

Obowiązuje od 25 grudnia 2014

## **Regulamin świadczenia usługi**

**„ MójZNACZEK”**

## § 1

### Postanowienia ogólne

1. Poczta Polska S.A. (z siedzibą w Warszawie, ul. Stawki 2, 00-940 Warszawa, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, Wydział XII Gospodarczy pod nr: 0000334972, NIP: 525-000-73-13, REGON: 010684960, kapitał zakładowy: 774.140.000 zł, w całości wpłacony) oferuje klientom odpłatne świadczenie usługi wykonania znaku opłaty pocztowej „MójZNACZEK”, dalej „usługa „MójZNACZEK” polegającej na nadruku na wzorcu znaku opłaty pocztowej przekazanego przez klienta projektu graficznego.
2. Regulamin określa warunki i zasady świadczenia usługi „MójZNACZEK”, a także zasady odpowiedzialności za niewykonanie i nienależyte wykonanie zleconej usługi.
3. Regulamin świadczenia usługi „MójZNACZEK ” dostępny jest w placówkach pocztowych oraz na stronie internetowej [www.filatelistyka.poczta-polska.pl](http://www.filatelistyka.poczta-polska.pl).

## § 2

### Określenia

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **BMF** – Biuro Marketingu i Filatelistyki - komórkę organizacyjną w Centrali Poczty Polskiej S.A. zajmującą się realizacją usługą „MójZNACZEK”,
- 2) **BRDH** – Biuro Rozwoju Działalności Handlowej – komórkę organizacyjną w Centrali Poczty Polskiej S.A. sprawującą nadzór operacyjny nad realizacją usługi „MójZNACZEK” przez SOZ,
- 3) **Cennik usługi** – Cennik świadczenia usługi „MójZNACZEK” wprowadzony wewnętrznym aktem prawnym Poczty Polskiej S.A.,
- 4) **klient** – osoba prawna lub fizyczna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, dostarczająca projekt graficzny oraz zlecająca realizację usługi na warunkach określonych w Regulaminie,
  - 4a) **konsument (klient indywidualny)** – klient będący osobą fizyczną, zlecający Poczcie Polskiej S.A. usługę MójZNACZEK, w celu niezwiązanym bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 5) **MójZNACZEK** – znak opłaty pocztowej, niebędący znaczkiem pocztowym, służący do potwierdzenia opłacenia usługi pocztowej świadczonej przez Poczta Polska S.A., zawierający informacje umożliwiające identyfikację operatora pocztowego oraz informację o wysokości opłaty za usługę pocztową wyrażoną w formie cyfr arabskich lub liter alfabetu łacińskiego bądź poprzez odniesienie do masy i kategorii przesyłki pocztowej oraz nadrukowany, przekazany przez klienta, projekt graficzny spełniający warunki techniczne określone w § 4 Regulaminu i zgodny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego,
- 6) **opłata „z dołu”** – uiszczanie opłaty za usługę „MójZNACZEK” po jej zrealizowaniu – forma płatności dostępna wyłącznie w przypadku jednorazowego zamówienia powyżej 100 arkuszy

wzorców znaków opłaty pocztowej złożonego przez klienta, z którym Poczta Polska S.A. zawarła pisemną umowę o świadczenie innych usług pocztowych,

- 7) **opłata „z góry”** - uiszczanie opłaty za usługę „MójZNACZEK” przed rozpoczęciem jej realizacji – forma płatności dostępna dla wszystkich klientów, którzy złożyli inne zamówienie niż określone w § 5 ust. 3,
- 8) **personalizacja** – nadrukowanie na wzorcu znaku opłaty pocztowej projektu graficznego przekazanego przez klienta,
- 9) **placówka pocztowa** – jednostka organizacyjna Poczty Polskiej S.A. o terenowym zasięgu działania(urząd pocztowy lub filia urzędu pocztowego) przyjmująca zamówienia na realizację usługi „MójZNACZEK”, doręczająca przesyłki zawierające produkt „MójZNACZEK” oraz wykonująca inne zadania określone właściwymi przepisami Poczty Polskiej S.A.
- 10) **projekt graficzny** – przekazany przez klienta projekt nadruku zawierający rysunki, zdjęcia, napisy bądź też inne treści (np. logotyp, znak towarowy). Projektem graficznym nie jest samo tło i grafika w postaci kropek, krzyżyków, mikro tekstu w jasnym kolorze imitującym tło wzorca znaku opłaty pocztowej,
- 11) **Regulamin** – Regulamin świadczenia usługi „MójZNACZEK”,
- 12) **SOZ** – Sekcja Obsługi Zamówień w Lublinie, ul. Wacława Moritza 2, 20-900 Lublin – wewnętrzna komórka organizacyjna Poczty Polskiej S.A., przyjmująca i realizująca zamówienia na usługę,
- 13) **służby sprzedaży** – pracownicy Biura Klienta Biznesowego i Instytucjonalnego - komórki organizacyjnej w Centrali Poczty Polskiej S.A. przyjmujący zamówienia na usługę „MójZNACZEK” od klientów nie będących konsumentami,
- 14) **wzorzec znaku opłaty pocztowej** – niezadrukowane perforowane pole, stanowiące część arkusza sprzedażnego, zawierające informację o wysokości opłaty za usługę pocztową oraz informację identyfikującą operatora pocztowego (napis Poczta Polska S.A.) i na których to znakach opłaty pocztowej zostanie nadrukowany projekt graficzny przekazany przez klienta,  
14a) **arkusz sprzedaży** – forma sprzedaży znaków opłaty pocztowej zawierająca 9 wzorców znaku opłaty pocztowej przeznaczonych do nadrukowania na nich projektu graficznego przekazanego przez klienta
- 15) **[www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl)** – strona internetowa Poczty Polskiej S.A., która przekierowuje na stronę internetowego sklepu filatelistycznego Poczty Polskiej S.A., na której udostępniono aktywny formularz zamówienia na usługę „MójZNACZEK” za pomocą którego można składać zamówienia na usługę,
- 16) **[www.filatelistyka.poczta-polska.pl](http://www.filatelistyka.poczta-polska.pl)** – strona internetowego sklepu filatelistycznego Poczty Polskiej S.A., na której udostępniono aktywny formularz zamówienia na usługę „MójZNACZEK”, za pomocą którego można składać zamówienia na usługę.

### § 3

#### Składanie zamówień

1. Zamówienia na usługę „MójZNACZEK” można składać:
  - 1) w placówkach pocztowych ,
  - 2) przesyłką listową na adres SOZ,
  - 3) e-mailowo na adres [personalizacja@poczta-polska.pl](mailto:personalizacja@poczta-polska.pl),
  - 4) przez Internet za pośrednictwem strony [www.filatelistyka.poczta-polska.pl](http://www.filatelistyka.poczta-polska.pl),
  - 5) za pośrednictwem służb sprzedaży poprzez złożenie wypełnionego formularza zamówienia wraz z pozostałymi dokumentami pracownikowi służb sprzedaży .
2. Wzór formularza zamówienia stanowi załącznik nr 1A do Regulaminu.
3. Najmniejszą jednostką podlegającą zamówieniu jest 1 arkusz zawierający 9 sztuk wzorców znaków opłaty pocztowej z nadrukowanym projektem graficznym.
4. Niezadrukowane arkusze wzorców znaków opłaty pocztowej lub pojedyncze, niezadrukowane wzorce znaków opłaty pocztowej nie są dostępne w sprzedaży i nie mogą być wykorzystane do uiszczenia opłaty za usługę pocztową w obrocie krajowym i zagranicznym.
5. Warunkiem przyjęcia zamówienia na usługę jest przekazanie przez klienta należycie wypełnionego formularza zamówienia wraz z projektem graficznym spełniającym warunki określone w § 4 ust. 2 i 3 Regulaminu, z zastrzeżeniem ust. 11.
6. Przyjęcie zamówienia złożonego listownie na adres SOZ, e-mailowo oraz przez Internet potwierdzane jest przez SOZ telefonicznie lub e-mailem.
7. Realizacja zamówienia rozpoczyna się po uiszczeniu przez klienta należnej za usługę opłaty (w jeden ze sposobów określonych w § 5 ust. 1 albo w przypadku zamówień składanych przez klientów, o których mowa w § 5 ust. 4 - po uprzednim zweryfikowaniu przez służby sprzedaży rzetelności płatności klienta z tytułu umów zawartych z Poczta Polska S.A. o świadczenie innych usług pocztowych na rzecz klienta oraz zweryfikowaniu i potwierdzeniu przez SOZ, telefonicznie lub e-mailem, przyjęcia do nadruku projektu graficznego przekazanego przez klienta. Weryfikacja rzetelności płatności klienta następuje poprzez ustalenie we właściwych jednostkach organizacyjnych Poczty Polskiej S.A. historii płatności klienta za ostatnie 12 miesięcy i informacji o istniejących zaległościach w płatnościach lub o braku zaległości.
8. Za datę otrzymania zapłaty przyjmuje się dzień wpływu środków na rachunek bankowy Poczty Polskiej S.A., dokonania wpłaty gotówkowej w placówce pocztowej bądź otrzymania przez SOZ kwoty przekazu pocztowego.
9. Zamówienia na usługę wypełnione błędnie oraz te, co do których istnieją jakiegokolwiek wątpliwości, będą weryfikowane przez pracowników SOZ w uzgodnieniu z klientem telefonicznie lub e-mailem.
10. Treść przekazanego przez klienta projektu graficznego nie może naruszać powszechnie obowiązujących przepisów prawa i zasad współżycia społecznego. Klient każdorazowo na

składanym zamówieniu potwierdza, że zgłoszone materiały nie naruszają praw autorskich, osobistych, majątkowych, praw pokrewnych oraz dóbr osobistych i prawa do wizerunku osób trzecich, a także wszelkich przejawów działalności twórczej chronionej prawem. Klient oświadcza jednocześnie, iż ponosi odpowiedzialność z tytułu złożonego oświadczenia i zobowiązuje się pokryć wszelkie roszczenia osób, których prawa zostały naruszone zgodnie ze złożonym oświadczeniem.

11. Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo odmowy realizacji usługi, jeśli treść dostarczonego przez klienta projektu graficznego, w szczególności:

- 1) jest oszczercza, wprowadzająca w błąd, obrażająca, obsceniczna, zawiera przesłania obrażające uczucia religijne, obraźliwa wobec grup społecznych, etnicznych i innych,
- 2) zawiera reklamę alkoholu, papierosów, narkotyków i innych używek,
- 3) dotyczy reklamy usług konkurencyjnych do usług świadczonych przez Poczta Polska S.A. bądź reklamy podmiotów konkurencyjnych dla Poczty Polskiej S.A.,
- 4) nie spełnia wymogów projektu graficznego zdefiniowanych w § 4 ust. 2 i ust.3 ,
- 5) jest niewłaściwa do ukazania się na znaku opłaty pocztowej z jakichkolwiek innych przyczyn, niż podane w pkt 1, 2 i 3, przede wszystkim z powodu naruszania powszechnie obowiązujących przepisów prawa, które są znane Poczcie Polskiej S.A. i zasad współżycia społecznego, a w szczególności przepisów z zakresu prawa autorskiego i ochrony dóbr osobistych.

12. Pracownik przyjmujący zamówienie wstępnie ocenia, czy proponowany przez klienta projekt graficzny jest zgodny z prawem, nie narusza prawnie chronionych dóbr osobistych, praw autorskich i może się ukazać na znaku opłaty pocztowej. W przypadku wątpliwości pracownik ma prawo odmowy przyjęcia zamówienia.

13. W przypadku składania zamówienia w placówce pocztowej lub za pośrednictwem służb sprzedaży należy dostarczyć wydruk projektu graficznego przeznaczonego do nadruku, w celu jego wstępnej oceny przez pracownika przyjmującego zamówienie. W przypadku składania zamówień przesyłką listową na adres SOZ, e-mailowo na adres [personalizacja@poczta-polska.pl](mailto:personalizacja@poczta-polska.pl), przez Internet za pośrednictwem strony [www.filatelistyka.poczta-polska.pl](http://www.filatelistyka.poczta-polska.pl), wstępna ocena dokonywana będzie przez pracownika przyjmującego zamówienie.

14. SOZ, po sprawdzeniu treści i jakości projektu graficznego, podejmuje ostateczną decyzję w kwestii realizacji zamówienia lub dokonuje dodatkowych uzgodnień z klientem.

14a. Jeżeli klientem jest konsument, a zamówienie nie zostało złożone w placówce pocztowej, po potwierdzeniu realizacji zamówienia SOZ wyśle konsumentowi e-mailowo lub listownie zestawienie warunków zamówienia oraz kopię Regulaminu.

15. Zlecając wykonanie usługi klient może zamówić jeden lub więcej arkuszy „MójZNACZEK”

16. Klient może zlecić nadruk od 1 do 3 różnych projektów graficznych na wzorcach znaków opłaty pocztowej w jednym arkuszu sprzedażnym, z zachowaniem zasady, iż wszystkie arkusze,

zlecane do nadruku w ramach jednego zamówienia, nadrukowywane są w ten sam sposób.

17. Klient zlecając wykonanie usługi potwierdza na formularzu zamówienia zapoznanie z warunkami niniejszego Regulaminu i wyraża zgodę na stosowanie jego postanowień. Brak w/w potwierdzenia na formularzu zamówienia zapoznania się z warunkami Regulaminu będzie skutkowało odmową przyjęcia zamówienia.

#### **§ 4**

##### **Wymagane warunki techniczne**

1. Projekt graficzny może być dostarczony w formie dokumentu zapisanego na elektronicznym nośniku danych bądź w formie papierowej (wydruk projektu).
2. Projekt graficzny przeznaczony do nadruku na wzorcu znaku opłaty pocztowej powinien odpowiadać następującym warunkom technicznym:
  - 1) w przypadku zdjęć należy oznaczyć kadr, który ma być nadrukowany na wzorcu znaku opłaty pocztowej,
  - 2) dostarczone zdjęcia (kolorowe lub czarno-białe) powinny posiadać maksymalne wymiary 130x180 mm. Dla zdjęć przekazywanych na nośniku danych obowiązują formaty TIFF, EPS lub JPG, o rozdzielczości minimum 200 DPI,
  - 3) w przypadku, gdy przeznaczone do nadruku zdjęcie, nie jest dostosowane do układu wzorca znaku opłaty pocztowej lub nie jest zaznaczony kadr, pracownik SOZ realizujący usługę, po dokonaniu telefonicznych lub e-mailowych ustaleń z klientem, dopasuje je do formatu wzorca znaku opłaty pocztowej i poprawiony projekt nadruku prześle e-mailem do akceptacji klienta. W przypadku braku akceptacji projektu przez klienta w terminie 7 dni od jego wysłania przez SOZ, Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo jednostronnego odstąpienia od realizacji usługi,
  - 4) w przypadku, gdy projekt nadruku zawiera tekst w języku innym niż język polski klient zobowiązany jest, wraz z projektem, przekazać tłumaczenie tekstu oraz wskazać język oryginalnego tekstu.
3. Klient zobowiązany jest dostarczyć projekt graficzny zawierający materiał dobrej jakości, od której zależy jakość nadruku dokonanego przez Poczta Polska S.A.
4. Projekt graficzny nieodpowiadający wymogom technicznym bądź formalno-prawnym będzie zwracany do klienta:
  - 1) w celu poprawienia jego jakości technicznej lub usunięcia nieprawidłowości formalno-prawnych,
  - 2) ze skutkiem odstąpienia od realizacji usługi w przypadku niedostosowania projektu do warunków określonych w Regulaminie.
5. W przypadku zwrócenia klientowi projektu graficznego przeznaczonego do nadruku na wzorcu znaku opłaty pocztowej klient zobowiązany jest w terminie 7 dni od jego otrzymania do

usunięcia albo poprawienia nieprawidłowości. W przeciwnym przypadku Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo do jednostronnego odstąpienia od realizacji usługi.

6. Przekazany projekt graficzny powinien być opatrzony imieniem i nazwiskiem klienta/nazwą firmy, danymi do kontaktu (numer telefonu, adres e-mail). Dane te mogą być umieszczone na nośniku danych zawierającym projekt graficzny lub na odwrocie wydruku projektu.

## **§ 5**

### **Cena usługi i formy płatności**

1. Z zastrzeżeniem ust. 3 opłata należna za usługę, wynikająca z Cennika usługi, uiszczana jest „z góry” w polskich złotych w momencie składania zamówienia lub w terminie 7 dni od złożenia zamówienia:
  - 1) przy użyciu pocztowego blankietu wpłaty lub polecenia przelewu na rachunek bankowy wskazany w zamówieniu,
  - 2) gotówkowo w placówce pocztowej,
  - 3) przekazem pocztowym wysłanym na adres SOZ w przypadku zamówień na usługę składanych listownie do SOZ,
  - 4) w innej formie dostępnej w Poczcie Polskiej S.A.- zgodnie z informacją uzyskaną przy składaniu zamówienia.
- 1a. Cena za usługę MójZNACZEK obejmuje realizację usługi określonej w § 1 ust.1 oraz wysokość opłaty za usługę pocztową podanej na tym znaku opłaty .
2. W przypadku braku wpłaty SOZ, niezwłocznie po zasięgnięciu takiej informacji, kontaktuje się z klientem. W przypadku braku wpłaty w ciągu kolejnych 7 dni następujących po kontakcie z klientem, Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo jednostronnego odstąpienia od realizacji usługi.
3. W celu prawidłowej ewidencji wpłaty w jej tytule wpłacający zobligowany jest podać imię i nazwisko wpłacającego bądź nazwę jego firmy, nazwę usługi – „ MójZNACZEK” oraz:
  - 1) w przypadku zamówień składanych w placówkach pocztowych oraz listownie do SOZ - nazwę jednostki przyjmującej zamówienie, np. *UP Warszawa 1/SOZ*,
  - 2) w przypadku zamówień składanych za pośrednictwem służb sprzedaży - numer otrzymanej faktury pro-forma, na podstawie której dokonywane jest uiszczenie zapłaty za usługę.
4. W przypadku jednorazowego zamówienia powyżej 100 arkuszy wzorców znaków opłaty pocztowej złożonego przez klienta, z którym Poczta Polska S.A. zawarła pisemną umowę o świadczenie usług pocztowych opłata należna za usługę wynikająca z Cennika usługi może być uiszczana „z dołu” w polskich złotych, na podstawie faktury VAT wystawionej przez SOZ w dniu realizacji zamówienia, z wyznaczonym terminem płatności: 14 dni od daty wystawienia faktury dokumentującej usługę.

## § 6

### Realizacja zamówienia

1. Zamówienia na usługę „MójZNACZEK” realizowane są przez SOZ, z zastrzeżeniem, że w uzasadnionych przypadkach (np. podczas targów, wystaw i innych imprez okolicznościowych) Dyrektor BMF może wyrazić zgodę na realizację zamówień przez inną niż SOZ komórkę organizacyjną Poczty Polskiej S.A.
2. Termin realizacji usługi przy zamówieniu nadruku maksymalnie 10 arkuszy wzorców znaków opłaty pocztowej, wynosi 10 dni roboczych od dnia następującego po dniu uzyskania potwierdzenia wpłaty. W przypadku konieczności dokonania korekty projektu graficznego termin realizacji usługi może ulec wydłużeniu o czas niezbędny do dokonania korekty. Kolejny termin realizacji usługi liczony jest od dnia następującego po dniu otrzymania przez SOZ poprawionego projektu graficznego.
3. Realizacja zamówień na nadruk więcej niż 10 arkuszy wzorców znaków opłaty pocztowej odbywa się zgodnie z terminami wskazanymi w Cenniku usługi, uzależnionymi od wielkości zlecanego nakładu.
4. Usługę uznaje się za wykonaną w dniu nadania przez SOZ w placówce pocztowej przesyłki pocztowej zawierającej „MójZNACZEK”.
5. W przypadku odmowy przyjęcia zamówienia do realizacji zgodnie z § 3 ust. 11, SOZ ma obowiązek powiadomić o tym fakcie klienta (telefonicznie lub e-mailem) i dokonać zwrotu przekazanego projektu graficznego oraz wpłaty zgodnie z dyspozycją klienta.
6. W przypadku, gdy zamówienie nie może być zrealizowane z przyczyn leżących po stronie klienta, Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo potrącenia z wpłaty uiszczonej za usługę, kosztów poniesionych z tytułu dokonania zwrotu wpłaty i projektu graficznego. Podstawą naliczania przedmiotowych kosztów jest suma opłat za nadanie przekazu pocztowego lub wpłatę na rachunek bankowy oraz nadanie przesyłki poleconej ekonomicznej według obowiązującego w dniu dokonania zwrotu cennika usług pocztowych .
7. W przypadku, gdy jednorazowe zamówienie, o którym mowa w § 5 ust. 4 nie może być zrealizowane z przyczyn leżących po stronie klienta, Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo obciążenia klienta wysokością kosztów poniesionych z tytułu dokonania zwrotu projektu graficznego. Podstawą naliczania przedmiotowych kosztów jest koszt nadania przesyłki poleconej ekonomicznej według obowiązującego w dniu dokonania zwrotu cennika opłat pocztowych .
8. W razie niedotrzymania terminu realizacji usługi przez Poczta Polską S.A., klient może przyjąć zaproponowany mu inny termin realizacji usługi lub ma prawo jednostronnie odstąpić od umowy i zażądać zwrotu wniesionej wpłaty. Odstąpienie od umowy wymaga przesłania przez klienta pisma bądź wiadomości e-mail na adres [personalizacja@poczta-polska.pl](mailto:personalizacja@poczta-polska.pl)).
9. Zamówione znaki opłaty pocztowej wysyłane są na adres wskazany przez klienta:



- 1) priorytetową przesyłką poleconą – przy jednorazowym zamówieniu maksymalnie 10 arkuszy,
- 2) priorytetową przesyłką z zadeklarowaną wartością - przy jednorazowym zamówieniu ilości większej niż 10 arkuszy.

## **§ 7**

### **Odpowiedzialność klienta**

1. Klient ponosi odpowiedzialność za treść projektu graficznego nadrukowanego na wzorcach znaków opłaty pocztowej, jeżeli narusza ona powszechnie obowiązujące przepisy prawa lub zasady współżycia społecznego.
2. Poczta Polska S.A. ma prawo żądać od klienta naprawienia w pełnej wysokości szkody poniesionej w związku z wydaniem lub rozpowszechnieniem znaku opłaty pocztowej, którego treść pozostaje w sprzeczności z wymogami Regulaminu, określonymi w § 3 ust. 11 i 12.
3. Klient odpowiada za wszelkie roszczenia osób trzecich związane z naruszeniem praw autorskich, praw ochronnych na znaki towarowe udzielone przez Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej oraz wspólnotowych praw ochronnych udzielonych na wspólnotowe znaki towarowe przez Urząd Harmonizacji Rynku Wewnętrznego, wniesione do elementów graficznych i treści nadruku.
4. W przypadku, gdyby wydanie lub rozpowszechnianie usługi „MójZNACZEK” z nadrukiem według projektu graficznego klienta naruszało uprawnienia osób trzecich, bądź stanowiło czyn nieuczciwej konkurencji na szkodę osób trzecich, klient – niezależnie od odpowiedzialności odszkodowawczej wobec Poczty Polskiej S.A. – przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność wobec osób trzecich za skutki tych naruszeń i zwalnia niniejszym Poczta Polską S.A. z odpowiedzialności wobec tych osób.
5. W przypadku wystąpienia osób trzecich przeciwko Poczcie Polskiej S.A. z tytułu jakichkolwiek naruszeń wynikających z przyczyn leżących po stronie klienta, klient zobowiązuje się wstąpić w miejsce Poczty Polskiej S.A. lub przystąpić do postępowania po stronie Poczty Polskiej S.A., zwolnić Poczta Polską S.A. ze wszystkich zobowiązań przejmując te zobowiązania oraz uregulować zobowiązania wobec osób trzecich w całości pod rygorem odpowiedzialności wobec Poczty Polskiej S.A. w pełnej wysokości zobowiązań.

## § 7a

### Odpowiedzialność Poczty Polskiej S.A.

- 1 Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi MójZNACZEK, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi powstało z winy Poczty Polskiej S.A. W stosunku do konsumentów Poczta Polska S.A. odpowiada ponadto z tytułu rękojmi.
- 2 Usługę uważa się za niewykonaną, jeżeli zamówienie nie zostało zrealizowane w żadnej części w terminie, o którym mowa w § 6 ust. 2 lub ust. 3.
- 3 Usługę uważa się za nienależycie wykonaną w przypadku, o którym mowa w § 8 ust. 1.
- 4 W przypadku niewykonania usługi klient ma prawo do zwrotu wpłaconej za usługę należności, a klient będący konsumentem nadto do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania usługi.
- 5 W przypadku nienależytego wykonania usługi, o którym mowa w ust. 3, klient ma prawo zgłosić jedno z żądań, o których mowa w § 8 ust. 5.
- 6 W stosunku do klientów niebędących konsumentami Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność wyłącznie w granicach poniesionej rzeczywistej straty i do wysokości zapłaconej za usługę należności.
- 7 Korzystając z uprawnień z tytułu rękojmi, konsument ma prawo zgłosić jedno z żądań, o których mowa w § 8 ust. 5 pkt. 2-3, a w przypadku, gdyby Poczta Polska S.A. niezwłocznie nie spełniła należycie tego żądania, ma on prawo:
  - a) zażądać obniżenia ceny proporcjonalnie do stopnia nienależytego wykonania usługi, albo
  - b) odstąpić od umowy.
8. Odstąpienie od umowy wymaga przesłania przez klienta pisma bądź wiadomości e-mail na adres [personalizacja@poczta-polska.pl](mailto:personalizacja@poczta-polska.pl)).
9. W przypadku odstąpienia od umowy klient ma prawo żądać zwrotu wpłaconej za usługę należności. Jednakże:
  - a) w przypadku odstąpienia przez klienta od umowy, która została częściowo wykonana (nadrukowano część zamówionych arkuszy wzorców znaków opłaty pocztowej), zwrot wniesionej wpłaty dotyczy tylko niezrealizowanej części zamówienia;
  - b) w przypadku odstąpienia od realizacji usługi przez klienta, o którym mowa w § 5 ust. 4 , która została częściowo wykonana (nadrukowano część zamówionych arkuszy wzorców znaków opłaty pocztowej), usługę uważa się za wykonaną w zakresie zrealizowanej części zamówienia.
10. Poza wypadkami określonymi w Regulaminie, klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy.

## § 8

### Reklamacje

1. W sytuacji, gdy nadruk wykonany na wzorcach znaków opłaty pocztowej jest niezgodny z projektem graficznym przekazanym wraz ze złożonym zamówieniem lub z ewentualnymi, uzgodnionymi uprzednio z klientem zmianami lub z warunkami zamówienia (m.in. inna niż podana w zamówieniu liczba arkuszy, nieodpowiednia jakość nadruku przejawiająca się brakiem szczegółów nadruku, przesunięciem nadruku, przebiciami nadruku po stronie kleju, rysami i plamami na nadruku), klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji usługi „MójZNACZEK”.
  - 1a. Prawo do złożenia reklamacji przysługuje niezależnie od prawa dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.
2. Reklamację można złożyć w terminie 30 dni od dnia odebrania przesyłki zawierającej znaki opłaty pocztowej e-mailem na adres [personalizacja@poczta-polska.pl](mailto:personalizacja@poczta-polska.pl) lub pisemnie:
  - 1) w dowolnej placówce pocztowej (z wyłączeniem agencji pocztowych),
  - 2) za pośrednictwem służb sprzedaży ,
  - 3) listownie na adres SOZ.
3. W piśmie/e-mailu reklamacyjnym należy:
  - 1) szczegółowo opisać przyczynę i przedmiot reklamacji,
  - 2) wskazać dane kontaktowe (adres do korespondencji, adres e-mail, numer telefonu),
  - 3) wskazać jeden z określonych w ust. 5 sposobów rekompensaty ,
  - 4) wskazać sposób przekazania informacji o wyniku reklamacji (poczta tradycyjna, poczta elektroniczna),
  - 5) dołączyć projekt graficzny i reklamowane arkusze znaków opłaty pocztowej, które w przypadku reklamacji składanych e- mailem , należy przesłać listownie na adres SOZ.
4. Rozpatrzenie reklamacji następuje w ciągu 30 dni od jej złożenia w placówce pocztowej, otrzymania przez SOZ listownie lub e-mailem bądź za pośrednictwem służb sprzedaży .
5. W przypadku uwzględnienia reklamacji, klientowi, zależnie od przyczyny reklamacji, przysługuje prawo do:
  - 1) zwrotu wpłaconej za usługę należności w wysokości odpowiadającej wartości niezadrukowanych lub nienależycie zadrukowanych arkuszy znaków opłaty pocztowej,
  - 2) otrzymania brakujących arkuszy znaków opłaty pocztowej - w przypadku personalizacji mniejszej liczby arkuszy znaków opłaty pocztowej niż wskazana w zamówieniu,
  - 3) otrzymania należycie zadrukowanych arkuszy znaków opłaty pocztowej w ilości odpowiadającej ilości reklamowanych, nienależycie zadrukowanych arkuszy znaków opłaty pocztowej.Wyboru sposobu uwzględnienia reklamacji dokonuje klient w momencie jej składania, poprzez zamieszczenie odpowiedniej informacji w piśmie/e-mailu reklamującym usługę.

6. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, klientowi zostaną zwrócone reklamowane zadrukowane arkusze znaków opłaty pocztowej.
7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, konsument może, zachowując prawo do skierowania sprawy do sądu, podjąć próbę rozstrzygnięcia sporu z Poczta Polska S.A. w sposób pozasądowy, w szczególności:
  - a) skierować sprawę do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy właściwym Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej;
  - b) zwrócić się do właściwego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej o wszczęcie postępowania mediacyjnego między Poczta Polska S.A. a konsumentem.
8. Zastosowanie określonego sposobu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu możliwe jest tylko za obopólną zgodą klienta i Poczty Polskiej S.A. Szczegółowe procedury pozasądowego rozstrzygnięcia tego rodzaju sporów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl), na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej a także u powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów.

## **§ 9**

### **Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych klienta przekazanych w celu realizacji zamówienia jest Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie 00-940, ul. Stawki 2.
2. Dane osobowe są przetwarzane przez Poczta Polska S.A. w celu realizacji procesu obsługi zamówienia.
3. Wszyscy klienci mają prawo dostępu do swoich danych – mogą je weryfikować, modyfikować i usuwać.
4. Podanie danych jest niezbędne do realizacji procesu obsługi zamówienia.
5. Dane osobowe klientów mogą być przetwarzane przez Poczta Polska S.A., z użyciem środków komunikacji elektronicznej do celów marketingowych, a w szczególności do przesyłania informacji handlowych pochodzących od Poczty Polskiej S.A. oraz do celów reklamy i badania rynku oraz zachowania i preferencji klientów z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości usług świadczonych przez Poczta Polska S.A. w trakcie, jak i po zakończeniu realizacji procesu obsługi zamówienia, wyłącznie po wyrażeniu przez klienta zgody.
6. Poczta Polska S.A. ma prawo przetwarzania danych klienta bez jego uprzedniej zgody w celach wysyłania materiałów promocyjnych dotyczących własnych produktów i usług oraz materiałów dotyczących badania rynku oraz zachowań i preferencji klientów z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości usług świadczonych przez Poczta Polska S.A. w formie innej niż za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

7. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

## **§ 10**

### **Postanowienia końcowe**

1. "MójZNACZEK" z chwilą odbioru przez klienta staje się jego własnością i może być wykorzystywany do potwierdzenia opłacenia usług pocztowych świadczonych przez Poczta Polska S.A.
2. Przesyłki pocztowe opłacone przy użyciu zadrukowanych znaków opłaty pocztowej podlegają ręcznemu stemplowaniu tylko wtedy, jeżeli przesyłka będzie przedłożona do nadania w okienku placówki pocztowej. W przypadku wrzucenia tak opłaconej przesyłki do pocztowej skrzynki nadawczej na zadrukowanym znaku opłaty pocztowej może być umieszczony znak kasowania (maszynowy odcisk datownika).
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego, a w przypadku zamówień składanych przez konsumentów, nadto przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta(Dz. U. 2014 poz. 827).