

Załącznik nr 1  
do Decyzji Nr 203 /2013  
Dyrektora Zarządzającego  
Pionem Rozwoju Usług  
Pocztowych  
z dnia 24 września 2013 r.

## **Regulamin świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej Paczka MINI w obrocie krajowym**

### **Rozdział I Postanowienia ogólne**

#### **§ 1**

1. Regulamin świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej Paczka MINI w obrocie krajowym, zwany dalej „regulaminem” określa warunki wykonywania i korzystania z usługi w zakresie:
  - 1) zasad i warunków przyjmowania przesyłek,
  - 2) uiszczania opłat,
  - 3) doręczania i wydawania przesyłek,
  - 4) odpowiedzialności,
  - 5) postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz w każdej placówce pocztowej.

#### **§ 2**

1. Regulamin przeznaczony jest dla klientów i pracowników Poczty Polskiej.
2. Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:
  - 1) adresat – podmiot określony przez nadawcę jako odbiorca przesyłki,
  - 2) nadawca – podmiot, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi,
  - 3) cennik – dokument, w którym określone są opłaty za świadczenie usługi pocztowej niepowszechnej Paczka MINI, dostępny na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz w każdej placówce pocztowej,
  - 4) Poczta Polska – Poczta Polska Spółkę Akcyjną,

- 5) opakowanie firmowe – opakowanie Poczty Polskiej dedykowane usłudze, którego wzór dostępny jest na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl),
- 6) doręczenie – wydanie przesyłki adresatowi lub innej uprawnionej osobie,
- 7) D+n – termin realizacji usługi, gdzie D – oznacza dzień nadania przesyłki, n- oznacza liczbę dni, które upłynęły od dnia nadania przesyłki do dnia jej doręczenia adresatowi, z wyłączeniem sobót i dni wolnych od pracy,
- 8) e-mail – wiadomość wysłaną za pośrednictwem poczty elektronicznej,
- 9) SMS – krótką wiadomość tekstową wysyланą za pośrednictwem sieci telefonii komórkowej GSM,
- 10) przesyłka – rzecz opatrzona oznaczeniem adresata i adresem zgodnie z nadrukiem na opakowaniu firmowym, przyjęta przez Poczta Polską w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi,
- 11) OWU – ogólne warunki ubezpieczenia przesyłek dostępne na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl),
- 12) ubezpieczenie – wykupienie ochrony przesyłki na zasadach określonych w OWU,
- 13) potwierdzenie nadania – komunikat przekazywany do nadawcy w formie elektronicznej po przyjęciu przesyłki, potwierdzający zawarcie umowy. Informacja o umiejscowieniu strony internetowej z której możliwe jest wydrukowanie potwierdzenia nadania, przesłane jest SMS-em lub e-mailem. Potwierdzenie nadania dostępne jest do wydruku również na stronie internetowej [www.sledzenie.poczta-polska.pl](http://www.sledzenie.poczta-polska.pl), po wprowadzeniu numeru nadania przesyłki,
- 14) umowa – umowę zawartą pomiędzy nadawcą a Poczta Polską o świadczenie usługi,
- 15) placówka pocztowa – jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej, z wyłączeniem agencji pocztowej, w której można nadać lub odebrać przesyłkę,
- 16) E-sklep – sklep internetowy Poczty Polskiej Spółki Akcyjnej,
- 17) WNP – Wydział Niedoręczalnych Przesyłek Koluszki,
- 18) 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);
- 19) Prawo pocztowe – ustawę z dnia 23 listopada 2012r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012r. poz. 1529),

### **§ 3**

1. Usługa Paczka MINI polega na przyjęciu, przemieszczeniu i doręczeniu przesyłki z zadeklarowaną wartością, z zawartością rzeczy, w opakowaniu firmowym, o masie nieprzekraczającej 2 000 g.
2. Jeżeli wartość użytkowa rzeczy zawartych w przesyłce:
  - 1) nie przekracza 100,00 zł i nadawca nie zadeklarował wartości przesyłki – przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością - 100,00 zł,
  - 2) przekracza 100,00 zł i nadawca zadeklarował wartość przesyłki - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością o wartości podanej przez nadawcę. Zadeklarowana wartość nie może przekroczyć 500,00 zł,
  - 3) przekracza 100,00 zł i nadawca nie zadeklarował wartości ale dokonał ubezpieczenia przesyłki zgodnie z zasadami określonymi w OWU i cenniku – przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł objętą ubezpieczeniem do kwoty 500,00 zł.
3. Poczta Polska umożliwia śledzenie przesyłki od momentu jej nadania do momentu doręczenia na stronie internetowej [www.sledzenie.poczta-polska.pl](http://www.sledzenie.poczta-polska.pl).
4. Usługa realizowana jest w gwarantowanym terminie D+3.

### **§ 4**

Zawarcie umowy o świadczenie usługi następuje z chwilą przyjęcia przesyłki do przemieszczenia i doręczenia przez Poczta Polska.

## **Rozdział II**

### **Zasady przyjmowania przesyłek**

### **§ 5**

1. Usługa realizowana jest w wytypowanych placówkach pocztowych na terenie kraju. Wykaz placówek pocztowych dostępny jest na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).
2. Opakowania firmowe dostępne są w placówkach pocztowych na terenie całego kraju oraz za pośrednictwem E-sklepu: [www.filatelistyka.poczta-polska.pl](http://www.filatelistyka.poczta-polska.pl).
3. Opakowanie firmowe służy do jednorazowego wykonania usługi.
4. Zawartość przesyłki winna być dostosowana do wymiarów oraz kształtu opakowania firmowego, w taki sposób, aby nie spowodowała jego uszkodzenia.

## § 6

1. Nadawca przed dostarczeniem przesyłki do placówki pocztowej, dokonuje rejestracji na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) lub bezpośrednio na stronie Elektronicznego Nadawcy ([www.e-nadawca.poczta-polska.pl](http://www.e-nadawca.poczta-polska.pl)) uzupełniając wszystkie wymagane pola, w szczególności: dane adresata i nadawcy, numer telefonu komórkowego albo adres e-mail, numer przesyłki, ewentualnie wybór opcji ubezpieczenia oraz określa placówkę nadawczą.
2. Nadawca zobowiązany jest do dostarczenia przesyłki do placówki pocztowej wskazanej przy jej rejestracji, w terminie nie późniejszym, niż 3 dni robocze, licząc od dnia dokonania rejestracji, o której mowa w ust. 1.
3. Przesyłka, o której mowa w ust. 2 winna być zaadresowana zgodnie z nadrukiem znajdującym się na opakowaniu.

## § 7

1. Do przemieszczenia i doręczenia nie są przyjmowane:
  - 1) rzeczy niebezpieczne, mogące wyrządzić szkodę osobom, mieniu lub środowisku naturalnemu, a w szczególności: materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące, broń lub amunicja, inne przedmioty o wyglądzie broni,
  - 2) rzeczy o krótkim okresie trwałości i szybko psujące się,
  - 3) żywe rośliny, żywe zwierzęta, żywe ptaki, owady,
  - 4) płyny, gazy, rzeczy łamliwe i kruche, wymagające specjalnego traktowania podczas przemieszczenia doręczenia lub inne rzeczy, których specjalnego traktowania wymaga nadawca,
  - 5) narkotyki, środki odurzające i substancje psychotropowe,
  - 6) zwłoki i szczątki ludzkie oraz zwierzęce, a także urny z prochami,
  - 7) przesyłki, na których nadawca naniósł dodatkowe napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne,
  - 8) przesyłki, na których umieszczono metalowe lub plastikowe klamry, spinacze, zszywki i inne podobne materiały,
  - 9) rzeczy inne, nieokreślone w niniejszym paragrafie a zakazane przepisami prawa.
2. Nie dopuszcza się stosowania taśm samoprzylepnych, w celu dodatkowego zabezpieczenia przesyłki.

## **§ 8**

Poczta Polska ma prawo odmówić przyjęcia przesyłki, jeśli nie spełnia ona warunków określonych w regulaminie lub jeżeli przyjęcie i przemieszczenie przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

## **§ 9**

1. W przypadku przekazania do przemieszczenia i doręczenia przesyłki o masie przekraczającej 2 000 g, placówka pocztowa odstępuje od realizacji usługi z przyczyn leżących po stronie nadawcy oraz powiadamia o tym fakcie nadawcę sms-em albo e-mailem.
2. Nadawca przesyłki, o której mowa w ust. 1, zobowiązany jest do odbioru przesyłki w terminie 3 dni roboczych, od dnia powiadomienia nadawcy, bez prawa dochodzenia odszkodowania lub zwrotu poniesionych kosztów.
3. W przypadku niezgłoszenia się nadawcy po odbiór przesyłki w terminie, o którym mowa w ust. 2 placówka pocztowa postępuje zgodnie z postanowieniami § 18 ust. 1-3.

## **Rozdział III**

### **Uiszczanie opłat**

## **§ 10**

1. Wysokość opłaty za usługę określona jest w cenniku.
2. Opłatę za przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłki uiszcza się z góry:
  - 1) gotówką,
  - 2) bezgotówkowo, wyłącznie w przypadku przedpłacenia usługi w E-sklepie.

## **§ 11**

1. Nadawca otrzymuje opakowanie firmowe z chwilą dokonania przedpłaty za usługę w wysokości określonej w cenniku, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Nadawca, który chce zadeklarować wyższą wartość przesyłki niż 100,00 zł, powinien uiścić opłatę dodatkową określoną w cenniku, wyłącznie w chwili nadania przesyłki w placówce pocztowej.
3. Deklarację wartości, o której mowa w ust. 2 nadawca podaje na stronie adresowej opakowania firmowego w złotych polskich cyframi i słownie.
4. Nadawca, który chce wykupić ubezpieczenie, uiszcza opłatę dodatkową określoną w cenniku w chwili dokonania przedpłaty za usługę albo w chwili nadania przesyłki w placówce pocztowej.

## **Rozdział IV**

### **Doręczanie przesyłek**

#### **§ 12**

1. Przesyłkę doręcza się pod wskazany na przesyłce adres po wcześniejszym powiadomieniu adresata sms-em albo e-mailem.
2. W przypadku stwierdzenia nieobecności adresata lub innej osoby uprawnionej do odbioru przesyłki, placówka pocztowa powiadamia adresata o nieudanej próbie doręczenia oraz o możliwości odbioru przesyłki w określonym terminie i we wskazanej placówce pocztowej, poprzez przesłanie wiadomości sms-em, albo e-mailem
3. W przypadku niezgłoszenia się adresata lub innych uprawnionych osób po odbiór przesyłki, o której mowa w ust. 2, placówka pocztowa, w której jest ona przechowywana, następnego dnia po upływie 7-dniowego terminu odbioru wskazanego w pierwszym zawiadomieniu, powtórnie powiadamia adresata o możliwości odbioru przesyłki w sposób wskazany w ust. 2.
4. Ustala się 14-dniowy termin odbioru przesyłek, licząc od dnia następnego po dniu powiadomienia sms-em albo e-mailem.
5. W przypadku nieodebrania przesyłki w terminie, o którym mowa w ust. 4, przesyłkę zwraca się do nadawcy.
6. Zwrot przesyłki do nadawcy poprzedzony jest przekazaniem powiadomienia sms-em albo e-mailem.

#### **§ 13**

1. W przypadku stwierdzenia przez adresata w momencie doręczenia, uszkodzenia przesyłki, na żądanie adresata dopuszcza się możliwość wstrzymania doręczenia przesyłki celem wydania jej w placówce pocztowej.
2. W przypadku skorzystania przez adresata z możliwości, o której mowa w ust. 1, osoba doręczająca pozostawia adresatowi zawiadomienie o nadejściu przesyłki, wraz z informacją o terminie jej odbioru i adresie placówki pocztowej, w której przesyłka pozostaje do odbioru. Przesyłkę wydaje się adresatowi w placówce pocztowej po udzieleniu informacji o możliwości sprawdzenia zawartości przesyłki bezpośrednio przed odbiorem przesyłki.
3. W przypadku skorzystania przez adresata z możliwości, o której mowa w ust. 2, dalszy sposób postępowania jest zgodny z § 14 ust. 6 – 9.

## § 14

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania przesyłki, w wyniku którego nie nastąpił dostęp do zawartości, zabezpieczoną przesyłkę doręcza się adresatowi.
2. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki w placówce pocztowej przed jej doręczeniem, w wyniku którego może wystąpić dalsze uszkodzenie przesyłki lub ubytek jej zawartości, Poczta Polska może dokonać otwarcia przesyłki w celu sprawdzenia stanu jej zawartości oraz zabezpieczenia przed dalszym uszkodzeniem lub ubytkiem. Na okoliczność sprawdzenia stanu zawartości przesyłki sporządzany jest protokół, dołączany do przesyłki.
3. Przed doręczeniem przesyłki, o której mowa w ust. 1, adresat zostaje poinformowany o możliwości odbioru przesyłki, z zastrzeżeniem zgłoszenia roszczenia o odszkodowanie, w placówce pocztowej. W przypadku wyrażenia przez adresata chęci skorzystania z takiej możliwości, osoba doręczająca pozostawia adresatowi zawiadomienie o nadejściu przesyłki, wraz z informacją o terminie jej odbioru i adresie placówki pocztowej, w której przesyłka pozostaje do odbioru.
4. Przesyłki, o których mowa w ust. 2, wydawane są wyłącznie w placówce pocztowej, która powiadamia adresata sms-em albo e-mailem o możliwości odbioru przesyłki, oraz o terminie jej odbioru i adresie placówki pocztowej, w której przesyłka pozostawiona jest do odbioru.
5. Przed doręczeniem przesyłki, o której mowa w ust. 1 – 2, w placówce pocztowej, adresat zostaje poinformowany o:
  - 1) stanie przesyłki,
  - 2) możliwości sprawdzenia zawartości przesyłki bezpośrednio przed odbiorem przesyłki.
6. W przypadku skorzystania przez adresata z możliwości, o której mowa w ust. 5 pkt 2, na okoliczność sprawdzenia zawartości przesyłki zostaje przy udziale odbiorcy sporządzony protokół w dwóch egzemplarzach, o ile nie został sporządzony przez Poczta Polską bezpośrednio przy stwierdzeniu uszkodzenia przesyłki.
7. Po sprawdzeniu zawartości przesyłki, o której mowa w ust. 1 albo 2, adresat może:
  - 1) przyjąć przesyłkę bez zastrzeżeń,
  - 2) przyjąć przesyłkę z zastrzeżeniem zgłoszenia roszczenia o odszkodowanie,
  - 3) odmówić jej przyjęcia,przy czym powinien zaznaczyć to na sporządzonych egzemplarzach protokołu.
8. Po uprzednim złożeniu na obu egzemplarzach protokołu podpisu adresata oraz pracownika Poczty Polskiej, a także pokwitowaniu odbioru przesyłki, wydaje się ją adresatowi wraz z jednym egzemplarzem protokołu.

9. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki, po uprzednim złożeniu na obu egzemplarzach protokołu podpisu adresata oraz pracownika Poczty Polskiej, zwraca się ją do nadawcy wraz z jednym egzemplarzem protokołu.

## **§ 15**

1. Przesyłka może być wydana ze skutkiem doręczenia:
- 1) adresatowi w placówce pocztowej,
  - 2) pełnomocnikowi adresata lub przedstawicielowi ustawowemu adresata:
    - a) pod adresem wskazanym przez nadawcę,
    - b) w placówce pocztowej,
  - 3) osobie pełnoletniej, zamieszkałej razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył w placówce pocztowej zastrzeżenia w zakresie doręczania przesyłek:
    - a) pod adresem wskazanym przez nadawcę,
    - b) w placówce pocztowej, po złożeniu na piśmie oświadczenia o zamieszkiwaniu razem z adresatem,
  - 4) osobie uprawnionej do odbioru w urzędzie organu władzy publicznej, jeżeli adresatem przesyłki jest dany organ władzy publicznej,
  - 5) osobie uprawnionej do odbioru przesyłek w podmiotach będących osobami prawnymi, lub jednostkami organizacyjnymi, nieposiadającymi osobowości prawnej, jeżeli adresatem przesyłki jest:
    - a) dana osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej,
    - b) niebędąca członkiem organu zarządzającego albo pracownikiem danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, osoba fizyczna w niej przebywająca,
  - 6) kierownikowi jednostki organizacyjnej lub osobie fizycznej przez niego upoważnionej, jeżeli adresatem przesyłki jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie przesyłki adresatowi jest znacznie utrudnione lub niemożliwe.

## **§ 16**

1. Przesyłkę doręcza się:
- 1) po stwierdzeniu tożsamości osoby uprawnionej do jej odbioru,  
oraz



- 2) po uzyskaniu czytelnego podpisu odbiorcy oraz daty odbioru na dokumencie oddawczym.
2. Potwierdzenie tożsamości osoby uprawnionej do odbioru przesyłki następuje poprzez okazanie jednego z następujących dokumentów:
  - 1) dowodu osobistego,
  - 2) paszportu,
  - 3) prawa jazdy,
  - 4) innego dokumentu z fotografią, odciskiem pieczęci urzędowej z wizerunkiem orła oraz podpisem jego posiadacza,
  - 5) w przypadku cudzoziemców nieposiadających żadnego z dokumentów, o których mowa w pkt. 1-4, innego dokumentu stwierdzającego tożsamość.
3. Jeżeli adresatem przesyłki jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, pokwitowanie odbioru musi zawierać czytelny podpis odbiorcy, datę odbioru i odcisk stempla firmowego, a w przypadku braku stempla firmowego – informację o dokumencie potwierdzającym uprawnienie do odbioru przesyłki.

#### **§ 17**

1. Odmowa pokwitowania odbioru przesyłki jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki.
2. Nie traktuje się jako odmowy przyjęcia przesyłki, jeśli odmowy pokwitowania odbioru lub odmowy przyjęcia przesyłki dokonała osoba pełnoletnia zamieszkała wraz z adresatem, a niebędąca jego pełnomocnikiem, lub przedstawicielem ustawowym. W takim przypadku placówka pocztowa powiadamia adresata o nieudanej próbie doręczenia oraz możliwości odbioru w określonym terminie i we wskazanej placówce pocztowej, poprzez przesłanie wiadomości sms-em, albo e-mailem.

#### **§ 18**

1. Przesyłkę, której nie można doręczyć adresatowi ani zwrócić nadawcy, traktuje się jako nedoręczalną i kieruje do WNP do dalszego postępowania.
2. W przypadku, gdy nadawca uzyskał informację, że przesyłka została skierowana do WNP może złożyć (bezpośrednio w WNP lub za pośrednictwem placówki pocztowej, w której nastąpiło nadanie przesyłki) żądanie przekazania mu wysłanej do WNP przesyłki.
3. Z nedoręczalną przesyłką postępuje się zgodnie z przepisami zawartymi w art. 33 Prawo pocztowe.
4. Przesyłek nie przechowuje się po upływie terminu odbioru.

5. Przesyłek nie dosyła się na żądanie adresata albo nadawcy.

## **Rozdział V**

### **Odpowiedzialność Poczty Polskiej**

#### **§ 19**

1. Poczta Polska ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.
2. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi nastąpiło:
  - 1) wskutek siły wyższej,
  - 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą Poczty Polskiej,
  - 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów niniejszego regulaminu lub niewłaściwego zabezpieczenia przesyłanej zawartości,
  - 4) z powodu szczególnej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikające z jej wad lub naturalnych właściwości.
3. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia przesyłki, nie dające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i nie później niż w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki zgłosił roszczenia z tego tytułu oraz udowodnił że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez Poczte Polską w celu wykonania usługi a jej doręczeniem adresatowi.
4. Usługę uważa się za niewykonaną, jeżeli:
  - 1) nastąpiła utrata przesyłki i nie została ona doręczona, przez co rozumie się również, doręczenie przesyłki albo zawiadomienia o próbie jej doręczenia, które nie nastąpiło w terminie 14 dni, licząc od dnia nadania,
  - 2) nastąpił całkowity ubytek lub całkowite uszkodzenie przesyłki.
5. Usługę uważa się za nienależycie wykonaną, jeżeli:
  - 1) doręczenie przesyłki albo zawiadomienia o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w gwarantowanym terminie, o którym mowa w § 3 ust. 4.
  - 2) nastąpił częściowy ubytek lub częściowe uszkodzenie zawartości przesyłki.

#### **§ 20**

1. Z tytułu niewykonania usługi przysługuje odszkodowanie w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki.

2. W przypadku niewykonania usługi, Poczta Polska, niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca w całości opłatę pobraną za nadanie przesyłki.
3. Z tytułu nienależytego wykonania usługi przysługuje odszkodowanie:
  - 1) jeżeli doręczenie przesyłki albo zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w gwarantowanym terminie D+3 – w żądanej wysokości, nie wyższej jednak niż dwukrotność pobranej opłaty za usługę,
  - 2) za częściowy ubytek lub częściowe uszkodzenie zawartości przesyłki – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki.
4. W przypadku wykupienia ubezpieczenia, przesyłka objęta jest ochroną ubezpieczeniową, której szczegóły, jak również zasady wypłaty odszkodowania zawarte są w OWU dostępnych na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

## **Rozdział VI**

### **Postępowanie reklamacyjne**

#### **§ 21**

1. Prawo dochodzenia roszczeń przysługuje:
  - 1) nadawcy,
  - 2) adresatowi – w przypadku gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka zostanie doręczona adresatowi.
2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o wypłatę odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.
3. Reklamację składa się w formie:
  - 1) pisemnej w każdej placówce pocztowej,
  - 2) elektronicznej na adres; [reklamajepocztowe.cof@katowice.poczta-polska.pl](mailto:reklamajepocztowe.cof@katowice.poczta-polska.pl).

#### **§ 22**

1. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres reklamującego,
  - 2) numer nadania przesyłki,
  - 3) uzasadnienie reklamacji,
  - 4) przedmiot reklamacji,
  - 5) kwotę odszkodowania, w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania,

- 6) datę i czytelny podpis reklamującego (w przypadku składania reklamacji w placówce pocztowej).
2. Do reklamacji należy dołączyć:
    - 1) wydruk/skan elektronicznego potwierdzenia nadania przesyłki,
    - 2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku o którym mowa w § 21 ust. 1 pkt 2,
    - 3) kopię/scan protokołu uszkodzenia/ubytku zawartości przesyłki, o którym mowa w § 14,
    - 4) opakowanie reklamowanej przesyłki, w przypadku zgłoszenia roszczenia o wypłatę odszkodowania z tytułu ubytku zawartości, uszkodzenia przesyłki, niewidocznego ubytku lub niewidocznego uszkodzenia przesyłki o ile zażąda tego Poczta Polska.
    - 5) oświadczenie o niewidocznych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki zgłoszonych w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki przez adresata.
  3. Reklamację można zgłosić:
    - 1) z tytułu nienależytego wykonania usługi, o którym mowa w § 19 ust. 5 pkt 1 – po upływie gwarantowanego terminu,
    - 2) z tytułu nienależytego wykonania usługi, o którym mowa w § 19 ust. 5 pkt 2 - niezwłocznie po odbiorze przesyłki,
    - 3) z tytułu niewykonania usługi, o którym mowa w § 19 ust. 4 pkt 1 – nie wcześniej niż po upływie 14 dni, licząc od dnia nadania przesyłki,
    - 4) z tytułu niewykonania usługi, o którym mowa w § 19 ust. 4 pkt 2 – niezwłocznie po odbiorze przesyłki,
    - 5) nie później niż w terminie 12 miesięcy, licząc od dnia nadania przesyłki,
    - 6) bezpośrednio przy przyjęciu przez adresata uszkodzonej przesyłki w której adresat stwierdzi ubytek lub uszkodzenie zawartości przesyłki,
    - 7) w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki przez adresata, jeżeli były niewidoczne ubytki lub uszkodzenie przesyłki.
  4. Jeżeli zgłoszona reklamacja nie spełnia wymogów określonych w regulaminie, jednostka organizacyjna, rozpatrująca reklamację, wzywa reklamującego do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
  5. Reklamację zgłoszoną po terminie określonym w ust. 3 pkt 5 - 7 lub przez osobę nieuprawnioną, pozostawia się bez rozpoznania.

## **§ 23**

1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej.
2. Postępowanie reklamacyjne jest dwuinstancyjne.

3. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi w takiej samej formie, w jakiej nadawca ją złożył, w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, albo informuje o niemożności udzielenia odpowiedzi w tym terminie, podając przyczynę zwłoki oraz nowy termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, który nie może przekroczyć 30 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.
4. W przypadku prowadzenia postępowania z zakresu likwidacji szkody w związku z ubezpieczeniem przesyłki, odpowiedź na reklamację uwzględnia rozstrzygnięcie zgodne z OWU. W przypadku zaś przyznania odszkodowania z tytułu likwidacji szkody, kwota odszkodowania podlega zaliczeniu na poczet odszkodowania ustalonego w postępowaniu reklamacyjnym.
5. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę jednostki właściwej do rozpatrywania reklamacji,
  - 2) powołanie podstawy prawnej,
  - 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
  - 4) w przypadku uwzględnienia roszczeń – wysokość przyznanej kwoty odszkodowania oraz informację o terminie i formie jej wypłaty,
  - 5) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o prawie odwołania się i wskazanie jednostki odwoławczej,
  - 6) podpis upoważnionego pracownika jednostki organizacyjnej Poczty Polskiej z podaniem stanowiska służbowego,
  - 7) datę udzielenia odpowiedzi.
6. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem jednostki pierwszej instancji w terminie 14 dni od daty doręczenia odpowiedzi na reklamację. Jednostka ta w terminie 7 dni od dnia otrzymania odwołania może uchylić swoją decyzję albo przekazać odwołanie do jednostki drugiej instancji.
7. Jednostka organizacyjna drugiej instancji, do której wpłynęło odwołanie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jego otrzymania informuje reklamującego o:
  - 1) pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji i przyznaniu odszkodowania oraz o odesłaniu akt sprawy do jednostki organizacyjnej pierwszej instancji celem dokonania wypłaty należnego odszkodowania,
  - 2) nieuwzględnieniu reklamacji i oddaleniu roszczenia oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
    - a) sądowym,
    - b) mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
    - c) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu

Komunikacji Elektronicznej.

8. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.

#### **§ 24**

Odszkodowanie, o którym mowa w § 20 ust. 1 i 3 z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, oraz za zwrot opłaty, o której mowa w § 20 ust. 2, wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

#### **§ 25**

W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i Prawa pocztowego.