

Załącznik nr 1
do Uchwały Nr 143/2013
Zarządu Poczty Polskiej S.A.
z dnia 28/06/2013 roku

Regulamin świadczenia usług powszechnych

Warszawa 1 lipca 2013 r.

Rozdział 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin jest dostępny we wszystkich placówkach pocztowych Poczty Polskiej S.A. i na stronie internetowej www.poczta-polska.pl.
2. Wzory stosowanych formularzy lub blankietów do świadczenia usług, są dostępne na stronie internetowej www.poczta-polska.pl, a także we wszystkich placówkach pocztowych.

§ 2

1. Regulamin określa:
 - 1) warunki świadczenia przez Poczta Polska S.A., zwaną dalej Poczta Polska, usług powszechnych,
 - 2) ogólne warunki dostępu do usług powszechnych oraz organizacji obsługi klientów,
 - 3) kryteria ustalania taryf specjalnych, z uwzględnieniem specyfiki wynikającej z obowiązku świadczenia przez Poczta Polska usług powszechnych.
2. Regulamin nie narusza zasad przyjmowania i doręczania przesyłek określonych w odrębnych przepisach.
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) ustawa – ustawę z dnia 23 listopada 2012 r., Prawo pocztowe (Dz. U z 2012 r., poz.1529),
 - 2) rozporządzenie – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (Dz. U. 2013 r., poz. 545),
 - 3) rozporządzenie w sprawie reklamacji – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 13 października 2003 r. w sprawie reklamacji powszechnej usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego (Dz. U. Nr 183, poz. 1795 z późn. zm.),
 - 4) cennik - Cennik usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym dostępny w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej www.poczta-polska.pl,
 - 5) dosyłanie – realizację pisemnego żądania adresata przesyłania przesyłek pocztowych pod adres wskazany w tym żądaniu,
 - 6) [przepis nie wchodzi w życie zgodnie z art. 49 ust. 5 ustawy Prawo Pocztowe],
 - 7) nadawca masowy – nadawcę nadającego przesyłki pocztowe na podstawie pisemnej umowy o świadczenie usługi pocztowej, od chwili przekroczenia liczby 100 000 sztuk przesyłek danego rodzaju w danym roku kalendarzowym, z wyłączeniem podmiotów zaliczonych do sektora finansów publicznych, przedsiębiorstw użyteczności publicznej do których stosuje się przepisy ustawy o przedsiębiorstwach państwowych, oraz państwowego przedsiębiorstwa użyteczności publicznej

„Zakład Unieszkodliwiania Odpadów Promieniotwórczych”,

- 8) 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 przesyłki; zbiór kodów pocztowych publikowany jest w „Oficjalnym Spisie Poczty Numerów Adresowych”, dostępnym w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej www.poczta-polska.pl,
- 9) nadanie na poste restante – polecenie doręczenia przesyłki pocztowej w placówce pocztowej wskazanej przez nadawcę jako miejsce doręczenia,
- 10) odbiorca – osobę odbierającą przesyłkę pocztową,
- 11) [przepis nie wchodzi w życie zgodnie z art. 49 ust. 5 ustawy Prawo Pocztove],
- 12) placówka pocztowa – placówkę Poczty Polskiej lub agenta pocztowego, w której nadawca może zawrzeć umowę o świadczenie usług powszechnych lub która doręcza adresatom przesyłki pocztowe, albo inne wyodrębnione i oznaczone przez Poczta Polską miejsce, w którym można zawrzeć umowę o świadczenie usługi powszechnej lub odebrać przesyłkę pocztową,
- 13) potwierdzenie odbioru – doręczenie przesyłki rejestrowanej w sposób umożliwiający uzyskanie przez nadawcę potwierdzenia jej odbioru, w postaci dokumentu w formie papierowej albo informacji elektronicznej,
- 14) pozamiejscowy obszar doręczeń – obszar obsługiwany przez placówkę pocztową, z wyłączeniem obszaru w granicach administracyjnych miejscowości, w której usytuowana jest placówka pocztowa,
- 15) przegródka pocztowa – wydzielone w placówce pocztowej miejsce niedostępne bezpośrednio adresatowi, w którym gromadzone są według odrębnie określonych zasad przesyłki listowe oraz zawiadomienia o nadejściu przesyłek pocztowych, adresowanych do osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej,
- 16) przepisy międzynarodowe – Światową Konwencję Pocztową, Regulamin Poczty Listowej, Regulamin dotyczący Paczek Pocztowych,
- 17) [przepis nie wchodzi w życie zgodnie z art. 49 ust. 5 ustawy Prawo Pocztove],
- 18) przesyłka nierejestrowana – przesyłkę listową nadaną i doręczoną bez pokwitowania,
- 19) [przepis nie wchodzi w życie zgodnie z art. 49 ust. 5 ustawy Prawo Pocztove],
- 20) przesyłka rejestrowana – przesyłkę pocztową przyjętą za pokwitowaniem przyjęcia i doręczaną za pokwitowaniem odbioru,
- 21) skrytka pocztowa – zainstalowaną w placówce pocztowej skrzynkę, zamykaną przez adresata na klucz, służącą adresatowi do bezpośredniego odbioru przesyłek listowych oraz zawiadomień o nadejściu przesyłek pocztowych, udostępnianą adresatowi na odrębnych zasadach,
- 22) worki M – usługę listową w obrocie zagranicznym o masie do 30 000 g, polegającą na przyjęciu, przemieszczeniu i doręczeniu worka zbiorczego zawierającego dzienniki, czasopisma,

książki i podobne dokumenty drukowane, nadawaną do tego samego adresata i pod ten sam adres.

Rozdział 2

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG POWSZECHNYCH

I. Przyjmowanie przesyłek pocztowych – wymogi ogólne

§ 3

1. W ramach usług powszechnych w obrocie krajowym przyjmowane są:
 - 1) przesyłki listowe, w tym polecone i z zadeklarowaną wartością, o masie do 2000 g i wymiarach liczonych z tolerancją +/-2 mm:
 - maksymalnych – 900 mm, stanowiących sumę długości, szerokości i wysokości, przy czym największy wymiar nie może przekroczyć 600 mm, a w przypadku przesyłki listowej w formie rulonu – 1040 mm, stanowiących sumę długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar nie może przekroczyć 900 mm,
 - minimalnych – 170 mm w przypadku przesyłki listowej w formie rulonu, stanowiących sumę długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar nie może być mniejszy niż 100 mm,
 - minimalnych strony adresowej – 90x140 mm,
 - 2) paczki pocztowe, w tym z zadeklarowaną wartością, o masie do 10 000 g i wymiarach z których największy nie przekracza 1500 mm, a suma długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość nie przekracza 3000 mm,
 - 3) przesyłki dla ociemniałych o masie do 7000 g.
2. W ramach usług powszechnych doręczane są paczki pocztowe nadesłane z zagranicy o masie do 20 000 g i wymiarach takich jak dla paczek pocztowych, określonych w ust. 1 pkt 2.
3. W ramach usług powszechnych w obrocie zagranicznym przyjmowane są:
 - 1) przesyłki listowe, o masie i wymiarach jak w ust. 1 pkt 1,
 - 2) paczki pocztowe, o masie do 20 000 g i wymiarach jak w ust. 1 pkt 2,
 - 3) przesyłki dla ociemniałych, o masie do 7000 g,
 - 4) worki M, o masie do 30 000g.
4. Przesyłki pocztowe, o których mowa w ust. 1 i 3, mogą być nadawane:
 - 1) jako przesyłki rejestrowane z potwierdzeniem odbioru,
 - 2) na poste restante.
5. Usług pocztowych świadczonych dla nadawców masowych nie zalicza się do usług powszechnych.

§ 4

Zawartości przesyłki pocztowej nie mogą stanowić:

- 1) narkotyki i substancje psychotropowe oraz odurzające,
- 2) materiały wybuchowe, łatwopalne lub promieniotwórcze,
- 3) rozbrojone granaty, pociski lub repliki tych urządzeń,
- 4) substancje promieniotwórcze i wywołujące zakażenie oraz zagrożenie dla środowiska,
- 5) inne przedmioty stwarzające niebezpieczeństwo dla pracowników i ludności, brudzące lub mogące uszkodzić inne przesyłki lub urządzenia pocztowe,
- 6) monety, banknoty i inne przedmioty wartościowe w przesyłkach innych niż z zadeklarowaną wartością,
- 7) płyny, z wyjątkiem próbek z mlekiem, gazy, rzeczy łamliwe i kruche,
- 8) żywe rośliny i zwierzęta, z wyjątkiem pszczoł i piskląt ptactwa domowego,
- 9) prochy i szczątki ludzkie oraz zwierzęce,
- 10) broń i amunicja, z zastrzeżeniem podmiotów uprawnionych do nadawania na podstawie odrębnych przepisów,
- 11) rzeczy wymagające specjalnego traktowania w przewozie.

§ 5

1. Przesyłki pocztowe można nadawać w obrocie krajowym jako przesyłki najszybszej kategorii, zwane dalej „przesyłkami priorytetowymi” i przesyłki nie będące przesyłkami najszybszej kategorii, zwane dalej „przesyłkami ekonomicznymi”, z uwzględnieniem wskaźników czasu przebiegu przesyłek określonych w załączniku nr 2 do rozporządzenia oraz art. 178 ustawy.
2. Graniczną godziną nadawania przesyłek priorytetowych jest:
 - a) godzina urzędowania placówek pocztowych, jeżeli przesyłki pocztowe nadawane są w placówkach pocztowych na terenie całego kraju, w tym za pośrednictwem samoobsługowych urządzeń nadawczych zlokalizowanych w placówce pocztowej,
 - b) godzina opróżniania nadawczych skrzynek pocztowych, jeżeli przesyłki są nadawane poprzez nadawcze skrzynki pocztowe zlokalizowane na terenach miejskich,
 - nie później jednak niż godzina 15.00.
3. Przesyłki priorytetowe, z zastrzeżeniem ust. 4, nadane po godzinie granicznej traktowane są jako nadane w dniu następnym, z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
4. Przesyłki priorytetowe nadawane poprzez nadawcze skrzynki pocztowe zlokalizowane na terenach wiejskich, traktowane są jako nadane w dniu oznaczonym na tej skrzynce jako najbliższy dzień opróżniania skrzynki.
5. Przesyłki pocztowe w obrocie zagranicznym przemieszczane i doręczane na zasadach określonych w przepisach międzynarodowych, można nadawać jako priorytetowe lub ekonomiczne.

6. Przesyłka priorytetowa powinna być oznaczona poprzez:
 - 1) naklejenie na stronie adresowej przesyłki nalepki w kolorze niebieskim z napisem "PRIORYTET PRIORITAIRE" albo
 - 2) naniesienie napisu o treści określonej w pkt 1 albo
 - 3) oznaczenie cyfrą „1” (jeden) w bezpośrednim sąsiedztwie znaku opłaty pocztowej (w polu znaczkowym) z lewej strony lub obok pola znaczkowego w kolorze pozostałych odcisków maszyny do frankowania w przypadku nanoszenia znaku opłaty pocztowej przy użyciu takiej maszyny w odniesieniu do przesyłek nieregistrowanych oraz przesyłek poleconych.
7. Oznaczenia, o których mowa w ust. 6, winny być naniesione przez nadawcę przesyłki.
8. Przesyłki nie oznaczone w sposób określony w ust. 6, traktowane są jako ekonomiczne z zastrzeżeniem przesyłek o których mowa w § 12.

§ 6

1. Na przesyłce umieszcza się dane określające nadawcę i adresata oraz ich adresy. Wymóg oznaczenia informacją identyfikującą nadawcę nie dotyczy kartki pocztowej.
2. Dane określające nadawcę i adresata oraz ich adresy umieszczone na przesyłce powinny być napisane/nadrukowane równoległe do dłuższej krawędzi strony adresowej przesyłki, przy czym na całej długości przesyłki listowej poniżej nazwy miejscowości z przyporządkowanym właściwym kodem pocztowym wynikającym z miejsca zamieszkania lub siedziby adresata, w pasie minimum 15 mm od dolnej krawędzi opakowania, nie umieszcza się żadnych napisów, nadruków, rysunków lub nalepek.
3. Dane określające nadawcę i adresata oraz ich adresy umieszczone na przesyłce powinny być zamieszczone w następującej kolejności:
 - 1) imię i nazwisko albo pełna nazwa nadawcy/adresata,
 - 2) ulica, 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 wraz z nazwą miejscowości, do której kierowana jest przesyłka.
4. Jeżeli przesyłka nadawana jest na poste restante, kolejność danych powinna być następująca:
 - 1) imię i nazwisko albo pełna nazwa adresata,
 - 2) napis: poste restante,
 - 3) właściwy kod pocztowy i nazwa placówki pocztowej, która ma wydać przesyłkę.
5. Jeżeli przesyłka nadawana jest na skrytkę lub przegródkę pocztową, kolejność danych powinna być następująca:
 - 1) imię i nazwisko albo pełna nazwa adresata,
 - 2) odpowiedni napis: „skr. poczt. Nr ...”, albo „przegr. poczt. Nr ...”,

- 3) właściwy kod pocztowy i nazwa placówki pocztowej, w której udostępniana jest skrytka lub przegródka pocztowa.
6. Jeżeli przesyłka przeznaczona jest do odbioru za pośrednictwem samoobsługowego urządzenia oddawczego, kolejność danych powinna być następująca:
 - 1) imię i nazwisko albo pełna nazwa adresata,
 - 2) napis: „listomat”,
 - 3) właściwy kod pocztowy i nazwa placówki pocztowej, w której udostępnione jest urządzenie oddawcze.
7. Nazwa miejscowości, podana w adresie nadawcy/adresata powinna być podana w brzmieniu zgodnym z oficjalną nazwą miejscowości.
8. Nazwa placówki pocztowej podana w adresie nadawcy/adresata, w przypadku przesyłek kierowanych na poste restante, skrytkę pocztową, przegródkę pocztową lub do odbioru za pośrednictwem samoobsługowego urządzenia oddawczego, powinna być podana w brzmieniu zgodnym z oficjalną nazwą placówki umieszczoną w „Oficjalnym Spisie Poczty Numerów Adresowych”.
9. Kod pocztowy należy umieszczać z lewej strony nazwy miejscowości. Nazwę miejscowości zamieszcza się na przesyłce wielkimi literami (kapitałkami) i bez podkreśleń.
10. Nadawcą przesyłki pocztowej może być osoba fizyczna, w tym współmałżonkowie albo osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej.
11. Adresatem przesyłki rejestrowanej może być tylko jedna osoba fizyczna albo osoba prawna bądź jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, z zastrzeżeniem ust.12.
12. Adresatem przesyłki rejestrowanej mogą być współmałżonkowie. Przesyłka rejestrowana, której adresatem są współmałżonkowie może być doręczona/wydana jednemu z nich.
13. Adresatem przesyłki listowej nierejestrowanej i nie nadanej na poste restante, może być rodzina wspólnie zamieszkała lub grupa osób, które łączy choćby nieformalnie i przejściowo, więź organizacyjna, np. klasa szkolna, grupa kolonijna, itp.
14. Dane określające nadawcę i adresata oraz ich adresy na przesyłce listowej z zadeklarowaną wartością oraz paczce pocztowej, w tym z zadeklarowaną wartością, podawane są na nalepce adresowej.
15. Jeżeli paczka pocztowa nadawana jest bez opakowania lub tylko częściowo opakowana, nalepkę adresową można umieścić:
 - 1) na kartce papieru, przytwierdzonej całą powierzchnią bezpośrednio do przesyłanej rzeczy, posiadającej takie wymiary, aby można było również oprócz nalepki adresowej umieścić inne niezbędne oznaczenia pocztowe identyfikujące paczkę albo,
 - 2) na tabliczce, chorągiewce lub przywieszce (wykonanych z trwałego i sztywnego materiału), przymocowanej do paczki, jeżeli właściwości przesyłanej rzeczy uniemożliwiają umieszczenie na niej obu adresów oraz innych niezbędnych oznaczeń pocztowych identyfikujących paczkę.
16. Wskazane jest dodatkowe umieszczenie odręcznie, bezpośrednio na opakowaniu paczki pocztowej

jeżeli jest to możliwe, danych określających nadawcę i adresata oraz ich adresy.

§ 7

1. Adresat, przed doręczeniem przesyłki pocztowej lub wydaniem jej w placówce oddawczej, może pozyskać informację o nadawcy. Udzielenie takiej informacji adresatowi nie jest jednak dozwolone, jeżeli nadawca zażądał zwrotu przesyłki pocztowej bądź dokonał zmiany dotychczasowego adresata.
2. Adresat może uzyskać informacje o nazwisku lub nazwie nadawcy przesyłki rejestrowanej zwróconej z powodu nieodebrania w terminie.
3. Udzielenie osobom trzecim informacji dotyczących przesyłek jest dozwolone wyłącznie w przypadkach określonych przez odrębne przepisy.

II. Przyjmowanie przesyłek pocztowych – wymogi szczególne

§ 8

Do opakowania paczek pocztowych powinny być użyte materiały, które zabezpieczają przed dostępem do zawartości, a także dają możliwość trwałego umieszczenia nalepek adresowych oraz innych niezbędnych oznaczeń. Mogą to być w szczególności:

- 1) mocne pudełka kartonowe,
- 2) mocne koperty papierowe lub nieprzezroczyste koperty z tworzywa sztucznego,
- 3) pudła metalowe lub drewniane, pojemniki lub kasety z tworzywa sztucznego, o ile wymagania takie wynikają z zawartości,
- 4) worki lub woreczki z materiału.

§ 9

1. Do zabezpieczenia zamknięcia opakowania przesyłki z zadeklarowaną wartością, z wyjątkiem przesyłki listowej z zadeklarowaną wartością opakowanej w bezpieczną kopertę nakładu Poczty Polskiej, stosowana jest nalepka zabezpieczająca nakładu Poczty Polskiej.
2. Zamiast nalepki, o której mowa w ust. 1, może być stosowana przez nadawcę taśma samoprzylepna, na której naniesiono w sposób trwały cechy identyfikujące nadawcę (np. nazwa firmy, logo, itp.).

§ 10

Na przesyłkach, z wyłączeniem przesyłek z zadeklarowaną wartością, nadawca może umieszczać własne:

- 1) odciski pieczęci firmowych,
- 2) nalepki,
- 3) napisy i rysunki o charakterze informacyjnym lub reklamowym, pod warunkiem, że:
 - a) ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem,

- b) nie utrudniają odczytania danych określających nadawcę i adresata oraz ich adresy, ani umieszczenia nalepek, napisów lub pieczęci pocztowych,
- c) nie znajdują się na powierzchni znaczków pocztowych naklejonych na przesyłce,
- d) nie są podobne do znaczków pocztowych, odcisków maszyn do frankowania lub odcisków pieczęci pocztowych,
- e) nie są umieszczone poniżej właściwego kodu pocztowego oraz nazwy miejscowości do której przyporządkowany jest ten kod pocztowy.

§ 11

W odniesieniu do przesyłek dla ociemniałych nadawanych w relacjach pomiędzy osobami niewidomymi lub ociemniałymi, niewidomymi/ociemniałymi, a bibliotekami, organizacjami osób niewidomych lub ociemniałych oraz organizacjami, których celem statutowym jest działalność na rzecz tych osób, jako opakowanie, oprócz woreczka z materiału, może być użyta koperta, pudełko kartonowe lub inny materiał zabezpieczający zawartość przed uszkodzeniem i umożliwiający umieszczenie w sposób czytelny danych określających nadawcę i adresata, ich adresy oraz innych wymaganych oznaczeń pocztowych.

§ 12

1. Paczki pocztowe z zawartością:
 - 1) pszczoł,
 - 2) piskląt ptactwa domowego,
 - 3) próbek z mlekiem,- należy nadawać jako przesyłki priorytetowe.
2. Paczki pocztowe z zawartością, o której mowa w ust. 1, nie mogą być nadawane za pośrednictwem urzędzeń samoobsługowych.
3. Paczki pocztowe, o których mowa w ust. 1 pkt 3 można nadać jako ekonomiczne, pod warunkiem, że nadawca zabezpieczył zawartość przed zepsuciem poprzez zastosowanie środka konserwującego.
4. Opakowanie paczek pocztowych, o których mowa w ust. 1, należy oznakować nalepką z napisem „żywe zwierzęta” lub „ostrożnie” oraz napisami oznaczającymi górę i dół przesyłki.
5. Nie przyjmuje się paczek pocztowych, o których mowa w ust. 1, adresowanych na poste restante, skrytkę pocztową albo przegródkę pocztową.

§ 13

1. Nadawca przesyłki rejestrowanej z wyłączeniem przesyłek nadawanych za pośrednictwem samoobsługowych urzędzeń nadawczych, dla których druk generowany jest bezpośrednio z urządzenia, przed nadaniem :
 - 1) wypełnia odpowiedni dla danej usługi formularz:

- a) nakładu Poczty Polskiej,
 - c) nakładu własnego, z zastrzeżeniem ust. 2 - 4,
 - d) wynikający z przepisów międzynarodowych – w zakresie obrotu zagranicznego,
- 2) przekazuje dane elektroniczne poprzez aplikację internetową w formacie określonym przez Poczta Polską.
2. Stosowanie przez nadawcę dla przesyłki rejestrowanej nadawanej w obrocie krajowym formularza nakładu własnego, z zastrzeżeniem ust. 3 i 4, wymaga złożenia przez nadawcę pisemnego wniosku do odpowiedniej komórki organizacyjnej Poczty Polskiej i zatwierdzenia jego przez dyrektora/kierownika tej komórki, której nazwa dostępna jest w każdej placówce pocztowej.
3. Postanowień ust. 2, nie stosuje się wobec nadawców stosujących formularze ustalone odrębnymi przepisami.
4. Stosowanie przez nadawcę przesyłki rejestrowanej nadawanej w obrocie krajowym formularza zgodnego z wzorem umieszczonym przez Poczta Polska na stronie internetowej www.poczta-polska.pl, a także dostępnego we wszystkich placówkach pocztowych nie wymaga zatwierdzenia, o którym mowa w ust. 2.

§ 14

- 1) W przypadku nadawania jednorazowo co najmniej dziesięciu przesyłek poleconych, przesyłek listowych z zadeklarowaną wartością, paczek pocztowych, w tym z zadeklarowaną wartością, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3, nadawca wpisuje każdą przesyłkę rejestrowaną kolejno w oddzielną pozycję formularza nadawczego sporządzanego w dwóch identycznych egzemplarzach i przekazuje je pracownikowi placówki pocztowej w stanie uporządkowanym, tj. ułożone stroną adresową według kolejności wpisów w formularzu.
2. W przypadku nadawania jednorazowo co najmniej dziesięciu przesyłek poleconych opłaconych znaczkami pocztowymi lub poprzez naniesienie znaków opłaty pocztowej, w tym w postaci odcisków maszyny do frankowania będącej na wyposażeniu placówki pocztowej, nadawca sporządza i przedkłada pracownikowi przyjmującemu te przesyłki tylko jeden egzemplarz formularza nadawczego.
3. W przypadku nadawania jednorazowo co najmniej dziesięciu przesyłek poleconych, przesyłek listowych z zadeklarowaną wartością, paczek pocztowych, w tym z zadeklarowaną wartością, za pomocą elektronicznej książki nadawczej, nadawca przekazuje przesyłki rejestrowane pracownikowi placówki pocztowej w stanie uporządkowanym, tj. ułożone stroną adresową według kolejności wpisów w elektronicznej książce nadawczej. W tym przypadku potwierdzenie nadania przesyłek odbywa się w formie elektronicznej.

III. Sposób uiszczania opłat pocztowych

§ 15

Poczta Polska pobiera od nadawcy z góry opłatę za:

- 1) przyjęcie, sortowanie, przemieszczenie i doręczenie przesyłki pocztowej,
 - 2) traktowanie przesyłki listowej jako przesyłki polecanej,
 - 3) traktowanie przesyłki pocztowej jako przesyłki z zadeklarowaną wartością,
 - 4) uzyskanie potwierdzenia odbioru przesyłki rejestrowanej,
- chyba że w umowie uzgodnił z nadawcą inny sposób uiszczenia opłat.

§ 16

1. Nadawca umieszcza na przesyłce listowej – w polu znaczkowym – znaki opłaty pocztowej bądź oznaczenia uzgodnionej z Poczta Polska formy opłaty.
2. Potwierdzenie opłacenia usługi powszechnej następuje poprzez:
 - 1) naklejenie znaczków pocztowych wprowadzonych do obiegu przez Poczta Polska i pozostających w obiegu albo,
 - 2) zastosowanie kartki pocztowej lub koperty nakładu Poczty Polskiej z nadrukowanymi znakami opłaty pocztowej albo,
 - 3) naniesienie znaku opłaty pocztowej, w tym w postaci odcisku maszyny do frankowania, e-znaczką, spersonalizowanego znaku opłaty pocztowej, znaku opłaty/nalepki na przesyłkę pocztową wygenerowanej przez nadawcze urządzenie samoobsługowe albo,
 - 4) naniesienie oznaczeń uzgodnionych z Poczta Polska, o których mowa w § 21 ust. 3 i 4.

§ 17

1. Opłaty pocztowe za przesyłki pocztowe uiszczą się:
 - 1) znaczkami pocztowymi,
 - 2) znakami opłaty pocztowej,
 - 3) gotówką z zastrzeżeniem § 20,
 - 4) bezgotówkowo, jeżeli umowa o której mowa w § 21 ust. 1 taką formę przewiduje.
2. Opłaty dodatkowe do przesyłek pocztowych uiszczą się gotówką.
3. Znaczkami pocztowymi oraz znakami opłaty pocztowej:
 - 1) posiadające ślady skasowania, uszkodzone lub zabrudzone w stopniu utrudniającym rozpoznanie fałszerstwa lub skasowania,

- 2) wycięte z przedmiotów, na których je wytłoczono, nadrukowano lub naklejono,
 - 3) wycofane z obiegu,
 - 4) wprowadzone do sprzedaży jako wydania specjalne walorów filatelistycznych z przeznaczeniem wyłącznie do celów kolekcjonerskich, np. czarnodruki, nowodruki,
- nie mogą służyć do dokonania opłaty pocztowej.

§ 18

Znawkami pocztowymi uiszcza się opłaty za:

- 1) przesyłki nierejestrowane,
- 2) przesyłki polecane.

§ 19

1. Przy użyciu maszyny do frankowania, z zastrzeżeniem § 20 pkt 1, 3 i 5, uiszcza się opłaty pocztowe za:
 - 1) przesyłki listowe,
 - 2) paczki pocztowe- w tym nadawane z potwierdzeniem odbioru.
2. Poczta Polska ustala w odrębnym trybie typy maszyn do frankowania oraz ogólne warunki ich użytkowania.
3. Nanoszenie przez klienta znaków opłaty pocztowej przy wykorzystaniu maszyny do frankowania wymaga zawarcia umowy pisemnej z Poczta Polska. Umowy określające szczegółowe warunki użytkowania maszyn do frankowania zawierają upoważnieni dyrektorzy/kierownicy jednostek/komórek organizacyjnych, na terenie których nadawane są przesyłki.
4. Należności z tytułu uiszczania opłaty pocztowej przy użyciu maszyny do frankowania wnoszone są bezgotówkowo poprzez polecenie przelewu lub w innej formie, dopuszczonej przez Poczta Polska.

§ 20

Gotówką uiszcza się opłaty pocztowe za:

- 1) przesyłki listowe z zadeklarowaną wartością, w tym z potwierdzeniem odbioru i adresowane na poste restante,
- 2) paczki pocztowe, w tym z zadeklarowaną wartością i z potwierdzeniem odbioru i adresowane na poste restante,
- 3) zwrot do nadawcy lub dosłanie przesyłki listowej z zadeklarowaną wartością, w tym z potwierdzeniem odbioru,
- 4) zwrot do nadawcy i dosłanie paczki pocztowej,
- 5) worki M stosowane w obrocie zagranicznym.

§ 21

1. Opłaty pocztowe uiszcza się z góry, chyba że w drodze pisemnej umowy zostanie uzgodnione uiszczanie opłaty pocztowej między Poczta Polska a:
 - 1) nadawcą - w formie opłaty zaliczkowej lub opłaty z dołu,
 - 2) adresatem - w formie opłaty przerzuconej na adresata.
2. Umowy, o których mowa w ust. 1, zawierane są przez upoważnionych kierowników jednostek/komórek organizacyjnych odpowiednio z nadawcą lub adresatem. W umowie powinny zostać określone terminy oraz zasady wnoszenia opłat.
3. Na przesyłkach opłacanych w formie opłaty zaliczkowej i opłaty z dołu nadawca umieszcza napis/nadruk „OPŁATA POBRANA TAXE PERCUE-POLOGNE umowa z Poczta Polska S.A. ID nr ...” lub w przypadku przesyłek niestemplowanych napis/nadruk „PRZESYŁKA NIESTEMPLOWANA OPŁATA POBRANA umowa z Poczta Polska S.A. ID nr ... nadano w... dnia ...”.
4. Na przesyłkach opłaconych w formie opłaty przerzuconej na adresata nadawca umieszcza napis/nadruk „OPŁATA PRZERZUCONA NA ADRESATA – umowa z Poczta Polska S.A. ID nr ... z dnia ...”.
5. Należności z tytułu:
 - 1) opłaty zaliczkowej i opłaty z dołu wnoszone są bezgotówkowo poprzez polecenie przelewu lub w innej formie dopuszczonej przez Poczta Polska,
 - 2) opłaty przerzuconej na adresata wnoszone są bezgotówkowo poprzez polecenie przelewu lub gotówkowo.

§ 22

Nadawca nadający przesyłki nierejestrowane, opłacane w sposób inny niż znaczkami pocztowymi lub naniesionymi znakami opłaty pocztowej, w tym w postaci odcisków maszyny do frankowania będącej na wyposażeniu placówki pocztowej, powinien przekazać je pracownikowi przyjmującemu, łącznie z dwoma identycznymi egzemplarzami zestawienia, które zostało sporządzone odpowiednio do zapisów pisemnej umowy.

IV. Doręczanie przesyłek pocztowych

§ 23

1. Przesyłka nierejestrowana – jeśli nie jest nadana na poste restante – doręczana jest poprzez wrzucenie jej do oddawczej skrzynki pocztowej.
2. Przesyłka rejestrowana podlega doręczeniu pod adresem wskazanym na przesyłce lub określonym w umowie o świadczenie usługi pocztowej po uprzednim:
 - 1) ustaleniu osoby uprawnionej do odbioru,

- 2) sprawdzeniu tożsamości odbiorcy, o ile nie jest znany doręczającemu osobiście,
 - 3) uiszczeniu przez odbiorcę opłat i należności ciążących na przesyłce, o ile nie zostały uiszczone przez nadawcę,
 - 4) pokwitowaniu przez odbiorcę odbioru przesyłki, a jeśli przesyłka rejestrowana nadana jest z potwierdzeniem odbioru w postaci formularza papierowego również na tym formularzu, z wyłączeniem przesyłek poleconych, gdy adresat złożył pisemne żądanie wrzucania tych przesyłek do oddawczej skrzynki pocztowej.
3. Przesyłki pocztowe przeznaczone do wydania za pośrednictwem samoobsługowego urządzenia oddawczego, są odbierane przez adresata po wprowadzeniu numeru telefonu oraz kodu dostępu otrzymanego SMS-em z placówki pocztowej, umożliwiającemu otwarcie odpowiedniej skrytki urządzenia i odbiór przesyłki.

§ 24

1. W przypadku stwierdzenia nieobecności adresata lub innych osób uprawnionych do odbioru przesyłki rejestrowanej, doręczający:
 - 1) pozostawia w skrzynce oddawczej adresata lub jeśli nie jest to możliwe w inny sposób nie naruszający przepisów prawa, sporządzone na odpowiednim formularzu, zawiadomienie o próbie jej doręczenia wraz z informacją o terminie odbioru i adresie placówki oddawczej, w której przesyłka jest przechowywana. W przypadku pozostawienia zawiadomienia o próbie doręczenia przesyłki pocztowej w innym miejscu niż skrzynka oddawcza adresata, miejsce pozostawienia odnotowywane jest na przesyłce pocztowej,
 - 2) informuje adresata w formie elektronicznej (SMS albo e-mail) o możliwości jej odbioru wskazując numer przesyłki, termin jej odbioru oraz adres placówki oddawczej, w której jest ona przechowywana, jeżeli adresat złożył w placówce oddawczej żądanie, o którym mowa w § 31 ust.3, o otrzymywaniu zawiadomień w formie elektronicznej.
2. Przesyłkę rejestrowaną, której w przypadku śmierci adresata nie można doręczyć, Poczta Polska zwraca nadawcy odpłatnie z adnotacją "zwrot z powodu śmierci adresata" – jeżeli fakt ten został w sposób nie budzący wątpliwości stwierdzony przez doręczającego.
3. Zawiadomienie, o terminie odbioru i adresie placówki oddawczej, pozostawia się również w przypadku, gdy kształt lub wymiary przesyłki nierejestrowanej nie pozwalają na jej umieszczenie w oddawczej skrzynce pocztowej.

§ 25

[Przepis nie wchodzi w życie zgodnie z art. 49 ust. 5 ustawy Prawo Pocztove].

§ 26

1. W przypadku niezgłoszenia się adresata lub innych uprawnionych osób po odbiór przesyłki rejestrowanej, następnego dnia po upływie 7-dniowego terminu odbioru wskazanego w pierwszym zawiadomieniu, powtórnie zawiadamia się adresata o możliwości odbioru przesyłki:
 - 1) pozostawiając w skrzynce oddawczej adresata albo jeśli nie jest to możliwe w inny nie naruszający przepisów prawa sposób, sporządzone na odpowiednim formularzu zawiadomienie o terminie odbioru i adresie placówki oddawczej, w której przesyłka jest przechowywana. W przypadku pozostawienia zawiadomienia o próbie doręczenia przesyłki pocztowej w innym miejscu niż skrzynka oddawcza adresata, miejsce pozostawienia odnotowywane jest na przesyłce pocztowej, albo
 - 2) w formie elektronicznej (SMS, e-mail), wskazując numer przesyłki, termin jej odbioru oraz adres placówki oddawczej, w której jest ona przechowywana, jeżeli adresat złożył w placówce oddawczej żądanie, o którym mowa w § 31 ust. 3, o otrzymywaniu zawiadomień w formie elektronicznej.
2. W przypadku, gdy adresat lub inna uprawniona osoba nie zgłosi się po odbiór przesyłki rejestrowanej w terminie 14 dni, licząc od dnia następnego po pozostawieniu pierwszego zawiadomienia, następuje zwrot przesyłki do nadawcy.

Rozdział 3

OPŁATY DODATKOWE DO USŁUG POWSZECHNYCH

I. Żądania nadawcy lub adresata

§ 27

1. Nadawca może żądać odstąpienia od umowy o świadczenie usługi powszechnej w zakresie przesyłki rejestrowanej oraz zmiany umowy o świadczenie usługi w zakresie danych określających adresata lub jego adres.
2. Żądanie nadawca zgłasza w placówce pocztowej, w której ta przesyłka została nadana, przez wypełnienie odpowiedniego formularza i okazanie oryginału potwierdzenia nadania danej przesyłki.
3. Zasadę, o której mowa w ust. 2, stosuje się również do przesyłek nadawanych za pośrednictwem samoobsługowego urządzenia nadawczego.

§ 28

1. Nadawca przesyłki rejestrowanej może żądać wydania mu dowolnej liczby odpisów potwierdzeń nadania na podstawie przedstawionego oryginału potwierdzenia nadania.
2. Poczta Polska może wydać odpis potwierdzenia nadania za opłatą ustalona w cenniku, nie później niż w okresie 12 miesięcy, licząc od dnia nadania przesyłki.

§ 29

1. Adresat może żądać dosyłania przesyłek pod adres wskazany w żądaniu, na podstawie zgłoszenia złożonego na piśmie w placówce pocztowej, uiszczając odpowiednią opłatę określoną w cenniku.
2. Placówka pocztowa, która przyjęła żądanie wymienione w ust. 1, niebędąca właściwą dla adresata placówką oddawczą, przesyła informację w tej sprawie do właściwej placówki oddawczej. W takim przypadku od adresata może być pobrana opłata zgodnie z cennikiem.
3. Składając żądanie Adresat może wyrazić zgodę na przekazanie przez Poczta Polska informacji o złożonym żądaniu innym operatorom pocztowym.
4. Zgłoszone żądanie jest wykonywane maksymalnie przez okres 12 miesięcy, licząc od dnia zgłoszenia.
5. Adresat może zgłaszać żądanie dalszego dosyłania, przy czym okres dosyłania określony w każdym kolejnym żądaniu nie może być dłuższy niż 12 miesięcy.
6. Opłatę za dosyłane przesyłki adresat wnosi każdorazowo przy ich odbiorze, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Poczta Polska nie pobiera opłat za dosyłanie przesyłek, jeżeli realizowane jest na obszarze doręczeń tej samej placówki oddawczej.
8. Dosyłaniu nie podlegają przesyłki, o których mowa w § 12 ust. 1 oraz doręczane na podstawie przepisów innych ustaw niż ustawa Prawo pocztowe, dotyczących sposobu, zasad i trybu doręczeń.

§ 30

1. Adresat może żądać przechowywania przesyłek rejestrowanych po terminie ich odbioru, z wyłączeniem przesyłek z zawartością określoną w § 12 ust. 1 wraz ze wskazaniem okresu przechowywania, na podstawie zgłoszenia dokonanego na piśmie we właściwej placówce oddawczej, uiszczając odpowiednią opłatę określoną w cenniku.
2. Okres przechowywania przesyłek rejestrowanych wynosi maksymalnie 14 dni, licząc od dnia następnego po upływie terminu odbioru przesyłki.
3. Placówka pocztowa może odmówić przechowywania przesyłek rejestrowanych w przypadku braku możliwości ich składowania.

§ 31

1. Adresat może żądać doręczania przesyłek poleconych z wyłączeniem przesyłek z potwierdzeniem odbioru do oddawczej skrzynki pocztowej, skrytki pocztowej lub samoobsługowego urządzenia do odbioru przesyłek, pod warunkiem złożenia pisemnego wniosku, we właściwej placówce oddawczej.
2. Żądanie, o którym mowa w ust. 1, jest wolne od opłaty.
3. Adresat może żądać otrzymywania zawiadomień o możliwości odbioru przesyłek rejestrowanych w formie elektronicznej (SMS, e-mail), z zastrzeżeniem ust.6.
4. Żądanie, o którym mowa w ust. 3, adresat składa na piśmie we właściwej placówce oddawczej albo za pośrednictwem strony internetowej www.poczta-polska.pl.

5. Żądanie, o którym mowa w ust. 3, jest wolne od opłaty.
6. Żądanie, o którym mowa w ust. 3, nie dotyczy przesyłek rejestrowanych doręczanych na podstawie przepisów innych ustaw niż ustawa Prawo pocztowe, dotyczących sposobu, zasad i trybu doręczeń.

II. Pełnomocnictwo pocztowe

§ 32

1. Przesyłki pocztowe mogą być doręczone pełnomocnikowi adresata na podstawie pełnomocnictwa udzielonego na zasadach ogólnych lub na podstawie pełnomocnictwa pocztowego.
2. Pełnomocnictwo pocztowe składa się na odpowiednim formularzu w placówce pocztowej w obecności pracownika pocztowego lub w przypadku, gdy adresat nie jest w stanie poruszać się samodzielnie, w miejscu jego pobytu.
3. Pełnomocnictwo pocztowe może być złożone w siedzibie osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej w obecności pracownika pocztowego.

§ 33

Warunkiem przyjęcia pełnomocnictwa pocztowego składanego przez osobę fizyczną jest:

- 1) wypełnienie odpowiedniego formularza pełnomocnictwa,
- 2) wykazanie tożsamości,
- 3) wskazanie danych (imię, nazwisko, rodzaj i cechy dokumentu tożsamości) pełnomocnika,
- 4) złożenie w obecności pracownika pocztowego podpisu na formularzu pełnomocnictwa.

§ 34

W przypadku składania pełnomocnictwa pocztowego przez osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej wymagane jest:

- 1) wypełnienie odpowiedniego formularza pełnomocnictwa,
- 2) wykazanie przez osobę, która składa podpis na formularzu pełnomocnictwa, swoich uprawnień do reprezentowania danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej (przez okazanie stosownych dokumentów, np. wypisz właściwego rejestru, akt nominacji, itp.),
- 3) wskazanie danych (imię, nazwisko, rodzaj i cechy dokumentu tożsamości) pełnomocnika,
- 4) złożenie w obecności pracownika pocztowego podpisu przez osobę upoważnioną do reprezentowania osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej na formularzu pełnomocnictwa.

§ 35

Za przyjęcie pełnomocnictwa pocztowego pobierana jest opłata określona w cenniku.

III. Przesyłki nedoręczalne

§ 36

1. Przesyłka pocztowa, której nie można doręczyć adresatowi ani zwrócić nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu nadawcy zwana przesyłką nedoręczalną, może zostać otwarta przez Poczta Polską w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie nadawcy.
2. Placówki pocztowe kierują przesyłki nedoręczalne do wyznaczonej jednostki organizacyjnej, gdzie dokonywane są czynności związane z otwieraniem przesyłek i ustalaniem danych umożliwiających ich doręczenie albo zwrócenie nadawcy, na ogólnie obowiązujących zasadach.
3. Informacja o lokalizacji jednostki organizacyjnej, o której mowa w ust. 2, dostępna jest:
 - 1) w każdej placówce pocztowej,
 - 2) na stronie internetowej www.poczta-polska.pl.

Rozdział 4

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE USŁUG POWSZECHNYCH

§ 37

Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi powszechnej na zasadach określonych w ustawie.

§ 38

1. Niewykonaniem usługi powszechnej jest:
 - 1) utrata przesyłki rejestrowanej w obrocie krajowym, przy czym za utraconą uważa się przesyłkę rejestrowaną, nedoręczoną w terminie 30 dni od dnia nadania,
 - 2) doręczenie przesyłki rejestrowanej lub zawiadomienia o próbie jej doręczenia po upływie 14 dni od dnia jej nadania.
2. Nienależytym wykonaniem usługi powszechnej jest:
 - 1) ubytek zawartości przesyłki rejestrowanej,
 - 2) uszkodzenie zawartości przesyłki rejestrowanej,
 - 3) doręczenie przesyłki listowej rejestrowanej priorytetowej w terminie późniejszym niż w 4 dniu po dniu jej nadania,

- 4) nieprawidłowe wypełnienie formularza potwierdzenia odbioru w sposób uniemożliwiający stwierdzenie prawidłowości doręczenia bądź zwrócenia przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem lub nieprawidłowo wskazanym powodem zwrotu – w odniesieniu do przesyłek doręczanych na podstawie przepisów innych ustaw niż ustawa Prawo pocztowe, dotyczących sposobu, zasad i trybu doręczeń.

§ 39

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej, przysługuje odszkodowanie w wysokości i na zasadach określonych w art. 88 lub 89 ustawy:
 - 1) za utratę przesyłki poleconej – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty pobranej za traktowanie przesyłki pocztowej jako przesyłki poleconej,
 - 2) za utratę paczki pocztowej – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż dziesięciokrotność opłaty pobranej za jej nadanie,
 - 3) za utratę przesyłki z zadeklarowaną wartością – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki,
 - 4) za ubytek zawartości lub uszkodzenie paczki pocztowej lub przesyłki poleconej – w wysokości żądanej przez nadawcę lub w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy, nie wyższej jednak niż maksymalna wysokość odszkodowania, o którym mowa w pkt 1 lub 2,
 - 5) za ubytek zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością – w wysokości zwykłej wartości utraconych rzeczy,
 - 6) za uszkodzenie zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością – w wysokości zwykłej wartości rzeczy, których uszkodzenie stwierdzono,
 - 7) za doręczenie przesyłki listowej rejestrowanej priorytetowej w terminie późniejszym niż w 4 dniu po dniu jej nadania - w wysokości stanowiącej różnicę między opłatą za przesyłkę listową priorytetową danego przedziału wagowego, a opłatą za taką samą przesyłkę niebędącą przesyłką priorytetową tego samego przedziału wagowego,
 - 8) za nieprawidłowości popełnione przy przesyłkach doręczanych na podstawie przepisów innych ustaw niż ustawa Prawo pocztowe, dotyczących sposobu, zasad i trybu doręczeń o których mowa §38 ust. 2 pkt 4 – w wysokości opłaty za usługę przesyłki rejestrowanej wraz z opłatą za zapewnienie potwierdzenia jej odbioru oraz za zwrot tej przesyłki, jeżeli taka opłata została pobrana.
2. Odszkodowania, o których mowa w ust.1 pkt 5 i 6, nie mogą być wyższe niż zadeklarowana wartość przesyłki.
3. W przypadku niewykonania usługi powszechnej, o której mowa w § 38 ust.1, Poczta Polska zwraca w całości pobraną opłatę za tę usługę niezależnie od należnego odszkodowania.

4. Odszkodowania o których mowa w ust. 1 oraz zwracane opłaty dotyczące niewykonania usługi powszechnej w przypadku określonym w § 38 ust.1, wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wydania decyzji przyznającej odszkodowanie.

Reklamacje dotyczące usługi powszechnej

§ 40

Zasady postępowania reklamacyjnego dotyczące przesyłek pocztowych w obrocie zagranicznym regulują przepisy ustawy, rozporządzenia, rozporządzenia w sprawie reklamacji o ile przepisy międzynarodowe nie stanowią inaczej.

§ 41

1. Zasady postępowania reklamacyjnego dotyczące przesyłek pocztowych w obrocie krajowym regulują przepisy ustawy, rozporządzenia i rozporządzenia w sprawie reklamacji.
2. Nadawca albo adresat mogą zgłosić reklamację przesyłki rejestrowanej z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi z roszczeniem o odszkodowanie lub bez takiego roszczenia.
3. Zgłoszenie reklamacji może nastąpić w każdej placówce pocztowej Poczty Polskiej nie wcześniej niż po upływie 14 dni od dnia nadania przesyłki rejestrowanej i nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia jej nadania z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Wyjątek stanowią reklamacje, które można zgłaszać w terminach określonych w:
 - 1) rozporządzeniu w sprawie reklamacji,
 - 2) przepisach międzynarodowych,
 - 3) terminie do 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki rejestrowanej z ubytkiem lub uszkodzoną zawartością nie dających się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze.

§ 42

1. Przyjęcie reklamacji następuje na podstawie oryginału potwierdzenia nadania reklamowanej przesyłki rejestrowanej, przedłożonego do wglądu, albo na podstawie przesłanego potwierdzonego pliku elektronicznej książki nadawczej ze wskazaniem pozycji reklamowanej przesyłki.
2. [Przepis nie wchodzi w życie zgodnie z art. 49 ust. 5 ustawy Prawo Pocztove].
3. Ustnie do protokołu może być zgłoszona reklamacja, w szczególności:
 - 1) bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej,
 - 2) po przyjęciu przesyłki rejestrowanej, w przypadku stwierdzenia ubytków lub uszkodzeń niewidocznych bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki.
4. Zgłoszenie reklamacji możliwe jest także w formie elektronicznej, jednakże rozpoczęcie

jej rozpatrywania może nastąpić dopiero po złożeniu pisemnego oświadczenia potwierdzającego zgłoszenie reklamacji opatrzonego podpisem reklamującego oraz przedłożeniu odpowiednich dokumentów, o których mowa w ust. 5.

5. Dokumentami, o których mowa w ust. 2 i 4, są:
 - 1) oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku przeniesienia uprawnień przez nadawcę na adresata,
 - 2) protokół sporządzony bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej – w przypadku jej przyjęcia przez adresata,
6. Przyjęcie reklamacji placówka pocztowa potwierdza na potwierdzeniu nadania.

§ 43

1. Postępowanie reklamacyjne jest dwuinstancyjne.
2. Rozpatrywanie i załatwianie reklamacji w I instancji prowadzą wyznaczone jednostki/komórki organizacyjne podane na stronie internetowej Poczty Polskiej www.poczta-polska.pl oraz w każdej placówce pocztowej.
3. Jednostką organizacyjną II instancji do której można wnieść odwołanie, jest wyznaczona jednostka/komórka organizacyjna Poczty Polskiej jako jednostka odwoławcza wskazana w decyzji I instancji.
4. Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi z jednostki /komórki organizacyjnej I instancji za pośrednictwem tej jednostki/komórki organizacyjnej.
5. Jednostka/komórka organizacyjna II instancji, do której wpłynęło odwołanie, informuje reklamującego o:
 - 1) pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji i przyznaniu odszkodowania oraz o odesłaniu akt sprawy do jednostki//komórki organizacyjnej I instancji celem dokonania wypłaty należnego odszkodowania,
 - 2) o nieuwzględnieniu reklamacji i oddaleniu roszczenia oraz o prawie:
 - a) wystąpienia na drogę sądową w postępowaniu cywilnym, do sądu właściwego dla siedziby jednostki organizacyjnej Poczty Polskiej, z której działalnością wiążą się dochodzone roszczenia,
 - b) dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - c) dochodzenia roszczeń przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Rozdział 5
WARUNKI DOSTĘPU DO USŁUG POWSZECHNYCH

§ 44

1. Sieć placówek pocztowych na terenie całego kraju rozmieszczona jest w sposób uwzględniający zapotrzebowanie na usługi powszechne, z zachowaniem wskaźników, o których mowa w rozporządzeniu.
2. Placówki pocztowe operatora wyznaczonego powinny być czynne we wszystkie dni robocze, z wyjątkiem sobót, co najmniej 5 dni w tygodniu, a jeżeli w tygodniu przypada dzień ustawowo wolny od pracy, liczba ta może być odpowiednio niższa.
3. Przesyłki nierejestrowane i przesyłki rejestrowane mogą być nadawane całodobowo za pośrednictwem urzędzeń samoobsługowych.
4. Przesyłki nierejestrowane mogą być nadawane poprzez sieć pocztowych skrzynek nadawczych.
5. Przesyłki nierejestrowane i polecane mogą być przyjmowane do nadania za pośrednictwem listonosza.

Rozdział 6
ORGANIZACJA OBSŁUGI KLIENTÓW

§ 45

1. Przed wejściem do placówki pocztowej, w widocznym miejscu umieszcza się następujące informacje:
 - 1) nazwę placówki pocztowej,
 - 2) dni i godziny obsługi klientów,
 - 3) nazwę i adres najbliższej placówki pocztowej, która jest dostępna dla klientów dłużej niż dana placówka pocztowa.
2. W każdej placówce pocztowej dostępne dla klientów są:
 - 1) nazwa i adres jednostki organizacyjnej, której dana placówka pocztowa podlega,
 - 2) regulamin świadczenia usług powszechnych,
 - 3) informacja o obowiązujących przepisach dotyczących świadczenia usług powszechnych,
 - 4) zakres świadczonych usług powszechnych,
 - 5) obowiązujące cenniki,
 - 6) informacja o wysokości kwoty granicznej wartości przesyłki,
 - 7) wzory prawidłowego adresowania przesyłek,
 - 8) Oficjalny Spis Poczтовых Numerów Adresowych,
 - 9) formularze i blankiety niezbędne do świadczenia usług powszechnych oraz wzory ich wypełniania,
 - 10) informacja o lokalizacji wyznaczonej jednostki organizacyjnej, do której kierowane są przesyłki

niedoręczalne,

- 11) informacja o nazwie jednostki do rozpatrywania reklamacji w I instancji,
- 12) informacja o zasadach wprowadzania na terenie Unii Europejskiej przesyłek pocztowych spoza terytorium UE zawierających produkty pochodzenia zwierzęcego.

Rozdział 7

KRYTERIA USTALANIA TARYF SPECJALNYCH

§ 46 - § 49

[Przepisy nie wchodzi w życie zgodnie z art. 49 ust. 5 ustawy Prawo Pocztowe].

Rozdział 8

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 50

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy:

- 1) ustawy,
- 2) rozporządzenia,
- 3) rozporządzenia w sprawie reklamacji.