

Regulamin korzystania z urządzeń samoobsługowych zlokalizowanych w Strefie 24h

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin korzystania z urządzeń samoobsługowych zlokalizowanych w Strefie 24h, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady korzystania przez Klientów z samoobsługowych urządzeń zlokalizowanych w wydzielonej części placówki pocztowej, w szczególności w zakresie:
 - 1) nadawania przesyłek za pośrednictwem urządzeń nadawczych (kiosk pocztowy),
 - 2) odbioru przesyłek przy wykorzystaniu urządzeń oddawczych (listomat),
 - 3) wystawiania faktury VAT za przesyłki nadane za pośrednictwem kiosku pocztowego oraz zwrotu Klientowi niewykorzystanej opłaty,
 - 4) zasad postępowania w przypadku nieprawidłowości w funkcjonowaniu urządzeń,
 - 5) zasad obsługi infolinii „STREFA 24h”.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązujące oraz regulaminy i cenniki Poczty Polskiej S.A.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **kiosk pocztowy** – samoobsługowe urządzenie umiejscowione w Strefie 24h służące do nadawania przesyłek pocztowych,
- 2) **listomat** – samoobsługowe urządzenie umiejscowione w Strefie 24h służące do odbioru przesyłek pocztowych,
- 3) **znak opłaty pocztowej** – oznaczone pole na Nalepce znaku opłaty pocztowej/Nalepce adresowej przesyłki rejestrowanej wygenerowanej przez kiosk pocztowy, zawierające w prawej części logo Poczty Polskiej S.A. i napis Poczta Polska oraz wartość opłaty i numer licencji (numer urządzenia samoobsługowego), natomiast w lewej części m.in. zakodowaną informację identyfikującą przesyłkę, pięciocyfrowy kod produktu, nazwę i numer urzędu pocztowego, datę i godzinę wydruku etykiety oraz kolejny numer przesyłki nadanej w urządzeniu (znaki opłaty pocztowej zawierają wzory od Nr 1 do Nr 5 w Załączniku Nr 1A),
- 4) **Strefa 24h** – wydzielona część placówki pocztowej, w której zainstalowane są samoobsługowe urządzenia do obsługi Klientów. Urządzeniami tymi mogą być:
 - a) samoobsługowe urządzenie do nadawania przesyłek pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym (kiosk pocztowy),
 - b) samoobsługowe urządzenie do odbioru przesyłek pocztowych w obrocie krajowym (listomat),

- c) kiosk internetowy z dostępem do stron internetowych Poczty Polskiej S.A. i podmiotów z Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej S.A., w tym do usług świadczonych za pośrednictwem stron internetowych,
- d) bankomat i wpłatomat.

II. Kiosk pocztowy

§ 3

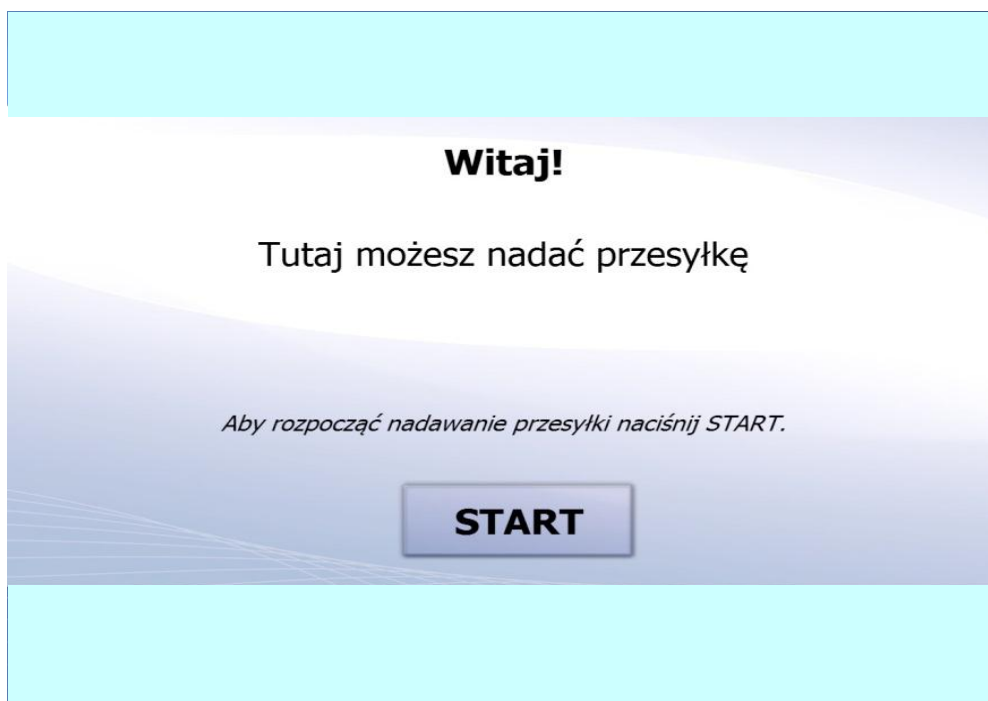
1. Z zastrzeżeniem ust. 2, za pośrednictwem kiosku pocztowego mogą być nadawane:
 - 1) przesyłki listowe nierejestrowane w obrocie krajowym, ekonomiczne i priorytetowe, o masie do 2000 g i maksymalnych wymiarach 325x230x100 mm,
 - 2) kartki pocztowe w obrocie krajowym,
 - 3) przesyłki polecane bez potwierdzenia odbioru w obrocie krajowym, ekonomiczne i priorytetowe, o masie do 2000 g i maksymalnych wymiarach 325x230x100 mm,
 - 4) przesyłki listowe nierejestrowane w obrocie zagranicznym, ekonomiczne i priorytetowe, o masie do 2000 g i maksymalnych wymiarach 325x230x100 mm,
 - 5) przesyłki polecane bez potwierdzenia odbioru w obrocie zagranicznym, ekonomiczne i priorytetowe, o masie do 2000 g i maksymalnych wymiarach 325x230x100 mm, w tym przesyłki listowe priorytetowe traktowane jako ekspresowe,
 - 6) paczki pocztowe bez potwierdzenia odbioru w obrocie krajowym, ekonomiczne i priorytetowe, o maksymalnych wymiarach 325x230x100 mm i masie do 5000 g.
2. Za pośrednictwem kiosku pocztowego nie mogą być nadawane:
 - 1) przesyłki polecane doręczane na specjalnych zasadach, określonych w odrębnych przepisach,
 - 2) paczki pocztowe z zawartością pszczoł, piskląt ptactwa domowego i próbek z mlekiem,
 - 3) przesyłki zawierające obowiązkowe egzemplarze biblioteczne,
 - 4) przesyłki dla ociemniałych,
 - 5) przesyłki traktowane jako przesyłki z zadeklarowaną wartością,
 - 6) przesyłki rejestrowane z potwierdzeniem odbioru.

§ 4

1. Dokumentem potwierdzającym nadanie przesyłki rejestrowanej za pośrednictwem kiosku pocztowego jest potwierdzenie nadania przesyłki polecanej albo paczki pocztowej.
2. Wzory potwierdzeń nadania przesyłek rejestrowanych za pośrednictwem kiosku pocztowego oraz wzory pokwitowań zakupu znaku opłaty pocztowej dla przesyłek listowych nierejestrowanych określa załącznik nr 1A do Regulaminu (odpowiednio wzory od Nr 6 do Nr 10).

§ 5

1. Nadawanie przesyłek pocztowych za pośrednictwem kiosku pocztowego odbywa się zgodnie z komunikatami wyświetlanymi na monitorze urządzenia. Informacje te są przekazywane również w formie elektronicznego lektora.
2. Proces nadawania przesyłki rozpoczyna dotknięcie ekranu monitora i naciśnięcie przycisku „Start”.



3. W ramach procesu nadawania przesyłki występują następujące czynności:
 - 1) wybranie rodzaju przesyłki: przesyłka krajowa – przesyłka zagraniczna; kartka pocztowa – list polecony – list zwykły – paczka pocztowa; ekonomiczny – priorytetowy; gabaryt A – gabaryt B; w przypadku wyboru przez Klienta przesyłki rejestrowanej: wprowadzenie danych adresowych nadawcy i adresata (dla przesyłek zagranicznych wymagane jest dodatkowo podanie kraju przeznaczenia) oraz potwierdzenie poprawności wprowadzonych danych; kiosk pocztowy ma również zaimplementowaną funkcję podpowiedzi przy wprowadzaniu danych adresowych, przy czym korzystanie z podpowiedzi przy wprowadzaniu danych nie obejmuje przesyłek zagranicznych,



- 2) ważenie przesyłki przez urządzenie: podczas przechodzenia do tego kroku otwiera się komora wrzutowa a na ekranie pojawia się prośba o umieszczenie przesyłki na wadze; po wykonaniu operacji na ekranie wyświetla się masa przesyłki i jej cena, którą należy zaakceptować przyciskiem „Akceptuję”,
- 3) uiszczenie przez Klienta opłaty za przesyłkę: aby opłacić przesyłkę należy wrzucać monety do otworu wrzutowego lub wkładać banknoty do otworu wsuwu i wydawania banknotów; po osiągnięciu lub przekroczeniu wymaganej kwoty urządzenie automatycznie kończy akceptowanie pieniędzy a niewykorzystane monety są wydawane wraz z resztą,
- 4) drukowanie przez urządzenie:
 - a) Nalepki znaku opłaty pocztowej na przesyłkę – w przypadku przesyłki nierejestrowanej,
 - b) Nalepki adresowej na przesyłkę poleconą (ze znakiem opłaty pocztowej, R-ką oraz danymi nadawcy i adresata) – w przypadku przesyłki poleconej,
 - c) Nalepki adresowej paczki pocztowej (ze znakiem opłaty pocztowej, danymi nadawcy i adresata oraz oznaczeniem daty, wartości opłaty i kodu kreskowego) – w przypadku paczki pocztowej,
- 5) odbiór przez Klienta nalepki z rynny pod monitorem, naklejenie jej przez Klienta na przesyłkę i ponowne umieszczenie przesyłki na szalce wagi,
- 6) weryfikacja opłaty pocztowej przez urządzenie: przesyłka jest weryfikowana pozytywnie, jeśli drugie ważenie wskazuje masę taką samą jak przy pierwszym ważeniu albo mniejszą lub większą o ile będzie się mieściła w tej samej kategorii cenowej. Po pozytywnej weryfikacji urządzenie automatycznie zrzuca przesyłkę z szalki wagi do pojemnika a komora z przesyłką zostaje zamknięta – przesyłka zostaje przyjęta do realizacji. Jeśli przesyłka nie zostanie zweryfikowana pozytywnie urządzenie otworzy drzwi i wyświetli powód odrzucenia a przesyłka nie zostanie przyjęta do realizacji. Należy usunąć przesyłkę z urządzenia i w przypadku, gdy na przesyłce naklejona jest nalepka z opłatą mniejszą od wymaganej urządzenie wezwie Klienta do uiszczenia różnicy. Jeżeli Klient uiści różnicę nalepka zostanie ponownie wydrukowana z nową wartością opłaty - do naklejenia

ponownie na przesyłce na nalepce już naklejonej - po czym nastąpi ponowna weryfikacja opłaty,

- 7) wydrukowanie przez urządzenie potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej (w przypadku przesyłek rejestrowanych) lub pokwitowania zakupu znaku opłaty pocztowej (w przypadku przesyłek listowych nierejestrowanych) kończy proces nadawania przesyłki.
4. Podczas procesu nadawania przesyłki możliwy jest powrót przez Klienta do poprzedniej operacji poprzez przycisk „Cofnij” oraz natychmiastowe zakończenie transakcji – poprzez przycisk „Anuluj”.

§ 6

1. W przypadku niewykorzystania przez Klienta nalepki zakupionej poprzez kiosk pocztowy, placówka pocztowa, w której zlokalizowane jest urządzenie nadawcze dokonuje zwrotu Klientowi opłaty. Podstawą do dokonania zwrotu opłaty jest przedstawienie przez Klienta oryginału nalepki.
2. Klient potwierdza otrzymanie zwrotu opłaty na Oświadczeniu sporządzonym przez placówkę pocztową w formie wydruku komputerowego.

§ 7

1. Za przesyłki pocztowe nadane za pośrednictwem kiosku pocztowego mogą być wystawione faktury VAT.
2. Faktury VAT wystawia placówka pocztowa, w której funkcjonuje kiosk pocztowy.
3. Podstawą wystawienia faktury VAT jest przedstawienie przez Klienta pokwitowania zakupu znaku opłaty pocztowej lub potwierdzenia nadania przesyłki poleconej/paczki pocztowej, na którym placówka pocztowa umieszcza informację o dacie wystawienia faktury.
4. Oryginał pokwitowania zakupu znaku opłaty pocztowej albo odpowiednio kopia potwierdzenia nadania przesyłki poleconej/paczki pocztowej (po jej sporządzeniu przez placówkę pocztową) pozostaje w dokumentacji placówki pocztowej razem z kopiami faktur.
5. Oryginał potwierdzenia nadania przesyłki poleconej/paczki pocztowej jest zwracany Klientowi.

§ 8

1. W przypadku braku wydania przez kiosk pocztowy potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej, potwierdzenie nadania jest wydawane przez pracownika placówki pocztowej, w której zlokalizowany jest kiosk pocztowy, na podstawie zgłoszenia Klienta i pokwitowania transakcji – po potwierdzeniu, że w pojemniku z przesyłkami znajduje się przesyłka opisana przez Klienta.
2. Jeśli Klient nie okaże pokwitowania transakcji, a w pojemniku na przesyłki nie będzie opisanej przez Klienta przesyłki, Klientowi przysługuje prawo zgłoszenia skargi.

§ 9

W przypadku braku wydania przez kiosk pocztowy pokwitowania zakupu znaku opłaty pocztowej, pokwitowanie (druk nr 120) wydawane jest przez pracownika placówki pocztowej, w której

zlokalizowany jest kiosk pocztowy, na podstawie zgłoszenia Klienta i Nalepki znaku opłaty umieszczonej na opisanej przez Klienta przesyłce, po jej odnalezieniu w pojemniku z przesyłkami.

§ 10

W przypadku braku wydania reszty przez kiosk pocztowy, Klient ma prawo do otrzymania kwoty reszty w okienku placówki pocztowej, w której zlokalizowany jest kiosk pocztowy, na podstawie pokwitowania transakcji lub wygenerowanego przez urządzenie Dowodu do reklamacji usługi nadania.

W przypadku braku możliwości wyjaśnienia sprawy (np. niemożność otwarcia urządzenia z uwagi na zawieszenie systemu) Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi.

III. Listomat

§ 11

1. Za pośrednictwem listomatu mogą być wydawane, nieobciążone żadnymi należnościami, przesyłki nierejestrowane i przesyłki rejestrowane nadawane w obrocie krajowym o maksymalnych wymiarach 360x290x300 mm i masie nieprzekraczającej 8 kg, z wyłączeniem:
 - 1) przesyłek poleconych doręczanych na specjalnych zasadach, określonych w odrębnych przepisach,
 - 2) przesyłek rejestrowanych z potwierdzeniem odbioru i innymi usługami komplementarnymi (dodatkowymi),
 - 3) przesyłek traktowanych jako przesyłki z zadeklarowaną wartością,
 - 4) paczek pocztowych z zawartością pszczoł, piskląt ptactwa domowego i próbek z mlekiem,
 - 5) przesyłek za pobraniem.
2. Przesyłki przeznaczone do odbioru za pośrednictwem listomatu powinny być adresowane w następujący sposób:
 - 1) imię i nazwisko albo pełna nazwa adresata,
 - 2) napis: „skrytka listomat”,
 - 3) właściwy Poczty Numer Adresowy (kod pocztowy) i nazwa placówki pocztowej, w której udostępniony jest listomat.
3. Na adresacie spoczywa obowiązek poinformowania nadawców o prawidłowym sposobie adresowania przesyłek przeznaczonych do odbioru za pośrednictwem listomatu, o którym mowa w ust. 2.

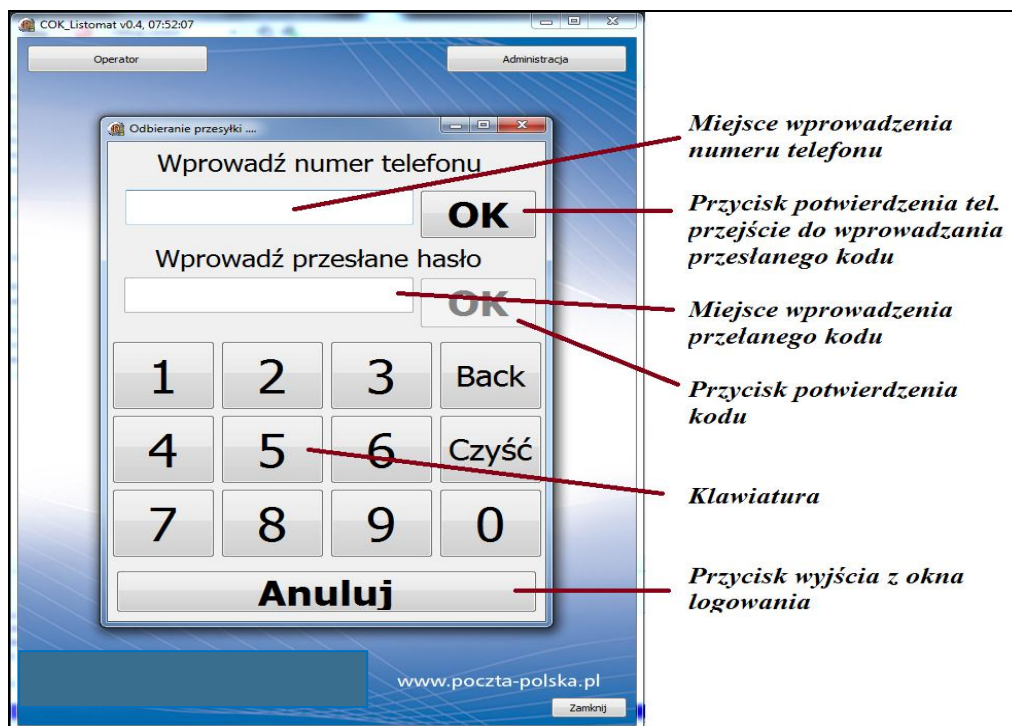
§ 12

Odbiór przesyłek pocztowych poprzez listomat możliwy jest wyłącznie po złożeniu przez Klienta w placówce pocztowej oświadczenia według wzoru określonego w załączniku nr 1B do Regulaminu.

§ 13

1. Odbiór przez Klienta przesyłek pocztowych za pośrednictwem listomatu odbywa się zgodnie z komunikatami wyświetlanymi na monitorze urządzenia.

2. Aby odebrać przesyłkę Klient po kolei wykonuje poszczególne operacje, jakie zostaną wyświetlone na monitorze urządzenia w trakcie procesu i każdą z nich potwierdza odpowiednim przyciskiem. W ramach procesu odbioru przesyłki przez Klienta urządzenie poprosi Klienta o:
 - 1) wprowadzenie numeru telefonu wskazanego w oświadczeniu i potwierdzenie poprawności wprowadzonego numeru przyciskiem „OK”,
 - 2) wprowadzenie KOD-u otrzymanego SMS-em z placówki pocztowej i potwierdzenie poprawności wprowadzonego hasła przyciskiem „OK”.



3. Po wprowadzeniu numeru telefonu i KOD-u dostępu oraz potwierdzeniu poprawności wprowadzonych danych przyciskiem „OK” urządzenie otwiera odpowiednią skrytkę i Klient może odebrać przesyłkę.

§ 14

1. Termin odbioru przesyłki liczy się od dnia następnego po dniu wysłania SMS.
2. Moment otwarcia urządzenia samoobsługowego przy wykorzystaniu jednorazowego kodu dostępu jest momentem doręczenia przesyłki.
3. W przypadku braku odbioru przesyłki w ciągu 3 dni kalendarzowych od dnia następnego po dniu powiadomienia, przesyłka będzie do odbioru w placówce pocztowej, o czym poinformuje kolejny SMS.
4. W przypadku otwarcia listomatu przez klienta ale pozostawienia w nim przesyłki, przesyłka będzie przekazana do odbioru na stanowisko oddawcze w placówce pocztowej.

§ 15

W przypadku zgłoszenia awarii lub blokady urządzenia oddawczego przesyłka jest wydawana przez pracownika placówki pocztowej, w której zlokalizowany jest listomat, po okazaniu dokumentu poświadczającego tożsamość Klienta.

§ 16

W przypadku zgubienia KOD-u dostępu do skrytki listomatu, po zgłoszeniu tego faktu w placówce pocztowej, w której zlokalizowane jest urządzenie, Klient otrzymuje zmieniony KOD do odbioru przesyłek.

IV. Kiosk internetowy

§ 17

1. Kiosk internetowy umożliwia Klientom bezpłatne korzystanie ze stron internetowych Poczty Polskiej S.A. (w tym z systemu śledzenia przesyłek, z dostępu do regulaminów i cenników) oraz stron internetowych podmiotów z Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej S.A.
2. Za pośrednictwem kiosku internetowego Klient może nadać przekaz pocztowy krajowy lub EKSPRES PIENIĘŻNY – POCZTOWE ZLECENIE WYPŁATY (EP-PZW) oraz uiścić należne kwoty z rachunku bankowego prowadzonego przez Bank Pocztowy S.A.
3. Aby nadać przekaz pocztowy/EP-PZW w kiosku internetowym, tj. za pośrednictwem strony internetowej Poczty Polskiej S.A. Klient po kolei wykonuje poszczególne operacje, które zostaną wyświetlone na monitorze urządzenia.
4. W ramach procesu nadawania przekazu pocztowego/EP-PZW Klient wykonuje następujące czynności:
 - 1) wybiera rodzaj usługi: przekaz pocztowy albo EP-PZW; w przypadku wyboru przez Klienta usługi EP-PZW Klient dokonuje wyboru wariantu usługi: wariant I (Błyskawiczne), wariant II (Ekspres), wariant III (Standard),

The screenshot shows the Poczta Polska internet kiosk interface. At the top, there is a red header with the Poczta Polska logo and the text 'Poczta Polska' on the left, and a 'Zaloguj' button on the right. Below the header, the breadcrumb 'Start > Rozpocznij nadawanie' is visible. The main heading is 'Nadawanie'. A yellow box labeled 'Komunikat' contains the text: 'Rozpoczynasz nadawanie bez zalogowania się do serwisu. W tym trybie możliwe jest tylko nadawanie pojedynczego Ekspresu Pieniężnego / przekazu pocztowego. Obsługa nadawania większej ilości danych możliwa jest po zalogowaniu.' Below this, there is a section 'Wybierz usługę' with two radio button options: 'Ekspres Pieniężny (EP-PZW)' (selected) and 'Przekaz pocztowy'. To the right of these options are links for 'Cennik' and 'Cennik'. Below the radio buttons is a checkbox 'Zapoznałem(am) się i akceptuję warunki świadczenia usługi'. To the right of the checkbox are links for 'Regulamin wybranej usługi'. At the bottom of the form area are two buttons: 'Dalej' and 'Rezygnuj'. Below the buttons is a footer with the text 'Sprawdź stan | Rozpocznij nadawanie | Regulaminy i cenniki | Zarejestruj się'. At the very bottom, there is a red footer bar with the Poczta Polska logo and the text: 'Poczta Polska Spółka Akcyjna, ul. Stawki 2, 00-940 Warszawa NIP: 525-000-73-13, KRS: 0000334972 Sąd Rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy kapitał zakładowy: 774.140.000, w całości wpłacony'.

- 2) wprowadza kwotę przekazu/EP-PZW oraz tytuł wpłaty, przy czym określenie tytułu wpłaty nie jest obligatoryjne,
- 3) wprowadza dane adresowe nadawcy i adresata: w przypadku nadawania przez Klienta EP-PZW w wariacie I (wydanie kwoty pieniężnej w placówce pocztowej) wymagane jest tylko podanie imienia i nazwiska adresata; kiosk internetowy ma również zaimplementowaną funkcję podpowiedzi przy wprowadzaniu danych adresowych,
- 4) wprowadza kod składający się z liter i/lub cyfr widocznych na obrazku monitora.

[Start](#) > [Rozpocznij nadawanie](#) > [Ekspres Pieniężny](#)**Ekspres Pieniężny (EP-PZW) - NADANIE**

Wariant: Wariant I (Błyskawiczne) Wariant II (Ekspres) Wariant III (Standard)
Kwota zlecenia: PLN
Korespondencja/
Tytuł wpłaty
(max 160 znaków):

Nadawca

Nazwa/Nazwisko i imię:
Miejscowość:
Ulica:
Nr domu:
Nr lokalu:
Kod pocztowy:
Poczta:
Gdynia (woj.POMORSKIE, pow.m. Gdynia)

Adresat

Nazwisko i imię:

Kod widoczny na obrazku:



5. Po dokonaniu rejestracji danych, system wylicza opłatę należną za usługę i podaje łączną kwotę do zapłaty.

[Start](#) > [Rozpocznij nadawanie](#) > [Ekspres Pieniężny](#) > [Zatwierdzenie zlecenia](#)**Ekspres Pieniężny (EP-PZW) - zatwierdzenie danych**

Zweryfikowano dane adresowe oraz obliczono opłatę. Proszę potwierdzić dane.

Rodzaj: **Wariant I (Błyskawiczne)**
Kwota: **200,00 PLN**
Opłata za nadanie: **20,00 PLN**
Razem do zapłaty: **220,00 PLN**
Nadawca: Jan Nowak
Ul. Warszawska 17a
81-411 Gdynia
Adresat: Kowalski Jan
Korespondencja: Alimenty

[Sprawdź stan](#) | [Rozpocznij nadawanie](#) | [Regulaminy i cenniki](#) | [Zarejestruj się](#)



Poczta Polska Spółka Akcyjna, ul. Stawki 2, 00-940 Warszawa NIP: 525-000-73-13, KRS: 0000334972
Sąd Rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy kapitał zakładowy: 774.140.000, w całości wpłacony

6. Po zatwierdzeniu przez Klienta zgodności podanych danych adresowych i wyliczonej kwoty do zapłaty, na monitorze ukazuje się numer nadania przekazu/EP-PZW.

[Start](#) > [Rozpocznij nadawanie](#) > [Ekspres Pieniężny](#) > [Zatwierdzenie zlecenia](#)

Nadanie Ekspresu Pieniężnego (EP-PZW) – potwierdzenie

Zlecenie zostało nadane

Realizacja usługi rozpocznie się z chwilą potwierdzenia wpływu środków na wskazane konto.

Zlecenie, na które nie zostanie odnotowany wpływ środków finansowych do wskazanej daty granicznej, zostanie automatycznie anulowane.

Identyfikator: Z13012159089900000011
Nadawca: Jan Nowak
ul. Warszawska 17a
81-411 Gdynia
Data nadania: 21-01-2013 12:36

Dane do wykonania płatności:

Data graniczna: 24-01-2013
Kwota wpłaty: 220,00 PLN
Nazwa banku: Bank Poczty SA
Numer rachunku: 74 1320 2550 0071 1000 9000 0001
Nazwa odbiorcy: ppup Poczta Polska OR CR Katowice
Adres odbiorcy: 40-940 Katowice; Pl. Oddz Młodzieży Powstańczej 7
Tytuł: UIP=Z13012159089900000011
wpłaty/przelewu:

[Drukuj potwierdzenie](#)

[Zarejestruj nowy](#)

[Zakończ](#)

[Wydruk blankietu](#)

[Sprawdź stan](#) | [Rozpocznij nadawanie](#) | [Regulaminy i cenniki](#) | [Zarejestruj się](#)



Poczta Polska Spółka Akcyjna, ul. Stawki 2, 00-940 Warszawa NIP: 525-000-73-13, KRS: 0000334972
Sąd Rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy kapitał zakładowy: 774.140.000, w całości wpłacony

7. Realizacja usługi rozpoczyna się z chwilą wpływu środków na podany numer rachunku bankowego w Banku Pocztowym S.A. W przypadku braku wpływu środków na konto w terminie 3 dni roboczych od chwili nadania Unikalnego Identyfikatora Przekazu (UIP) proces nadawania jest anulowany.
8. Klient może śledzić stan przekazu/EP-PZW po podaniu numeru nadania w oknie „Sprawdź stan”.

V. Wpłatomat i bankomat

§ 18

1. Bankomat i wpłatomat umożliwia Klientom samodzielne dokonywanie wypłat i wpłat przy wykorzystaniu rachunku bankowego.
2. Informacji o funkcjonowaniu bankomatu i wpłatomatu udziela właściciel urządzeń.

VI. Infolinia Strefy 24h

§ 19

1. W ramach obsługi infolinii „STREFA 24H” przyjmowane są w szczególności zgłoszenia Klientów o:
 - 1) awarii kiosku pocztowego zlokalizowanego w Strefie 24h, tj. dotyczących:
 - a) blokady kiosku pocztowego w trakcie nadawania przesyłki,
 - b) braku wydania potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej,
 - c) braku wydania pokwitowania zakupu znaku opłaty pocztowej,
 - d) braku wydania reszty przez urządzenie,
 - 2) awarii urządzenia oddawczego zlokalizowanego w Strefie 24h,
 - 3) awarii kiosku internetowego.
2. Obsługa infolinii „STREFA 24H” realizowana jest po zakończeniu pracy personelu placówek pocztowych, w których zlokalizowane są Strefy 24h.

3. Zgłoszenia telefoniczne na infolinię należy kierować pod numer wskazany w informacji umieszczonej w strefie 24h.
4. Informacje o nieprawidłowości w pracy wpłatomatu i bankomatu należy kierować do właściciela urzędzeń pod numer telefonu podany na urządzeniach.