nalepka „PRIORYTET PRIORITAIRE”	PP.S.A. nr 27
Nalepka „W”	PP S.A. nr 28
Nalepka „OSTROŻNIE”	PP S.A. nr 32
Zawiadomienie/Zawiadomienie powtórne	PP S.A. nr 34
PROTOKÓŁ o uszkodzeniu, ubytku lub zepsuciu zawartości przesyłek pocztowych	PP S.A. nr 40
Zgłoszenie zastrzeżenia	PP S.A. nr 86
Pełnomocnictwo jednorazowe	PP S.A. nr 87
Pełnomocnictwo pocztowe	PP S.A. nr 88
Pismo reklamacyjne na przesyłkę rejestrowaną	PP S.A. nr 92
Pokwitowanie otrzymania oryginału potwierdzenia nadania	PP S.A. nr 96
Formularz „ŻĄDANIE”	PP S.A. nr 98a