

Obowiązuje od dnia 23 października 2018 roku, z wyjątkiem zmian § 43 ust. 5 pkt 2 lit. c  
które wchodzi w życie z dniem 5 listopada 2018 roku.

# **Regulamin świadczenia usług powszechnych**

Tekst jednolity

Warszawa, 2018

**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](http://www.poczta-polska.pl).
2. Wzory stosowanych formularzy lub blankietów do świadczenia usług, są dostępne na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl), a także we wszystkich placówkach pocztowych.

**§ 2**

1. Regulamin określa:
  - 1) warunki świadczenia usług powszechnych przez Poczta Polska S.A., zwaną dalej Poczta Polska, z siedzibą ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego pod numerem KRS 0000334972, NIP: 525-000-73-13, kapitał zakładowy: 774 140 000,00 – w całości wpłacony, <http://www.poczta-polska.pl>, tel. 801-333-444.
  - 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 2016 r., poz. 1113 z późn. zm.),
  - 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 Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r., w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. poz. 1468 z późn.zm.),
  - 3a) Rozporządzenie RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016),
  - 4) cennik - Cennik usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym dostępny w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl),
  - 5) dosyłanie – realizację pisemnego żądania adresata przesyłania przesyłek pocztowych pod adres wskazany w tym żądaniu,
  - 5a) doręczenie za potwierdzeniem odbioru – doręczenie przesyłki rejestrowanej w sposób umożliwiający uzyskanie przez nadawcę potwierdzenia jej odbioru w postaci dokumentu w formie papierowej,
  - 5b) instrument płatniczy – bezgotówkowa forma wniesienia opłaty pocztowej, m.in. za pomocą karty płatniczej lub innego sposobu, akceptowanego w placówce pocztowej, z wyłączeniem polecenia przelewu,

- 6) kartka pocztowa - przesyłkę listową w formie pojedynczej kartki wykonanej ze sztywnego papieru, nadaną bez opakowania, z wydzieloną prawą częścią strony adresowej przeznaczoną na oznaczenie adresata i jego adres, oraz opatrzoną znakiem opłaty pocztowej,
- 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 – Pocztowy 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 Pocztowych Numerów Adresowych”, dostępnym w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://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) paczka pocztowa – przesyłkę rejestrowaną, niebędącą przesyłką listową, o masie:
  - a) do 10 000 g przyjmowaną, sortowaną, przemieszczaną i doręczaną w obrocie krajowym,
  - b) do 20 000 g przyjmowaną, sortowaną, przemieszczaną i doręczaną w obrocie zagranicznym,- 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,
- 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,
- 12a) polecenie przelewu – dyspozycja klienta złożona na odpowiednim formularzu przekazania określonej kwoty pieniężnej ze wskazanego rachunku bankowego na rachunek bankowy odbiorcy,
- 13) *uchylony*,
- 14) pozamiejscowy obszar doręczeń – obszar obsługiwany przez placówkę pocztową, z wyłączeniem obszaru w granicach administracyjnych miejscowości, w której usytuowana jest placówka pocztowa,
- 15) *uchylony*,
- 16) przepisy międzynarodowe – Światową Konwencję Pocztaową, Regulamin Konwencji,
- 17) przesyłka listowa – przesyłkę pocztową z korespondencją lub druk, z wyłączeniem przesyłek reklamowych o masie do 2000 g i liczonych z tolerancją 2 mm wymiarach:
  - 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,
- 18) przesyłka nierejestrowana – przesyłkę listową nadaną i doręczoną bez pokwitowania,
  - 19) przesyłka pocztowa – rzecz opatrzoną oznaczeniem adresata i adresem, przedłożoną do przyjęcia lub przyjętą przez operatora pocztowego w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi,
  - 20) przesyłka rejestrowana – przesyłkę pocztową przyjętą za pokwitowaniem przyjęcia i doręczaną za pokwitowaniem odbioru,
  - 21) skrytka pocztowa – zainstalowaną w placówce pocztowej skrynkę, 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 polecane i z zadeklarowaną wartością, o masie i wymiarach jak w § 2 ust. 3 pkt 17,
  - 2) paczki pocztowe, w tym z zadeklarowaną wartością, o masie i wymiarach jak w § 2 ust. 3 pkt 11 lit. a),
  - 3) przesyłki dla ociemniałych o masie do 7000 g.
2. W ramach usług powszechnych w obrocie zagranicznym przyjmowane są:
  - 1) przesyłki listowe, w tym polecane i z zadeklarowaną wartością, o masie i wymiarach jak w § 2 ust. 3 pkt 17,
  - 2) paczki pocztowe, w tym z zadeklarowaną wartością, o masie i wymiarach jak w § 2 ust. 3 pkt 11 lit. b),
  - 3) przesyłki dla ociemniałych, o masie do 7000 g,
  - 4) worki M, o masie do 30 000g.
3. W ramach usług powszechnych doręczane są paczki pocztowe nadesłane z zagranicy o masie i wymiarach jak w § 2 ust. 3 pkt 11 lit. b).
4. Przesyłki pocztowe, o których mowa w ust. 1 i 3, mogą być nadawane:
  - 1) jako przesyłki rejestrowane doręczane za 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 pszczół 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 1 do rozporządzenia.
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 automatów pocztowych 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 pocztową, kolejność danych powinna być następująca:
  - 1) imię i nazwisko albo pełna nazwa adresata,
  - 2) napis: „skr. poczt. Nr ...”,
  - 3) właściwy kod pocztowy i nazwa placówki pocztowej, w której udostępniana jest skrytka pocztowa.
6. Jeżeli przesyłka przeznaczona jest do odbioru za pośrednictwem automatu pocztowego, kolejność danych powinna być następująca:
  - 1) imię i nazwisko albo pełna nazwa adresata oraz numer telefonu komórkowego adresata w sieci operatora krajowego,
  - 2) napis: automat pocztowy,
  - 3) właściwy kod pocztowy i nazwa placówki pocztowej, w której udostępniony jest automat pocztowy.

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 nadawanych na poste restante, skrytkę pocztową lub do odbioru za pośrednictwem automatu pocztowego, powinna być podana w brzmieniu zgodnym z oficjalną nazwą placówki umieszczoną w „Oficjalnym Spisie Poczтовых 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 automatów pocztowych.
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 albo skrytkę pocztową.

## § 13

1. Nadawca przesyłki rejestrowanej z wyłączeniem przesyłek nadawanych za pośrednictwem automatów pocztowych, dla których druk generowany jest bezpośrednio z automatu pocztowego, przed nadaniem:
  - 1) wypełnia odpowiedni dla danej usługi formularz:
    - a) nakładu Poczty Polskiej,
    - b) nakładu własnego, z zastrzeżeniem ust. 2 - 4,
    - c) wynikający z przepisów międzynarodowych – w zakresie obrotu zagranicznego,
  - 2) przekazuje dane elektroniczne poprzez aplikację internetową w formacie określonym przez Poczta Polska.
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](http://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, zgodnie z nadrukiem, 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, wypełnionego zgodnie z nadrukiem.
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.

## **§ 14a**

Do usług powszechnych mogą być, na żądanie nadawcy, zastosowane usługi dodatkowe, określone na stronie internetowej Poczty Polskiej w zakładce dotyczącej danego rodzaju usługi.

## **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 poleconej,
  - 3) traktowanie przesyłki pocztowej jako przesyłki z zadeklarowaną wartością,
  - 4) uzyskanie potwierdzenia odbioru doręczonej 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 Polską formy opłaty.
2. Potwierdzenie opłacenia usługi powszechnej następuje poprzez:

- 1) naklejenie znaczków pocztowych wprowadzonych do obiegu przez Poczta Polską 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 automat pocztowy albo,
- 4) naniesienie oznaczeń uzgodnionych z Poczta Polską, o których mowa w § 21 ust. 3 i 4.

## **§ 17**

1. Opłaty pocztowe za usługi pocztowe uiszczą się:
  - 1) gotówką,
  - 2) bezgotówkowo:
    - a) instrumentem płatniczym, o ile płatność w tej formie jest realizowana w placówce pocztowej,
    - b) w formie polecenia przelewu na rachunek bankowy, jeżeli umowa, o której mowa w § 21 ust. 1 taką formę przewiduje.
2. Potwierdzeniem opłacenia usług pocztowych, o których mowa w § 18, są znaki opłaty pocztowej w tym znaczki pocztowe albo oznaczenia w formie napisu/nadruku określonego w § 21 ust.3 i 4.
3. Znaki opłaty pocztowej w tym znaczki pocztowe:
  - 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.

## **§ 17a**

*uchylony*

## **§ 18**

Znaczki pocztowe potwierdzające opłacenie usług pocztowych umieszcza się na:

- 1) przesyłkach nierejestrowanych,
- 2) przesyłkach poleconych.

## **§ 19**

1. Przy użyciu maszyny do frankowania, z zastrzeżeniem § 20 pkt 1, 3 i 5, uiszczą się opłaty pocztowe za:
  - 1) przesyłki listowe,

- 2) paczki pocztowe
  - w tym nadawane do doręczenia za 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 albo instrumentem płatniczym, o ile płatność w tej formie jest realizowana w placówce pocztowej, uiszcza się opłaty pocztowe za:

- 1) przesyłki listowe z zadeklarowaną wartością, w tym doręczane za potwierdzeniem odbioru lub nadawane na poste restante,
- 2) paczki pocztowe lub paczki pocztowe z zadeklarowaną wartością, w tym doręczane za potwierdzeniem odbioru lub nadawane na poste restante,
- 3) worki M stosowane w obrocie zagranicznym,
- 4) zwrot przesyłki rejestrowanej do nadawcy lub jej dostanie, w tym nadanej do doręczenia za potwierdzeniem odbioru,
- 5) żądania nadawcy lub adresata o których mowa w Rozdziale 3 Regulaminu.

## **§ 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 Polską,
- 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 lub na skrytkę pocztową – 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 do doręczenia za 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 doręczenia za pośrednictwem automatu pocztowego, są odbierane przez adresata po wprowadzeniu na ekranie monitora numeru telefonu oraz kodu dostępu otrzymanego SMS-em, wygenerowanego automatycznie przez system Poczty Polskiej, umożliwiającego otwarcie odpowiedniej skrytki automatu pocztowego 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**

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

- 1) paczek pocztowych ekonomicznych o masie przekraczającej 2000 g,
- 2) przesyłek z zadeklarowaną wartością, których wartość przekracza graniczną wartość przesyłki, o której mowa w rozporządzeniu,
- 3) przesyłek pocztowych obciążonych należnościami celnymi

- równoznaczne z doręczeniem jest pozostawienie w oddawczej skrzynce pocztowej adresata zawiadomienia w postaci papierowej o nadejściu przesyłki wraz z informacją o terminie jej odbioru i adresie placówki oddawczej, w której przesyłka jest przechowywana lub powiadomienie o tym fakcie w inny nie naruszający przepisów prawa sposób. W przypadku pozostawienia zawiadomienia o próbie doręczenia przesyłki pocztowej w innym miejscu niż oddawcza skrzynka pocztowa adresata, miejsce pozostawienia odnotowywane jest na przesyłce pocztowej.

## **§ 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 automatu pocztowego.

###### **§ 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 ustaloną 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 albo za pośrednictwem strony internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl), 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 Polską 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 albo za pośrednictwem strony internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl), 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 za potwierdzeniem odbioru do jego oddawczej skrzynki pocztowej, jego skrytki pocztowej lub automatu pocztowego do odbioru przesyłek, pod warunkiem złożenia żądania na piśmie we właściwej placówce oddawczej albo za pośrednictwem strony internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).
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](http://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. wypis 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 Polska 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](http://www.poczta-polska.pl).

## **Rozdział 4**

### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIETYKWIENIE 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, niedoręczoną 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.

## **§ 38a**

1. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi powszechnej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
  - 1) wskutek siły wyższej,
  - 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą Poczty Polskiej,
  - 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo Regulaminu,
  - 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.
2. Powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w ust. 1, Poczta Polska przedstawia dowód jej wystąpienia.
3. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi powszechnej w zakresie określonym w § 39 niniejszego Regulaminu, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
  - 1) jest następstwem czynu niedozwolonego,
  - 2) nastąpiło z winy umyślnej Poczty Polskiej,
  - 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Poczty Polskiej.
4. W przypadkach określonych w ust. 3 pkt 1–3, Poczta Polska ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości.

## **§ 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.
- 2a. Zgłoszenie reklamacji może nastąpić w każdej placówce pocztowej Poczty Polskiej, nie później niż w terminie

- 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki rejestrowanej, z zastrzeżeniem ust. 3 i ust. 4.
3. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej w obrocie krajowym można zgłosić w następujących terminach:
- 1) z tytułu utraty przesyłki poleconej, paczki pocztowej lub przesyłki z zadeklarowaną wartością - po upływie 14 dni roboczych od dnia nadania przesyłki, z tym że do okresu tego nie wlicza się okresu, na który przesyłka została zatrzymana przez operatora w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub zawartość jej może stanowić zagrożenie dla ludzi lub środowiska,
  - 2) z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości paczki pocztowej, przesyłki poleconej lub przesyłki z zadeklarowaną wartością:
    - a) bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, jeżeli na tę okoliczność został przy przyjęciu sporządzony przez operatora pocztowego protokół,
    - b) po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości został sporządzony na tę okoliczność przez operatora pocztowego protokół,
    - c) w terminie 7 dni od przyjęcia przesyłki - w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki;
  - 3) z tytułu opóźnionego doręczenia przesyłki listowej rejestrowanej najszybszej kategorii - nie wcześniej niż w dniu następnym po upływie 4 dni po dniu nadania tej przesyłki,
  - 4) z tytułu niewykonania usługi powszechnej w zakresie przesyłki rejestrowanej, polegającego w szczególności na doręczeniu tej przesyłki lub zawiadomienia o próbie jej doręczenia po upływie 14 dni od dnia jej nadania - po upływie 14 dni roboczych od dnia nadania tej przesyłki;
  - 5) z tytułu nienależytego wykonania usługi doręczenia przesyłek rejestrowanych doręczanych w trybach określonych w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 1257, ze zm.), ustawie z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 155, ze zm.), ustawie z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1904, ze zm.) oraz w trybie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Ordynacja podatkowa (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 800, ze zm.) - po otrzymaniu dokumentów potwierdzających odbiór przesyłki rejestrowanej lub przesyłek zwróconych, wobec których zgłoszono nieprawidłowości.
4. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej w obrocie międzynarodowym, w zakresie paczek pocztowych, przesyłek poleconych lub przesyłek z zadeklarowaną wartością można zgłosić w terminie sześciu miesięcy, licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki.
5. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej wniesioną po upływie terminów określonych przepisami pozostawia się bez rozpoznania, o czym niezwłocznie powiadamia się reklamującego.

## § 42

### 1. Reklamacja zawiera:

- 1) imię i nazwisko nadawcy albo adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby nadawcy albo adresata, zwanego dalej „reklamującym”,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) datę i miejsce nadania przesyłki pocztowej,
- 4) numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer przesyłki pocztowej – w przypadku przesyłki rejestrowanej,
- 5) uzasadnienie reklamacji,
- 6) kwotę odszkodowania – w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania,
- 7) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej,
- 8) datę sporządzenia reklamacji,
- 9) wykaz załączonych dokumentów.

### 2. Przyjęcie reklamacji następuje na podstawie, przedłożonego do wglądu, oryginału potwierdzenia nadania reklamowanej przesyłki rejestrowanej bądź nadesłanej kopii potwierdzenia nadania w przypadku wniesienia reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej, albo na podstawie przesłanego potwierdzonego pliku elektronicznej książki nadawczej ze wskazaniem pozycji reklamowanej przesyłki.

### 3. Do reklamacji wnoszonej w postaci innej niż za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć:

- 1) oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie przesyłki rejestrowanej albo oryginał pokwitowania nadania takiej przesyłki, jeżeli taki dokument jest wydawany przez Poczta Polską – do wglądu,
- 2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w art. 92 ust.1 pkt 2 ustawy,
- 3) kopię protokołu sporządzonego przez Poczta Polską bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości – w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez adresata – albo
- 4) oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki rejestrowanej złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki,
- 5) opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli Poczta Polska tego zażąda,
- 6) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki pocztowej, z zachowaniem terminu, o którym mowa w art. 87 ust. 6 ustawy, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w art. 87 ust.6 ustawy,
- 7) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie przesyłki pocztowej oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt,
- 8) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczania przesyłek pocztowych, o których mowa w art. 89 ustawy – do wglądu.

4. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 3. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Poczta Polska może zażądać przekazania oryginałów tych dokumentów.
5. Zgłoszenie reklamacji następuje w formie:
  - 1) pisemnej lub elektronicznej,
  - 2) ustnej do protokołu.
6. Zgłoszenie reklamacji w formie pisemnej może być dokonane na formularzu Poczty Polskiej dostępnym na jej stronie internetowej [www.ereklamacje.poczta-polska.pl](http://www.ereklamacje.poczta-polska.pl).
7. Zgłoszenie reklamacji możliwe jest także w formie elektronicznej przez stronę internetową Poczty Polskiej, [www.ereklamacje.poczta-polska.pl](http://www.ereklamacje.poczta-polska.pl). Do zgłoszenia reklamacji drogą elektroniczną stosuje się odpowiednio ust.4.
8. Reklamację można wnieść także ustnie do protokołu, 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.
9. Przyjęcie reklamacji zgłoszonej w formie pisemnej lub ustnej do protokołu, placówka pocztowa potwierdza na oryginale potwierdzenia nadania.
10. W przypadku wniesienia reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej Poczta Polska przesyła drogą elektroniczną potwierdzenie jej przyjęcia.

### **§ 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](http://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 pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i 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 w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej,

c) *uchylony*<sup>1</sup>.

6. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy nadawcą albo adresatem a Poczta Polska prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres głównej siedziby: ul. Giełdowa 7/9 01-211 Warszawa; adres strony internetowej: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)), na wniosek adresata albo nadawcy albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. W ramach postępowania mogą być rozstrzygane spory konsumenckie pomiędzy konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium RP lub innego niż RP państwa członkowskiego UE a Poczta Polska. Pod pojęciem konsumenta należy rozumieć osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Spór może być prowadzony także wtedy, gdy nadawca albo adresat nie jest konsumentem.
7. Wniosek o wszczęcie postępowania wnosi się:
  - 1) w formie papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej Urzędu Komunikacji Elektronicznej właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania albo adres siedziby wnioskodawcy,
  - 2) w formie elektronicznej za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) albo zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Komunikacji Elektronicznej formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków.  
Wymiana informacji między stronami postępowania odbywa się za pomocą środków komunikacji elektronicznej albo w formie papierowej przesyłką rejestrowaną.
8. W przypadku odmowy uznania w całości lub części reklamacji złożonej przez konsumenta, w odpowiedzi na odwołanie Poczta Polska S.A. informuje reklamującego o zgodzie bądź odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## **Rozdział 4a**

### **DANE OSOBOWE**

#### **§ 43a**

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w niniejszym Regulaminie jest Poczta Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00 - 940 Warszawa.
2. Kontakt z Inspektorem ochrony danych: Inspektor ochrony danych Poczta Polska S.A., ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, e-mail: [inspektorodo@poczta-polska.pl](mailto:inspektorodo@poczta-polska.pl).
3. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, są przetwarzane w celu realizacji usługi, o której mowa w Regulaminie na podstawie ustawy.
4. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane osób fizycznych, korzystających z usług przewidzianych w niniejszym Regulaminie, niezbędne do ich realizacji.

---

<sup>1</sup> Uchylony przez pkt 1 Załącznika nr 1 do uchwały wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

5. Dane osobowe będą przechowywane w zakresie przesyłek rejestrowanych przez okres 18 miesięcy od daty nadania przesyłki.
6. Źródłem danych osobowych jest nadawca.
7. Podanie danych osobowych jest niezbędne do zrealizowania usługi.
8. Osobom, których dane dotyczą przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. Informacja o tym organie jest podana na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).
9. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych nie ujęte w niniejszym Regulaminie, a wynikające z przepisów Rozporządzenia RODO, są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

## **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 automatów pocztowych.
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 ORAZ ZASADY ROZLICZANIA OPUSTÓW**

#### **§ 46**

1. Nadawcy, który nada określoną liczbę przesyłek pocztowych w ustalonym z Poczta Polska okresie lub który wykona uzgodnione z Poczta Polska dodatkowe czynności związane z przygotowaniem lub opracowaniem przesyłek pocztowych, skutkujące obniżką kosztów ich realizacji, przysługuje opust.
2. Opustami objęte są następujące rodzaje przesyłek pocztowych:
  - 1) przesyłki nierejestrowane,
  - 2) przesyłki polecone, w tym nadane do doręczenia za potwierdzeniem odbioru,
  - 3) paczki pocztowe, w tym z zadeklarowaną wartością,  
- ekonomiczne i priorytetowe, nadawane w obrocie krajowym.
3. Opust liczony jest odrębnie dla danego rodzaju przesyłek pocztowych jako procent od opłaty za daną usługę ustalonej w cenniku.
4. Kryterium ustalania wysokości opustu za liczbę nadanych przesyłek nierejestrowanych, uwzględnia odpowiednio:
  - 1) liczbę przesyłek nierejestrowanych nadanych w punkcie pocztowym przy Wydziale Ekspedycyjno-Rozdzielczym, zwanym dalej WER,
  - 2) liczbę przesyłek nierejestrowanych nadanych i doręczanych na obszarze obsługiwanym przez ten sam WER, zwanych dalej przesyłkami nierejestrowanymi miejscowymi,
  - 3) liczbę przesyłek nierejestrowanych nadających się do automatycznego opracowywania,
  - 4) liczbę przesyłek nierejestrowanych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast, zgodnie z wykazem miast z przypisanymi kodami pocztowymi, zamieszczonym na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl), przeznaczonym dla nadawców korzystających z taryf specjalnych, zwanym dalej wykazem miast.
5. Kryterium ustalania wysokości opustu za liczbę nadanych przesyłek poleconych, uwzględnia odpowiednio:
  - 1) liczbę przesyłek poleconych nadanych w punkcie pocztowym przy WER,
  - 2) liczbę przesyłek poleconych nadanych i doręczanych na obszarze obsługiwanym przez ten sam WER, zwanych dalej przesyłkami poleconymi miejscowymi,
  - 3) liczbę przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast, zgodnie z wykazem miast.
  - 4) liczbę przesyłek poleconych nadanych jednorazowo w ilości co najmniej 3 przesyłek poleconych

przeznaczonych do doręczenia do jednego adresata, zwanego dalej odbiorcą masowym.<sup>2</sup>

6. Kryterium ustalania wysokości opustu za liczbę nadanych paczek pocztowych, w tym z zadeklarowaną wartością, uwzględnia liczbę paczek pocztowych nadanych w jednej placówce pocztowej, dla których dane przekazano do tej placówki przy wykorzystaniu systemu Elektroniczny Nadawca albo uzgodnionego z Poczta Polska formatu elektronicznej książki nadawczej.
1. Opusty na dany rodzaj przesyłki pocztowej stosuje się i rozlicza na podstawie pisemnej umowy zawartej z nadawcą.
2. Ilekroć w niniejszym rozdziale mowa jest o roku, należy przez to rozumieć 12 kolejnych miesięcy.

## **§ 47**

### **I. Kryteria ustalania taryf specjalnych dla usługi przesyłka nierejestrowana**

1. Opustu od opłaty za przesyłki nierejestrowane udziela się nadawcy, który nada określoną w ust. 3 pkt 1 i 2 liczbę przesyłek nierejestrowanych w ustalonym z Poczta Polska okresie lub łącznie wykona uzgodnione z Poczta Polska dodatkowe czynności związane z przygotowaniem lub opracowaniem przesyłek nierejestrowanych, tj.:
  - 1) maszynowe nanoszenie adresu, zgodne z Polskimi Normami, gwarantujące jego odczytywanie przez czytnik listowych maszyn rozdzielczych,
  - 2) ostemplowanie przesyłek nierejestrowanych datą nadania (odcisk z maszyny do frankowania) lub umieszczenie napisów informujących o odstąpieniu od ich stemplowania i po uzgodnieniu z Poczta Polska naniesienie daty i miejsca nadania,
  - 3) posortowanie przesyłek nierejestrowanych według kategorii na ekonomiczne i priorytetowe,
  - 4) posortowanie przesyłek nierejestrowanych według kodów pocztowych w zakresie uzgodnionym z Poczta Polska, minimum do drugiej cyfry kodu pocztowego,
  - 5) nadanie przesyłek nierejestrowanych w uzgodnionej z Poczta Polska placówce pocztowej nadawczej,
  - 6) sporządzanie przez nadawcę zestawień ilościowo-wartościowych przesyłek nierejestrowanych, według kategorii, rodzajów gabarytów oraz przedziałów wagowych, zgodnie z cennikiem w dwóch egzemplarzach, z których jeden jest przeznaczony dla pocztowej placówki nadawczej albo przekazanie ich do pocztowej placówki nadawczej przy wykorzystaniu systemu Elektroniczny Nadawca\* albo uzgodnionego z Poczta Polska formatu elektronicznej książki nadawczej,
  - 7) informowanie placówki pocztowej nadawczej o planowanym nadaniu.
- \* Elektroniczny Nadawca – internetowa aplikacja umożliwiająca rejestrację przesyłek, generowanie dokumentów nadawczych w formie elektronicznej oraz automatyczne przekazywanie pliku z przesyłkami bezpośrednio do wybranej placówki pocztowej.
2. Opustu za łączne wykonanie dodatkowych czynności określonych w ust. 1 nie udziela się w przypadku wykonania przez nadawcę tych czynności przy:
  - 1) mniejszej liczbie przesyłek nierejestrowanych w okresie miesiąca niż określona w ust. 3 pkt 1 albo
  - 2) mniejszej liczbie przesyłek nierejestrowanych w okresie roku niż określona w ust. 3 pkt 2.
3. Wysokość opustu:

---

<sup>2</sup> Dodany przez pkt 2 Załącznika nr 1 do uchwały wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

- 1) w przypadku przesyłek nierejestrowanych nadanych w okresie miesiąca w jednej placówce pocztowej nadawczej ustala się według poniższej tabeli:

liczba przesyłek nierejestrowanych nadanych w okresie miesiąca w 1 placówce pocztowej nadawczej	wysokość opustu za łączne wykonanie czynności
1.	2.
od 0 do 4 999 sztuk	0,00%
od 5 000 sztuk	4,00%

- 2) w przypadku przesyłek nierejestrowanych nadanych w okresie roku, ustala się według poniższej tabeli:

liczba przesyłek nierejestrowanych nadanych w okresie roku	wysokość opustu za:					
	liczbę przesyłek nierejestrowanych	liczbę przesyłek nierejestrowanych:				wykonanie dodatkowych czynności
		nadawanych w punkcie pocztowym przy WER	miejscowych	nadających się do automatycznego opracowywania	przeznaczonych do doręczenia na obszary miast	
		§ 47 (ust. 5 pkt 1)	§ 47 (ust. 5 pkt 2)	§ 47 (ust. 5 pkt 3)	§ 47 (ust. 5 pkt 4)	
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
od 0 do 30 000 000 sztuk	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
powyżej 30 000 000 do 35 000 000 sztuk	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,00%
powyżej 35 000 000 do 40 000 000 sztuk	3,00%	od 2,00% do 4,00%	od 1,00% do 4,00%	od 1,00% do 3,00%	od 4,00% do 10,00%	4,00%
powyżej 40 000 000 do 45 000 000 sztuk	15,00%	od 2,00% do 4,00%	od 1,00% do 4,00%	od 1,00% do 3,00%	od 4,00% do 10,00%	4,00%
powyżej 45 000 000 do 50 000 000 sztuk	27,00%	od 2,00% do 4,00%	od 1,00% do 4,00%	od 1,00% do 3,00%	od 4,00% do 10,00%	4,00%
powyżej 50 000 000 sztuk	39,00%	od 2,00% do 4,00%	od 1,00% do 4,00%	od 1,00% do 3,00%	od 4,00% do 10,00%	4,00%

4. W przypadku nadania przesyłek nierejestrowanych w liczbie mieszczącej się w jednym z przedziałów określonych w ust. 3 pkt 2 w tabeli w kolumnie 1, udziela się opustu w wysokości sumy opustów ustalonych odpowiednio według kolumn od 2 do 7 z uwzględnieniem zasad, o których mowa w ust. 1, 2, 5, 6 i 7.
5. Przy ustalaniu opustów określonych w ust. 3 pkt 2 w tabeli w kolumnach od 3 do 6 uwzględnia się odpowiednio:
- 1) liczbę przesyłek nierejestrowanych nadawanych w punkcie pocztowym przy WER, określonym w pisemnej umowie – w ten sposób, że udziela się opustów w wysokości:
    - a) 2,00% za nadanie w WER do 35% liczby przesyłek nierejestrowanych,
    - b) 3,00% za nadanie w WER powyżej 35% do 70% liczby przesyłek nierejestrowanych,
    - c) 4,00% za nadanie w WER powyżej 70% liczby przesyłek nierejestrowanych;
  - 2) liczbę przesyłek nierejestrowanych miejscowych – w ten sposób, że udziela się opustów w wysokości:
    - a) 1,00% za nadanie do 25% liczby przesyłek nierejestrowanych miejscowych,
    - b) 2,00% za nadanie powyżej 25% do 50% liczby przesyłek nierejestrowanych miejscowych,
    - c) 3,00% za nadanie powyżej 50% do 75% liczby przesyłek nierejestrowanych miejscowych,

- d) 4,00% za nadanie powyżej 75% liczby przesyłek nieregistrowanych miejscowych;
- 3) liczbę przesyłek nieregistrowanych nadających się do automatycznego opracowywania – w ten sposób, że udziela się opustów w wysokości:
- a) 1,00% za nadanie do 35% liczby przesyłek nieregistrowanych nadających się do automatycznego opracowywania,
  - b) 2,00% za nadanie powyżej 35% do 70% liczby przesyłek nieregistrowanych nadających się do automatycznego opracowywania,
  - c) 3,00% za nadanie powyżej 70% liczby przesyłek nieregistrowanych nadających się do automatycznego opracowywania;
- 4) liczbę przesyłek nieregistrowanych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast – w ten sposób, że udziela się opustów w wysokości:
- a) 4,00% za nadanie do 20% liczby przesyłek nieregistrowanych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast,
  - b) 5,00% za nadanie powyżej 20% do 30% liczby przesyłek nieregistrowanych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast,
  - c) 6,00% za nadanie powyżej 30% do 40% liczby przesyłek nieregistrowanych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast,
  - d) 7,00% za nadanie powyżej 40% do 50% liczby przesyłek nieregistrowanych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast,
  - e) 8,00% za nadanie powyżej 50% do 60% liczby przesyłek nieregistrowanych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast,
  - f) 9,00% za nadanie powyżej 60% do 70% liczby przesyłek nieregistrowanych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast,
  - g) 10,00% za nadanie powyżej 70% liczby przesyłek nieregistrowanych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast.
6. Opust od opłaty za przesyłki nieregistrowane miejscowe, o którym mowa w ust. 5 pkt 2, jest udzielany wyłącznie w przypadku:
- 1) wydzielania przez nadawcę w osobny strumień, na etapie nadawania, przesyłek miejscowych z całej partii nadawanych przesyłek nieregistrowanych,
  - 2) sporządzania przez nadawcę zestawień ilościowo-wartościowych nadawanych przesyłek nieregistrowanych miejscowych w dwóch egzemplarzach, z których jeden jest przeznaczony dla pocztowej placówki nadawczej.
7. Opust od opłaty za przesyłki nieregistrowane przeznaczone do doręczenia na obszary miast, o którym mowa w ust. 5 pkt 4, jest udzielany wyłącznie w przypadku:
- 1) dokonania nadania przesyłek nieregistrowanych przy wykorzystaniu systemu Elektroniczny Nadawca albo uzgodnionego z Poczta Polska formatu elektronicznej książki nadawczej,

- 2) sporządzania przez nadawcę zestawień ilościowo-wartościowych przesyłek nierejestrowanych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast w dwóch egzemplarzach, z których jeden jest przeznaczony dla placówki pocztowej nadawczej.

## § 48

### II. Kryteria ustalania taryf specjalnych dla usługi przesyłka polecona

1. Opustu od opłaty za przesyłki polecone miejscowe udziela się nadawcy, który nada określoną w ust. 3 pkt 1 liczbę przesyłek poleconych miejscowych w ustalonym z Poczta Polska okresie oraz łącznie wykona uzgodnione z Poczta Polska dodatkowe czynności związane z przygotowaniem lub opracowaniem przesyłek poleconych miejscowych, tj.:
  - 1) wydzielanie przez nadawcę w osobny strumień, na etapie nadawania, przesyłek poleconych miejscowych z całej partii nadawanych przesyłek poleconych,
  - 2) sporządzanie przez nadawcę pocztowej książki nadawczej dla przesyłek poleconych miejscowych (w dwóch egzemplarzach, z których jeden jest przeznaczony dla placówki pocztowej nadawczej) albo przekazanie jej przy wykorzystaniu systemu Elektroniczny Nadawca albo uzgodnionego z Poczta Polska formatu elektronicznej książki nadawczej; pocztowa książka nadawcza nie może obejmować przesyłek innych niż przesyłki polecone miejscowe,
  - 3) przekazanie przesyłek poleconych miejscowych do nadania zgodnie z kolejnością wpisów w pocztowej książce nadawczej.
2. Opustu od opłaty za przesyłki polecone udziela się nadawcy, który nada określoną w ust. 3 pkt 2 liczbę przesyłek poleconych w ustalonym z Poczta Polska okresie oraz łącznie wykona uzgodnione z Poczta Polska dodatkowe czynności związane z przygotowaniem lub opracowaniem przesyłek poleconych, tj.:
  - 1) sporządzanie przez nadawcę pocztowej książki nadawczej (w dwóch egzemplarzach, z których jeden jest przeznaczony dla placówki pocztowej nadawczej) lub przekazanie jej w wersji elektronicznej w formacie ustalonym z Poczta Polska,
  - 2) przekazanie przesyłek poleconych do nadania zgodnie z kolejnością wpisów w pocztowej książce nadawczej.
3. Wysokość opustu:
  - 1) w przypadku przesyłek poleconych miejscowych nadanych w okresie miesiąca w jednej placówce pocztowej nadawczej ustala się według poniższej tabeli:

liczba przesyłek poleconych miejscowych, nadanych w okresie miesiąca w 1 placówce pocztowej nadawczej	wysokość opustu za liczbę przesyłek poleconych miejscowych
1.	2.
od 4.000 do 6.000 sztuk	6,00%
powyżej 6.000 do 10.000 sztuk	7,00%
powyżej 10.000 do 15.000 sztuk	8,00%
powyżej 15.000 do 25.000 sztuk	9,00%
powyżej 25.000 do 40.000 sztuk	10,00%
powyżej 40.000 do 60.000 sztuk	11,00%

powyżej 60.000 do 100.000 sztuk	12,00%
powyżej 100.000 sztuk	13,00%

2) w przypadku przesyłek poleconych określonych w ust. 2, nadanych w okresie roku, ustala się według poniższej tabeli<sup>3</sup>:

liczba przesyłek poleconych, nadanych w okresie roku	wysokość opustu za:				
	liczbę przesyłek poleconych	liczbę przesyłek poleconych:			
		nadawanych w punkcie pocztowym przy WER	miejscowych	przeznaczonych do doręczenia na obszary miast	przeznaczonych do doręczenia do odbiorców masowych
		§ 48 (ust. 6 pkt 1)	§ 48 (ust. 6 pkt 2)	§ 48 (ust. 6 pkt 3)	§ 48 (ust. 6 pkt 4)
1.	2.	3.	4.	5.	6.
od 0 do 3 000 000 sztuk	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
powyżej 3 000 000 do 7 000 000 sztuk	7,00%	od 2,00% do 4,00%	od 1,00% do 4,00%	od 4,00% do 10,00%	od 6,00% do 15,00%
powyżej 7 000 000 do 25 000 000 sztuk	16,00%	od 2,00% do 4,00%	od 1,00% do 4,00%	od 4,00% do 10,00%	od 6,00% do 15,00%
powyżej 25 000 000 sztuk	24,00%	od 2,00% do 4,00%	od 1,00% do 4,00%	od 4,00% do 10,00%	od 6,00% do 15,00%

4. Dla nadawców nadających powyżej 25 000 000 sztuk przesyłek poleconych w okresie roku, do liczby przesyłek poleconych, o której mowa w ust. 3 pkt 2, są doliczane przesyłki polecone zwracane do nadawcy, po wyczerpaniu możliwości ich doręczenia lub wydania odbiorcy.
5. W przypadku nadania przesyłek poleconych w liczbie mieszczącej się w jednym z przedziałów określonych w ust. 3 pkt 2 w tabeli w kolumnie 1, udziela się opustu w wysokości sumy opustów ustalonych odpowiednio według kolumn od 2 do 6 z uwzględnieniem zasad, o których mowa w ust. 2, 6 i 7.<sup>4</sup>
6. Przy ustalaniu opustów określonych w ust. 3 pkt 2 w tabeli w kolumnach od 3 do 6 uwzględnia się odpowiednio:
  - 1) liczbę przesyłek poleconych nadawanych w punkcie pocztowym przy WER określonym w pisemnej umowie – w ten sposób, że udziela się opustów w wysokości:
    - a) 2,00% za nadanie w WER do 35% liczby przesyłek poleconych,
    - b) 3,00% za nadanie w WER powyżej 35% do 70% liczby przesyłek poleconych,
    - c) 4,00% za nadanie w WER powyżej 70% liczby przesyłek poleconych;
  - 2) liczbę nadawanych przesyłek poleconych miejscowych – w ten sposób, że udziela się opustów w wysokości:
    - a) 1,00% za nadanie do 25% liczby przesyłek poleconych miejscowych,
    - b) 2,00% za nadanie powyżej 25% do 50% liczby przesyłek poleconych miejscowych,
    - c) 3,00% za nadanie powyżej 50% do 75% liczby przesyłek poleconych miejscowych,
    - d) 4,00% za nadanie powyżej 75% liczby przesyłek poleconych miejscowych;

<sup>3</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 3 lit. a Załącznika nr 1 do uchwały wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>4</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 3 lit. b Załącznika nr 1 do uchwały wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

- 3) liczbę przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast – w ten sposób, że udziela się opustów w wysokości:
- a) 4,00% za nadanie do 20% liczby przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast,
  - b) 5,00% za nadanie powyżej 20% do 30% liczby przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast,
  - c) 6,00% za nadanie powyżej 30% do 40% liczby przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast,
  - d) 7,00% za nadanie powyżej 40% do 50% liczby przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast,
  - e) 8,00% za nadanie powyżej 50% do 60% liczby przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast,
  - f) 9,00% za nadanie powyżej 60% do 70% liczby przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast,
  - g) 10,00% za nadanie powyżej 70% liczby przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast.
- 4) liczbę przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia do odbiorców masowych – w ten sposób, że udziela się opustów w wysokości:
- a) 6,00% za nadanie do 10% liczby przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia do odbiorców masowych,
  - b) 7,00% za nadanie powyżej 10% do 20% liczby przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia do odbiorców masowych,
  - c) 8,00% za nadanie powyżej 20% do 30% liczby przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia do odbiorców masowych,
  - d) 9,00% za nadanie powyżej 30% do 40% liczby przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia do odbiorców masowych,
  - e) 10,00% za nadanie powyżej 40% do 50% liczby przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia do odbiorców masowych,
  - f) 11,00% za nadanie powyżej 50% do 60% liczby przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia do odbiorców masowych,
  - g) 12,00% za nadanie powyżej 60% do 70% liczby przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia do odbiorców masowych,
  - h) 13,00% za nadanie powyżej 70% do 80% liczby przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia do odbiorców masowych,
  - i) 14,00% za nadanie powyżej 80% do 90% liczby przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia do odbiorców masowych,

- j) 15,00% za nadanie powyżej 90% liczby przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia do odbiorców masowych.<sup>5</sup>
7. Opustu od opłaty za przesyłki polecone przeznaczone do doręczenia na obszary miast udziela się nadawcy, który nada określoną w ust.6 pkt 3 liczbę przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast w ustalonym z Poczta Polska okresie oraz łącznie wykona uzgodnione z Poczta Polska dodatkowe czynności związane z przygotowaniem lub opracowaniem przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczania na obszary miast, tj.:
- 1) dokonanie nadania przesyłek poleconych przy wykorzystaniu systemu Elektroniczny Nadawca albo uzgodnionego z Poczta Polska formatu elektronicznej książki nadawczej,
  - 2) sporządzanie przez nadawcę zestawień ilościowo-wartościowych przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia na obszary miast w dwóch egzemplarzach, z których jeden jest przeznaczony dla placówki pocztowej nadawczej.
8. Opust od opłaty za przesyłki polecone przeznaczonych do doręczenia do odbiorców masowych udziela się nadawcy, który nada określoną w ust. 6 pkt 4 liczbę przesyłek poleconych przeznaczonych do doręczenia do tych odbiorców, przy wykorzystaniu systemu Elektroniczny Nadawca albo uzgodnionego z Poczta Polska formatu elektronicznej książki nadawczej, w ustalonym z Poczta Polska okresie.<sup>6</sup>

## § 49

### III. Kryteria ustalania taryf specjalnych dla usługi paczka pocztowa

1. Opustu od opłaty za paczki pocztowe udziela się nadawcy, który nada w jednej placówce pocztowej przynajmniej 25 szt. paczek pocztowych w okresie miesiąca przy wykorzystaniu systemu Elektroniczny Nadawca albo uzgodnionego z Poczta Polska formatu elektronicznej książki nadawczej.
2. Wysokość opustu, o którym mowa w ust. 1, ustala się według poniższej tabeli:

liczba paczek, nadanych w okresie miesiąca w jednej placówce pocztowej nadawczej przy wykorzystaniu EN	Wysokość opustu za liczbę paczek pocztowych
1.	2.
od 0 do 24 sztuk	0,00%
od 25 do 500 sztuk	1,20%
powyżej 500 do 5 000 sztuk	2,00%
powyżej 5 000 sztuk	2,90%

<sup>5</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 3 lit. c Załącznika nr 1 do uchwały wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

<sup>6</sup> Dodany przez pkt 3 lit. d Załącznika nr 1 do uchwały wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.



## § 50

### IV. Zasady rozliczania opustów

1. W przypadku opustów, o których mowa w:
  - 1) § 47 ust. 3 pkt 1, § 48 ust. 3 pkt 1, § 49 ust. 2, opust jest naliczany i rozliczany po zakończeniu miesiąca, nie później niż w następnym miesiącu lub zaliczany na poczet opłat z tytułu realizacji usługi w następnych miesiącach, stosownie do postanowień pisemnej umowy zawartej z nadawcą,
  - 2) § 47 ust. 3 pkt 2, § 48 ust. 3 pkt 2, jeżeli nadawca:
    - a) złożył deklarację określającą przewidywaną liczbę przesyłek pocztowych danego rodzaju nadawanych w okresie roku - opust jest naliczany po zakończeniu każdego miesiąca począwszy od dnia złożenia deklaracji i rozliczany na koniec roku nie później niż w następnym miesiącu po zakończeniu roku,
    - b) nie złożył deklaracji określającej przewidywaną liczbę przesyłek pocztowych danego rodzaju nadawanych w okresie roku - opust jest naliczany i rozliczany po zakończeniu roku, nie później niż w następnym miesiącu po zakończeniu roku.
2. Dokonywanie zmiany zasad naliczania i rozliczania opustów, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 2 w trakcie danego roku określonego w pisemnej umowie nie jest możliwe.
3. W przypadku zmiany przez nadawcę wysokości deklarowanej liczby przesyłek danego rodzaju nadawanych w okresie roku, wyższy opust z tego tytułu może być naliczany wyłącznie za przesyłki pocztowe nadane powyżej deklarowanej poprzednio liczby i nadane nie wcześniej niż w dniu złożenia nowej deklaracji.
4. W przypadku opóźnienia w płatnościach na rzecz Poczty Polskiej przez okres dłuższy niż 21 dni od wskazanego w pisemnej umowie terminu zapłaty, usługa jest realizowana pod warunkiem uiszczenia opłaty "z góry" i bez zastosowania opustu, począwszy od następnego miesiąca. Powrót do uzgodnionej w umowie formy płatności oraz zastosowania opustu następuje po uregulowaniu zadłużenia wraz z należnymi odsetkami ustawowymi za opóźnienie, począwszy od następnego miesiąca.

## Rozdział 8

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

## § 51

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy:

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