

# Regulamin świadczenia usługi Krajowa Przesyłka Paletowa

## Rozdział I Postanowienia ogólne

### § 1

Regulamin świadczenia usługi Krajowa Przesyłka Paletowa, zwany dalej „regulaminem”, określa warunki świadczenia przez Poczta Polska S.A. usługi Krajowa Przesyłka Paletowa.

### § 2

Pojęciom użytym w regulaminie nadano następujące znaczenie:

- 1) **ADR** – Umowa europejska dotycząca międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR) sporządzona w Genewie dnia 30 września 1957 r. (Dz. U. z 2011 r., poz. 641), wraz ze zmianami obowiązującymi od dnia ich wejścia w życie w stosunku do Rzeczypospolitej Polskiej, ogłoszonymi we właściwy sposób;
- 2) **adresat (odbiorca)** – podmiot wskazany w treści umowy przewozu, jako uprawniony do odbioru przesyłki;
- 3) **cennik** – dokument, w którym określone są opłaty za świadczenie usługi Krajowa Przesyłka Paletowa;
- 4) **dni robocze** – dni, w których świadczona jest usługa Krajowa Przesyłka Paletowa, przypadające od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 5) **dokumenty towarzyszące** – dokumenty wydane w miejscu nadania przesyłki oraz dołączone do listu przewozowego i w nim wymienione w polu: „załączone dokumenty”;
- 6) **dostawa** – ogół czynności polegających na przemieszczaniu przesyłki z miejsca nadania do miejsca doręczenia w celu wydania jej adresatowi;
- 7) **etykieta adresowa** – dokument naklejany na każdą jednostkę ładunkową, w którym nadawca podaje miejsce nadania (pole: „nadawca”), miejsce doręczenia (pole: „adresat (odbiorca)”), numer listu przewozowego, opis zawartości, ewentualne uwagi dla odbiorcy, numery palet w przypadku przesyłki wielopaletowej, wagę palety, rodzaj i wymiary palety, listę zleconych usług dodatkowych oraz datę załadunku i deklarowaną datę dostawy;
- 8) **jednostka ładunkowa** – przedmiot przewozu wraz z opakowaniem umieszczone na pojedynczej palecie, o następujących parametrach:

- a) maksymalne wymiary podstawy palety: długość 120 cm, szerokość 120 cm, oraz
- b) maksymalna wysokość jednostki ładunkowej: 180 cm wraz z paletą, oraz  
maksymalna dopuszczalna waga palety z towarem: 1 000 kg brutto;
- 9) **kierowca** – dysponent środka transportu realizujący usługę Krajowa Przesyłka Paletowa w imieniu Poczty Polskiej S.A., będący pracownikiem Poczty Polskiej S.A., podwykonawcą, albo pracownikiem podwykonawcy;
- 10) **klucz dla przewoźnika** (dotyczy przesyłki SENT) - elektroniczny kod zabezpieczający dostęp do zgłoszenia służący odpowiednio nadawcy, podmiotowi odbierającemu i Poczcie Polskiej S.A., umożliwiający uzupełnienie zgłoszenia lub aktualizacji danych zawartych w zgłoszeniu;
- 11) **Krajowa Przesyłka Paletowa** – usługa świadczona na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, polegająca na planowaniu, organizowaniu i realizowaniu przewozu przesyłek z miejsca nadania do miejsca doręczenia wraz z dodatkowymi świadczeniami, w tym zapewnienie klientom skutecznego przepływu informacji;
- 12) **kwit paletowy** – dokument wystawiany przez adresata, potwierdzający przyjęcie palet EUR/EPAL od nadawcy, potrzebny do odbioru palet EUR/EPAL na określonych przez jego wystawcę zasadach;
- 13) **list przewozowy** – dokument przewozowy stanowiący dowód przyjęcia przesyłki do przewozu i jej wydania;
- 14) **miejsce doręczenia** – miejsce, w którym ma nastąpić wydanie przesyłki;
- 15) **miejsce nadania** – miejsce, w którym ma nastąpić podjęcie przesyłki;
- 16) **nadawca (zleceniodawca, płatnik)** – podmiot, którego zlecenie przewozu zostało przyjęte przez Poczta Polska S.A.;
- 17) **paleta EUR/EPAL** – sztywne podłoże, używane jako podstawa, przeznaczone do przenoszenia i składowania towarów o wymiarach podstawy: szerokość 80 cm, długość 120 cm, spełniające kryteria określone w Karcie UIC 435-2 oraz europejskiej normie EN 13698-1; wycinek powierzchni, na którym zmieściłaby się jedna paleta EUR/EPAL nazywany jest „miejscem paletowym EUR”;
- 18) **podjęcie** – ogół czynności polegających na odebraniu przesyłki z miejsca wskazanego na liście przewozowym jako miejsce nadania, w tym przyjęcie przesyłki do przewozu;
- 19) **podwykonawca** – przewoźnik, któremu Poczta Polska S.A. może powierzyć wykonanie przewozu przesyłki na całej trasie przewozu albo jej części;
- 20) **przedsiębiorca** – podmiot, o którym mowa w art. 4 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 1829 z późn. zm.);

- 21) **przesyłka** – przesyłka towarowa, o której mowa w art. 35 ust. 1 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2015 r. poz. 915 z późn. zm.), składająca się z jednej lub większej liczby jednostek ładunkowych, przyjęta do przewozu na podstawie jednego listu przewozowego, od jednego nadawcy w jednym miejscu nadania do jednego adresata (odbiorcy) w jednym miejscu doręczenia;
- 22) **przesyłka SENT** – przesyłka zawierająca towary podlegające ustawie z dnia 9 marca 2017 r. o systemie monitorowania drogowego przewozu towarów (Dz. U. z 2017 r., poz. 708 z późn.zm) zwanej dalej Ustawą, realizowana na warunkach określonych w ustawie;
- 23) **przewoźnik** – Poczta Polska S.A. lub przedsiębiorca działający w jej imieniu uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej w zakresie transportu drogowego;
- 24) **rozładunek** – czynności prowadzące do objęcia przesyłki we władanie przez adresata, poprzedzone udostępnieniem palet na skraju skrzyni ładunkowej; w przypadku realizacji dostawy samochodem wyposażonym w windę rozładunek poprzedzony jest zestawieniem (przy pomocy windy) palet na utwardzone podłoże;
- 25) **siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne zarówno w stosunku do Poczty Polskiej S.A. jak i nadawcy, którego nie można było przewidzieć i któremu wymienione strony nie mogły się przeciwstawić działając ze szczególną starannością; siłę wyższą stanowią w szczególności: strajki, działania wojenne, blokady dróg, klęski żywiołowe, epidemie, warunki atmosferyczne i inne zdarzenia sił przyrody, których natężenie odbiega od przeciętnej skali w danym okresie uniemożliwiając realizację usługi;
- 26) **strona internetowa** – strona internetowa Poczty Polskiej S.A. o adresie <http://www.poczta-polska.pl>;
- 27) **środek transportu** – samochód ciężarowy;
- 28) **terminarz dostaw** – lista miejscowości wraz z kodem pocztowym z określonym terminem dostaw publikowana na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) w zakładce dedykowanej usłudze;
- 29) **towary niebezpieczne** – materiały lub przedmioty, których przewóz na podstawie ADR jest zabroniony albo dopuszczony wyłącznie na warunkach podanych w ADR;
- 30) **umowa** – umowa zawarta w formie pisemnej pomiędzy Poczta Polska S.A. a przedsiębiorcą, regulująca indywidualne warunki świadczenia usługi Krajowa Przesyłka Paletowa, w tym umowa zawarta wskutek przyjęcia przez klienta oferty współpracy;
- 31) **wydanie** – ogół czynności polegających na przekazaniu przesyłki adresatowi lub osobie przez niego wyznaczonej, zakończone potwierdzeniem otrzymania przesyłki na liście przewozowym lub urządzeniu mobilnym, w tym rozładunek;

- 32) **załadowca** – nadawca lub osoba działająca w imieniu nadawcy, wydająca przesyłkę do przewozu i dokonująca jej załadunku;
- 33) **załadunek** – ogół czynności mających na celu umieszczenie przesyłki wewnątrz skrzyni ładunkowej podstawionego środka transportu, z uwzględnieniem prawidłowego rozmieszczenia przesyłki we wnętrzu skrzyni ładunkowej;
- 34) **zlecenie przewozu** – zgłoszenie potrzeby wykonania usługi Krajowa Przesyłka Paletowa przez Poczta Polska S.A., zawierające szczegółowe informacje dotyczące tej usługi.

## **Rozdział II**

### **Zasady świadczenia usługi Krajowa Przesyłka Paletowa**

#### **§ 3**

1. Poczta Polska S.A. świadczy usługę Krajowa Przesyłka Paletowa zgodnie z regulaminem oraz z obowiązującym cennikiem. Czynności związane z podjęciem i wydaniem przesyłki realizowane są w dni robocze w godzinach 10:00 - 17:00, z zastrzeżeniem usługi dodatkowej "Dostawa w sobotę". Poczta Polska S.A. świadczy usługę Krajowa Przesyłka Paletowa przy pomocy własnych pracowników oraz podwykonawców posiadających niezbędne zezwolenia i licencje.
2. Przy świadczeniu usługi Krajowa Przesyłka Paletowa stosowane są następujące dokumenty i wzory druków:
  - 1) regulamin,
  - 2) etykieta adresowa,
  - 3) list przewozowy,
  - 4) cennik,
  - 5) zlecenie przewozu,
  - 6) protokół uszkodzenia,
  - 7) protokół niekompletnej przesyłki paletowej,
  - 8) zgłoszenie reklamacji,
  - 9) umowa,
  - 10) terminarz dostaw,
  - 11) kwit paletowy,
  - 12) ogólne warunki ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej przewoźnika drogowego w ruchu krajowym,
  - 13) wykaz lokalizacji, z których realizowane są doręczenia przesyłek w soboty,
  - 14) wykaz rzeczy wyłączonych z przewozu,
  - 15) wykaz towarów i klas niebezpiecznych nieobsługiwanych przez Poczta Polska S.A.,

- 16) warunki świadczenia usługi ADR do Krajowej Przesyłki Paletowej.
3. Dokumenty oraz wzory druków, o których mowa w ust. 2 (z wyłączeniem wzoru umowy pisemnej), dostępne są na stronie internetowej.

#### **§ 4**

W ramach usługi Krajowa Przesyłka Paletowa są przyjmowane następujące rodzaje przesyłek:

- 1) Krajowa Przesyłka Paletowa Drobnicowa – zajmująca powierzchnię od 1 do 8 miejsc paletowych EUR,
- 2) Krajowa Przesyłka Paletowa Częściowa – zajmująca powierzchnię powyżej 8 do 20 miejsc paletowych EUR,
- 3) Krajowa Przesyłka Paletowa Całopojazdowa – zajmująca powierzchnię powyżej 20 miejsc paletowych EUR.

#### **§ 5**

Poczta Polska S.A. zapewnia, iż posiada ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w zakresie wykonywanej działalności, w tym ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej przewoźnika, w wysokości określonej w Certyfikacie Ubezpieczenia dostępnym na stronie internetowej.

#### **§ 6**

1. W celu realizacji usługi Krajowa Przesyłka Paletowa, klient składa zlecenie przewozu:
  - 1) za pośrednictwem aplikacji udostępnionej klientom po zawarciu umowy pisemnej,
  - 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej w przypadku klienta, który nie posiada umowy.
2. Zlecenia przewozu, o których mowa w ust. 1 pkt. 2, przekazuje się do jednostek organizacyjnych Poczty Polskiej S.A. właściwych dla siedziby nadawcy. Dane teleadresowe do składania zleceń przewozu umieszczone są na stronie internetowej.
3. Zlecenie przewozu zawiera w szczególności następujące elementy:
  - 1) dane nadawcy: numer klienta, nazwę, pełny adres, NIP, imię i nazwisko osoby do kontaktu, e-mail, numer telefonu,
  - 2) miejsce doręczenia: nazwę, pełny adres, imię i nazwisko osoby do kontaktu oraz jej numer telefonu,
  - 3) miejsce nadania: nazwę, pełny adres, imię i nazwisko osoby do kontaktu oraz jej numer telefonu,

- 4) datę załadunku,
  - 5) datę dostawy,
  - 6) dane adresata: nazwę, pełny adres, imię i nazwisko osoby do kontaktu, e-mail lub numer telefonu,
  - 7) informacje o przesyłce – nazwę towaru, rodzaj palet, wymiary i wagę jednostek ładunkowych, liczbę sztuk jednostek ładunkowych,
  - 8) informację o usłudze zwrotu palet EUR/EPAL (ROP) zawierającą liczbę sztuk palet EUR/EPAL,
  - 9) informację o usłudze pobranie (COD) z kwotą i numerem konta bankowego nadawcy,
  - 10) informacje o usłudze Dokumenty zwrotne (ROD) lub Elektroniczne Dokumenty zwrotne (e-ROD) z podaniem rodzaju dokumentu,
  - 11) informacje o przygotowaniu w imieniu nadawcy (zleceniodawcy) dokumentów przewozowych (list przewozowy i etykieta adresowa) i dostarczenie ich do miejsca nadania,
  - 12) informacje o potrzebie zmiany danych adresowych na dokumentach przewozowych (list przewozowy i etykieta adresowa) w trakcie realizacji usługi,
  - 13) informacje o usłudze Dostawa w sobotę,
  - 14) informacje o usłudze ADR w szczególności: numer UN, prawidłowa nazwa przewozowa towaru, grupa pakowania, numery nalepek, kod ograniczeń przewozu przez tunele, ilość towaru, rodzaj opakowania,
  - 15) informacje o dostawie samochodem dedykowanym,
  - 16) informacje o numerze referencyjnym dla przesyłki SENT oraz klucz przewoźnika,
  - 17) dodatkowe instrukcje, jeżeli nadawca ma szczególne wymagania (np. dotyczące czynności ładunkowych lub środka transportu).
4. Klient przekazuje zlecenie przewozu najpóźniej do godz. 10:00 w dniu planowanego podjęcia przesyłki do przewozu z miejsca nadania będącego adresem nadawcy. Zlecenie przewozu złożone przez klienta po godz. 10:00 uznaje się za złożone w celu podjęcia przesyłki w następnym dniu roboczym.
5. Zlecenia przewozu na podjęcie przesyłki z innego miejsca nadania niż adres nadawcy (zlecenia korespondujące) są zgłaszane do realizacji do godziny 20:00 dnia roboczego poprzedzającego dzień podjęcia. W przypadku zleceń korespondujących nadawca posiadający dostęp do aplikacji, o której mowa w ust. 1 pkt 1, pobiera stamtąd dokumenty przewozowe w formacie pdf i przesyła je wypełnione drogą elektroniczną (e-mail) do miejsca nadania, gdzie przesyłka zostaje oznakowana przed nadaniem.

Na zlecenie nadawcy, Poczta Polska S.A. przygotowuje dokumenty przewozowe (list przewozowy i etykietę) dla klienta i dostarcza do miejsca nadania za opłatą zgodną z cennikiem.

6. W każdym wypadku, zlecenia przewozu na podjęcie Krajowej Przesyłki Paletowej Częściowej i Całopojazdowej są zgłaszane do godziny 16:00 dnia roboczego poprzedzającego dzień podjęcia. Zlecenie przewozu złożone po wymienionych godzinach uznaje się za złożone w celu podjęcia przesyłki w kolejnym dniu roboczym.
7. Nadawca może zmienić złożone zlecenie przewozu, zgodnie z trybem określonym w ust. 1 i 4 najpóźniej do godziny 12:00 w dniu podjęcia przesyłki, a w przypadku przesyłek, o których mowa w ust. 5 i 6, do godziny 9:00 w dniu podjęcia. Zmiana treści zlecenia przewozu powoduje, że pierwotnie złożone zlecenie przewozu traci moc. Termin określony w ust. 8 liczy się ponownie od chwili zmiany zlecenia przewozu.
8. Poczta Polska S.A. ma prawo odmówić przyjęcia zlecenia przewozu albo zgłosić uwagi do treści zlecenia przewozu w ciągu 4 godzin od chwili jego otrzymania (biorąc pod uwagę godziny od 8:00 do 16:00 w dniu roboczym). Brak uwag do zlecenia przewozu w tym terminie oznacza, z upływem tego terminu, przyjęcie zlecenia przewozu z zastrzeżeniem § 14 ust. 3.
9. Zgłoszenie uwag przez Poczta Polską S.A. oznacza, że zlecenie przewozu zostanie przyjęte do realizacji, o ile nadawca zaakceptuje uwagi w formie elektronicznej. Milczenie nadawcy w ciągu 2 godzin od otrzymania uwag Poczty Polskiej S.A. (biorąc pod uwagę godziny od 8:00 do 16:00 w dniu roboczym), oznacza, że zlecenie przewozu zostało, z upływem tego terminu, przyjęte na warunkach uwzględniających uwagi Poczty Polskiej S.A.
10. Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zlecenia przewozu w szczególności, gdy:
  - 1) zlecenie przewozu:
    - a) nie zawiera informacji niezbędnych do realizacji usługi,
    - b) jest niezgodne z regulaminem lub z zawartą umową,
  - 2) nadawca opóźnia się z płatnością należności przysługującej Poczcie Polskiej S.A. z tytułu wcześniej wykonywanych usług Krajowa Przesyłka Paletowa, Poczta Polska S.A. zastrzega prawo przyjęcia zlecenia niespełniającego wymogów wymienionych w ust. 3 lub 13, o ile pocztą elektroniczną przekaże nadawcy informację o przyjęciu zlecenia.
11. Chwila przyjęcia zlecenia do realizacji stanowi moment zawarcia umowy przewozu między Poczta Polską S.A. a nadawcą.

12. Poczta Polska S.A. świadczy usługę Krajowa Przesyłka Paletowa przy pomocy samochodów ciężarowych o dmc powyżej 3,5 t z zastrzeżeniem ust.13.
13. W przypadku przesyłek wymagających dostawy z użyciem samochodu poniżej 3,5 t dmc (transport dedykowany) warunkiem koniecznym realizacji usługi Krajowa Przesyłka Paletowa jest nie przekraczanie wagi 500 kg brutto przez pojedynczą jednostkę ładunkową oraz maksymalnie dwie jednostki ładunkowe w przesyłce. Realizacja usługi Krajowa Przesyłka Paletowa w formie transportu dedykowanego podlega dodatkowej opłacie zgodnie z cennikiem.
14. Przesyłki składające się z dwóch lub więcej jednostek ładunkowych dostarczane są w całości, jednak Poczta Polska S.A. w wyjątkowych sytuacjach dopuszcza możliwość dostawy przesyłki w częściach (nie dotyczy przesyłek SENT i przesyłek z usługą ADR). Fakt dostawy przesyłki w częściach nie stanowi podstawy do jakichkolwiek roszczeń względem Poczty Polskiej S.A.

## § 7

Poczta Polska S.A. świadczy odpłatnie, zgodnie z obowiązującym cennikiem usługi dodatkowe, w szczególności:

- 1) **Elektroniczne Dokumenty zwrotne (e-ROD)** – udostępnienie nadawcy w formie elektronicznej (skanu) dokumentów wyszczególnionych w liście przewozowym w polu „dokumenty zwrotne” z jednoczesną usługą archiwizacji w Poczcie Polskiej S.A. oryginałów tych dokumentów; dokumenty będą przechowywane przez okres 5 lat kalendarzowych, licząc od końca roku, w którym dokumenty zostały przekazane Poczcie Polskiej S. A. przez odbiorcę, po czym zostaną zniszczone; nadawca, składając zlecenie wykonania usługi e-ROD wyraża zgodę na ich zniszczenie z upływem ww. terminu; w okresie archiwizacji dokumenty mogą być odesłane do nadawcy na podstawie zlecenia usługi za odrębną opłatą, z tym, że odesłaniu podlegają w takim wypadku równocześnie wszystkie dokumenty związane z daną przesyłką; dokumenty nadawca umieszcza wewnątrz zamkniętej przylgi umieszczonej na jednostce ładunkowej albo wewnątrz opakowania zbiorczego lub koperty z napisem „e-ROD”; w przypadku przesyłki składającej się z dwóch lub więcej jednostek ładunkowych, przylgę należy umieścić na jednostce ładunkowej oznaczonej numerem pierwszym;

- 2) **Dokumenty zwrotne (ROD)** – zwrot do nadawcy przesyłką poleconą ekonomiczną dokumentów wyszczególnionych w liście przewozowym w polu „dokumenty zwrotne”; dokumenty nadawca umieszcza wewnątrz zamkniętej przyłgi umieszczonej na jednostce ładunkowej albo wewnątrz opakowania zbiorczego lub koperty z napisem „ROD”; w przypadku przesyłki składającej się z dwóch lub więcej jednostek ładunkowych, przyłgę należy umieścić na jednostce ładunkowej oznaczonej numerem pierwszym;
- 3) **Dostawa w sobotę** – dostawa przesyłki do adresata w sobotę, niebędącą dniem ustawowo wolnym od pracy; usługa jest realizowana w obszarze do 50 km od wyznaczonego miejsca wymienionego w „Wykazie lokalizacji, z których realizowane są dostawy przesyłek w soboty” udostępnionym na stronie internetowej;
- 4) **Pobranie (COD)** – zainkasowanie od adresata określonej na liście przewozowym przez nadawcę kwoty należności za przesyłkę i przekazanie jej na wskazany przez nadawcę numer rachunku bankowego w oddziale banku mającym swoją siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej zasadniczo w ciągu 1 dnia roboczego od skutecznego wydania przesyłki adresatowi; do świadczenia tej usługi muszą zostać spełnione łącznie następujące warunki:
  - a) załączenie do listu przewozowego prawidłowo wypełnionego blankietu wpłaty na rachunek bankowy oraz podanie poprawnego numeru rachunku bankowego,
  - b) kwota pobrania nie może być wyższa niż 15 000,00 zł;
- 5) **Usługa ADR** – usługa przewozu przesyłek z zawartością towarów niebezpiecznych, realizowana przez uczestników przewozu towarów niebezpiecznych, o których mowa w art. 2 pkt 8 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o przewozie towarów niebezpiecznych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1834, z późn. zm.) (dalej „ustawa o ptn”). Usługa ADR jest świadczona przez Poczta Polska S.A. na rzecz klientów z zawartą pisemną umową. Warunki świadczenia usługi ADR do Krajowej Przesyłki Paletowej zawarte są w załączniku nr 1G do regulaminu;
- 6) **Zmiana danych adresowych** – usługa zmiany danych adresowych na podstawie pisemnego zlecenia nadawcy (zleceniodawcy) na liście przewozowym i etykiecie adresowej w celu ochrony tajemnicy handlowej klienta. Usługa obejmuje wydruk dokumentów ze zmienionymi danymi i oklejenie palet etykietami adresowymi.
- 7) **Zwrot palet EUR/EPAL (ROP)** – usługa wymiany z adresatem palet EUR/EPAL i ich zwrotu do nadawcy; usługa zwrotu palet oparta jest na następujących warunkach:
  - a) wymiana palet EUR/EPAL dokumentowana jest w liście przewozowym potwierdzającym dostawę przesyłki, przy czym musi zostać podana rzeczywista liczba palet EUR/EPAL nadawanych z przesyłką,

- b) w przypadku nie spełnienia wymagań określonych w lit. a, Poczta Polska S.A. nie ma obowiązku wykonania usługi dodatkowej zwrotu palet EUR/EPAL, i nie ponosi z tego tytułu jakiejkolwiek odpowiedzialności lub innych ujemnych następstw,
- c) nadawca jest zobowiązany do przygotowania przesyłki na paletach EUR/EPAL w sposób uniemożliwiający ich zamianę bez naruszenia oryginalnego opakowania przesyłki,
- d) Poczta Polska S.A. nie wykonuje usługi dodatkowej zwrotu palet EUR/EPAL w odniesieniu do palet nie spełniających kryteriów technicznych i jakościowych zawartych w Kodeksie UIC 435-2, opartym o normę EN 13698-1,
- e) Poczta Polska S.A. zobowiązana jest względem nadawcy wyłącznie do zwrotu takiej ilości palet EUR/EPAL, jaką adresaci wymienili bezpośrednio przy wydaniu przesyłek w miejscu doręczenia i jaka została udokumentowana w liście przewozowym; Poczta Polska S.A. nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności wobec nadawcy z tytułu palet EUR/EPAL niewymienionych przez adresatów, bez względu na przyczyny niedokonania wymiany,
- f) adresaci przesyłek objętych usługą dodatkową zwrotu palet winni być przygotowani na dokonanie, przy wydaniu przesyłki, wymiany palet EUR/EPAL w liczbie odpowiadającej liczbie palet EUR/EPAL dostarczonych wraz z przesyłką; Poczta Polska S.A. może odmówić przyjęcia palet oferowanych do wymiany przez adresata w razie, gdy okoliczności uzasadniają zakwestionowanie ich stanu lub tożsamości, jako palet EUR/EPAL (np. niezgodność kryteriów technicznych i jakościowych zawartych w Kodeksie UIC 435-2, opartych o normę EN 13698-1,
- g) odmowa zwrotu palet EUR/EPAL, potwierdzona przez adresata lub osobę upoważnioną na dokumentach przewozowych jest równoznaczna z wykonaniem usługi i pomniejszeniem ilości palet EUR/EPAL dla danego nadawcy o liczbę palet niezwróconych przez adresata,
- h) kwity paletowe wystawione przez adresata lub osobę upoważnioną odsyłane są do nadawcy przez Poczta Polską S.A. przesyłką poleconą ekonomiczną,
- i) Poczta Polska S.A., na podstawie odrębnego zlecenia przewozu złożonego przez nadawcę, może dokonać odbioru palet EUR/EPAL od adresata w innym terminie niż podczas dostawy; w takich przypadkach palety traktowane są jak przesyłka, w tym nie podlega weryfikacji ich jakość i spełnianie wymogów technicznych i jakościowych,
- j) Poczta Polska S.A. sporządza raz w miesiącu saldo paletowe określające liczbę palet EUR/EPAL jaka powinna być zwrócona nadawcy,

- k) podstawą do obliczeń salda paletowego są listy przewozowe i kwity paletowe dokumentujące dostawę przesyłek, zawierające wpisy odnośnie ilości palet EUR/EPAL wymienionych przez adresata,
- l) saldo paletowe jest tworzone i przedstawiane nadawcy przy czym rzeczywista wymiana palet będzie dokonywana raz w miesiącu, chyba że umowa zawarta z nadawcą stanowi inaczej,
- m) po sporządzeniu salda paletowego Poczta Polska S.A. przedstawia je nadawcy; jeżeli nadawca nie zgłosi zastrzeżeń w terminie 5 dni roboczych od dnia przedstawienia salda paletowego, uznaje się je za wiążące dla obu stron,
- n) saldo paletowe stanowi podstawę do ewentualnego żądania zwrotu palet EUR/EPAL od Poczty Polskiej S.A. przez nadawcę,
- o) dostarczanie palet EUR/EPAL wymienionych przez adresatów do nadawcy może następować przy okazji przyjmowania do przewozu kolejnych przesyłek lub w drodze uzgodnionych dostaw palet EUR/EPAL do nadawcy,
- p) każdorazowo, gdy Poczta Polska S.A. dostarczy nadawcy palety EUR/EPAL – nadawca zobowiązany jest potwierdzić Poczcie Polskiej S.A. na liście przewozowym liczbę palet EUR/EPAL, jaka została przyjęta, ubytek naturalny w odniesieniu do liczby palet EUR/EPAL podlegających zwrotowi wynosi 10% i w tym zakresie nie stanowi podstawy do roszczeń względem Poczty Polskiej S.A.

## **§ 8**

### **Zasady świadczenia usługi Krajowej Przesyłki Paletowej podlegającej ustawie o systemie monitorowania drogowego przewozu towarów (SENT)**

1. W związku z realizacją usługi przewozu przesyłki SENT, nadawca zobowiązuje się do współpracy w zakresie realizacji obowiązków wynikających z Ustawy, a nałożonych na przewoźnika oraz podmiot wysyłający.
2. Ilekroć w regulaminie mowa jest o numerze referencyjnym, odbiorcy towaru, podmiocie odbierającym, przesyłce, podmiocie wysyłającym, przewoźniku, przewozie towarów, rodzaju towaru, zgłoszeniu, rejestrze, dokument zastępujący zgłoszenie, potwierdzenie przyjęcia dokumentu zastępującego zgłoszenie, należy przez to rozumieć pojęcia zdefiniowane w Ustawie.
3. Nadawca zobowiązany jest przed rozpoczęciem przewozu towaru przesłać zgłoszenie do rejestru, uzyskać numer referencyjny dla tego zgłoszenia oraz klucz dla przewoźnika i przekazać te numery Poczcie Polskiej S.A.

4. W przypadku dostawy towarów w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, nadawca jest obowiązany przed rozpoczęciem przewozu towaru przekazać numer referencyjny podmiotowi odbierającemu oraz Poczcie Polskiej S.A.
5. Poczta Polska S.A. zobowiązuje się przed rozpoczęciem przewozu towaru uzupełnić zgłoszenie o dane wymagane Ustawą, jeżeli otrzyma od nadawcy numer referencyjny albo dokument zastępujący zgłoszenie i potwierdzenie przyjęcia tego dokumentu.
6. W przypadku niedostępności rejestru nadawca zobowiązany jest przestać do wyznaczonego organu Krajowej Administracji Skarbowej dokument zastępujący zgłoszenie wraz z danymi o przewoźniku przekazanymi przez Poczta Polska S.A. i uzyskać od właściwego organu Krajowej Administracji Skarbowej potwierdzenie przyjęcia tego dokumentu, a następnie przekazać Poczcie Polskiej S.A. wraz z przesyłką dokument zastępujący zgłoszenie oraz potwierdzenie przyjęcia tego dokumentu.
7. Nadawca oraz Poczta Polska S.A. - każde z osobna - zobowiązują się niezwłocznie aktualizować dane zawarte w zgłoszeniu w takim zakresie, w jakim są obowiązani do zgłoszenia lub uzupełnienia danych, przy czym dane dotyczące towaru będącego przedmiotem przewozu zawarte w zgłoszeniu nie podlegają aktualizacji.
8. W przypadku gdy przewóz towaru nie zostanie rozpoczęty, nadawca albo Poczta Polska S.A. dokonuje aktualizacji zgłoszenia, podając informację o odstąpieniu od przewozu towaru.
9. Poczta Polska S.A. odmówi przyjęcia do przewozu towarów podlegających zgłoszeniu w przypadku nieotrzymania numeru referencyjnego albo dokumentu zastępującego zgłoszenie i potwierdzenia przyjęcia dokumentu zastępującego zgłoszenie.
10. Poczta Polska S.A. zobowiązuje się każdorazowo poinformować niezwłocznie nadawcę o prowadzonej kontroli przewozu. W przypadku niemożności poinformowania o kontroli w trakcie jej prowadzenia, Poczta Polska S.A. niezwłocznie zawiadomi nadawcę po jej zakończeniu wraz z przedstawieniem wniosków z kontroli, zwłaszcza gdy podczas kontroli okaże się, iż w zakresie przewożonego towaru niezbędne jest dokonanie zgłoszenia.
11. Poczta Polska S.A. zastrzega prawo dochodzenia roszczeń o naprawienie szkody spowodowanej niedopełnieniem przez nadawcę obowiązków nałożonych Ustawą oraz Regulaminem, w tym koszty kaucji, wszelkich opłat za usunięcie, strzeżenie i przechowywania pojazdu lub towaru, kar pieniężnych wymierzonych zgodnie z Ustawą.

## § 9

1. Nadawca zobowiązany jest wykonać lub zapewnić wykonanie wszelkich czynności niezbędnych do umożliwienia Poczcie Polskiej S.A. należytego świadczenia usługi Krajowa Przesyłka Paletowa i usług dodatkowych. W szczególności nadawca zobowiązany jest do:

- 1) przygotowania i opakowania przesyłki w sposób umożliwiający jej bezpieczny przewóz środkiem transportu w tym dostawę i wydanie adresatowi bez ubytku i uszkodzeń. Opakowanie jednostki ładunkowej nie może być uszkodzone oraz powinno być odpowiednie do rodzaju i właściwości towarów stanowiących przedmiot jednostki ładunkowej, tj. opakowanie powinno:
  - a) uniemożliwiać dostęp do zawartości jednostki ładunkowej bez jej przerwania bądź naruszenia,
  - b) zapewniać stabilność i utrzymanie równowagi towaru,
  - c) chronić przed czynnikami zewnętrznymi,
  - d) być bezpieczne dla innych przesyłek lub innych przedmiotów znajdujących się w skrzyni ładunkowej, a także osób uczestniczących przy świadczeniu ww. usługi
- 2) spakowania towaru w obrysie palety; przesyłki wystające poza obrys palety podlegają opłacie dodatkowej zgodnie z cennikiem jako „Przewóz jednostek ładunkowych przekraczających wymiary palet wymienione w liście przewozowym”, nadto nie mogą naruszać postanowień pkt 1 lit. a-d powyżej;
- 3) oznaczenia każdej jednostki ładunkowej etykietą adresową w prawym górnym rogu dłuższego boku jednostki ładunkowej etykietę adresową przygotowuje się:
  - a) zgodnie z wymogami aplikacji udostępnionej przez Poczcie Polską S.A, albo
  - b) przy wykorzystaniu wzoru druku, zgodnie z jego nadrukiem, w sposób trwały i czytelny, bez skreśleń i poprawek; jednostka ładunkowa w razie potrzeby może posiadać oznaczenia wskazujące na jej specjalny charakter np.: „uwaga szkło”,
- 4) prawidłowego wypełnienia listu przewozowego (w 3 egzemplarzach) przy wykorzystaniu wzoru druku, zgodnie z jego nadrukiem, w sposób trwały i czytelny, bez skreśleń i poprawek albo zgodnie z wymogami aplikacji udostępnionej przez Poczcie Polską S.A., przy czym list przewozowy powinien zawierać:
  - a) numer telefonu komórkowego adresata (w sieci telefonii operatora krajowego) albo jego adres e-mail, na który adresat otrzyma powiadomienie o przesyłce przyjętej do przewozu,

- b) numer telefonu komórkowego nadawcy (w sieci telefonii operatora krajowego) albo jego adres e-mail, do kontaktu z Poczta Polska S.A., na który otrzyma on powiadomienie o wydaniu przesyłki albo jej zwrocie do nadawcy,
  - 5) udzielenia Poczcie Polskiej S.A. kompletnych, dokładnych i zgodnych ze stanem faktycznym informacji niezbędnych do realizacji usługi Krajowa Przesyłka Paletowa (również w przypadku wystąpienia przeszkód w dostawie),
  - 6) umożliwienia Poczcie Polskiej S.A. na jej wniosek kontaktu z załadowcą lub adresatem,
  - 7) zapewnienia możliwości dostawy przesyłki samochodem ciężarowym o dmc powyżej 3,5 t i rozładunku w miejscu doręczenia;
  - 8) załadunku przesyłki, przy czym:
    - a) załadunek odbywa się w określonym miejscu nadania i terminie; odpowiedzialność za wszelkie czynności dokonywane przez załadowcę innego niż nadawca, ponosi nadawca;
    - b) załadunek odbywa się wyłącznie w obecności i pod nadzorem kierowcy, który odpowiedzialny jest za prawidłowe rozmieszczenie i zabezpieczenie przesyłki na przestrzeni ładunkowej środka transportu; załadowca zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek kierowcy w powyższym zakresie; w wypadku, gdyby załadowca dokonał załadunku bez nadzoru kierowcy, wszelkie skutki z tym związane, w szczególności opóźnienie wynikłe z ponownego załadunku (jeśli kierowca wyda takie polecenie), lub szkoda w przesyłce, obciążają nadawcę,
    - c) w przypadku zanieczyszczenia środka transportu w toku wykonywania czynności załadunkowych, nadawca zobowiązany jest do jego uporządkowania albo pokrycia faktycznie poniesionych kosztów związanych z uporządkowaniem środka transportu przez Poczta Polska S.A.
2. W przypadku klientów zlecających usługę bez zawarcia umowy listy przewozowe i etykiety adresowe przygotowuje pracownik Poczty Polskiej S.A. w lokalizacji realizującej podjęcie na podstawie danych podanych przez nadawcę w zleceniu pobierając za to opłatę zgodnie z cennikiem.
3. Załadunek przesyłki w miejscu nadania powinien trwać nie dłużej niż:
- 1) 30 minut dla Krajowej Przesyłki Paletowej Drobnicowej i Krajowej Przesyłki Paletowej Częściowej,
  - 2) 45 minut dla Krajowej Przesyłki Paletowej Całopojazdowej,
- od chwili podstawienia środka transportu. W przypadku, gdy czas załadunku przedłuży się, nadawca uiszcza stosowną opłatę zgodnie z cennikiem.

4. Nadawca ponosi odpowiedzialność za szkody wynikające z tytułu podania w zleceniu przewozu lub w liście przewozowym informacji i danych niezgodnych z rzeczywistością lub niekompletnych (w szczególności niepełnych danych adresowych). Umieszczone przez nadawcę w zleceniu przewozu lub w liście przewozowym informacje lub wytyczne niezgodne z regulaminem lub z umową nie są uznawane za wiążące dla Poczty Polskiej S.A.
5. Przewoźnik podejmując przesyłkę do przewozu może żądać od załadowcy jej otwarcia w celu sprawdzenia zabezpieczenia jej zawartości i opakowania – nie dotyczy przesyłek z zawartością towarów niebezpiecznych. Niezależnie od powyższego, nadawca ponosi wyłączną odpowiedzialność za należyte opakowanie i zabezpieczenie przesyłki.

## **§ 10**

1. Przyjęcie przesyłki do przewozu następuje po zakończeniu załadunku, z chwilą potwierdzenia przez kierowcę jej przyjęcia do przewozu w treści listu przewozowego.
2. Za przypadki niewykonania usługi Krajowa Przesyłka Paletowa z przyczyn leżących po stronie nadawcy uznaje się:
  - 1) uniemożliwienie podjęcia przesyłki,
  - 2) nieprzygotowanie przesyłki lub jej nie załadowanie na środek transportu we wskazanym w zleceniu przewozu czasie załadunku,
  - 3) inne przypadki, w których usługa nie została wykonana w związku z naruszeniem regulaminu lub umowy przez nadawcę.

W przypadku niewykonania usługi Krajowa Przesyłka Paletowa z winy nadawcy, Poczcie Polskiej S.A. przysługuje prawo naliczenia opłaty dodatkowej zgodnie z cennikiem.

3. Przewoźnik odmawia przyjęcia do przewozu przesyłki w przypadkach przewidzianych postanowieniami regulaminu oraz obowiązującymi przepisami, w szczególności gdy:
  - 1) stan przesyłki jest wadliwy lub niezgodny z treścią złożonego zlecenia przewozu;
  - 2) jednostka ładunkowa nie posiada opakowania lub jej opakowanie jest niewłaściwe;
  - 3) przesyłka nie została prawidłowo oznakowana;
  - 4) list przewozowy nie został wypełniony lub został wypełniony w sposób niekompletny albo nieczytelny;
  - 5) zawartością przesyłki są rzeczy wymienione w „Wykazie rzeczy wyłączonych z przewozu”;
  - 6) zawartością przesyłki są towary wymienione w „Wykazie towarów i klas niebezpiecznych nieobsługiwanych przez Poczta Polską S.A.”

## § 11

1. Dostawa przesyłki następuje w terminie zgodnym z terminarzem dostaw.
2. Ewentualny przedział godzinowy dla dostawy przesyłki wskazany w treści zlecenia przewozu i listu przewozowego nie stanowi terminu wykonania usługi oraz nie jest wiążący – wskazuje jedynie preferowany przez nadawcę przedział czasowy dla wydania przesyłki.
3. Dostawa przesyłki następuje pod adres wskazany w liście przewozowym w polu „miejsce doręczenia” gdzie następuje jej wydanie. Przyjmuje się, że osoba niebędąca adresatem, ale działająca w miejscu doręczenia, w przestrzeni ogólnodostępnej, zwyczajowo przeznaczony do przyjmowania przesyłek (np. recepcja) lub osoba zamieszkująca w miejscu doręczenia, reprezentuje adresata.

## § 12

1. Nadawca zapewnia, że adresat:
  - 1) odbierze przesyłkę w określonym w liście przewozowym miejscu doręczenia i terminie,
  - 2) dokona rozładunku.
2. Zakończenie rozładunku w miejscu doręczenia oraz dokonanie wszelkich czynności związanych z rozładunkiem odbywa się w czasie nie dłuższym niż:
  - 1) 30 minut dla Krajowej Przesyłki Paletowej Drobnicowej i Krajowej Przesyłki Paletowej Częściowej,
  - 2) 45 minut dla Krajowej Przesyłki Paletowej Całopojazdowej, licząc od czasu zgłoszenia się kierowcy u adresata i zadeklarowania gotowości do wydania przesyłki. W przypadku, gdy czas rozładunku przedłuży się, nadawca uiszcza stosowną opłatę zgodnie z cennikiem.
3. Adresat przed przyjęciem przesyłki:
  - 1) potwierdza jej wydanie w treści listu przewozowego, z zastrzeżeniem ust. 6,
  - 2) uiszcza kwotę pobrania w przypadku świadczenia usługi dodatkowej Pobranie (COD),
  - 3) może sprawdzić zawartość przesyłki, w przypadku, gdy opakowanie nosi znamiona uszkodzenia.
4. Adresat po przyjęciu przesyłki potwierdza dokumenty zwrotne w przypadku świadczenia usługi dodatkowej Dokumenty zwrotne (ROD i e-ROD).
5. Ewentualne zastrzeżenia dotyczące wykonania usługi Krajowa Przesyłka Paletowa winny zostać zgłoszone przez adresata w chwili wydania przesyłki i odnotowane w treści listu przewozowego, z wyłączeniem § 16 ust. 3.

6. Poczta Polska S.A. może wykorzystywać urządzenia elektroniczne do potwierdzania wydania przesyłki. Złożenie podpisu przez adresata na urządzeniu elektronicznym jest równoznaczne z potwierdzeniem wydania przesyłki na liście przewozowym.

### § 13

1. Przeszkodę w wykonaniu usługi Krajowa Przesyłka Paletowa z przyczyn nieleżących po stronie Poczty Polskiej S.A. stanowi w szczególności:
  - 1) zaistnienie siły wyższej,
  - 2) brak możliwości wydania przesyłki adresatowi, np.: odmowa przyjęcia przesyłki przez adresata, brak adresata w miejscu doręczenia, nie przystąpienie do rozładunku, odmowa podpisania dokumentów zwrotnych,
  - 3) brak uiszczenia kwoty pobrania przez adresata.
2. Gdy w treści zlecenia przewozu oraz listu przewozowego nie ma wskazówek, co do sposobu postępowania w przypadku wystąpienia przeszkód w wykonaniu usługi Krajowa Przesyłka Paletowa, Poczta Polska S.A. poinformuje pocztą elektroniczną nadawcę o zaistnieniu przeszkody wyznaczając dwa dni robocze od dnia przekazania informacji do udzielenia wskazówek, co do dalszego postępowania oraz złożenia oświadczenia przesłanego drogą elektroniczną, co do pokrycia kosztów związanych z ich wykonaniem. W przypadku, gdy w wyznaczonym terminie nadawca:
  - 1) nie udzieli wskazówek,
  - 2) udzieli wskazówek, których wykonanie nie jest możliwe,
  - 3) nie złoży oświadczenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym,przesyłka zostanie niezwłocznie zwrócona do nadawcy za opłatą zgodnie z cennikiem.
3. W przypadku, gdy nadawca odmówi odbioru zwróconej przesyłki, Poczta Polska S.A. informuje pisemnie nadawcę o przystąpieniu do jej likwidacji zgodnie z art. 58 ustawy Prawo Przewozowe. Brak od nadawcy możliwych do wykonania wskazówek, co do dalszych losów przesyłki, po upływie 30 dni od zawiadomienia o likwidacji uznaje się za zrzeczenie się przez nadawcę roszczeń związanych z przedmiotową przesyłką, a Poczta Polska S.A. uprawniona do dokonania likwidacji przesyłki w sposób przez nią wybrany.

## **Rozdział III**

### **Odpłatność za wykonane usługi Krajowa Przesyłka Paletowa**

#### **§ 14**

1. Opłaty za usługę Krajowa Przesyłka Paletowa i opłaty za usługi dodatkowe określa cennik.
2. Opłaty uiszcza się bezgotówkowo, przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Poczta Polską S.A.
3. Płatności za wykonaną usługę należy dokonać na podstawie faktury VAT wystawionej przez Poczta Polską S.A. w określonym w niej terminie, przy czym w przypadku nadawców nie posiadających umowy wymagana jest przedpłata, o wysokości której Poczta Polska S.A. informuje nadawcę. Poczta Polska S.A. przyjmuje zlecenie do realizacji po wpłynięciu kwoty przedpłaty na rachunek bankowy.
4. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności Poczta Polska S.A. naliczać będzie odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych.

#### **§ 15**

1. Poczcie Polskiej S.A. przysługuje prawo zastawu na przesyłce w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających ze zlecenia przewozu.
2. Prawo zastawu może być wykonane, dopóki przesyłka znajduje się w posiadaniu Poczty Polskiej S.A. albo dopóki Poczta Polska S.A. może nią rozporządzać na podstawie dokumentów.

## **Rozdział IV**

### **Odpowiedzialność Poczty Polskiej S.A. i postępowanie reklamacyjne**

#### **§ 16**

1. Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek (za wyjątkiem ubytków naturalnych, wynikających z właściwości przewożonego towaru) lub uszkodzenie przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania zgodnie z przepisami regulaminu i Prawa Przewozowego oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki. W celu pomniejszenia szkody i zabezpieczenia przesyłki do dalszego transportu, Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo ingerencji w zawartość jednostki ładunkowej.
2. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraty, ubytku, uszkodzenia albo opóźnienia w przewozie przesyłki w przypadkach określonych przez Prawo Przewozowe.

3. Jeżeli przed wydaniem przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, kierowca niezwłocznie ustali (o ile to możliwe, przy udziale adresata) jej stan oraz okoliczności powstania szkody, odnotowując ustalenia w protokole sporządzonym w dwóch egzemplarzach (z czego jeden jest przeznaczony dla adresata przesyłki).
4. W sytuacji ujawnienia ubytków lub uszkodzeń przesyłki po jej przyjęciu bez zastrzeżeń przez adresata, osoba uprawniona do rozporządzania przesyłką zgodnie z Prawem Przewozowym, ma prawo wezwać Poczta Polska S.A. w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia przyjęcia przesyłki do sporządzenia protokołu. Na podstawie sporządzonego protokołu osoba uprawniona może złożyć reklamację w trybie określonym poniżej. Jednakże w takim przypadku obowiązek udowodnienia, że uszkodzenie lub częściowy ubytek przesyłki nastąpił przed jej wydaniem spoczywa na stronie składającej reklamację. Jeżeli składający reklamację nie zdoła tego udowodnić, uważa się, że przesyłka została dostarczona w nienaruszonym stanie oraz ilości zgodnej ze zleceniem przewozu. Niewniesienie uwag do przesyłki w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia jej przyjęcia bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń względem Poczty Polskiej S.A.
5. Brak realizacji zleconej usługi dodatkowej z winy Poczty Polskiej S.A. uprawnia nadawcę do otrzymania zwrotu opłaty wpłaconej Poczcie Polskiej S.A. za tę usługę, po uprzednim złożeniu reklamacji w trybie określonym poniżej.
6. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z utraty, ubytku, uszkodzenia lub opóźnienia w przewozie przesyłki również w przypadkach gdy:
  - 1) szkoda jest następstwem działania siły wyższej,
  - 2) szkoda jest spowodowana w całości przyczynami leżącymi po stronie nadawcy, lub adresata bądź osób działających w ich imieniu,
  - 3) szkoda jest spowodowana działaniem lub zaniechaniem osób, za które Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności,
  - 4) szkoda jest wynikiem niewłaściwego zabezpieczenia przesyłki, o którym mowa w § 9 ust. 1 pkt 8 lit. b,
  - 5) szkoda jest wynikiem naruszenia postanowień regulaminu lub umowy pisemnej, za które to naruszenie Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności.

## **§ 17**

1. Reklamację składa się w formie pisemnej lub elektronicznej do właściwego Regionu Dystrybucji Pionu Operacji Logistycznych w Poczcie Polskiej S.A.:
  - 1) nadawca – do Regionu Dystrybucji Pionu Operacji Logistycznych w Poczcie Polskiej S.A. wskazanego w zawartej umowie, bądź do Regionu Dystrybucji Pionu Operacji Logistycznych w Poczcie Polskiej S.A., w którym składane było zlecenie przewozu,

- 2) adresat – do Regionu Dystrybucji Pionu Operacji Logistycznych w Poczcie Polskiej S.A. właściwego dla miejsca doręczenia przesyłki.
- Reklamację można złożyć na formularzu dostępnym na stronie internetowej. Wykaz jednostek Poczty Polskiej S.A. właściwych do przyjmowania reklamacji wraz z ich danymi kontaktowymi jest dostępny na stronie:  
<http://www.poczta-polska.pl/biznes/towary/przesylka-paletowa/> w zakładce „Kontakt”.
2. Osoby uprawnione do składania reklamacji w związku z przewozem, wskazane są w ustawie Prawo Przewozowe. Uprawnionym do złożenia reklamacji w stosunku do niewykonania lub nienależytego wykonania usług dodatkowych jest zawsze nadawca. W przypadku wątpliwości weryfikacja osób uprawnionych do składania reklamacji, będzie odbywała się na podstawie dokumentu przewozowego dotyczącego danej usługi.
3. Terminy do złożenia reklamacji są następujące:
- 1) z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki - w ciągu 12 miesięcy od dnia wydania przesyłki,
  - 2) z tytułu całkowitej utraty części lub całości przesyłki - w ciągu 12 miesięcy od momentu uznania przesyłki przez Poczta Polska S.A. za utraconą i powiadomienia o tym fakcie nadawcy,
  - 3) z tytułu opóźnienia w przewozie - w ciągu 2 miesięcy od dnia wydania przesyłki,
  - 4) z tytułu innych roszczeń - w ciągu 12 miesięcy od dnia przyjęcia zlecenia przewozu przesyłki.
4. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
- 1) numer listu przewozowego,
  - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres składającego reklamację,
  - 3) dane właściwego Regionu Dystrybucji Pionu Operacji Logistycznych w Poczcie Polskiej S.A.,
  - 4) listę załączonych dokumentów,
  - 5) uzasadnienie reklamacji,
  - 6) kwotę roszczenia dla reklamowanej przesyłki,
  - 7) datę sporządzenia reklamacji,
  - 8) imię i nazwisko osoby uprawnionej do składania reklamacji, a w przypadku złożenia reklamacji na piśmie nadto podpis tej osoby,
  - 9) określenie formy przekazania przyznanej kwoty odszkodowania (przelew lub przekaz pocztowy).
5. Do reklamacji należy dołączyć następujące dokumenty:
- 1) list przewozowy posiadany przez osobę uprawnioną,
  - 2) dokument określający wartość przesyłanego towaru (oryginał lub potwierdzona kopia) – np. fakturę,

- 3) fakturę korygującą pomniejszającą wartość faktury o kwotę będącą przedmiotem reklamacji (w wypadku reklamacji części przesyłki) potwierdzoną za zgodność przez osobę uprawnioną, jeżeli taka faktura została wystawiona na adresata (oryginał lub potwierdzona kopia),
  - 4) protokół (oryginał lub potwierdzona kopia), jeżeli został sporządzony,
  - 5) protokół utylizacji towaru (oryginał lub potwierdzona kopia), jeśli dokonano utylizacji,
  - 6) dokumentację fotograficzną, jeśli była sporządzona, obrazującą i potwierdzającą zakres szkody np. zdjęcia z datą i godziną ich wykonania,
6. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 pkt 1-2, 4-8 lub w ust. 5, Poczta Polska S.A. wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia. W przypadku uzupełnienia braków, za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Poczta Polska S.A. uzupełnionej reklamacji.
  7. Przy składaniu reklamacji w formie elektronicznej dokumenty wymienione w ust. 5 dołącza się w formie skanów. Na każde żądanie Poczty Polskiej S.A. osoba składająca reklamację jest zobowiązana do przedłożenia wersji papierowych.
  8. W przypadku reklamacji z tytułu uszkodzenia przesyłki, uprawniony do złożenia reklamacji odpowiada za udostępnienie uszkodzonej przesyłki Poczcie Polskiej S.A. lub wskazanego przez nią podmiotu uprawnionego, celem zbadania przesyłki i oszacowania szkody do czasu zamknięcia postępowania reklamacyjnego. Uniemożliwienie Poczcie Polskiej S.A. lub ww. podmiotowi należytego zbadania przesyłki w rozsądnym terminie może skutkować oddaleniem reklamacji bez możliwości ponownego jej wniesienia.
  9. Poczta Polska S.A. udzieli odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
  10. W przypadku uznania roszczeń w kwocie do 1000 złotych (netto) odszkodowanie wypłaca niezwłocznie bezpośrednio Poczta Polska S.A.
  11. W przypadku uznania roszczeń powyżej 1000 złotych (netto) odszkodowanie wypłaca Poczta Polska S.A. albo podmiot, z którym Poczta Polska S.A. ma zawartą umowę Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej Przewoźnika celem wypłaty odszkodowania.
  12. Złożenie reklamacji nie ma wpływu na termin uiszczenia opłat z tytułu wykonanych przez Poczta Polska S.A. usług, w tym usługi, której dotyczy reklamacja.

13. Odpowiedź na reklamację zawiera m.in. pouczenie o prawie odwołania się w terminie tj. 14 dni od otrzymania decyzji w przedmiocie reklamacji, za pośrednictwem jednostki Poczty Polskiej S.A. rozpatrującej reklamację, do Dyrektora Zarządzającego Pionem Operacji Logistycznych w Poczcie Polskiej S.A., który oceni zasadność rozstrzygnięcia w przedmiocie reklamacji.
14. Odpowiedź na odwołanie, o którym mowa w ust. 13, udzielana jest na piśmie w ciągu 30 dni od dnia wpływu odwołania do Poczty Polskiej S.A., albo też w tym terminie składający reklamację informowany jest na piśmie o braku możliwości udzielenia odpowiedzi na reklamację. W przypadku uznania reklamacji wskutek odwołania, stosuje się ust. 10-11.
15. Niezależnie od postanowień ust. 13-14, w wypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub w części, składający reklamację ma prawo odwołania się do właściwego miejscowo sądu, a odpowiedź na reklamację zawiera stosowne pouczenie.
16. Cesja roszczeń związanych z przesyłką z uprawnionego na inny podmiot możliwa jest dopiero po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej przez podmiot uprawniony i następuje na podstawie dokumentu przeniesienia takich praw, w szczególności według wzoru dostępnego na stronie internetowej.

## **Rozdział V**

### **Ochrona danych osobowych**

#### **§ 18**

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. Dane osobowe osób wskazanych w ust. 1 będą przetwarzane w celu realizacji usług, o których mowa w regulaminie, na podstawie umowy oraz ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2015 r. poz. 915 z późn. zm.).
3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do realizacji usług, o których mowa w regulaminie.
4. Dane osobowe będą przechowywane przez okres 5 lat kalendarzowych, licząc od końca roku, w którym wykonano usługę.
5. Osobom, których dane dotyczą przysługuje prawo do dostępu do treści tych danych oraz ich poprawiania. Dane osobowe służą realizacji usługi i nie będą przekazywane innym podmiotom w celach niezwiązanych z wykonaniem usługi.

## **Rozdział VI**

### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 19**

1. W umowie pisemnej strony mogą przewidywać inne warunki świadczenia usługi Krajowa Przesyłka Paletowa, niż określone w regulaminie lub cenniku.
2. Warunki świadczenia usługi Krajowa Przesyłka Paletowa określa w pierwszej kolejności umowa, a w zakresie z nią niesprzecznym regulamin i cennik.

#### **§ 20**

W sprawach nieuregulowanych regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego, Prawa Przewozowego oraz Ustawy o systemie monitorowania drogowego przewozu towarów wraz z przepisami wykonawczymi.

Załączniki:

- 1) Załącznik nr 1A do Regulaminu - Zlecenie przewozu Krajowa Przesyłka Paletowa,
- 2) Załącznik nr 1B do Regulaminu - Zgłoszenie reklamacji,
- 3) Załącznik nr 1C do Regulaminu - Formularz przeniesienia roszczeń związanych z przesyłką,
- 4) Załącznik nr 1D do Regulaminu - Protokół uszkodzeń,
- 5) Załącznik nr 1E do Regulaminu - Protokół niekompletnej przesyłki paletowej,
- 6) Załącznik nr 1F do Regulaminu - Wykaz towarów i klas niebezpiecznych nieobsługiwanych przez Poczta Polska S.A.,
- 7) Załącznik nr 1G do Regulaminu - Warunki świadczenia usługi ADR do Krajowej Przesyłki Paletowej,
- 8) Załącznik nr 1H do Regulaminu - Wykaz rzeczy wyłączonych z przewozu.