

REGULAMIN

świadczenia usługi paczka pocztowa PLUS w obrocie krajowym.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin świadczenia usługi paczka pocztowa PLUS w obrocie krajowym, zwany dalej regulaminem, określa warunki realizacji usługi w zakresie:
 - 1) zasad przyjmowania,
 - 2) usług komplementarnych i innych,
 - 3) form i sposobów uiszczania opłat,
 - 4) zasad doręczania/wydawania,
 - 5) odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A.,
 - 6) postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej www.poczta-polska.pl oraz w każdej placówce pocztowej.

§ 2

1. Regulamin przeznaczony jest dla klientów i służb pocztowych.
2. Użyte w regulaminie skróty i określenia oznaczają:
 - 1) adresat – podmiot określony przez nadawcę jako odbiorca paczki pocztowej PLUS,
 - 2) cennik – cennik, w którym określone są opłaty za świadczenie usługi paczka pocztowa PLUS w obrocie krajowym dostępny na stronie internetowej www.poczta-polska.pl oraz w każdej placówce pocztowej,
 - 3) doręczenie/wydanie – przekazanie paczki pocztowej PLUS adresatowi lub innej osobie uprawnionej do jej odbioru, pod adresem wskazanym na paczce lub w placówce pocztowej,
 - 4) D+n – standard jakościowy, gdzie D oznacza dzień nadania paczki, *n* liczbę dni, które upłynęły od dnia nadania paczki do dnia jej doręczenia/wydania, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót,
 - 5) elektroniczna książka nadawcza – książkę nadawczą w postaci elektronicznej, w formacie uzgodnionym przez Poczta Polska S.A.,
 - 6) graniczna wartość – równowartość kwoty stanowiącej 120% przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej za rok poprzedzający rok, w którym nastąpiło nadanie paczki, ogłoszonego, w drodze obwieszczenia, przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” i zaokrąglonej w górę do pełnych setek PLN,

- 7) kod pocztowy – Poczty Numer Adresowy (PNA), składający się z pięciu cyfr, przedzielonych po dwóch pierwszych cyfrach myślnikiem (np. 00-940; 10-900), będący integralnym składnikiem adresu nadawcy i adresata paczki; zbiór kodów pocztowych publikowany jest w „Oficjalnym Spisie Poczty Numerów Adresowych”, dostępnym w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej www.poczta-polska.pl; kod pocztowy jest elementem wykorzystywanym w technologii stosowanej przez Poczta Polska umożliwiającym prawidłowe opracowywanie i kierowanie paczek,
- 8) książka nadawcza - pocztową książkę nadawczą (PP S.A. nr 1a lub PP S.A. nr 1b) oraz książkę nadawczą własnego nakładu nadawcy,
- 9) miejscowy obszar pocztowy – obszar obejmujący granice administracyjne miejscowości, w której znajduje się placówka doręczająca,
- 10) nadawca – podmiot, który zawarł z Poczta Polska S.A. umowę o świadczenie usługi paczka pocztowa PLUS,
- 11) odbiorca – adresata lub inną osobę uprawnioną do odbioru,
- 12) paczka ekonomiczna – kategorię paczki, przemieszczanej, opracowywanej i doręczanej/wydawanej z deklarowanym terminem doręczenia D+3,
- 13) paczka priorytetowa – najszybszą kategorię paczki, mającą pierwszeństwo w procesie opracowywania i doręczania/wydania przed paczkami ekonomicznymi z deklarowanym terminem doręczenia D+1,
- 14) placówka pocztowa – jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej S.A. lub agencję pocztową, która przyjęła lub doręczyła/wydała paczkę pocztową PLUS,
- 15) Poczta Polska S.A. – Poczta Polska Spółkę Akcyjną,
- 16) WNP – Wydział Niedoręczalnych Przesyłek.

§ 3

1. Usługa paczka pocztowa PLUS zwana dalej paczką jest to usługa pocztowa nie mająca charakteru usługi powszechnej, świadczona na podstawie ustawy – Prawo pocztowe. Usługa polega na przyjęciu, przemieszczeniu i doręczeniu/wydaniu paczki o masie powyżej 10 kg do 30 kg.
2. Wykaz druków, formularzy, blankietów i nalepek, o których mowa w niniejszym regulaminie, których wzory są dostępne na stronie internetowej www.poczta-polska.pl oraz w placówkach pocztowych, stanowi załącznik nr 1 A.

§ 4

1. Świadczenie usługi odbywa się na podstawie umowy.
2. Zawarcie umowy o świadczenie usługi następuje z chwilą przyjęcia przez placówkę pocztową paczki do przemieszczenia i doręczenia/wydania oraz przekazania nadawcy:

- 1) potwierdzonego odcinka nalepki adresowej (PP S.A. nr 77) z napisem „POTWIERDZENIE NADANIA PACZKI” lub
- 2) potwierdzonego egzemplarza książki nadawczej/wydruku elektronicznej książki nadawczej.

§ 5

1. Paczka może być nadana jako paczka ekonomiczna lub priorytetowa. Paczka priorytetowa powinna być dodatkowo oznaczona na stronie adresowej nalepką „PRIORYTET/PRIORITAIRE” (PP S.A. nr 27) lub napisem „PRIORYTET”.
2. Graniczną godziną nadawania paczek priorytetowych w placówkach pocztowych na terenie całego kraju jest godzina urzędowania placówek pocztowych – nie później jednak niż godzina 15:00.
3. Paczki priorytetowe nadane po godzinie granicznej, o której mowa w ust. 2, traktowane są jako nadane w dniu następnym.

§ 6

1. Za przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie/wydanie paczki pobierana jest opłata określona w cenniku obowiązującym w dniu nadania paczki.
2. Maksymalna deklarowana wartość paczki określona jest w cenniku.

§ 7

1. Poczta Polska S.A. ma prawo odmówić przyjęcia paczki, jeśli nie spełnia ona warunków określonych w regulaminie lub jeżeli przyjęcie i przemieszczenie paczki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.
2. Przed przyjęciem paczki Poczta Polska S.A. może zażądać od nadawcy jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy zawartość odpowiada warunkom określonym w regulaminie.

II. ZASADY PRZYJMOWANIA PACZEK

§ 8

1. W ramach usługi mogą być nadawane paczki:
 - 1) o masie powyżej 10 kg do 30 kg,
 - 2) o wymiarach nie większych niż 300 cm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm i nie mniejszych niż 15 cm x 20 cm – dla strony adresowej paczki.
2. Opakowanie, zamknięcie, zabezpieczenie paczki oraz druki, formularze, blankiety i nalepki dołączone do paczki, a wymagane do świadczenia usługi wlicza się do masy paczki.

§ 9

Do przemieszczenia i doręczenia/wydania nie są przyjmowane:

- 1) rzeczy niebezpieczne, mogące wyrządzić szkodę osobom, mieniu lub środowisku naturalnemu, a w szczególności: materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące, cuchnące, broń, amunicja,
- 2) rzeczy o krótkim okresie trwałości i szybko psujące się,
- 3) rzeczy, których nieopakowane widoczne części lub samo opakowanie zawiera napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo,
- 4) narkotyki, środki odurzające i substancje psychotropowe,
- 5) zwłoki i szczątki ludzkie oraz zwierzęce, a także urny z prochami,
- 6) płyny, gazy, rzeczy łamliwe i kruche,
- 7) rzeczy wymagające specjalnego traktowania podczas przemieszczania,
- 8) żywe zwierzęta i rośliny,
- 9) rzeczy inne, nieokreślone w niniejszym paragrafie a zakazane przepisami prawa.

§ 10

1. Do przemieszczenia i doręczenia/wydania przyjmowana jest paczka:
 - 1) która została przez nadawcę opakowana i zamknięta odpowiednio do zawartości, formy, masy i wielkości, a także w sposób uniemożliwiający dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów oraz zapewniający jej zabezpieczenie przed czynnikami zewnętrznymi, nie powodująca uszkodzeń innych przemieszczanych przesyłek,
 - 2) do której opakowania użyto materiałów, dających możliwość wyraźnego i trwałego umieszczenia nalepki adresowej oraz innych niezbędnych oznaczeń,
 - 3) z zadeklarowaną wartością, której opakowanie jest wykonane z nieprzezroczystego materiału oraz umożliwia umieszczenie dodatkowych zabezpieczeń w postaci plomb, nalepek, etykiet samoprzylepnych, taśmy samoprzylepnej z logo nadawcy lub Poczty Polskiej S.A. albo innego skutecznego środka.
2. Nadawca może nadać paczkę bez opakowania lub częściowo opakowaną (z wyjątkiem paczek z zadeklarowaną wartością), jeżeli przesyłane w ten sposób rzeczy nie są narażone na uszkodzenie lub zaginięcie części składowych ani nie mogą uszkodzić innych przesyłek.
3. Na paczce nadanej bez opakowania lub tylko częściowo opakowanej, nalepka adresowa może być umieszczona bezpośrednio na przesyłanej rzeczy lub na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłanej rzeczy.
4. Nie jest przyjmowana do przemieszczania i doręczania paczka, na której opakowaniu umieszczono metalowe lub plastikowe klamry, spinacze, zszywki i inne podobne materiały.

§ 11

1. Do przemieszczenia i doręczenia/wydania przyjmowana jest paczka, do której nadawca dołączył wypełnioną nalepkę adresową (PP S.A. nr 77, PP S.A. nr 73) lub nalepkę adresową własnego nakładu.
2. W przypadku stosowania nalepki adresowej (PP S.A. nr 73) lub nalepki adresowej własnego nakładu nadawca jest zobowiązany do wypełnienia w dwóch egzemplarzach książki nadawczej lub elektronicznej książki nadawczej.
3. Stosowanie:
 - 1) nalepki adresowej własnego nakładu,
 - 2) książki nadawczej własnego nakładu,wymaga zawarcia pisemnej umowy oraz uzyskania przez nadawcę akceptacji wzorów niniejszych druków przez Poczta Polska S.A.
4. W przypadku stosowania przez nadawcę książki nadawczej własnego o układzie zgodnym z drukiem nakładu Poczty Polskiej uzyskanie akceptacji wzoru powyższego druku przez Poczta Polska S.A. nie jest wymagane.
5. W przypadku stwierdzenia przez pracownika Poczty Polskiej S.A. przy nadaniu paczki nieczytelnego lub błędnego kodu kreskowego naniesionego na nalepkę adresową własnego nakładu, Poczta Polska S.A. odmawia przyjęcia takiej paczki.

§ 12

1. Nadawca nadający jednorazowo 10 i więcej paczek zobowiązany jest do stosowania nalepki adresowej nakładu Poczty Polskiej S.A. (PP S.A. nr 73) lub nalepki adresowej własnego nakładu i wypełniania w dwóch egzemplarzach książki nadawczej lub sporządzenia elektronicznej książki nadawczej, zgodnie z warunkami określonymi w § 11 ust. 3-4.
2. Książkę nadawczą nadawca wypełnia zgodnie z rubrykami. W polu „Uwagi” nadawca umieszcza informacje dotyczące:
 - 1) zleconych usług komplementarnych, poprzez wskazanie następujących oznaczeń:
 - a) W – traktowanie paczki jako paczki z zadeklarowaną wartością,
 - b) O – potwierdzenie odbioru paczki.
 - 2) kategorii i wymiarów paczki, poprzez wskazanie następujących oznaczeń:
 - a) P – w przypadku paczki pocztowej priorytetowej,
 - b) B – w przypadku paczki pocztowej o gabarycie B.
3. Dodatkowo w ramach pisemnej umowy z Poczta Polska S.A. nadawca ma możliwość wypełnienia w książce nadawczej kolumn obejmujących:
 - 1) masę paczki,
 - 2) numer nadania paczki,

- 3) wysokość opłaty pocztowej.
4. W przypadku stwierdzenia przez Pocztcę Polsk4 S.A., iŹ dane, o kt6rych mowa w ust. 2 lub ust. 3, zostały przez nadawcę podane błądnie w ksi4Źce nadawczej, zostaje on niezwłocznie poinformowany o konieczności dokonania korekty poprzez poprawienie nieprawidłowych danych lub wypełnienie dla korygowanej paczki nowej rubryki – poprawienia danych paczki dokonuje się poprzez umieszczenie w kolumnie „Uwagi” wyrazu „poprawiono” lub „przekreślono” oraz umieszczenia czytelnego podpisu nadawcy.
5. W przypadku stwierdzenia przez Pocztcę Polsk4 S.A., iŹ dane o kt6rych mowa w ust. 2 lub ust. 3, zostały w elektronicznej ksi4Źce nadawczej podane błądnie przez nadawcę, Poczta Polska S.A. niezwłocznie informuje nadawcę o nieprzyjęciu paczek, dla kt6rych elektroniczna ksi4Źka nadawcza zawiera dane niezgodne z danymi podanymi na nalepkach adresowych.
6. W sytuacji, gdy nadawca paczki nie dokona korekty, o kt6rej mowa w ust. 4, Poczta Polska S.A. niezwłocznie informuje nadawcę o nieprzyjęciu paczek, dla kt6rych ksi4Źka nadawcza zawiera dane niezgodne z danymi podanymi na nalepkach adresowych.
7. Paczki wpisane do ksi4Źki nadawczej mus4ą być przekazane do przyjęcia w stanie uporządkowanym tj. według kolejności wpis6w.
8. Elektroniczna ksi4Źka nadawcza jest przekazywana w formie elektronicznej do nadawczej plac6wki pocztowej zgodnie z wymogami określonymi przez Pocztcę Polsk4 S.A.

§ 13

1. Nadawca nanosi na nalepkę adresowej w sposób trwały i czytelny (maszynowo, komputerowo lub ręcznie, czarnym lub niebieskim długopisem – mocno dociskaj4c), bez skreśleń i poprawek, informacje identyfikuj4ce w sposób jednoznaczny adresata i nadawcę. Informacja określaj4ca adresata oraz nadawcę powinna zawierać dane podane w następuj4cej kolejności:
 - 1) imię i nazwisko lub pełna nazwa,
 - 2) nazwa ulicy, numer domu i mieszkania albo lokalu – w przypadku miejscowości podzielonej na ulice albo nazwa miejscowości i numer porządkowy nieruchomości – w przypadku miejscowości nie podzielonej na ulice,
 - 3) właściwy kod pocztowy oraz nazwa miejscowości, do kt6rej przyporządkowany jest ten kod pocztowy.
2. Nazwa miejscowości, w kt6rej znajduje się siedziba/miejsce zamieszkania nadawcy/adresata, powinna być podana w brzmieniu zgodnym z oficjalną nazwą miejscowości umieszczoną w „Oficjalnym Spisie Pocztowych Numer6w Adresowych”.
3. Paczki mog4ą być adresowane na skrytki pocztowe i przegr6dki pocztowe. W adresie adresata paczki naleŹy pod4ć kolejno:
 - 1) imię i nazwisko adresata lub pełną nazwę adresata,
 - 2) napis „skr. poczt. Nr” lub odpowiednio „przegr. poczt. Nr ...”,

- 3) właściwy kod pocztowy, nazwę i numer placówki pocztowej, w której udostępniana jest skrytka/przegródka pocztowa.
4. Paczki mogą być adresowane na poste restante. W adresie adresata paczki należy podać kolejno:
 - 1) imię i nazwisko lub pełną nazwę adresata,
 - 2) napis „Poste restante”,
 - 3) właściwy kod pocztowy, nazwę i numer placówki pocztowej, do której adresat ma się zgłosić po odbiór paczki.
5. Dodatkowo na nalepce adresowej nadawca zobowiązany jest do złożenia swojego podpisu. Nadawca składając swój podpis potwierdza tym samym zgodność danych zawartych na nalepce adresowej oraz znajomość Regulaminu. W przypadku nadawcy, o którym mowa w § 21 ust. 3 dopuszcza się umieszczenie w miejscu przeznaczonym na podpis nadawcy, napisu/nadruku z jego nazwą.

§ 14

Niezależnie od naniesienia informacji określonych w § 13, nadawca zobowiązany jest do naniesienia na nalepce adresowej następujących informacji:

- 1) żądanych usług komplementarnych,
- 2) kategorii paczki.

§ 15

Na opakowaniu paczki nadawca może także umieścić dane adresowe (zgodne z danymi podanymi na nalepce adresowej), oraz własne: odciski pieczęci firmowych, taśmy samoprzylepne, nalepki, napisy i rysunki o charakterze informacyjnym lub reklamowym (np. logo firmy) pod warunkiem, że:

- 1) nie utrudniają odczytania adresu ani umieszczenia nalepek, napisów lub pieczęci pocztowych,
- 2) nie są podobne do znaczków pocztowych i innych znaków opłaty, odcisków pieczęci pocztowych lub maszyn do frankowania oraz nalepek i druków, stosowanych zarówno przez Poczta Polska S.A. jak i przez innych operatorów,
- 3) nie zawierają znamion korespondencji pisemnej, a w szczególności nie wskazują na sposób postępowania z paczką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu lub przy jej odbiorze przez adresata, z zastrzeżeniem § 16,
- 4) ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem.

§ 16

Stosowanie przez nadawcę na opakowaniu paczki taśm samoprzylepnych, nalepek i napisów wskazujących na sposób postępowania z paczką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu/wydaniu,

jest możliwe wyłącznie w przypadku zlecenia w ramach usługi realizacji usług komplementarnych, o których mowa w § 17 lub żądań określonych w § 20 ust. 1 składanych przy nadaniu paczki.

III. USŁUGI KOMPLEMENTARNE I INNE

§ 17

Przy świadczeniu usługi mogą być realizowane na żądanie nadawcy, za dodatkową opłatą określoną w cenniku następujące usługi komplementarne:

- 1) traktowanie paczki jako paczki z zadeklarowaną wartością,
- 2) potwierdzenie odbioru paczki.

§ 18

1. Usługa komplementarna, o której mowa w § 17 pkt 1 polega na zadeklarowaniu przez nadawcę w momencie nadawania paczki wartości przesyłanych w paczce rzeczy.
2. Kwotę deklarowanej wartości nadawca podaje na nalepce adresowej paczki w PLN cyframi i słownie w sposób trwały, bez skreśleń, zamazywań i innych poprawek. Ponadto nadawca może podać kwotę deklarowanej wartości w sposób trwały na jej opakowaniu – cyframi i słownie.
3. Nadawca dodatkowo oznacza opakowanie paczki z zadeklarowaną wartością nalepką „W” (PP S.A. nr 28) albo nanosi kolorem czerwonym na opakowaniu oznaczenie „W”.

§ 19

1. Usługa komplementarna, o której mowa w § 17 pkt 2 polega na doręczeniu nadawcy formularza „POTWIERDZENIE ODBIORU” (PP S.A. nr 24) z pokwitowaniem odbioru paczki dokonany przez odbiorcę.
2. Formularz potwierdzenia odbioru wypełnia i przytwierdza do paczki nadawca. Dodatkowo na stronie adresowej paczki nadawca umieszcza nalepkę „POTWIERDZENIE ODBIORU” (PP S.A. nr 25) albo nanosi kolorem czerwonym na opakowaniu napis „POTWIERDZENIE ODBIORU”.

§ 20

1. Nadawca może złożyć żądania:
 - 1) odstąpienia od umowy i zwrotu paczki,
 - 2) zmiany adresu lub adresata paczki.
2. Żądania, o których mowa w ust. 1 mogą być składane:
 - 1) przy nadaniu paczki,
 - 2) po nadaniu paczki.

3. Żądania składane po wysłaniu paczki z placówki nadawczej są realizowane o ile paczka nie została doręczona.
4. Żądania składane przy nadaniu paczki realizuje się poprzez wskazanie na nalepce adresowej paczki zgłoszonych żądań.
5. Żądania po nadaniu paczki, nadawca zgłasza w placówce pocztowej, w której paczka została nadana, przez wypełnienie formularza „ŻADANIE” (PP S.A. nr 98a) i okazanie oryginału potwierdzenia nadania paczki.
6. Nadawca paczki może żądać wydania mu potrzebnej ilości odpisów potwierdzenia nadania paczki na podstawie przedstawionego oryginału potwierdzenia nadania paczki. Wydanie odpisu potwierdzenia nadania paczki może nastąpić nie później niż w okresie 12 miesięcy licząc od dnia jej nadania.
7. Pracownicy placówek pocztowych udzielają nadawcom i adresatom paczek informacji wynikających z prowadzonej dokumentacji pocztowej. Udzielenie osobom trzecim informacji dotyczących paczek jest dozwolone wyłącznie w przypadkach określonych przez odrębne przepisy.
8. Za żądania, o których mowa w ust. 1, 6 i 7 wnosi się opłatę określoną w cenniku obowiązującym w dniu złożenia żądania

IV. UISZCZANIE OPŁAT

§ 21

1. Wysokość opłaty za przyjęcie, przemieszczenie oraz doręczenie/wydanie paczki uzależniona jest od jej masy, wymiarów oraz kategorii.
2. Opłatę za usługi komplementarne pobiera się w takiej samej formie jak za przyjęcie, przemieszczenie oraz doręczenie/wydanie paczki.
3. W przypadku nadawcy wielokrotnie lub systematycznie korzystającego z usługi, terminy i formy płatności za usługę oraz inne warunki współpracy są określone w pisemnej umowie zawartej pomiędzy Poczta Polska S.A. a nadawcą.
4. Opłatę za przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie/wydanie paczki oraz usługi komplementarne realizuje się:
 - 1) gotówkowo z góry,
 - 2) bezgotówkowo, po wcześniejszym zawarciu pisemnej umowy, poprzez polecenie przelewu tj.:
 - a) z góry,
 - b) z dołu,
 - c) przy użyciu maszyny do frankowania nadawcy,
 - d) zaliczkowo.

§ 22

1. W przypadku nadawcy korzystającego z nalepek adresowych (PP S.A. nr 73) informację o opłacie za paczki nadawane w ramach pisemnej umowy nadawca zobowiązany jest umieścić:
 - 1) na stronie adresowej paczki w prawym górnym rogu napis/nadruk „OPŁATA POBRANA Umowa Nrz Poczta Polska S.A. z dniaNadano w” lub w przypadku uzyskania zgody na niestemplowanie paczek napis/nadruk „PRZESYŁKA NIESTEMPLOWANA – OPŁATA POBRANA Umowa nr.....z Poczta Polska S.A. z dnia.....”;
 - 2) na nalepce adresowej w rubryce „Opłata” napis/nadruk „Opłata pobrana – Umowa”.
2. W przypadku nadawcy korzystającego z nalepek adresowych własnego nakładu informacja, o której mowa w ust. 1 pkt 1 powinna znaleźć się na nalepce adresowej w polu „Opłata”.
3. W przypadku uiszczania opłaty przy użyciu maszyny do frankowania nadawca nanosi wartość należnej opłaty za paczkę lub paczki na tzw. „pasku”. Ofrankowany pasek jest to pasek papieru, samoprzylepny lub inny, koloru białego o wymiarach umożliwiającym naniesienie odcisku uwzględniającego sumę opłat i datownika placówki pocztowej nadawczej. „Pasek” należy umieścić pod ostatnim wpisem w książce nadawczej lub pod ostatnim wpisem na wydruku elektronicznej książki nadawczej.
4. Dodatkowo, w ramach zawartej pisemnej umowy, nadawca ma możliwość umieszczenia na nalepce adresowej:
 - 1) masy paczki, w polu „Masa”,
 - 2) daty i miejsca nadania, w miejscu przeznaczonym na odcisk datownika w postaci napisu/nadruku „Nadano w ... dnia...” lub „Nadano dnia ... w”.
5. W przypadku stwierdzenia przez Poczta Polska S.A., iż dane o których mowa w ust. 1, 2, 4, zostały błędnie podane przez nadawcę, zostaje on zobowiązany do dokonania korekty danych lub wypełnienia drugiej nalepki adresowej z prawidłowymi danymi.
6. Korekty, o której mowa w ust. 5, dokonuje się poprzez przekreślenie niewłaściwego wpisu i umieszczenie obok poprawnych danych oraz swojego czytelnego podpisu.
7. W sytuacji, gdy nadawca paczki nie dokona korekty, o której mowa w ust. 5 Poczta Polska S.A. niezwłocznie informuje nadawcę o nieprzyjęciu paczek, dla których nalepka adresowa zawiera niezgodne dane.

V. ZASADY DORĘCZANIA/WYDAWANIA PACZEK

§ 23

1. Paczkę doręcza się adresatowi pod adresem wskazanym na nalepce adresowej z zastrzeżeniem § 27.
2. Paczka, jeżeli nie jest nadana na poste restante, może być także wydana ze skutkiem doręczenia:
 - 1) adresatowi:
 - a) w placówce pocztowej, jeżeli podczas próby doręczenia paczki adresat był nieobecny pod adresem wskazanym na nalepce adresowej,
 - b) za pośrednictwem skrytki lub przegródki pocztowej.
 - 2) pełnomocnikowi adresata lub przedstawicielowi ustawowemu adresata:
 - a) pod adresem wskazanym na nalepce adresowej,
 - b) w placówce pocztowej.
 - 3) osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył w placówce pocztowej zastrzeżenia na formularzu „Zgłoszenie zastrzeżenia” (PP S.A. nr 86) w zakresie doręczania paczki:
 - a) pod adresem wskazanym na nalepce adresowej,
 - b) w placówce pocztowej.
 - 4) osobie uprawnionej do odbioru w urzędzie organu władzy publicznej, o którym mowa w art. 1 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 22 stycznia 1999 r. o ochronie informacji niejawnych, jeżeli adresatem paczki jest dany organ władzy publicznej,
 - 5) osobie uprawnionej do odbioru w podmiotach będących osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej jeżeli adresatem paczki jest:
 - a) dana osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej,
 - b) niebędąca członkiem organu zarządzającego albo pracownikiem danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej osoba fizyczna w niej przebywająca,
 - 6) kierownikowi jednostki lub osobie fizycznej przez niego upoważnionej, jeżeli adresatem paczki jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie paczki adresatowi jest znacznie utrudnione lub niemożliwe.

§ 24

1. Paczkę doręcza/wydaje się za pokwitowaniem odbioru, po stwierdzeniu tożsamości osoby uprawnionej do odbioru.
2. Potwierdzenia tożsamości osób uprawnionych do odbioru paczek dokonuje się na podstawie jednego z następujących dokumentów:
 - 1) dowodu osobistego,
 - 2) paszportu,

- 3) prawa jazdy,
 - 4) innego dokumentu z fotografią, odciskiem pieczęci urzędowej z wizerunkiem orła oraz podpisem jego posiadacza,
 - 5) w przypadku cudzoziemców nie posiadających żadnego z dokumentów, o których mowa w pkt 1- 3 innego dokumentu stwierdzającego tożsamość.
3. Pracownik doręczający paczkę może odstąpić od żądania okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, jeżeli osoba uprawniona do odbioru jest mu znana osobiście.
 4. Pokwitowanie odbioru musi zawierać czytelny podpis odbiorcy, datę odbioru, rodzaj oraz cechy dokumentu potwierdzającego jego tożsamość.
 5. Jeżeli adresatem paczki jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, pokwitowanie odbioru musi zawierać czytelny podpis odbiorcy, datę odbioru i odcisk stempla firmowego, a w przypadku braku stempla firmowego - informację o dokumencie potwierdzającym uprawnienie do odbioru paczki.

§ 25

Na żądanie odbiorcy na opakowaniu paczki doręczający/wydający umieszcza datę doręczenia/wydania i podpis.

§ 26

1. Przy wydaniu paczki z zadeklarowaną wartością w placówce pocztowej odbiorca może zażądać sprawdzenia jej masy i dokonania przez wydającego odpowiedniej adnotacji na opakowaniu paczki.
2. Jeżeli przy sprawdzeniu okaże się, że masa paczki, o której mowa w ust. 1, nieuszkodzonej i nieopakowanej dodatkowo w trakcie przemieszczania, jest zgodna z masą wykazaną na nalepce adresowej, odbiorca może:
 - 1) przyjąć ją bez zastrzeżeń,
 - 2) odmówić jej przyjęcia.
3. Jeżeli przy sprawdzeniu okaże się, że masa paczki, o której mowa w ust. 1, nieuszkodzonej i nieopakowanej dodatkowo w trakcie przemieszczania, jest niezgodna z masą wykazaną na nalepce adresowej, a niezgodność ta nie przekracza 0,2% wskazania wagi, odbiorca może:
 - 1) przyjąć ją bez zastrzeżeń,
 - 2) odmówić jej przyjęcia.
4. Jeżeli przy sprawdzeniu okaże się, że masa paczki, o której mowa w ust. 1 nieuszkodzonej i nieopakowanej dodatkowo w trakcie przemieszczania jest niezgodna z masą wykazaną na nalepce adresowej, a niezgodność ta przekracza 0,2% wskazania wagi, odbiorca może:
 - 1) przyjąć paczkę bez zastrzeżeń,

- 2) zażądać sprawdzenia zawartości paczki, po uiszczeniu należności na niej ciążyących oraz pokwitowaniu odbioru paczki,
 - 3) odmówić przyjęcia paczki.
5. Jeżeli sprawdzenie zawartości paczki, o której mowa w ust. 4 nie wykaże braku ani uszkodzenia zawartości odbiorca przyjmuje paczkę bez zastrzeżenia.
 6. Jeżeli przy sprawdzeniu zawartości paczki, o której mowa w ust. 4 nastąpi stwierdzenie braku lub uszkodzenia zawartości paczki, Poczta Polska S.A. sporządza przy udziale odbiorcy w dwóch egzemplarzach protokół (PP S.A. nr 40). W takim przypadku odbiorca może:
 - 1) przyjąć paczkę bez zastrzeżenia, przy czym powinien zaznaczyć to wyraźnie na nalepce adresowej oraz na egzemplarzach protokołu,
 - 2) przyjąć paczkę z zastrzeżeniem roszczenia o karę umowną, przy czym powinien zaznaczyć to wyraźnie na nalepce adresowej oraz na sporządzonych egzemplarzach protokołu. Po złożeniu na obu egzemplarzach protokołu podpisu odbiorcy Poczta Polska S.A. wydaje odbiorcy zawartość paczki oraz jeden egzemplarz protokołu.
 7. W przypadku przyjęcia paczki z zastrzeżeniem wniesienia roszczenia o karę umowną, opakowanie paczki pozostaje w placówce pocztowej.

§ 27

W przypadku przyjętych do przemieszczenia i doręczenia poza miejscowym obszarem pocztowym paczek:

- 1) ekonomicznych,
- 2) z zadeklarowaną wartością przekraczającą graniczną wartość,
- 3) których kształty są nieforemne i uniemożliwiają ich umieszczenie w wykorzystywanym do doręczania środka transportu,

doręczenie może być dokonane poprzez pozostawienie w oddawczej skrzynce pocztowej adresata zawiadomienia o nadejściu paczki w formie wydruku z systemu informatycznego lub sporządzonego na druku „Zawiadomienie” (PP S.A. nr 34), wraz z informacją o terminie jej odbioru i adresie placówki pocztowej, w której paczka jest przechowywana.

§ 28

1. Adresat może złożyć, za dodatkową opłatą określoną w obowiązującym cenniku, żądanie dosyłania adresowanych do niego paczek do innego miejsca zamieszkania lub siedziby. Żądanie takie należy złożyć na piśmie we właściwej dla obszaru doręczeń placówce oddawczej, określając termin dosyłania paczek.
2. Dosyłanie paczek jest dokonywane w terminach określonych dla paczek priorytetowych lub dla paczek ekonomicznych, w zależności od kategorii wybranej przez adresata.

3. Zgłoszone żądanie może być wykonywane maksymalnie przez okres 12 miesięcy, licząc od dnia zgłoszenia.
4. Adresat może zgłosić żądanie dalszego dosyłania, nie dłużej jednak niż przez okres następujących 12 miesięcy.
5. Opłatę za każdą dostaną paczkę na żądanie adresata pobiera od niego placówka pocztowa, doręczająca/wydająca dostaną paczkę zgodnie z obowiązującym cennikiem.
6. Opłaty, o której mowa w ust. 5 nie pobiera się w przypadku, gdy żądanie dostania paczki dotyczy tego samego obszaru doręczeń.

§ 29

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania paczki, w wyniku którego nie nastąpił dostęp do zawartości, a masa paczki jest zgodna, Poczta Polska S.A. zabezpiecza opakowanie paczki przed dalszym uszkodzeniem i doręcza adresatowi.
2. Przed doręczeniem paczki, o której mowa w ust. 1, adresat zostaje poinformowany o stanie paczki oraz możliwości odbioru paczki z zastrzeżeniem roszczenia o karę umowną. W przypadku wyrażenia przez adresata chęci skorzystania z takiej możliwości doręczający pozostawia adresatowi zawiadomienie o nadejściu paczki wraz z informacją o terminie jej odbioru i adresie placówki pocztowej.
3. W przypadku skorzystania przez odbiorcę z możliwości, o której mowa w ust. 2, po uiszczeniu przez odbiorcę należności ciężących na przesyłce oraz pokwitowaniu odbioru przesyłki, dalszy sposób postępowania jest taki sam, jak w § 26 ust. 4 - 7.
4. W przypadku stwierdzenia:
 - 1) uszkodzenia paczki i niezgodności masy faktycznej z masą wskazaną na nalepce adresowej,
 - 2) uszkodzenia paczki, w wyniku którego może wystąpić dalsze uszkodzenie paczki lub ubytek jej zawartości,Poczta Polska S.A. może dokonać otwarcia paczki w celu sprawdzenia stanu jej zawartości oraz zabezpieczenia przed dalszym uszkodzeniem lub ubytkiem.
5. Paczki, o których mowa w ust. 4, wydawane są wyłącznie w placówce pocztowej. Zawiadomienia o możliwości odbioru paczki pozostawia się w oddawczej skrzynce pocztowej adresata, wraz z informacją o terminie jej odbioru i adresie placówki pocztowej, w której paczka jest przechowywana.
6. Przed wydaniem paczki, o której mowa w ust. 4 odbiorca zostaje poinformowany o:
 - 1) stanie paczki,
 - 2) możliwości sprawdzenia zawartości paczki, po uiszczeniu należności na niej ciężących oraz pokwitowaniu odbioru paczki,
 - 3) możliwości odbioru paczki z zastrzeżeniem roszczenia o karę umowną.

7. W przypadku skorzystania przez adresata z możliwości sprawdzenia zawartości paczki zostaje sporządzony protokół (PP S.A. nr 40), o ile nie został sporządzony przez Poczta Polska S.A. bezpośrednio przy stwierdzeniu uszkodzenia paczki.
8. Po sprawdzeniu zawartości paczki, odbiorca może:
 - 1) przyjąć paczkę bez zastrzeżeń, przy czym powinien zaznaczyć to wyraźnie na nalepce adresowej oraz na sporządzonych egzemplarzach protokołu,
 - 2) przyjąć paczkę z zastrzeżeniem roszczenia o karę umowną, przy czym powinien zaznaczyć to wyraźnie na nalepce adresowej oraz na sporządzonych egzemplarzach protokołu.Poczta Polska S.A. wydaje odbiorcy zawartość paczki oraz jeden egzemplarz protokołu.
7. Opakowanie paczki pozostaje w placówce pocztowej.

§ 30

1. W przypadku stwierdzenia, że część zawartości paczki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania lub przechowywania, zepsuta zawartość jest niszczona komisyjnie przez Poczta Polska S.A. Sposób postępowania z paczkami, których część zawartości została zniszczona, jest taki sam, jak dla paczek uszkodzonych, o których mowa w § 29 ust. 4.
2. W przypadku stwierdzenia, że cała zawartość paczki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania lub przechowywania, zepsuta zawartość jest niszczona komisyjnie przez Poczta Polska S.A. Z czynności zniszczenia Poczta Polska S.A. sporządza protokół. O zniszczeniu zawiadamia się nadawcę pisemnie, załączając protokół.
3. W przypadku stwierdzenia przez odbiorcę podczas doręczania przesyłki, iż jest ona uszkodzona, doręczenie przesyłki zostaje wstrzymane, a odbiorca zostaje poinformowany o konieczności odbioru przesyłki w placówce pocztowej oraz o możliwości sprawdzenia zawartości przesyłki przy wydaniu. Osoba doręczająca pozostawia adresatowi zawiadomienie o nadejściu przesyłki wraz z informacją o terminie jej odbioru i adresie placówki pocztowej, w której przesyłka będzie przechowywana.
4. W przypadku skorzystania przez odbiorcę z możliwości, o której mowa w ust. 3, po uiszczeniu przez odbiorcę należności ciężących na przesyłce oraz pokwitowaniu odbioru przesyłki, dalszy sposób postępowania przy wydaniu przesyłki w placówce pocztowej jest taki sam, jak w § 26 ust. 4 - 7.

§ 31

1. W razie odmowy przyjęcia paczki dokonanej przez adresata, pełnomocnika lub przedstawiciela ustawowego paczka podlega niezwłocznemu zwrotowi do nadawcy.

2. Odmowa pokwitowania odbioru paczki dokonana przez adresata, pełnomocnika lub jego przedstawiciela ustawowego jest równoznaczna z odmową przyjęcia paczki.
3. Nie traktuje się jako odmowy przyjęcia paczki: odmowy pokwitowania odbioru lub odmowy przyjęcia paczki dokonanej przez osobę pełnoletnią zamieszkałą wraz z adresatem, a nie będącą jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym. W takim przypadku doręczający pozostawia adresatowi zawiadomienie o nadejściu paczki.

§ 32

W przypadku stwierdzenia nieobecności adresata lub innej osoby uprawnionej do odbioru paczki, pracownik doręczający pozostawia w skrynce oddawczej adresata zawiadomienie o próbie jej doręczenia oraz o możliwości odbioru w określonym terminie, we wskazanej placówce pocztowej.

§ 33

1. Ustala się 14-dniowy termin odbioru paczek w placówce pocztowej, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia (doręczenia) zawiadomienia o ich nadejściu.
2. Nieodebrane w tym terminie paczki są zwracane do nadawcy.
3. Paczkę, której nie można doręczyć/wydać odbiorcy zwraca się do nadawcy podając na opakowaniu przyczynę zwrotu.

§ 34

1. Na pisemne żądanie adresata paczki, placówka pocztowa może przechować paczkę po upływie terminu odbioru określonego w niniejszym regulaminie. Za przechowanie paczki adresat uiszcza opłatę określoną w obowiązującym cenniku.
2. Okres przechowania, wynosi maksymalnie 14 dni licząc od dnia następnego po upływie terminu odbioru.
3. Placówka pocztowa może odmówić przechowania paczek po terminie ich odbioru w przypadku braku możliwości ich składowania.

§ 35

1. W przypadku zwrotu paczki zwrotowi podlega opłata za niewykonaną usługę komplementarną tj.: potwierdzenie odbioru.
2. Przy zwracaniu paczki nadanej jako paczka z zadeklarowaną wartością, nie pobiera się opłaty za zadeklarowaną wartość.
3. Opłata za zwrot paczki naliczana jest zgodnie z cennikiem obowiązującym w dniu nadania paczki, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Za zwrot paczki dokonany na żądanie nadawcy naliczana jest opłata zgodnie z cennikiem obowiązującym w dniu złożenia żądania.

§ 36

1. Paczkę, której nie można doręczyć/wydać odbiorcy lub przy zwracaniu doręczyć/wydać nadawcy, traktuje się jako nedoręczalną i kieruje do WNP do dalszego postępowania.
2. Paczkę, o której mowa w ust. 1 WNP przechowuje przez okres 3 miesięcy, licząc od dnia nadania paczki.
3. W przypadku, gdy nadawca uzyskał informację, że paczka została skierowana do WNP może on złożyć w okresie 3 miesięcy od dnia nadania paczki (bezpośrednio w WNP lub za pośrednictwem placówki pocztowej, w której zlecono wykonanie usługi) żądanie przekazania mu wysłanej do WNP paczki.
4. Po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2 i nie zgłoszeniu żądania na zasadach określonych w ust. 3 z nedoręczalną paczką postępuje się zgodnie z przepisami zawartymi w art. 27 ustawy Prawo pocztowe z dnia 12 czerwca 2003 roku (tekst jednolity Dz. U. z 2008 r Nr 189, poz. 1159 z późn. zm.).

VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ POCZTY POLSKIEJ S.A.

§ 37

1. Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w zakresie ustalonym niniejszym regulaminem oraz przepisami Kodeksu cywilnego i Prawa pocztowego.
2. Usługę uważa się za niewykonaną, jeżeli doręczenie paczki lub zawiadomienia o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminach 7 dni dla paczki priorytetowej i 14 dni dla paczki ekonomicznej od dnia nadania paczki, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy, albo w przypadku utraty paczki.
3. Usługę uważa się za nienależycie wykonaną w przypadku nedoręczenia paczki lub zawiadomienia o próbie jej doręczenia w terminach określonych w § 2 ust. 2 pkt 12-13, z zastrzeżeniem ust. 2, albo ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości paczki.

§ 38

1. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi nastąpiło:
 - 1) wskutek siły wyższej,
 - 2) wyłącznie z powodu szczególnej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia, wynikającej z jej wad, naturalnych właściwości lub niewłaściwego zabezpieczenia przesyłanej zawartości,

- 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub odbiorcę przepisów określonych w niniejszym regulaminie,
 - 4) na skutek skonfiskowania lub zniszczenia paczki przez odpowiednie władze, na podstawie odrębnych przepisów.
2. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi pocztowej w zakresie ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości wygasa wskutek przyjęcia paczki bez zastrzeżeń, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w § 43 ust. 1 pkt 4.

§ 39

1. W przypadku nienależytego wykonania usługi, Poczta Polska S.A. wypłaca karę umowną z tytułu:
 - 1) doręczenia paczki priorytetowej lub zawiadomienia o jej nadejściu w terminie późniejszym niż D+1 – w wysokości 20% opłaty, o której mowa w § 21 ust. 1,
 - 2) doręczenia paczki ekonomicznej lub zawiadomienia o jej nadejściu w terminie późniejszym niż D+3 – w wysokości 10% opłaty, o której mowa w § 21 ust. 1,
 - 3) ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości paczki – w wysokości 30% opłaty, o której mowa w § 21 ust. 1 oraz w wysokości żądanej przez nadawcę/adresata lub w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy, nie wyższej jednak niż pięciokrotność opłaty, o której mowa w § 21 ust. 1,
 - 4) ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości paczki z zadeklarowaną wartością - w wysokości 30% opłaty, o której mowa w § 21 ust. 1 oraz w wysokości żądanej przez nadawcę/adresata lub w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość.
2. Nadawca lub adresat mogą dochodzić odszkodowania uzupełniającego do wartości rzeczy utraconej lub uszkodzonej z winy Poczty Polskiej S.A.

§ 40

1. W przypadku niewykonania usługi, Poczta Polska S.A. wypłaca karę umowną z tytułu:
 - 1) doręczenia paczki priorytetowej lub ekonomicznej lub zawiadomienia o jej nadejściu w terminie późniejszym niż określony w § 37 ust. 2 – w wysokości 30% opłaty, o której mowa w § 21 ust. 1,
 - 2) utraty paczki – w wysokości 50% opłaty, o której mowa w § 21 ust. 1 oraz w wysokości żądanej przez nadawcę/adresata, nie wyższej jednak, niż dziesięciokrotność opłaty, o której mowa w § 21 ust. 1,
 - 3) utraty paczki z zadeklarowaną wartością – w wysokości 50% opłaty, o której mowa w § 21 ust. 1 oraz w wysokości żądanej przez nadawcę/adresata, nie wyższej jednak, niż zadeklarowana wartość.

2. Nadawca lub adresat mogą dochodzić odszkodowania uzupełniającego do wartości rzeczy utraconej lub uszkodzonej z winy Poczty Polskiej S.A.
3. W przypadkach o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 3 Poczta Polska S.A., niezależnie od wypłaconej kary umownej, zwraca w całości opłatę za nadanie paczki.

VII. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 41

1. Reklamację zgłasza się w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, które nie zawiera żądania zapłaty kary umownej.
2. Reklamację należy wnieść na formularzu „Pismo reklamacyjne na przesyłkę rejestrowaną” (PP S.A. nr 92) lub ustnie do protokołu.
3. Prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
 - 1) nadawcy, który zawarł z Poczta Polska S.A. umowę o świadczenie usługi,
 - 2) adresatowi, w przypadku gdy nadawca zrzekł się na jego rzecz swego prawa do dochodzenia roszczeń.
4. W przypadku przyjęcia przez adresata paczki, roszczenie o karę umowną z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia paczki przysługuje adresatowi. Adresat może zrzec się swojego prawa do dochodzenia roszczeń na rzecz nadawcy.
5. Nadawca lub adresat mogą zgłosić reklamację w każdej placówce pocztowej.

§ 42

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę zgłaszającego reklamację,
 - 2) pozostałe dane adresowe,
 - 3) przedmiot reklamacji,
 - 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 5) kwotę roszczenia (wysokość kary umownej), w przypadku gdy reklamujący żąda kary umownej,
 - 6) datę sporządzenia reklamacji,
 - 7) podpis reklamującego.
2. Do reklamacji należy dołączyć:
 - 1) oryginał potwierdzenia nadania paczki,
 - 2) opakowanie reklamowanej paczki, w przypadku roszczenia o karę umowną z tytułu ubytku zawartości, uszkodzenia paczki, niewidocznego ubytku lub niewidocznego uszkodzenia paczki. W przypadkach, o których mowa w § 26 ust. 6 pkt 2 i § 29 ust. 8 pkt 2 opakowanie

reklamowanej paczki przekazywane jest w postępowaniu reklamacyjnym przez placówkę pocztową,

- 3) protokół sporządzony przy odbiorze paczki, w sytuacjach przewidzianych niniejszym regulaminem,
 - 4) oświadczenie o zrzeczeniu roszczeń o karę umowną, w przypadkach określonych w § 41 ust. 3 pkt 2 i ust. 4,
 - 5) oświadczenie o niewidocznych ubytkach lub uszkodzeniach paczki zgłoszonych w terminie 7 dni od dnia przyjęcia paczki przez adresata.
3. Na dowód przyjęcia reklamacji oraz oryginału potwierdzenia nadania paczki, o którym mowa w ust. 2 pkt 1 reklamujący otrzymuje pokwitowanie (PP S.A. nr 96). Oryginał potwierdzenia nadania reklamowanej paczki może być zwrócony na wniosek reklamującego za pokwitowaniem, po udzieleniu odpowiedzi na reklamację przez jednostkę pierwszej instancji.

§ 43

1. Reklamację można zgłosić:
 - 1) nie wcześniej niż po upływie 14 dni licząc od dnia nadania paczki,
 - 2) nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania paczki,
 - 3) bezpośrednio przy przyjęciu przez adresata uszkodzonej paczki lub paczki, w której adresat stwierdzi ubytek lub uszkodzenie zawartości paczki,
 - 4) w terminie 7 dni od dnia przyjęcia paczki przez adresata, jeżeli były niewidoczne ubytki lub uszkodzenie paczki.
2. Jeżeli zgłoszona reklamacja nie spełnia wymogów określonych w § 42 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.
3. Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji jest bezpłatne.
4. Reklamację zgłoszoną po terminie, niekompletną, uzupełnioną po terminie lub zgłoszoną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jako nie zgłoszoną.

§ 44

1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej S.A.
2. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej S.A. rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. W przypadku niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 2, zgłaszającego reklamację informuje się pisemnie o przyczynie zwłoki oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może jednak przekroczyć 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

§ 45

1. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji osoba uprawniona może wnieść odwołanie do jednostki odwoławczej, wskazanej w odpowiedzi na reklamację, w terminie 14 dni od dnia doręczenia pisma z odpowiedzią.
2. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem jednostki organizacyjnej, która rozpatrywała reklamację. Jednostka ta w terminie 7 dni od dnia otrzymania odwołania może:
 - 1) zmienić rozstrzygnięcie w przypadku zasadności odwołania, w szczególności gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były znane przy rozpatrywaniu reklamacji, albo
 - 2) przekazać odwołanie wraz z aktami sprawy jednostce odwoławczej.
3. Jednostka odwoławcza rozpatruje odwołanie i udziela reklamującemu odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jego otrzymania.
4. Odpowiedź udzielona reklamującemu w wyniku rozpatrzenia odwołania powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
 - 1) sądowym,
 - 2) mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub
 - 3) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 46

Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną:

- 1) w przypadku odmowy uznania reklamacji, albo
- 2) niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 90 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.

Załącznik nr 1A
do Regulaminu świadczenia usługi
paczka pocztowa PLUS w obrocie
krajowym

WYKAZ
druków, formularzy, blankietów i nalepek
stosowanych przy świadczeniu usługi pocztowej paczka pocztowa PLUS

Nazwa	Nr
Pocztowa książka nadawcza	PP S.A. nr 1a, PP S.A. nr 1b
Formularz potwierdzenia odbioru	PP S.A. nr 24
Nalepka „POTWIERDZENIE ODBIORU”	PP S.A. nr 25
Nalepka „PRIORYTET/PRIORITAIRE”	PP S.A. nr 27
Nalepka „W”	PP S.A. nr 28
Zawiadomienie/Zawiadomienie powtórne	PP S.A. nr 34
Protokół o uszkodzeniu, ubytku lub zepsuciu zawartości przesyłek pocztowych	PP S.A. nr 40
Nalepka adresowa służąca nadawaniu paczek pocztowych PLUS przez klienta masowego	PP S.A. nr 73
Nalepka adresowa służąca nadawaniu paczek pocztowych PLUS przez klienta indywidualnego	PP S.A. nr 77
Zgłoszenie zastrzeżenia	PP S.A. nr 86
Pełnomocnictwo jednorazowe	PP S.A. nr 87
Pełnomocnictwo pocztowe	PP S.A. nr 88
Pismo reklamacyjne na przesyłkę rejestrowaną	PP S.A. nr 92
Pokwitowanie otrzymania oryginału potwierdzenia nadania	PP S.A. nr 96
Formularz „ŻĄDANIE”	PP S.A. nr 98a