

REGULAMIN

świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej GLOBAL Expres w obrocie zagranicznym (tekst jednolity)

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej GLOBAL Expres w obrocie zagranicznym, zwany dalej „Regulaminem” określa warunki wykonywania i korzystania z usługi w zakresie:
 - 1) zasad i warunków przyjmowania przesyłek,
 - 2) uiszczania opłat,
 - 3) doręczania i wydawania przesyłek,
 - 4) odpowiedzialności,
 - 5) postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin przeznaczony jest dla klientów i pracowników Poczty Polskiej.
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.poczta-polska.pl oraz w każdej placówce pocztowej.
4. Wzory stosownych formularzy do świadczenia usługi GLOBAL Expres są dostępne na stronie internetowej www.poczta-polska.pl, a także we wszystkich placówkach pocztowych.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **adresat** - podmiot wskazany przez nadawcę, jako odbiorca przesyłki GLOBAL Expres,
- 2) **DOP** – Dział Obsługi Posprzedażowej, komórka organizacyjną w strukturze Poczty Polskiej,
- 3) **doręczenie** – pozostawienie przesyłki w oddawczej skrzynce pocztowej adresata, w skrytce pocztowej lub miejscu zwyczajowo przyjętym w sposób nienaruszający przepisów prawa kraju przeznaczenia lub wydanie przesyłki w placówce oddawczej w przypadku gdy przekracza ona

wymiary pozwalające na jej umieszczenie w skrzynce lub skrytce pocztowej; przy doręczeniu nie jest wymagany podpis odbiorcy,

- 4) **e-mail** – wiadomość wysyłaną za pośrednictwem poczty elektronicznej,
- 4a) **instrument płatniczy** – zindywidualizowane urządzenie lub uzgodniony przez użytkownika i dostawcę zbiór procedur, wykorzystywane przez użytkownika do złożenia zlecenia płatniczego,
- 5) **D+n** – przewidywany termin realizacji usługi, gdzie D oznacza dzień nadania przesyłki, n – liczbę dni od dnia następnego po dniu nadania przesyłki do dnia jej doręczenia adresatowi w kraju przeznaczenia z wyłączeniem sobót i dni wolnych od pracy. Wykaz krajów lub terytoriów oraz przewidywanych terminów realizacji usługi GLOBAL Expres, dostępny jest w placówkach pocztowych i na stronie internetowej www.poczta-polska.pl,
- 6) **nadawca** – podmiot, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi,
- 7) **placówka pocztowa** – komórkę organizacyjną Poczty Polskiej lub agenta pocztowego, w której można zawrzeć umowę o świadczenie usługi pocztowej GLOBAL Expres,
- 8) **placówka oddawcza** – wyznaczoną jednostkę organizacyjną w kraju przeznaczenia, doręczającą przesyłki GLOBAL Expres,
- 9) **Poczta Polska** – Poczta Polska S.A.,
- 10) Uchylono,
- 11) **przesyłka GLOBAL Expres** – pocztową przesyłkę nierejestrowaną przeznaczoną do wysyłania korespondencji, dokumentów i towarów, przyjętą przez Poczta Polska w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi w kraju przeznaczenia bez pokwitowania odbioru; przesyłki są specjalnie oznaczone, dedykowanym logo i opatrzone kodem kreskowym,
- 12) **rozporządzenie** - rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 roku w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013 poz. 1468, z późn. zm.),
- 13) **SMS** – krótką wiadomość tekstową wysyłaną za pośrednictwem sieci telefonii komórkowej GSM,
- 14) **umowa** – umowę zawartą pomiędzy nadawcą a Poczta Polska o świadczenie usługi,
- 15) **ustawa** – ustawę z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe (t. j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1113 z późn. zm.),
- 16) Uchylono.

§ 3

1. Usługa GLOBAL Expres polega na przyjęciu w placówkach pocztowych a następnie przemieszczeniu i doręczeniu adresatowi za granicą, przesyłek zawierających korespondencję, dokumenty lub towary o masie nieprzekraczającej 2 000 g.
2. W ramach usługi mogą być nadawane materiały i towary, których łączna zwykła wartość nie przekracza 50,00 PLN (pięćdziesiąt złotych).
3. Poczta Polska umożliwia nadawcy śledzenie przesyłki od momentu nadania do momentu doręczenia, na stronie internetowej www sledzenie.poczta-polska.pl.
4. Na podany przez nadawcę kanał komunikacji (SMS/e-mail) nadawca otrzyma informację o doręczeniu przesyłki.

5. Uchylono.
6. Usługę wykonuje się między Polską a krajami lub terytoriami podanymi w „Wykazie krajów lub terytoriów oraz przewidywanych terminów realizacji usługi GLOBAL Expres”, który dostępny jest w placówkach pocztowych i na stronie internetowej www.poczta-polska.pl.
7. Usługa realizowana jest w przewidywanych terminach doręczenia, pod warunkiem nadania przesyłek do godziny granicznej. Godziną graniczną nadawania przesyłek jest godzina zakończenia urzędowania placówki pocztowej, w której przyjmowane są przesyłki, jednak nie później niż godzina 15.00. Przesyłki nadane po godzinie 15.00 traktowane są jako nadane w następnym dniu roboczym, z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy. Przewidywane terminy realizacji podano w „Wykazie krajów lub terytoriów oraz przewidywanych terminów realizacji usługi GLOBAL Expres”, który dostępny jest w placówkach pocztowych i na stronie internetowej www.poczta-polska.pl.

II. ZASADY PRZYJMOWANIA PRZESYŁEK

§ 4

1. Przyjmowanie od nadawców przesyłek GLOBAL Expres odbywa się na podstawie umowy.
2. Zawarcie umowy, o której mowa w ust. 1, następuje z chwilą przyjęcia przesyłki oraz wydania indywidualnego oznaczenia kodowego przesyłki (druk nr 11).
3. Nadawca może zawrzeć z Poczta Polska pisemną umowę o świadczenie usługi GLOBAL Expres, w której zostaną określone warunki jej realizacji.
4. Przyjmowane są przesyłki GLOBAL Expres oznaczone poprzez:
 - 1) naniesienie w sposób trwały i czytelny adresów nadawcy i adresata,
 - 2) umieszczenie znaku opłaty pocztowej w postaci oznaczenia służącego do potwierdzenia wniesienia opłaty za usługę, w przypadku umowy, o której mowa w ust. 3.
5. Informacje określające nadawcę oraz adresata, o których mowa w ust. 4 pkt 1, powinny zawierać w szczególności następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko albo pełną nazwę, napisane czytelnie i kompletnie,
 - 2) nazwę miejscowości i kraju przeznaczenia napisane wielkimi literami wraz z prawidłowym kodem pocztowym,
 - 3) zaleca się pisanie nazwy kraju przeznaczenia w języku polskim i dodatkowo również w ogólnie znanym języku np. WŁOCHY/ITALIE, HISZPANIA/SPAIN, WĘGRY/HUNGARY,
 - 4) w adresie przesyłki nadanej na skrytkę pocztową - jeśli taki występuje, przed podaniem nazwy placówki pocztowej należy również umieścić odpowiednią wskazówkę świadczącą, iż jest ona przeznaczona dla posiadacza skrytki (np. „P.O. Box”, „Case postale”).
6. Adres przesyłek nadanych na poste restante tj. odbieranych w placówce pocztowej powinien posiadać imię i nazwisko adresata, nazwę miejscowości, nazwę kraju przeznaczenia i jeśli to możliwe oznaczenie urzędu pocztowego, w którym przesyłka ma być wydana. Wskazówka „Poste restante” powinna być napisana wyraźnymi, pogrubionymi literami pomiędzy nazwiskiem/nazwą adresata a nazwą miejscowości.

7. Wzory prawidłowego adresowania przesyłek wysyłanych za granicę są dostępne na stronie www.poczta-polska.pl.

§ 5

1. Nadawca, z którym zawarto pisemną umowę wykonuje oznaczenia, o których mowa w § 4 ust. 4 pkt 2 w postaci napisu, nadruku lub odcisku pieczęci o treści:

OPŁATA POBRANA
TAXE PERCUE - POLOGNE
umowa z Poczta Polska S.A. ID nr.....

- i umieszcza w miejscu przeznaczonym na znak opłaty pocztowej, na stronie adresowej przesyłek.
2. W przypadku nadawcy wnoszącego opłatę w formie, o której mowa w § 10 ust. 2 pkt 1, potwierdzenie opłacenia usługi następuje poprzez naniesienie na przesyłkę oznaczenia w postaci nalepki (druk nr 279a).

§ 6

1. Przesyłki GLOBAL Expres z zawartością towarów podlegają kontroli celnej.
2. Przesyłki podlegające kontroli celnej powinny być zaopatrzone w deklarację celną CN 22, którą umieszcza się na stronie adresowej przesyłki.
3. Dopuszcza się stosowanie przez nadawców specjalnych kopert lub innych opakowań z wydrukowaną deklaracją celną CN 22, z zastrzeżeniem § 7 ust. 1.
4. Nie zaopatruje się w deklarację celną przesyłek z towarami wysyłanymi do krajów Unii Europejskiej tj. Austrii, Belgii, Chorwacji, Danii (z wyjątkiem Grenlandii i Wysp Owczych), Estonii, Finlandii (z wyjątkiem Wysp Alandzkich), Francji z Korsyką (z wyjątkiem departamentów zamorskich tj. Gujany Francuskiej, Gwadelupy, Martyniki, Majotty i Reunion oraz Andory i Monako), Hiszpanii z Majorką (z wyjątkiem Wysp Kanaryjskich, Ceuty i Melilli), Holandii, Irlandii (Eire), Litwy, Luksemburga, Łotwy, Malty, Niemiec (z wyjątkiem wyspy Helgoland – kod pocztowy 27498 oraz Busingen – kod pocztowy 78266), Portugalii (z wyjątkiem Azorów i Madery), Słowacji, Słowenii, Szwecji, Wielkiej Brytanii oraz Irlandii Północnej (bez terytoriów zamorskich), Węgier i Włoch (z wyjątkiem San Marino, Livigno, Campione d'Italia oraz włoskiej części jeziora Lugano).
5. Deklaracja celną CN 22 powinna być wypełniona ze szczególną starannością i zgodnie z objaśnieniami zawartymi w deklaracji. Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłowość i zgodność danych ze stanem faktycznym przesyłki.
6. Jeżeli nadawca dokonał elektronicznego zgłoszenia celnego towarów wysyłanych w przesyłce w systemie kontroli eksportu (tzw. ECS), wypełnia:
 - 1) albo etykietę (druk nr 286a) informującą o przyjęciu przez organ celny zgłoszenia celnego, gdy dokonał wcześniej odprawy celnej towarów w miejscowym urzędzie celnym, a potem nadaje przesyłkę z towarami,

2) albo etykietę (druk nr 286b) informującą o przesłaniu do urzędu celnego zgłoszenia celnego, gdy nie dokonał fizycznie odprawy celnej w urzędzie celnym towarów wysyłanych w przesyłce. Nadawca wpisuje na etykiecie numery celne z zastosowaniem odpowiedniej procedury elektronicznego zgłoszenia celnego tj. numer ewidencji operacji wywozowej MRN nadany przez System Kontroli Eksportu ECS lub numer identyfikacyjny zgłaszającego TIN i numer własny komunikatu zgłoszenia wywozowego IE 515.

§ 7

1. Ustala się następujące wymiary przesyłek:
 - 1) minimalne – strona adresowa przesyłki nie może być mniejsza niż 90 mm x 140 mm,
 - 2) maksymalne – suma długości, szerokości i wysokości nie może być większa niż 900 mm, przy czym największy z tych wymiarów (długość) nie może przekroczyć 600 mm,
 - 3) jeżeli przesyłka jest wysyłana w formie rulonu:
 - a) minimalne – suma długości i podwójnej średnicy nie może być mniejsza niż 170 mm, przy czym największy wymiar (długość) nie może być mniejszy niż 100 mm,
 - b) maksymalne - suma długości i podwójnej średnicy nie może być większa niż 1040 mm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 900 mm,
 - 4) wszystkie wymiary przyjmuje się z tolerancją +/- 2 mm.
2. Przesyłka GLOBAL Expres powinna być opakowana i zamknięta:
 - 1) w sposób, który odpowiada masie, wymiarom i właściwościom zawartości,
 - 2) tak, aby nie powodowała jakiegokolwiek niebezpieczeństwa dla pracowników zatrudnionych przy jej opracowaniu oraz nie uszkodziła lub zanieczyściła innych przesyłek bądź urządzeń pocztowych.

§ 8

1. Zabrania się umieszczania w przesyłkach GLOBAL Expres niżej wymienionych przedmiotów:
 - 1) monet, banknotów, waluty lub jakichkolwiek walorów płatnych na okaziciela, czeków podróżnych, platyny, złota lub srebra przetworzonych lub nieprzetworzonych, kamieni szlachetnych, biżuterii i innych przedmiotów wartościowych,
 - 2) przedmiotów niebezpiecznych mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu czy też spowodować zanieczyszczenie bądź uszkodzenie innych przesyłek lub urządzeń pocztowych,
 - 3) rzeczy, których opakowanie zawiera napisy lub rysunki naruszające dobro chronione przez prawo,
 - 4) narkotyków i substancji psychotropowych lub innych nielegalnych substancji odurzających zakazanych w kraju przeznaczenia,
 - 5) materiałów wybuchowych, łatwopalnych lub promieniotwórczych,
 - 6) rozbrojonych wybuchowych urządzeń i sprzętu wojskowego, w tym rozbrojonych granatów, pocisków i innych podobnych przedmiotów, jak również replik tych urządzeń i przedmiotów,

- 7) substancji wywołujących zakażenie,
 - 8) żywych zwierząt i roślin,
 - 9) przedmiotów podrabianych i nielegalnych produktów chronionych prawem autorskim,
 - 10) pojemników aerozolowych, takich jak dezodoranty, lakiery do włosów, farby do włosów, itp.,
 - 11) przedmiotów, których przywóz i obrót jest zabroniony w kraju nadania i/lub przeznaczenia.
2. Podstawowe informacje o zakazach i ograniczeniach celnych w poszczególnych krajach przeznaczenia przedstawione są w „Informacjach dodatkowych dotyczących usług pocztowych w obrocie zagranicznym”, dostępnych na stronie internetowej www.poczta-polska.pl oraz w placówkach pocztowych.

§ 9

Poczta Polska ma prawo do odmowy przyjęcia przesyłki GLOBAL Expres, jeśli nie spełnia ona warunków określonych w Regulaminie lub jeżeli przyjęcie i przemieszczenie przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

III. UISZCZANIE OPŁAT

§ 10

1. Wysokość opłat za usługę jest określona i naliczana zgodnie z obowiązującym w dniu nadania przesyłek cennikiem albo zawartą pisemną umową.
2. Opłatę za usługę wnosi się:
 - 1) gotówką - z góry,
 - 2) bezgotówkowo:
 - a) instrumentem płatniczym - z góry, o ile płatność w tej formie jest realizowana w placówce pocztowej,
 - b) przelewem na rachunek bankowy wskazany w pisemnej umowie - z góry, z dołu lub zaliczkowo.
3. Umowy, o których mowa w § 4 ust. 3 zawierane są przez upoważnionych dyrektorów jednostek organizacyjnych Poczty Polskiej lub przez inne upoważnione osoby.

IV. DORĘCZANIE PRZESYŁEK

§ 11

1. Przesyłkę GLOBAL Expres doręcza się pod wskazany na przesyłce adres zgodnie z przepisami wewnętrznymi kraju przeznaczenia.
2. W przypadku niemożności doręczenia przesyłki GLOBAL Expres, przesyłkę zwraca się do nadawcy bez pobierania opłaty za zwrot przesyłki.

3. Po doręczeniu adresatowi przesyłki GLOBAL Expres albo po podjęciu decyzji przez operatora kraju przeznaczenia o jej zwrocie do nadawcy, nadawca otrzymuje powiadomienie o tym fakcie SMS-em albo e-mailem w przypadku, gdy podał wybrany kanał komunikacji w trakcie nadania przesyłki.
4. Przesyłka GLOBAL Expres adresowana na skrytkę pocztową lub poste restante wydawana jest adresatowi ze skutkiem doręczenia.

§ 12

1. Nedoręczalną przesyłkę GLOBAL Expres, która została zwrócona z zagranicy do Polski i której nie ma możliwości przekazać nadawcy, kieruje się do DOP do dalszego postępowania.
2. Przesyłka GLOBAL Expres, o której mowa w ust. 1, przechowywana jest przez okres 12 miesięcy, licząc od dnia jej nadania.
3. W przypadku, gdy nadawca uzyskał informację, że przesyłka GLOBAL Expres została skierowana do DOP, może on złożyć w terminie, o którym mowa w ust. 2 bezpośrednio w DOP lub za pośrednictwem placówki pocztowej, w której zlecono wykonanie usługi, żądanie przekazania mu wysłanej do DOP przesyłki.
4. Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 2 i niezgłoszeniu żądania na zasadach określonych w ust. 3, z przesyłką nedoręczalną postępuje się zgodnie z przepisami zawartymi w art. 33 ustawy.

V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ POCZTY POLSKIEJ

§ 13

1. Poczta Polska ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.
2. Usługę uważa się za niewykonaną, jeżeli:
 - 1) nastąpiła utrata przesyłki, przy czym za utraconą uważa się także przesyłkę, jeżeli jej doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminie 36 dni, licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki,
 - 2) nastąpił całkowity ubytek albo całkowite uszkodzenie zawartości przesyłki.
3. Usługę uważa się za nienależycie wykonaną, jeżeli:
 - 1) doręczenie przesyłki albo zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w przewidywanych terminach, o których mowa w § 3 ust. 7,
 - 2) nastąpił częściowy ubytek lub częściowe uszkodzenie zawartości przesyłki.

§ 14

1. Z tytułu niewykonania usługi przysługuje odszkodowanie w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zwykła wartość utraconych rzeczy, o której mowa w § 3 ust. 2.
2. Z tytułu nienależytego wykonania usługi przysługuje odszkodowanie:
 - 1) w przypadku, o którym mowa w § 13 ust. 3 pkt 1 – w wysokości 10,00 PLN,
 - 2) w przypadku o którym mowa w § 13 ust. 3 pkt 2 – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zwykła wartość utraconych rzeczy, o której mowa w § 3 ust. 2.

3. W przypadku niewykonania usługi, Poczta Polska niezależnie od wypłaconego odszkodowania, o którym mowa w ust.1, zwraca w całości opłatę pobraną za nadanie przesyłki.

§ 15

Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności za przesyłki, które zostały doręczone (wydane) zgodnie z przepisami wewnętrznymi kraju przeznaczenia.

§ 16

Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej,
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą Poczty Polskiej,
- 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów niniejszego Regulaminu lub niewłaściwego zabezpieczenia przesyłanej zawartości,
- 4) za przesyłki skonfiskowane na podstawie ustawodawstwa kraju przeznaczenia.

§ 17

Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności z tytułu deklaracji celnych bez względu na sposób ich wypełnienia ani z tytułu decyzji organów celnych podjętych przy sprawdzaniu przesyłek podlegających kontroli celnej.

VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ NADAWCY

§ 18

1. Nadawca przesyłki jest odpowiedzialny materialnie za wszelkie szkody wyrządzone innym przesyłkom pocztowym, pracownikom, osobom trzecim lub mieniu pocztowemu na skutek nadania przedmiotów niedopuszczonych do przewozu lub niezastosowania się do ustalonych warunków.
2. W przypadku szkód wyrządzonych innym przesyłkom pocztowym, nadawca jest odpowiedzialny w takim samym zakresie jak operatorzy pocztowi za każdą uszkodzoną przesyłkę, o ile nie było winy lub zaniedbania ze strony operatorów pocztowych lub przewoźników.
3. Przyjęcie przesyłki przez placówkę pocztową nie zwalnia nadawcy z jego odpowiedzialności.
4. Jeżeli nadawca przestrzegał warunków przyjęcia przesyłki, nie ponosi odpowiedzialności, o ile wystąpił błąd lub zaniedbanie ze strony operatorów pocztowych lub przewoźników odpowiednio w opracowaniu lub transporcie przesyłki po jej przyjęciu.
5. Nadawcy przysługuje pełny zwrot opłaty pobranej przy nadaniu, jeżeli przesyłka nie zostanie dopuszczona do wywozu za granicę z winy Poczty Polskiej.

VII. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 19

1. Prawo dochodzenia roszczeń przysługuje nadawcy, który zawarł umowę o świadczenie usługi z Poczta Polska.
2. Zgłoszenie reklamacji następuje w formie:
 - 1) pisemnej lub elektronicznej,
 - 2) ustnej do protokołu.
3. Zgłoszenie reklamacji w formie pisemnej może być dokonane na formularzu Poczty Polskiej dostępnym na stronie internetowej www.ereklamacje.poczta-polska.pl.
4. Zgłoszenie reklamacji w formie elektronicznej następuje poprzez stronę internetową Poczty Polskiej - www.ereklamacje.poczta-polska.pl.

§ 20

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres reklamującego,
 - 2) numer nadania przesyłki,
 - 2a) datę i miejsce nadania przesyłki,
 - 3) uzasadnienie reklamacji,
 - 4) przedmiot reklamacji,
 - 5) kwotę odszkodowania, w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania,
 - 6) datę i czytelny podpis reklamującego (w przypadku składania reklamacji w placówce pocztowej),
 - 7) wykaz załączonych dokumentów.
2. Do reklamacji należy dołączyć nadane indywidualne oznaczenie kodowe przesyłki/ wydruk/skan elektroniczny.
3. Reklamację można zgłosić:
 - 1) z tytułu nienależytego wykonania usługi, o którym mowa w § 13 ust. 3 pkt 1- nie wcześniej niż po upływie 14 dni, licząc od dnia nadania przesyłki, z zastrzeżeniem reklamacji dotyczących przesyłek wysyłanych do Australii i do Nowej Zelandii, które można zgłosić nie wcześniej niż po upływie 25 dni, licząc od dnia nadania przesyłki,
 - 2) z tytułu niewykonania usługi, o którym mowa w § 13 ust. 2 pkt 1 - nie wcześniej niż po upływie 36 dni, licząc od dnia nadania przesyłki,
 - 3) nie później niż w terminie 12 miesięcy, licząc od dnia nadania przesyłki.
4. Jeżeli zgłoszona reklamacja nie spełnia wymogów określonych w § 20 ust. 1 lub istnieje potrzeba uzupełnienia reklamacji o dokumenty, o których mowa w § 20 ust. 2, 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.
- 4a. Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji jest bezpłatne.

5. Reklamację zgłoszoną po terminie określonym w ust. 3 pkt 3 lub przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym właściwa jednostka Poczty Polskiej niezwłocznie informuje reklamującego.

§ 21

1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej.
2. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej, która rozpatruje reklamację, udziela odpowiedzi w takiej samej formie, w jakiej nadawca ją złożył w terminie, który nie może przekroczyć 3 miesięcy od dnia zgłoszenia reklamacji. Termin uważa się za zachowany, jeżeli Poczta Polska w tym terminie wysłała odpowiedź na reklamację.
3. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) powołanie podstawy prawnej,
 - 2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
 - 3) nazwę jednostki Poczty Polskiej właściwej do rozpatrywania reklamacji,
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – wysokość przyznanej kwoty odszkodowania oraz informację o terminie i formie jej wypłaty, nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji,
 - 5) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części - uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 5a) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie nazwy i adresu jednostki odwoławczej, do której można wnieść odwołanie, a także informację o możliwości dochodzenia roszczeń w trybie, o którym mowa w ust. 5,
 - 6) podpis upoważnionego pracownika jednostki organizacyjnej Poczty Polskiej z podaniem stanowiska służbowego,
 - 7) datę udzielenia odpowiedzi.
- 3a. Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację, która w terminie 7 dni uchyla swoją decyzję albo przekazuje odwołanie do jednostki odwoławczej, o czym niezwłocznie informuje się reklamującego.
- 3b. W przypadku wniesienia odwołania po terminie, o którym mowa w ust. 3a, pozostawia się je bez rozpoznania, o czym niezwłocznie informuje się reklamującego.
- 3c. Jednostka odwoławcza, do której wpłynęło odwołanie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wniesienia odwołania przez reklamującego, informuje reklamującego o:
 - 1) pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji i przyznaniu odszkodowania oraz o przekazaniu dyspozycji do jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację celem dokonania wypłaty należnego odszkodowania albo,
 - 2) nieuwzględnieniu reklamacji i oddaleniu roszczenia oraz wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa

Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

4. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.
5. Reklamujący może przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym, w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
6. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy nadawcą albo adresatem a Poczta Polska prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres głównej siedziby: ul. Kasprzaka 18/20, 01-211 Warszawa; adres strony internetowej: www.uke.gov.pl), na wniosek adresata, nadawcy albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. W ramach powyższego postępowania mogą być rozstrzygane konsumenckie pomiędzy konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium RP lub innego niż RP państwa członkowskiego UE a Poczta Polska. Pod pojęciem konsumenta należy rozumieć osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Spór może być prowadzony także wtedy, gdy nadawca albo adresat nie jest konsumentem. Wniosek o wszczęcie postępowania można wnieść w postaci papierowej lub drogą elektroniczną.
7. W przypadku odmowy uznania w całości lub części reklamacji złożonej przez konsumenta, Poczta Polska informuje reklamującego o zgodzie bądź odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 22

Odszkodowanie, o którym mowa w § 14 z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, oraz zwrot opłaty, wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 23

1. Administratorem danych osobowych nadawców oraz przekazanych przez nadawców danych osobowych adresatów jest Poczta Polska S.A. z siedzibą przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa.
2. Kontakt z Inspektorem ochrony danych (od dnia 25 maja 2018 r.): Inspektor ochrony danych Poczta Polska S.A., ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, e-mail: inspektorodo@poczta-polska.pl.
3. Dane osobowe osób wskazanych w ust. 1 będą przetwarzane w celu realizacji usługi, zgodnie z zawartą umową, o której mowa w § 4 ust. 1.

4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do realizacji usługi, zgodnie z zawartą umową, o której mowa w § 4 ust. 1.
5. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo do dostępu do treści tych danych oraz ich poprawiania.
6. Dane osobowe będą przechowywane przez okres 12 miesięcy od momentu ich pozyskania.
7. Dane osobowe nie będą przekazywane innym podmiotom.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 24

Poczta Polska w uzasadnionych przypadkach, w szczególności w określeniu przez nadawcę wymagań technologicznych lub specyficznych oczekiwań, w zawartej pisemnej umowie z nadawcą może ustalić indywidualne zasady realizacji usługi odmienne od określonych w Regulaminie dostosowane do potrzeb nadawcy, w szczególności w zakresie:

- 1) terminu realizacji usługi,
- 2) sposobu przygotowania przesyłek do nadania.

§ 25

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem znajdują zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności przepisy Światowego Związku Pocztowego, ustawy i rozporządzenia.