Poczta Polska

PRZEWODNIK

USŁUGI PACZKOWE

Wysyłasz, odbierasz... korzystasz!

Poczta Polska

Spis treści

02. Nadanie i terminy doręczeń
04. Dostępność i lokalizacja
05. Masa i wymiary
06. Jeszcze więcej możliwości
10. Opakowania
11. Bezpieczne pakowanie
13. Nalepka adresowa i książka nadawcza
16. Po wybraniu usługi dodatkowej lub zadeklarowanej wartości
18. Cennik, opłaty
19. Elektroniczne wsparcie procesów nadawczych
20. Postępowanie przy doręczeniu
24. Doręczanie, zawiadomienie, termin na odbiór, zwrot
26. Korzyści

NADANIE I TERMINY DORĘCZEŃ

Poczta Polska

Przesyłki możesz nadać w dniach i godzinach pracy danej placówki pocztowej.

Nadanie przesyłki przez klienta bez zawartej pisemnej umowy jest możliwe wyłącznie przy wykorzystaniu nalepki adresowej wygenerowanej przy użyciu aplikacji Poczty Polskiej Elektroniczny Nadawca.

Godziną graniczną nadania przesyłek **w dniu roboczym** jest godzina zakończenia urzędowania danej placówki pocztowej, jednak nie później niż godzina 15.00.

UWAGA!
Przesyłka nadana w dniu roboczym po godzinie gra nicznej, w sobotę albo w dniu ustawowo wolnym od pracy traktowana jest jako nadana w następnym dniu roboczym po dniu nadania.

Niepowszechne usługi pocztowe **PACZKA24** i **PACZKA48** realizowane są **w gwarantowanych terminach dorę czenia. Gwarantujemy**, że Twoje przesyłki, nadane w usłudze **PACZKA24** (**adresowane do strefy A**), dotrą do odbiorców już **drugiego dnia** po dniu nadania.

Po nadto, każdą przesyłkę nadaną w usłudze PACZKA24, a kierowaną do strefy B, doręczymy najpóźniej w trzecim dniu roboczym po dniu nadania. Jeżeli wybrałeś usługę PACZKA48, do trzeciego dnia roboczego po dniu nadania przesyłka na pewno dotrze do odbiorcy, daje my na to naszą gwarancję.
Po doręczeniu przesyłki (albo w przypadku jej zwrotu) poinformujemy Cię o tym zdarzeniu w formie SMS a albo e mail – zależenie od tego, jakie dane kontaktowe po dasz nam na nalepce adresowej. Powiadomienie ta k ie prze k ażemy także dla przesyłek z opcją „Odbiór w punk cie", jeżeli nie są kierowane do wydania w punk cie partnerskim.

WAŻNE!
Usługę uważa się za nienależycie wykonaną (w celach odszkodo-wawczych), jeżeli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o podjętej próbie doręczenia, a także pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce pocztowej, nastąpiło:

- po drugim dniu roboczego, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w usłudze PACZKA24 (dla przesyłek kierowanych do strefy A),
- po trzecim dniu roboczego, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w usłudze PACZKA24 (dla przesyłek kierowanych do strefy B) oraz w usłudze PACZKA48.
- po czwartym dniu roboczego, licząc od dnia następnego po dniu nadania dla przesyłek nadanych jako przesyłki niestandar-dowe
- w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki,
- w przypadku braku realizacji zleconych usług dodatkowych.

Usługę uważa się za niewykonaną: w przypadku:

- w przypadku utraty przesyłki, gdzie jako utratę traktuje się nie nadejście przesyłki do miejsca przeznaczenia wskazanego na nalepce adresowej w ciągu 30 dni od dnia nadania,
- w przypadku niepowiadomienia, z winy Poczty Polskiej, adresata o nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce oddawczej, skutkującego jej zwrotem do nadawcy.
- w przypadku całkowitego ubytku albo całkowitego uszkodzenia zawartości,
- w przypadku utraty przesyłki, gdzie jako utratę traktuje się nie nadejście przesyłki do miejsca przeznaczenia wskazanego na nalepce adresowej w ciągu 30 dni od dnia nadania,
- w przypadku niepowiadomienia, z winy Poczty Polskiej, adresata o nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce oddawczej, skutkującego jej zwrotem do nadawcy.

ISTOTNE!

W części placówek pocztowych Poczty Polskiej możesz nadać przesyłkę z gwarancją terminu doręczenia w godzinach późniejszych niż godzina graniczna, wskazana w niniejszych zasadach – wykaz tych placówek znajduje się na stronie internetowej
www.poczta polska.pl

Jeżeli chcesz mieć możliwość nadawania przesyłek z zachowaniem gwarantowanych terminów doręczeń w godzinach późniejszych niż godzina graniczna oraz w placówce nieujętej w wykazie, o którym mowa powyżej, możesz ustalić z nami inną godzinę graniczną nadania niż standardowa oraz inne miejsce nadania – wystarczy, że podpiszesz z nami umowę.

DOSTĘPNOŚĆ I LOKALIZACJA

Poczta Polska

Skorzystaj z rozwiniętej sieci placówek pocztowych, rozmieszczonych w dogodnych lokalizacjach w całym kraju.

Przesyłkę możesz nadać w dowolnie wybranej placówce pocztowej.
Na stronie **www.poczta polska.pl** znajdziesz:

WYKAZ PUNKTÓW ODBIORU ORAZ PUNKTÓW PARTNERSKICH
dla opcji „Odbiór w PUNKCIE”

WYKAZ OBSZARÓW
strefy A

WYKAZ PLACÓWEK
przyjaznych eCOMMERCE

Informacje ujęte w wykazach możesz uzyskać pod numerem infolinii (801 333 444 z telefonów stacjonarnych, (+48) 43 842 06 00 z telefonów komórkowych oraz z zagranicy
opłata za połączenie zgodna z cennikiem operatora)
oraz w placówkach pocztowych.

MASA I WYMIARY

Poczta Polska

Maksymalna masa* dla wszystkich usług – 20 kg

Minimalne wymiary

Dla wszystkich usług – strona adresowa przesyłki nie może być mniejsza niż 10 cm x 16 cm**

Maksymalne wymiary

Dla wszystkich usług – (a+b+c) <= 250 cm,
przy a = maks. 150 cm***

Dla wszystkich przesyłek nadanych jako przesyłka niestandardowa

„Przesyłka niestandardowa” – 250 cm < (a+b+c) <= 300 cm***, przy a = maks. 150 cm***, a dla przesyłek o kształcie cylindrycznym 20 cm (średnica) x 150 cm (długość).

Dopuszczamy 5% tolerancji dla największego wymiaru (a), czyli długości Twojej przesyłki.

UWAGA!

Możesz nadać przesyłkę w usłudze PACZKA24 jako „Paczka do 0,5 kg” – jeżeli Twoja przesyłka ma regularny kształt, wymiary nie większe niż 32x22x10 cm, a jej masa nie przekracza 0,5 kg – dzięki temu uiścisz niższą opłatę za nadanie przesyłki.

* Opakowanie, zamknięcie, zabezpieczenie oraz wszelkie druki, formularze i nalepki dołączone do przesyłki wliczane są do maksymalnej dopuszczalnej masy przesyłki.
** Dotyczy także rulonu.
*** „a” oznacza długość, „b” – szerokość, „c” – wysokość.

W naszej ofercie znajdziesz również szeroką gamę usług dodatkowych, które dopasowaliśmy do indywidualnych potrzeb naszych Klientów.
Usługi dodatkowe obejmują wsparcie w procesie obsługi przesyłek, specjalne czasy odbioru i doręczenia.

USŁUGI DODATKOWE

ZWROT DOKUMENTÓW DOŁĄCZONYCH DO PRZESYŁKI/ZAWARTYCH W PRZESYŁCE

Dokumenty zwrotne – zwrot do nadawcy podpisanych przez adresata dokumentów dołączonych do przesyłki albo stanowiących jej zawartość; dla przesyłek nadanych w usłudze PACZKA24 albo PACZKA48, przesyłka zawierająca dokumenty zwrotne może zostać nadana zgodnie z żądaniem nadawcy w usłudze PACZKA24 albo PACZKA48, a dla nadawcy, który zawarł z Pocztą Polską pisemną umowę, także jako przesyłka kurierska w serwisie Ekspres 24 albo ekonomiczna/priorytetowa rejestrowana/nierejestrowana przesyłka listowa; przesyłkę z usługą dodatkową „Dokumenty zwrotne" doręcza się wyłącznie do rąk własnych adresata; jako nadawca zobowiązany jesteś zapewnić opakowanie i odpowiednio wypełnioną nalepkę adresową albo zaadresowane opakowanie dla przesyłki zawierającej dokumenty zwrotne.
Usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w PUNKCIE" odbieranych w punkcie partnerskim.

ZWROT KWOTY POBRANEJ OD ODBIORCY PRZESYŁKI

Pobranie – zainkasowanie od odbiorcy określonej przez nadawcę kwoty pieniężnej (kwoty pobrania) i przekazanie jej na wskazany przez nadawcę adres albo rachunek bankowy. Maksymalna kwota pobrania określona jest w cenniku albo pisemnej umowie.
Usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w PUNKCIE" odbieranych w punkcie partnerskim.

DORĘCZENIE WYŁĄCZNIE ADRESATOWI

Doręczenie do rąk własnych – doręczenie przesyłki wyłącznie osobie wskazanej jako adresat przesyłki.

W przypadku braku takiej możliwości przesyłka jest awizowana. Usługa nie jest realizowana w przypadku adresowania przesyłki do obiektów zamkniętych, gdzie nie ma możliwości doręczenia przesyłki do rąk własnych adresata.

WYSYŁANIE PRZEDMIOTÓW KRUCHYCH I DELIKATNYCH

Ostrożnie – traktowanie przesyłki ze szczególną ostrożnością; usługa wymagana dla przesyłek z zawartością: przedmiotów łatwo tłukących się, płynów, gazów, szkła, rzeczy łamliwych i kruchych, rzeczy oznaczonych jako „rzecz o krótkim okresie trwałości", żywych roślin.

POTWIERDZENIE ODBIORU PRZESYŁKI PRZEZ ODBIORCĘ

Potwierdzenie odbioru – doręczenie nadawcy formularza „Potwierdzenie odbioru” z pokwitowaniem odbioru przesyłki dokonanym przez odbiorcę.

„Potwierdzenie odbioru” może zostać nadane zgodnie z żądaniem nadawcy w usłudze PACZKA24, PACZKA48 albo priorytetową nierejestrowaną przesyłką listową, a dla nadawcy, który zawarł z Pocztą Polską pisemną umowę, także jako przesyłka kurierska w serwisie Ekspres 24; jako Nadawca zobowiązany jesteś zapewnić opakowanie i odpowiednio wypełnioną nalepkę adresową dla potwierdzenia odbioru nadawanego w usłudze PACZKA24, PACZKA48 albo Pocztex Ekspres 24.
Usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w PUNKCIE” odbieranych w punkcie partnerskim.

SPRAWDZENIE ZAWARTOŚCI PRZESYŁKI PRZEZ ODBIORCĘ

Sprawdzenie zawartości – otwarcie przesyłki przez odbiorcę i porównanie jej zawartości z formularzem specyfikacji.
Usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w PUNKCIE” odbieranych w punkcie partnerskim.

UBEZPIECZENIE PRZESYŁKI

Ubezpieczenie – to finansowa ochrona przed stratą, zniszczeniem, uszkodzeniem przesyłki. Ochrona ubezpieczeniowa trwa od momentu nadania przesyłki do doręczenia – również w trakcie zwrotu do nadawcy, gdy adresat nie odebrał przesyłki.

ISTOTNE!
Dla Klienta z zawartą pisemną umową w cenę przesyłki wliczone jest ubezpieczenie – do 1000,00 zł.

Jeżeli chcesz skorzystać z ubezpieczenia, koniecznie zapoznaj się z OWU – znajdziesz tam wszystkie niezbędne informacje.

Sumę ubezpieczenia przesyłki określa nadawca, uwzględniając jej wartość, poprzez wybór jednego z dostępnych wariantów – zgodnie z OWU.

ISTOTNE!
Aby Twoja przesyłka mogła zostać objęta ubezpieczeniem, koniecznie – jako nadawca – dokonaj płatności za przesyłkę i składkę ubezpieczenia. Jeżeli składkę za ubezpieczenie pokrywa za Ciebie Poczta Polska – wnieś opłatę za usługę.
Jeżeli opłatę za usługę ma uiścić odbiorca, możesz skorzystać wyłącznie z ubezpieczenia zawartego w cenie usługi.

POZOSTAŁE MOŻLIWOŚCI

ZADEKLAROWANIE WARTOŚCI WYSYŁANYCH PRZEDMIOTÓW POWYŻEJ 100,00 ZŁ

– podanie rzeczywistej wartości wysyłanych przez nadawcę w przesyłce przedmiotów ma wpływ na wysokość przysługującego odszkodowania, np. w sytuacji utraty, zaginięcia lub zniszczenia przesyłki. Maksymalna kwota zadeklarowanej wartości podana jest w cenniku albo pisemnej umowie.

ODBIÓR PRZESYŁKI W WYBRANYM PUNKCIE

Odbiór w PUNKCIE – odbiór przesyłki:

- w punkcie odbioru* wskazanym przez nadawcę albo
- w punkcie partnerskim* wskazanym przez nadawcę,

po wcześniejszym powiadomieniu odbiorcy SMS em lub pocztą elektroniczną o możliwości i miejscu jej odbioru.

* Przesyłki doręczane są w wyznaczonych punktach odbioru oraz punktach partnerskich, aktualny wykaz tych punktów znajduje się na stronie internetowej **www.poczta polska.pl**

KILKA PRZESYŁEK NADANYCH I DORĘCZANYCH JEDNOCZEŚNIE DO JEDNEGO ODBIORCY

Wielopaczkowość – przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłek w ilości nie mniejszej niż 2 sztuki, na i nie większej niż 10 sztuk, danych jednorazowo przez jednego nadawcę, przeznaczonych do doręczenia do jednego odbiorcy pod jeden wskazany adres, na warunkach określonych w pisemnej umowie.

ISTOTNE!

Możliwość skorzystania z opcji „Wielopaczkowość" dotyczy wyłącznie Klientów przekazujących do Poczty Polskiej dane o przesyłkach w formie elektronicznej. Jeżeli odbiorca odmówi przyjęcia którejkolwiek paczki z przesyłki nadanej z opcją wielopaczkowość, będzie to równoznaczne z odmową przyjęcia wszystkich paczek z tej przesyłki.

OPAKOWANIA

Poczta Polska

Dokładamy starań, aby na każdym etapie przewozu Twoje przesyłki traktowane były z największą dbałością o ich zawartość. Zastosowanie przez Ciebie opakowania dostosowanego do formy, masy i wielkości wysyłanych przedmiotów pozwoli nam doręczyć przesyłki w gwarantowanych terminach i w nienaruszonym stanie.

Przesyłkę można wysłać także w jednym z opakowań kartonowych, dostępnych w różnych rozmiarach w placówkach pocztowych. Ułatwią sprawne dopasowanie do przedmiotów różnej wielkości i masy.

Przesyłkę można wysłać bez opakowania lub częściowo opakowaną (z wyjątkiem przesyłek z zadeklarowaną przez nadawcę wartością), jeżeli przesyłane w ten sposób rzeczy nie są narażone na uszkodzenie lub zaginięcie części składowych ani nie mogą uszkodzić innych przesyłek.

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,
- o kształcie lub opakowaniu uniemożliwiającym umieszczenie nalepki na przesyłce, nalepka adresowa może być umieszczona na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłki.

Nie jest przyjmowana do przemieszczania i doręczania przesyłka, na opakowaniu której umieszczono metalowe lub plastikowe klamry, spinacze, zszywki i inne podobne materiały.

Opakowanie przesyłki o zadeklarowanej wartości powyżej 100 zł:

- musi być wykonane z nieprzezroczystego materiału,
- powinno uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów,
- powinno umożliwić umieszczenie dodatkowych zabezpieczeń w postaci nalepek czy etykiet samoprzylepnych, taśmy samoprzylepnej z logo nadawcy lub Poczty Polskiej.

BEZPIECZNE PAKOWANIE

Poczta Polska

Płyny lub gazy wysyłaj w pojemnikach szklanych, plastikowych lub blaszanych, hermetycznie zamkniętych i włożonych do mocnego pudełka lub skrzynki, wypełnionych odpowiednim materiałem wchłaniającym wilgoć lub tłuszcz tak, aby naczynie z płynem nie mogło przesuwać się oraz aby w razie uszkodzenia naczynia, płyn nie wydostał się na zewnątrz przesyłki.

Rzeczy wykonane ze szkła lub z innych materiałów łamliwych i kruchych wysyłaj w twardych pudełkach lub koszach, wypełnionych materiałem amortyzującym skutki wstrząsu lub nacisku i wykluczającym przesuwanie się zawartości wewnątrz opakowania.

Żywe rośliny wysyłaj w opakowaniach:

- umożliwiających dostęp powietrza i w maksymalnym stopniu ochraniających zawartość przesyłki,
- oznaczonych nalepką o treści lub napisem w kolorze czerwonym „ŻYWE ROŚLINY”.

UWAGA!

Każdy rodzaj ww. zawartości musi być przesyłany w oddzielnych przesyłkach.

Na opakowaniu przesyłki można umieścić własne odciski pieczęci firmowych, taśmy samoprzylepne, nalepki, napisy i rysunki o charakterze informacyjnym lub reklamowym (np. logo firmy), jeśli:

- nie utrudniają odczytania adresu ani umieszczenia nalepek, napisów lub pieczęci pocztowych,
- nie są podobne do znaczków pocztowych i innych znaków opłaty oraz odcisków pieczęci pocztowych lub maszyn do frankowania, stosowanych zarówno przez Pocztę Polską, jak i przez innych operatorów,
- nie zawierają znamion korespondencji pisemnej, a w szczególności nie wskazują na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu, (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 takich jak np.: „Ostrożnie”, „Potwierdzenie odbioru”, „Sprawdzenie zawartości”),
- ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem.

Możesz zastosować na opakowaniu przesyłki taśmy samoprzylepne, nalepki i napisy, wskazujące na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu wyłącznie w przypadku zlecenia realizacji odpowiednich usług dodatkowych, a także w przypadku wybrania ubezpieczenia.

UWAGA!

Opakowanie nieuszkodzone, a uprzednio wykorzystane do nadania przesyłki, może być wykorzystane ponownie wyłącznie do przesyłek bez zadeklarowanej przez nadawcę wartości, pod warunkiem zakrycia przez nadawcę wszelkich znaków opłat oraz odcisków pieczęci pocztowych lub maszyn do frankowania, stosowanych zarówno przez Pocztę Polską, jak i przez innych operatorów.

NALEPKA ADRESOWA I KSIĄŻKA NADAWCZA

Poczta Polska

NALEPKA ADRESOWA

WĘZEŁ | Poczta Polska | STREFA

(00) 3 5900773 6 10000001 6

NADAWCA
Nazwa: Jan Nowak
Tel. kontaktowy: 502 015 769
Imię i Nazwisko: ul. Wspólna 32 m. 16
E-mail:
Adres: 00-519 Warszawa
Kod pocztowy / Miejscowość

ADRESAT
Nazwa: Anna Kowalska
Tel. kontaktowy: 509 010 711
Imię i Nazwisko: ul. Lipowa 3 m. 110
E-mail:
Adres: 87-536 Toruń
Kod pocztowy / Miejscowość

ODBIÓR W PUNKCIE
Kod pocztowy / placówka pocztowa \ punkt odbioru
ulica, miejscowość placówki \ punktu odbioru
Umowa z Pocztą Polską S.A. ID nr

POBRANIE
Pobranie: 519,00 Kwota pobrania (zł)
Słownie: pięćset dziewiętnaście złotych 00/100
Przekazać na: rachunek bankowy / adres nadawcy / inny adres
Tytułem

Oplatę uiszcza Adresat

PACZKA24 / Paczka do 0,5 kg / PACZKA48

Ostrożnie
Ubezpieczenie:
Wartość:
P. niestandardowa
Potwierdzenie odbioru:
Sprawdzenie zawartości
Do rąk własnych

Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu:
Dokumenty zwrotne (nr przesyłki)

Inne:

Oświadczam, że zapoznałem się z Regulaminem świadczenia usługi oraz, że adresat zaakceptował formę powiadomienia o nadejściu przesyłki. Potwierdzam zgodność danych zawartych na nalepce adresowej.

Zawartość przesyłki: towary
Podpis nadawcy: Jan Nowak

REJON

Masa: ... kg ... g
Opłata: ... zł ... gr

Opłata za połączenie z infolinią zgodnie z cennikiem operatora.

Dotyczy serwisu PACZKA24

Pola białe wypełnia nadawca, pola szare wypełnia Poczta

www.poczta-polska.pl 801 333 444* 43 842 06 00* PP S.A. nr 46

Aby Twoja przesyłka dotarła na czas pod właściwy adres, niezmiernie ważne jest dokładne wypełnienie nalepki adresowej.

JAK POPRAWNIE ZAADRESOWAĆ PRZESYŁKĘ?

1. **Wypełnij nalepkę adresową zgodnie z nadrukiem**, w sposób trwały i czytelny (czarnym lub niebieskim kolorem, maszynowo, komputerowo lub długopi sem – mocno dociskając), bez skreśleń i poprawek.
2. **Pamiętaj o podaniu prawidłowego adresu** nadawcy i adresata oraz kodu pocztowego. Nazwy miejsco wości zawarte w adresach powinny być podane w brzmieniu zgodnym z oficjalną nazwą miejsco wości umieszczoną w „Oficjalnym Spisie Pocztowych Numerów Adresowych" dostępnym w każdej pla cówce pocztowej oraz na stronie internetowej **www.poczta polska.pl**.
3. **Jeżeli przesyłkę wysyłasz na skrytkę pocztową, prze gródkę pocztową, poste restante albo z opcją „Od biór w PUNKCIE"**, adres adresata powinien zawierać dane zamieszczone w następującej kolejności:
   1) imię i nazwisko adresata i/lub pełna nazwa adre sata,
   2) napis, w przypadku przesyłki:
      a) adresowanej na skrytkę pocztową: „skr. poczt. nr ....",

b) adresowanej na poste restante: „poste re stante”,
c) z opcją „Odbiór w PUNKCIE”: „Odbiór w PUNKCIE”,

3) właściwy kod pocztowy i odpowiednio:
a) nazwa placówki pocztowej, w której udostępniana jest skrytka pocztowa,
b) nazwa placówki pocztowej, punktu odbioru albo punktu partnerskiego, który ma wydać przesyłkę – w przypadku przesyłek adresowa nych na poste restante albo z opcją „Odbiór w PUNKCIE”.

4. **Dokonaj wyboru usługi oraz usług dodatkowych lub opcji**, a ponadto:
1) możesz umieścić:
a) numer telefonu komórkowego adresata (w sieci operatora krajowego) – na podany numer zostanie wysłane powiadomienie SMS z informacją o przesyłce nadanej w usłudze PACZKA24 i PACZKA48,
b) numer telefonu komórkowego nadawcy (w sieci operatora krajowego), na który zosta nie wysłane powiadomienie SMS z informa cją potwierdzającą doręczenie albo zwrot przesyłki oraz który może służyć do kontaktu z Tobą w sprawie realizowanej usługi,
2) w przypadku przesyłki z opcją „Odbiór w punkcie” koniecznie umieść numer telefonu komórkowego adresata (w sieci operatora krajowego); na podany numer telefonu komórkowego adresata zostanie wysłane powiadomienie SMS z informacją o prze syłce oczekującej na doręczenie w wybranym punkcie odbioru albo punkcie partnerskim;
3) w przypadku przesyłek z opcją „Wielopaczkowość” koniecznie umieść numer telefonu komórkowego adresata (w sieci operatora krajowego) – na po dany numer telefonu może zostać podjęta próba kontaktu z adresatem, np. przed doręczeniem przesyłek.

Jeżeli wartość przesyłanych w przesyłce rzeczy wynosi ponad 100 zł, na nalepce adresowej określ wartość przesyłki albo wskaż pracownikowi przyjmującemu przesyłkę w placówce pocztowej wybrany przez Ciebie wariant ubezpieczenia.

UWAGA!

Jeżeli dane o przesyłkach przekazujesz do Poczty Pol skiej elektronicznie, masz możliwość podania swojego adresu e mail (jako nadawca) – na ten adres zostanie przekazane potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki.

Jeżeli chcesz, aby kwota pobrania została przekazana na adres inny niż adres nadawcy przesyłki, zaznacz odpo wiednią pozycję na nalepce adresowej, a w polu „Inne” podaj właściwy adres.

Jeżeli rzeczywista wartość którejkolwiek z paczek, wchodzących w skład przesyłki nadanej z opcją wielo paczkowość, wynosi powyżej 100 zł, dokładnie określ jej wartość albo skorzystaj z odpowiedniego wariantu ubezpieczenia.

W przypadku przesyłki z opcją „Wielopaczkowość” i usługą dodatkową „Pobranie”, wskazana przez Ciebie kwota pobrania dotyczy wszystkich paczek wchodzących w skład danej przesyłki z opcją „wielopaczkowość”.

JAK POPRAWNIE SPORZĄDZIĆ KSIĄŻKĘ NADAWCZĄ?

Jeżeli do nadawania przesyłek chcesz wykorzystać własną książkę nadawczą, przygotuj jej wzór zgodnie ze wzorem określonym przez Pocztę Polską.

Wypełniając książkę nadawczą, poszczególne pozycje wypełniaj zgodnie z ich opisem. Jeżeli dane wpisane przez Ciebie w książce nadawczej będą niezgodne z danymi na nalepce adresowej przesyłki, zostaniesz poinformowany o konieczności dokonania korekty tych danych.

Jeżeli nie dokonasz korekty, o której mowa powyżej, Poczta Polska niezwłocznie poinformuje Cię o nieprzyjęciu przesyłek, dla których Twoja książka nadawcza zawiera dane niezgodne z danymi podanymi na nalepkach adresowych.

Wymogi w zakresie przekazywania Poczcie Polskiej elektronicznej książki nadawczej są określone odrębnie.

UWAGA!

Jeżeli podpisałeś z Pocztą Polską umowę na świadczenie usług PACZKA24 lub PACZKA48, możesz przygotować nalepkę adresową lub książkę nadawczą o układzie odmiennym od zastosowanego w drukach nakładu Poczty Polskiej, samodzielnie, bez korzystania z aplikacji ELEKTRONICZNY NADAWCA – po uzyskaniu akceptacji Twojego wzoru nalepki adresowej lub książki nadawczej.

PO WYBRANIU USŁUGI DODATKOWEJ LUB ZADEKLAROWANIU WARTOŚCI

Poczta Polska

Korzystając z usługi dodatkowej „Pobranie”:

- niezbędne dane podaj na nalepce adresowej,
- umieść na opakowaniu przesyłki nalepkę „Przesyłka pobraniowa” albo nanieś kolorem czerwonym napis „POBRANIE”,
- możesz dodatkowo podać na opakowaniu przesyłki kwotę pobrania.

W przypadku przesyłki z usługą dodatkową „Ostrożnie”, na opakowaniu przesyłki:

- umieść nalepkę „Ostrożnie” albo nanieś kolorem czerwonym napis „OSTROŻNIE”,
- możesz dodatkowo umieścić nalepki lub napisy w kolorze czerwonym, np.: ,,SZKŁO”, „GÓRA/DÓŁ”, „NIE PRZEWRACAĆ”.

Dla przesyłki z usługą dodatkową „Potwierdzenie odbioru”:

- wypełnij i przytwierdź do przesyłki formularz potwierdzenia odbioru,
- dołącz do nadawanej przesyłki opakowanie i wypełnioną nalepkę adresową dla potwierdzenia odbioru nadawanego w usłudze PACZKA24, PACZKA48 albo Pocztex Ekspres 24,
- na stronie adresowej przesyłki umieść nalepkę „Potwierdzenie odbioru” albo nanieś kolorem czerwonym napis „POTWIERDZENIE ODBIORU”.

W przypadku przesyłki z usługą dodatkową „Sprawdzenie zawartości”:

- sporządź w dwóch egzemplarzach formularz specyfikacji i określ w nim nazwę towaru znajdującego się w przesyłce – bez wskazań: rodzaju, masy, ceny jednostkowej, koloru, rozmiaru, marki, gatunku, kształtu, wymiaru, itp., a także wpisz datę i swój podpis, a następnie umieść obydwa egzemplarze formularza wewnątrz przesyłki,
- na opakowaniu przesyłki umieść nalepkę „Sprawdzenie zawartości” albo nanieś kolorem czerwonym napis „SPRAWDZENIE ZAWARTOŚCI”.

Jeżeli nadajesz przesyłkę z usługą dodatkową „Dokumenty zwrotne”, koniecznie:

- umieść wewnątrz nadawanej przesyłki wypełnioną nalepkę adresową dla przesyłki PACZKA24, PACZKA48 albo Pocztex Ekspres 24 z dokumentami zwrotnymi oraz opakowanie do zwrotu dokumentów
  albo
- zaadresuj kopertę dla dokumentów zwrotnych, jeżeli ich nadanie ma nastąpić w formie przesyłki listowej rejestrowanej/nierejestrowanej ekonomicznej/priorytetowej, zgodnie z zawartą przez Ciebie pisemną umową.

UWAGA!
Jeżeli odbiorca odmówi nadania przesyłki ze zwrotnymi dokumentami, stanowiącymi zawartość przesyłki nadanej z usługą dodatkową „Dokumenty zwrotne”, Poczta Polska poinformuje Cię o tym zdarzeniu.

Konsekwencją odmowy nadania dokumentów zwrotnych bezpośrednio po doręczeniu jest brak przysługującego odszkodowania z tytułu braku realizacji usługi dodatkowej. Nadanie dokumentów zwrotnych w terminie późniejszym wiąże się także z koniecznością poniesienia przez odbiorcę opłaty zgodnie z cennikiem albo pisemną umową.

Do nadania dokumentów zwrotnych, jak i potwierdzenia odbioru, w usłudze Pocztex Ekspres 24 wykorzystaj **opakowanie firmowe do 1 kg**.

Jeżeli w Twojej przesyłce znajdują się rzeczy o wartości powyżej 100,00 zł, deklarowaną wartość podaj na:

- nalepce adresowej przesyłki w polu „Wartość” – cyframi w zł,
- opakowaniu przesyłki – w sposób trwały bez żadnych skreśleń lub podkreśleń – cyframi i słownie, a także umieść nalepkę „W” albo nanieś kolorem czerwonym oznaczenie „W”

albo wybierz jeden z dostępnych wariantów ubezpieczenia.

WAŻNE!
Wzory wszystkich druków, formularzy, blankietów oraz nalepek, niezbędnych do świadczenia usług, znajdują się na stronie internetowej **www.pocztapolska.pl**

ELEKTRONICZNE WSPARCIE PROCESÓW NADAWCZYCH

Poczta Polska

ELEKTRONICZNY NADAWCA

Aplikacja internetowa usprawniająca proces nad awania przesyłek

Aplikacja umożliwia generowanie dokumentów nadaw czych i pocztowej książki nadawczej, a dzięki zapisowi w formie elektronicznej daje możliwość przekazywania pliku z danymi o nadawanych przesyłkach bezpośrednio do wybranej placówki pocztowej.

Klient po zarejestrowaniu na stronie internetowej: **enadawca.pocztapolska.pl** otrzymuje login i hasło do aplikacji, z której będą generowane m.in. elektroniczna książka nadawcza i formularze niezbędne do realizacji usług paczkowych.

Co zyskujesz?

Automatyzację i usprawnienie nadawania przesyłek:

- generowanie i wydruk wszystkich dokumentów związanych z nadaniem,
- tworzenie książki adresowej,
- generowanie szczegółowych i definiowalnych ra portów,
- kompleksową eobsługę przesyłek:
  - przesyłanie danych przesyłek (w formie elektro nicznej) do miejsca nadania,
  - odbieranie pełnej informacji (w formie elektro nicznej) potwierdzającej nadanie przesyłek,
  - śledzenie losów przesyłek na każdym etapie,
  - pełną dokumentację związaną z obsługą przesyłek w formie elektronicznej,
- elektroniczną komunikację pomiędzy Klientem a je go opiekunem handlowym,
- import danych o przesyłkach:
  - z serwisów aukcyjnych,
  - z aplikacji Klienta (zgodnie z IWD),
  - z plików xls, csv (z użyciem sterowników ODBC).

Więcej informacji dostępnych na stronie inter netowej: enadawca.pocztapolska.pl

ŚLEDZENIE PRZESYŁEK

Aplikacja umożliwiająca wygodne i bezpłatne spraw dzenie aktualnego statusu przesyłki. Dostępna 24 h na dobę, przez 7 dni w tygodniu pod adresem: **http://sledzenie.pocztapolska.pl/**

POSTĘPOWANIE PRZY DORĘCZANIU

Poczta Polska

Dokładamy starań, aby wszystkie przesyłki zostały do ręczone do odbiorców w należytym stanie i terminie.

Twoją przesyłkę doręczymy do odbiorcy po stwierdze niu jego tożsamości i uzyskaniu podpisu na dokumen tach oddawczych.

Przesyłka nadana z opcją „Odbiór w PUNKCIE" doręczana jest w placówce oddawczej wskazanej przez Ciebie przy nadaniu przesyłki po przekazaniu adresatowi in formacji (SMS) o dostępności przesyłki. W otrzymanym SMSie adresat znajdzie informację: w której placówce przesyłka jest dostępna, do kiedy będzie mógł się po nią zgłosić, a także o kwocie pobrania, jeżeli zleciłeś realizację tej usługi dodatkowej.

W przypadku przesyłek z usługą dodatkową „Pobranie" lub opłatą za nadanie przerzuconą na adresata, prze syłka zostanie wydana odbiorcy po uiszczeniu przez niego tych należności.

WAŻNE!

Uszkodzone opakowanie?

W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania przesyłki, w wyniku którego nie nastąpił dostęp do zawartości, a masa przesyłki jest zgodna, Poczta Polska może zabezpieczyć przesyłkę.

W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki, w wy niku którego może wystąpić dalsze uszkodzenie przesyłki lub ubytek jej zawartości, Poczta Polska może otworzyć przesyłkę, sprawdzić stan jej zawartości, zabezpieczyć przed dalszym uszkodzeniem lub ubytkiem. Na okolicz ność sprawdzenia stanu zawartości przesyłki sporzą dzany jest protokół, który dołączany jest do przesyłki.

Zepsuta zawartość?

W przypadku stwierdzenia, że część zawartości prze syłki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania lub przechowy wania, zepsuta zawartość jest niszczona komisyjnie przez Pocztę Polską – z czynności zniszczenia Poczta Polska sporządza protokół, dołączany do przesyłki.

W przypadku stwierdzenia, że cała zawartość przesyłki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym konty nuowanie jej przemieszczania lub przechowywania, zepsuta zawartość jest niszczona komisyjnie przez Pocztę Polską – z czynności niszczenia Poczta Polska spo rządza protokół. O zniszczeniu zawiadamia się nadawcę pisemnie, załączając jeden egzemplarz protokołu.

Co dalej?

Przesyłkę zabezpieczoną przez Pocztę Polską, jak rów nież przesyłkę, do której sporządziliśmy protokół, dorę czymy pod adresem wskazanym na nalepce adresowej. Przed doręczeniem przesyłki zabezpieczonej przez

Pocztę Polską odbiorca zostaje poinformowany o sta nie przesyłki oraz możliwości sprawdzenia stanu zawar tości przesyłki.
Przed doręczeniem przesyłki, do której sporządzono protokół, odbiorca zostaje poinformowany o stanie prze syłki oraz konieczności sprawdzenia stanu zawartości.

Następnie, zależnie od wyniku sprawdzenia stanu zawartości, odbiorca może:

- przyjąć przesyłkę bez zastrzeżeń – w tej sytuacji do ręczenie przesyłki nastąpi po sporządzeniu odpo wiedniego protokołu* (osoba doręczająca przesyłkę będzie taki protokół posiadała) oraz uiszczeniu przez odbiorcę należności ciążących na przesyłce, a także pokwitowaniu odebrania przesyłki przez odbiorcę,
- przyjąć przesyłkę z zastrzeżeniem wniesienia rosz czenia o odszkodowanie – postępowanie będzie ana logiczne, jak opisane powyżej, a dodatkowo odbiorca zostanie poproszony o wpisanie w dokumentach od dawczych odpowiedniej adnotacji o podjętej decyzji,
- zlecić przekazanie przesyłki do placówki oddawczej celem jej odbioru w późniejszym terminie – np. w sytuacji uszkodzenia zawartości i wątpliwości od biorcy w zakresie ewentualnej decyzji adresata co do odbioru lub odmowy przyjęcia – sposób postępowania nie ulega zmianie, w tym wypadku niezbędne będzie umieszczenie stosownej adnotacji w zakresie decyzji odbiorcy, a osoba doręczająca pozostawi odbiorcy zawiadomienie; zabezpieczoną przesyłkę osoba doręczająca przekaże do placówki oddawczej, której dane umieści na zawiadomieniu dla odbiorcy,
- odmówić odbioru przesyłki – po sporządzeniu proto kołu i uzyskaniu podpisu oraz odpowiedniej adno tacji odbiorcy w dokumentach oddawczych w za kresie jego decyzji; po zabezpieczeniu przesyłka zostanie zwrócona do nadawcy.

UWAGA!

Jeżeli nadałeś przesyłkę z opcją „Odbiór w PUNKCIE”, wskazując jako miejsce odbioru jeden z punktów part nerskich, a przesyłka uległa uszkodzeniu w czasie jej przewozu, skierujemy ją do wydania w najbliższej pla cówce pocztowej, obsługującej „Odbiór w PUNKCIE” – dzięki temu adresat Twojej przesyłki będzie mógł sprawdzić stan zawartości w momencie odbioru. Informację o właściwym punkcie odbioru przekażemy adresatowi za pośrednictwem SMS a lub pocztą elek troniczną.

Uszkodzenie stwierdzone podczas doręczania

Jeżeli podczas doręczania odbiorca stwierdził uszkodzenie przesyłki, istnieje możliwość sprawdzenia zawartości przesyłki bezpośrednio przed doręczeniem – dalszy sposób postępowania będzie analogiczny, jak opisany powyżej: następuje sprawdzenie stanu zawartości, sporządzenie protokołu (na żądanie odbiorcy – jeżeli przyjmuje przesyłkę bez zastrzeżeń, w pozostałych przypadkach – obligatoryjnie) i doręczenie przesyłki, po uiszczeniu przez odbiorcę ewentualnych należności.

* Jeżeli odbiorca przyjmuje bez zastrzeżeń przesyłkę, do której nie był dołączony protokół sporządzony przez Pocztę Polską (czyli przesyłkę, która została przez Pocztę Polską wyłącznie zabezpieczona), protokół przy doręczeniu sporządzany jest wyłącznie na żądanie odbiorcy.

Sprawdzenie zawartości

Przy doręczaniu przesyłki z usługą dodatkową „Sprawdzenie zawartości", po ustaleniu uprawnień do odbioru przesyłki, pracownik doręczający przesyłkę przekazuje ją odbiorcy, który w jego obecności dokonuje otwarcia przesyłki i sprawdzenia jej zawartości poprzez porównanie z zapisami w formularzu „Specyfikacja zawartości przesyłki".

UWAGA!

W przypadku, gdy do przesyłki nie został dołączony formularz specyfikacji zawartości, pracownik doręczający sporządzi odręczną notatkę, która powinna zawierać następujące informacje: miejscowość i datę, informację o zdarzeniu (np.: w przesyłce o numerze …. adresowanej do .... brak formularza specyfikacji zawartości przesyłki), określenie zawartości przesyłki, wg zasad wskazanych w opisie postępowania po wybraniu usługi dodatkowej „Sprawdzenie zawartości".

W przypadku zgodności zawartości z formularzem specyfikacji lub w przypadku sporządzenia notatki, o której mowa powyżej, odbiorca może:

- odebrać przesyłkę – w takim przypadku odbiorca kwituje odbiór przesyłki w dokumentach oddawczych oraz na dwóch egzemplarzach formularza specyfikacji; jeden egzemplarz formularza specyfikacji jest niezwłocznie przekazywany ekonomiczną rejestrowaną przesyłką listową do nadawcy,
- odmówić odbioru przesyłki – w takim przypadku odbiorca zobowiązany jest do dokonania na dwóch egzemplarzach dokumentów w postaci formularza specyfikacji lub sporządzonej notatki oraz w dokumentach oddawczych adnotacji o odmowie odbioru przesyłki oraz umieszczenia swojego podpisu; przesyłka ta, wraz z jednym egzemplarzem formularza specyfikacji lub sporządzonej notatki, zostanie zwrócona do nadawcy.

Jeżeli odbiorca stwierdzi niezgodność zawartości prze syłki z dołączonym do niej formularzem specyfikacji, a mimo to wyraża chęć odbioru przesyłki, pracownik doręczający przesyłkę spisuje w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach protokół „Sprawdzenie zawartości przesyłki z dołączoną do niej specyfikacją" i doręcza przesyłkę. Jeden egzemplarz dokumentów w postaci protokołu oraz jeden egzemplarz formularza specyfi kacji są niezwłocznie przekazywane ekonomiczną rejestrowaną przesyłką listową do nadawcy.

W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki z zawarto ścią niezgodną z formularzem specyfikacji, po spisaniu protokołu, o którym mowa powyżej, oraz dokonaniu adnotacji na formularzu specyfikacji przez odbiorcę, przesyłkę zamyka się i zabezpiecza w obecności odbior cy. Przesyłka ta zostanie zwrócona do nadawcy, wraz z dokumentacją, na jego koszt.

W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki z zawartością zgodną z formularzem specyfikacji, przesyłkę zwraca się nadawcy na jego koszt.

UWAGA!

Odmowa:

- sprawdzenia zgodności zawartości przesyłki z formu larzem specyfikacji,
- złożenia adnotacji lub podpisu na którymkolwiek z dokumentów, o których mowa powyżej, dokonana przez adresata, jego pełnomocnika lub przedstawi ciela ustawowego jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki. Przesyłkę zwraca się do nadawcy na jego koszt.

ISTOTNE!

Jeżeli stan przesyłki wzbudzi zastrzeżenia odbiorcy, umożliwiamy sprawdzenie stanu zawartości bezpo średnio podczas doręczania.

Jeżeli sprawdzenie nie wykaże żadnych uszkodzeń zawartości, odbiorca uiszcza ewentualne należności ciążące na przesyłce i kwituje odbiór przesyłki w doku mentach oddawczych.

Odbiorca może odmówić przyjęcia przesyłki, po wcześ niejszym sporządzeniu wraz z pracownikiem doręcza jącym, protokołu. Protokół powinien zostać podpisany zarówno przez odbiorcę, jak i osobę doręczającą.

Zarówno w dokumentach oddawczych, jak i na spo rządzonym protokole, odbiorca umieszcza informację o odmowie przyjęcia przesyłki.

Na żądanie odbiorcy, w przypadku doręczania przesyłki, której stan budzi jego zastrzeżenia, osoba doręczająca wraz z odbiorcą sporządzi protokół sprawdzenia stanu zawartości przesyłki.

DORĘCZANIE, ZAWIADOMIENIE, TERMIN NA ODBIÓR, ZWROT

Poczta Polska

Twoja przesyłka będzie doręczana pod adresem, jaki podałeś na nalepce adresowej – jeżeli próba doręczenia okaże się nieskuteczna, poinformujemy o tym adresata, przekazując mu zawiadomienie.
Jeżeli jako nadawca podałeś numer telefonu komórkowego (w sieci operatora krajowego) albo adres poczty elektronicznej adresata, Poczta Polska może przekazać adresatowi w formie elektronicznej (SMS em albo e mailem) informację o podjętej próbie doręczenia przesyłki, wskazując jej numer, termin oraz adres placówki, w której przesyłka może zostać doręczona.

Jeżeli odbiorca nie zgłosi się do placówki pocztowej, to po 7 dniach* Poczta Polska powtórnie poinformuje adresata o możliwości odbioru przesyłki za pomocą:

- SMS a albo e maila – jeżeli podałeś te dane,
- zawiadomienia pozostawionego w skrzynce oddawczej adresata – gdy jako nadawca nie podałeś telefonu komórkowego (w sieci operatora krajowego) ani adresu poczty elektronicznej adresata.

W przypadku nieskutecznej próby doręczenia przesyłki z zawartością żywych roślin, może zostać ona doręczona w placówce pocztowej w ciągu 48 godzin.*
Natomiast przesyłki z inną zawartością mogą zostać doręczone w placówce pocztowej w ciągu 14 dni.**

* Licząc od dnia następnego po dniu podjętej próby doręczenia.
** Licząc od godziny następnej po godzinie podjętej próby doręczenia.

Zawiadomienie papierowe po podjętej próbie doręczenia osoba doręczająca pozostawi w skrzynce oddawczej adresata. Jeżeli dostęp do skrzynki oddawczej będzie niemożliwy, zawiadomienie zostanie pozostawione w innym miejscu – miejsce pozostawienia zostanie odnotowane na przesyłce.
W przypadku przesyłki doręczanej za pośrednictwem skrytki pocztowej, pozostawienie opatrzonego datą i godziną zawiadomienia jest równoznaczne z powiadomieniem o możliwości doręczenia przesyłki w placówce oddawczej.

Przesyłka nadana na skrytkę pocztową będzie oczekiwać w placówce oddawczej przez okres 14 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia zawiadomienia.

Przesyłka nadana z opcją „Odbiór w PUNKCIE” będzie oczekiwać:

- w punkcie odbioru przez 14 dni

albo

- w punkcie partnerskim przez 6 dni,

licząc od dnia następnego po dniu przekazania zawiadomienia w formie elektronicznej.

Zwrotu przesyłki zawsze dokonuje się na koszt nadawcy, zgodnie z zawartą pisemną umową. Jeżeli opłatę za przesyłkę miał uiścić odbiorca, przy doręczaniu zwracanej przesyłki pobiera się od nadawcy opłatę za jej nadanie i zwrot.

W przypadku Klientów z zawartą pisemną umową, opłata za zwrot przesyłki nadanej z opłatą ryczałtową jest równa ustalonej opłacie ryczałtowej za nadanie przesyłki.

W przypadku odmowy przyjęcia którejkolwiek paczki z przesyłki nadanej z opcją „Wielopaczkowość", będzie to równoznaczne z odmową przyjęcia wszystkich paczek z tej przesyłki.

Jeżeli doręczenie przesyłki nie będzie możliwe ze względu na śmierć adresata (o ile fakt ten będzie w sposób nie budzący wątpliwości stwierdzony przez osobę doręczającą), przesyłkę zwrócimy do Ciebie, jako nadawcy, niezwłocznie, umieszczając odpowiednią adnotację na przesyłce.

KORZYŚCI

Poczta Polska

- Gwarantowany termin doręczenia na terenie całego kraju
- Śledzenie statusu przesyłki
- Możliwość sprawdzenia przy odbiorze zgodności towaru z dołączoną specyfikacją
- Szybkie przekazywanie kwot pobrania na wskazany rachunek bankowy lub adres
- Elektroniczne wsparcie procesów nadawczych
- Szeroki wybór usług dodatkowych

Poczta Polska

www.poczta polska.pl