Obowiązuje od 1 października 2016 r.

Regulamin świadczenia niepowszechnych usług pocztowych
PACZKA24 i PACZKA48 w obrocie krajowym
Zasady ogólne

tekst jednolity

§ 1

Niniejszy regulamin określa warunki wykonywania niepowszechnych usług pocztowych PACZKA24 i PACZKA48 w obrocie krajowym, świadczonych na podstawie ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. 2012 poz. 1529), zwanej dalej „Prawem pocztowym".

§ 2

Użyte w niniejszym regulaminie skróty i określenia oznaczają:

1) adresat – podmiot wskazany przez nadawcę jako odbiorca przesyłki,
2) cennik – dokument określający opłaty za świadczone usługi,
3) dzień roboczy – dzień przypadający od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
4) nadanie – przekazanie przesyłki przez nadawcę w placówce pocztowej za potwierdzeniem nadania,
5) nadawca – podmiot, który zawarł z Pocztą Polską umowę o świadczenie usługi,
6) nalepka adresowa – dokument nakładu Poczty Polskiej, wygenerowany z aplikacji Poczty Polskiej lub aplikacji własnej klienta, umieszczony na przesyłce, zawierający dane adresowe oraz inne informacje wymagane przy realizacji usług,
7) odbiorca – adresata lub inną osobę uprawnioną do odbioru przesyłki,

7a) opłata za usługę – opłatę za przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłki w usłudze PACZKA24 albo PACZKA48,

8) OWU – „Ogólne warunki ubezpieczenia przesyłek nadanych przez klienta biznesowego" oraz „Ogólne warunki ubezpieczenia przesyłek nadanych przez klienta indywidualnego", dostępne na stronie internetowej www.poczta-polska.pl,
9) placówka pocztowa - jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej lub inne miejsce wyodrębnione i oznaczone przez Pocztę Polską, w którym można nadać lub odebrać przesyłkę,
10) Poczta Polska – Pocztę Polską Spółkę Akcyjną,
11) potwierdzenie nadania – odcinek nalepki adresowej, książkę nadawczą w wersji papierowej albo plik z danymi o nadanych przesyłkach, potwierdzony przez Pocztę Polską,
12) przesyłka – rzecz opatrzoną oznaczeniem adresata i adresem, przyjętą przez Pocztę Polską w celu jej przemieszczenia i doręczenia do odbiorcy,

12a) punkt odbioru – miejsce odbioru przesyłki z opcją „Odbiór w punkcie", będące placówką

pocztową,

12b) punkt partnerski – miejsce odbioru przesyłki z opcją „Odbiór w punkcie”, niebędące placówką pocztową,

12c) regulamin – Regulamin świadczenia niepowszechnych usług pocztowych PACZKA24 i PACZKA48 w obrocie krajowym,

12d) Rozporządzenie – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. poz. 1468),

13) zawiadomienie – informację o podjętej próbie doręczenia przesyłki, pozostawioną albo przekazaną w przypadku stwierdzenia nieobecności odbiorcy lub braku możliwości odbioru przesyłki oraz informację o nadejściu przesyłki.

§ 3

1. Poczta Polska świadczy usługi PACZKA24 i PACZKA48 w gwarantowanych terminach, określonych w § 1 ust. 4 załącznika nr 1A do regulaminu, na zasadach szczegółowo określonych w tym załączniku.
2. Poczta Polska świadczy usługi, o których mowa w ust. 1, także z opcją ”Odbiór w punkcie”, z możliwością odbioru przesyłki w punkcie odbioru albo punkcie partnerskim dla adresatów posiadających pocztę elektroniczną, albo numer telefonu w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego.

§ 3a

uchylony

§ 4

1. Przesyłki przyjmowane są w opakowaniu klienta lub opakowaniu nakładu Poczty Polskiej.
2. Przesyłki przyjmowane są w placówkach pocztowych.

§ 5

1. Przyjęcie przesyłki do przemieszczenia i doręczenia nie stanowi potwierdzenia ze strony Poczty Polskiej, że jej zabezpieczenie, zawartość, opakowanie, oznaczenie lub inne parametry są zgodne z umową, regulaminem lub załącznikiem nr 1A do regulaminu.
2. Poczta Polska ma prawo:
   1) w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia, zażądać jej otwarcia przez nadawcę, a w przypadku gdy wezwanie nadawcy do otwarcia przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu pocztowego,
   2) w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, powiadomić niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymać i zabezpieczyć przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby,

3) w uzasadnionych przypadkach zażądać od nadawcy otwarcia przesyłki w celu sprawdzenia, czy jej zawartość odpowiada warunkom określonym w regulaminie i w przepisach powszechnie obowiązujących,
4) odmówić przyjęcia przesyłki, jeśli nie spełnia warunków określonych w regulaminie oraz załączniku nr 1A do regulaminu lub jeżeli jej przyjęcie i przewóz są zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

§ 6

1. Przesyłki przyjmowane przez Pocztę Polską w ramach świadczonych usług traktowane są jako przesyłki z zadeklarowaną wartością.
2. Jeżeli zwykła wartość 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, z zastrzeżeniem pkt 3,
   3) przekracza 100,00 zł, ale nadawca nie zadeklarował wartości, tylko dokonał ubezpieczenia przesyłki zgodnie z zasadami określonymi w OWU i cenniku albo pisemnej umowie - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł objętą ubezpieczeniem do wskazanej przez nadawcę kwoty.
3. Przesyłki mogą być przyjmowane z usługami dodatkowymi, o których mowa w § 4 załącznika nr 1A do regulaminu.

§ 7

1. Do przemieszczenia i doręczenia nie są przyjmowane przesyłki:
   1) zawierające rzeczy niebezpieczne, mogące wyrządzić szkodę osobom, mieniu lub środowisku naturalnemu, a w szczególności: materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące, cuchnące, broń lub amunicja, broń pozbawiona cech użytkowych, inne przedmioty o wyglądzie broni,
   2) zawierające rzeczy, których nieopakowane widoczne części lub samo opakowanie zawierają napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo,
   3) zawierające narkotyki, środki odurzające i substancje psychotropowe,
   4) zawierające zwłoki, szczątki, prochy ludzkie oraz zwierzęce,
   5) zawierające żywe zwierzęta,
   6) zawierające inne rzeczy, nieokreślone w niniejszym paragrafie, a zakazane przepisami prawa,
   7) na opakowaniu których umieszczono oznaczenia:
      a) utrudniające odczytanie adresu,
      b) podobne do odcisków pieczęci pocztowych oraz nalepek i druków, stosowanych zarówno przez Pocztę Polską, jak i przez innych operatorów,
      c) zawierające znamiona korespondencji pisemnej, a w szczególności wskazujące na sposób

postępowania przy jej przewozie i doręczeniu, z zastrzeżeniem ust. 2,

d) których treść i wizerunek są zabronione prawem,

8) na opakowaniu których umieszczono metalowe lub plastikowe klamry, spinacze, zszywki i inne podobne materiały.

2. Stosowanie przez nadawcę na opakowaniu przesyłki taśm samoprzylepnych, nalepek i napisów wskazujących na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu jest możliwe wyłącznie w przypadku zlecenia realizacji usług dodatkowych lub opcji, o których mowa w § 4 i 5 załącznika nr 1A do regulaminu, a także w przypadku wybrania ubezpieczenia.

§ 8

1. Do przemieszczenia i doręczenia przyjmowana jest przesyłka, do której nadawca dołączył wypełnioną nalepkę adresową.
2. W przypadku stosowania nalepki adresowej wygenerowanej z aplikacji Poczty Polskiej albo aplikacji własnej klienta, nadawca zobowiązany jest do wypełnienia (w sposób trwały i czytelny) w dwóch egzemplarzach książki nadawczej nakładu własnego albo sporządzenia elektronicznej książki nadawczej.
3. Stosowanie nalepki adresowej wygenerowanej z aplikacji własnej klienta lub książki nadawczej nakładu własnego, o układzie odmiennym od zastosowanego w drukach nakładu Poczty Polskiej, wymaga zawarcia pisemnej umowy oraz uzyskania przez nadawcę akceptacji wzorów powyższych druków przez Pocztę Polską.

§ 9

W przypadku stwierdzenia przez pracownika placówki pocztowej:

1) podania przez nadawcę niezgodnych danych w elektronicznej książce nadawczej z danymi na nalepce adresowej, uzgadnia się z nadawcą poprawne dane, a w przypadku braku możliwości uzgodnienia, niezwłocznie informuje się nadawcę o nieprzyjęciu przesyłek, dla których elektroniczna książka nadawcza zawiera dane niezgodne z danymi podanymi na nalepkach adresowych; przesyłki te zostają niezwłocznie zwrócone nadawcy,

2) nieczytelnego lub błędnego, niezgodnego z wymogami Poczty Polskiej, kodu kreskowego naniesionego na nalepce adresowej własnego nakładu, Poczta Polska odmówi przyjęcia takiej przesyłki.

§ 10

1. Nadawca może, z zastrzeżeniem ust. 2, złożyć żądanie:
   1) odstąpienia od umowy i zwrotu przesyłki,
   2) zmiany adresu lub adresata przesyłki,
   3) anulowania lub zmiany wysokości kwoty pobrania w przypadku zlecenia realizacji tej usługi dodatkowej, określonej w § 4 pkt 2 załącznika nr 1A do regulaminu.
2. Żądania, o których mowa w ust. 1, realizowane są, o ile przesyłka nie została doręczona.

3. Za żądania, o których mowa w ust. 1, nadawca wnosi opłatę określoną w cenniku obowiązującym w dniu złożenia żądania albo w pisemnej umowie.
4. Żądania, o których mowa w ust. 1, zgłasza nadawca:
   1) w placówce pocztowej, przez wypełnienie formularza „Żądanie" i przedstawienie potwierdzenia nadania przesyłki – klient, z którym została zawarta pisemna umowa oraz klient indywidualny,
   2) drogą elektroniczną za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej - po otrzymaniu przez Pocztę Polską potwierdzenia nadania przesyłki – klient, z którym została zawarta pisemna umowa.
5. Nadawca przesyłki może żądać wydania mu potrzebnej liczby odpisów potwierdzenia nadania przesyłki na podstawie przedstawionego potwierdzenia nadania przesyłki. Wydanie odpisu potwierdzenia nadania przesyłki może nastąpić nie później niż w okresie 12 miesięcy, licząc od dnia jej nadania. Nadawca wnosi opłatę określoną w cenniku obowiązującym w dniu złożenia żądania.
6. *uchylony*
7. Adresat nie może żądać dosyłania przesyłek.
8. Przesyłek nie przechowuje się po upływie terminów, o których mowa w § 12.

§ 11

1. Przesyłki doręcza się za pokwitowaniem odbioru po stwierdzeniu tożsamości osoby uprawnionej do jej odbioru. Za pokwitowanie odbioru uważa się czytelny podpis odbiorcy i datę odbioru.
2. Sposób doręczania przesyłek określa Prawo pocztowe.
3. Na żądanie odbiorcy, na opakowaniu przesyłki, osoba doręczająca umieszcza datę i godzinę doręczenia i składa podpis.
4. W przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki pod adresem wskazanym na przesyłce, Poczta Polska pozostawia w skrzynce oddawczej adresata albo przekazuje pocztą elektroniczną albo SMS zawiadomienie o podjętej próbie doręczenia, w przypadkach określonych w § 15 ust. 1 załącznika nr 1A do regulaminu, z wyłączeniem przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie".

§ 12

1. W przypadku pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, o którym mowa w § 11 ust. 4:
   1) ustala się 14 – dniowy termin, w czasie którego przesyłka może zostać wydana w placówce pocztowej, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, z zastrzeżeniem pkt 2,
   2) ustala się 48 - godzinny termin, licząc od godziny następnej po godzinie pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, w czasie którego przesyłka z zawartością żywych roślin może zostać doręczona w placówce pocztowej,
2. *uchylony*
3. Dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie" obowiązują następujące terminy odbioru:
   1) 6 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 załącznika nr 1A do regulaminu – w przypadku punktu partnerskiego,

2) 14 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 załącznika nr 1A do regulaminu – w przypadku punktu odbioru.

§ 13

1. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki, podlega ona niezwłocznemu zwrotowi do nadawcy, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Odmowa pokwitowania odbioru przesyłki, odmowa sprawdzenia zawartości w przypadku wykupienia usługi dodatkowej, o której mowa w § 4 pkt 15 załącznika nr 1A do regulaminu lub uiszczenia opłat ciążących na przesyłce jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki.
3. Odmowa przyjęcia przesyłki dokonana przez osobę pełnoletnią zamieszkałą wraz z adresatem, a niebędącą jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym, nie jest traktowana jako odmowa przyjęcia przesyłki. W takim przypadku powiadamia się adresata o próbie doręczenia przesyłki poprzez pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia.

§ 14

Przesyłkę, której nie można doręczyć adresatowi, a przy zwracaniu doręczyć nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu nadawcy, a także z powodu odmowy przyjęcia przesyłki zwracanej, traktuje się jako niedoręczalną i kieruje do dalszego postępowania zgodnie z przepisami Prawa pocztowego, do właściwej jednostki Poczty Polskiej.

§ 15

1. Wysokość opłaty za usługi jest określana i naliczana zgodnie z obowiązującym w dniu nadania przesyłek cennikiem albo zawartą pisemną umową.
2. Na wniosek klienta może zostać zawarta pisemna umowa - w przypadku zadeklarowania przez klienta nadawania przesyłek w ilości przekraczającej 10 szt. w okresie miesiąca. W ramach zawartej pisemnej umowy istnieje możliwość ustalenia opłaty ryczałtowej za świadczone usługi.
3. Wysokość opłaty za usługi dodatkowe oraz opcje, o których mowa w § 4 i 5 załącznika nr 1A do regulaminu, jest określana i naliczana zgodnie z cennikiem obowiązującym w dniu nadania przesyłki albo z zawartą pisemną umową.
4. Opłatę za usługę uiszcza:
   1) nadawca przy nadaniu przesyłki albo
   2) odbiorca przy doręczeniu przesyłki, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, z wyłączeniem przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” przeznaczonych do odbioru w punkcie partnerskim, albo
   3) osoba trzecia niebędąca nadawcą lub adresatem – jeżeli wynika to z pisemnej umowy, w której określony jest ten sposób uiszczania opłat.
5. W przypadku dodatkowej ochrony, tj. ubezpieczenia przesyłki, nadawca zobowiązany jest uiścić:
   1) opłatę za usługę,
   2) składkę z tytułu ubezpieczenia – za wyjątkiem przesyłek, dla których składkę za ubezpieczenie pokrywa Poczta Polska,

z zastrzeżeniem ust. 6.

6. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt 2, istnieje możliwość skorzystania z ubezpieczenia wyłącznie w wariancie, dla którego składkę pokrywa Poczta Polska.

§ 16

1. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, 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 Prawa pocztowego 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 w zakresie określonym w ust. 6 i 8, 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 wymienionych w ust. 3, Poczta Polska ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości, po udowodnieniu przez klienta zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 3, wykazaniu związku przyczynowo-skutkowego, udowodnieniu wysokości straty, którą klient poniósł oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
5. Usługę uważa się za nienależycie wykonaną:
   1) jeżeli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o podjętej próbie doręczenia lub nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce pocztowej nastąpiło w terminach, wskazanych w § 16 załącznika nr 1A do regulaminu, z zastrzeżeniem ust. 7 pkt 1,
   2) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki,
   3) w przypadku braku realizacji zleconych usług dodatkowych, określonych w § 4 załącznika nr 1A do regulaminu.
6. Z zastrzeżeniem § 21 ust. 5, z tytułu nienależytego wykonania usługi przysługuje odszkodowanie:
   1) w przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt 1 – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż dwukrotność opłaty za usługę, zgodnie z cennikiem albo zawartą pisemną umową,
   2) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż zadeklarowana wartość przesyłki,
   3) w przypadku braku realizacji zleconej usługi dodatkowej, określonej w § 4 załącznika nr 1A do regulaminu - w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż dwukrotność opłaty za niezrealizowaną usługę dodatkową, zgodnie z cennikiem albo zawartą pisemną umową.
7. Usługę uważa się za niewykonaną:

1) jeżeli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o podjętej próbie doręczenia lub nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce pocztowej, nastąpiło po terminie, po którym usługę uważa się za niewykonaną, zgodnie z § 17 załącznika nr 1A do regulaminu,
2) w przypadku całkowitego ubytku albo całkowitego uszkodzenia zawartości,
3) w przypadku utraty przesyłki, gdzie jako utratę traktuje się nie nadejście przesyłki do miejsca przeznaczenia wskazanego na nalepce adresowej w ciągu 30 dni od dnia nadania,
4) w przypadku niepowiadomienia adresata, z przyczyn innych niż występujące po stronie nadawcy lub adresata, o nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce pocztowej, skutkującego jej zwrotem do nadawcy.

8. Z zastrzeżeniem § 21 ust. 5, w przypadku niewykonania usługi przysługuje odszkodowanie:
   1) w przypadku, o którym mowa w ust. 7 pkt 1 i 4 – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż dwukrotność opłaty za usługę, zgodnie z cennikiem albo zawartą pisemną umową,
   2) w przypadku, o którym mowa w ust. 7 pkt 2 i 3 - w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż zadeklarowana wartość przesyłki.
9. W przypadku, o którym mowa w ust. 7 pkt 1 i 2, Poczta Polska, niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca opłatę za usługę, a w przypadku braku realizacji usługi dodatkowej zwraca także opłatę za niezrealizowaną usługę dodatkową.
10. W przypadku, o którym mowa w ust. 7 pkt 3 i 4, Poczta Polska, niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca w całości opłatę za usługę wraz z opłatami za usługi dodatkowe. W przypadku, o którym mowa w ust. 7 pkt 4, zwrotowi podlega także opłata za zwrot przesyłki.
11. Szczegóły ochrony ubezpieczeniowej przesyłek, jak również zasady wypłaty odszkodowania, zawarte są w OWU dostępnych na stronie internetowej.

§ 17

1. W przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy Poczty Polskiej po doręczeniu przesyłki lub nie przekazaniu nadawcy żądanej kwoty pobrania, oprócz odszkodowania, o którym mowa w § 16 ust. 6 pkt 3, nadawcy przysługuje zwrot kwoty pobrania.
2. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności w przypadku błędnego skiero*w*ania kwoty pobrania z winy nadawcy, który podał nieprawidłowy adres lub nieprawidłowy numer rachunku bankowego.

§ 18

Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, w zakresie ustalonym w niniejszym regulaminie, można zgłosić w każdej placówce pocztowej w postaci:

1) pisemnej papierowej lub elektronicznej,
2) ustnej do protokołu.
3) *uchylony*

§ 19

1. Reklamacja powinna zawierać:
   1) imię i nazwisko albo nazwę zgłaszającego reklamację,
   2) pozostałe dane adresowe nadawcy i adresata,
   3) przedmiot reklamacji,
   4) numer przesyłki, datę i miejsce jej nadania,
   5) opis okoliczności uzasadniających reklamację,
   6) kwotę roszczenia w przypadku żądania jej przez reklamującego,
   7) datę sporządzenia reklamacji,
   8) podpis reklamującego – dla reklamacji składanej w postaci pisemnej,
   9) dane kontaktowe, w tym adres do korespondencji, jeżeli dane kontaktowe są inne, niż wskazane w pkt 1 i 2,
   10) wykaz załączonych dokumentów.
2. Do reklamacji wnoszonej w formie pisemnej papierowej i ustnej do protokołu, reklamujący zobowiązany jest dołączyć:
   1) oświadczenie o niewidocznych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki zgłoszonych w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki przez adresata – w przypadku, o którym mowa w § 20 ust. 1 pkt. 1 lit. c,
   2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w § 20 ust. 5 pkt 2,
   3) protokół sporządzony przy odbiorze przesyłki, w sytuacjach przewidzianych niniejszym regulaminem.
3. Do reklamacji wnoszonej w formie elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 2.
4. W uzasadnionych przypadkach Poczta Polska może zwrócić się o uzupełnienie reklamacji, w określonym terminie, o:
   1) potwierdzenie nadania przesyłki, przedstawione do wglądu,
   2) opakowanie przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 6.
5. Na dowód złożenia reklamacji reklamujący otrzymuje potwierdzenie jej złożenia.
6. Nieuzupełnienie reklamacji o opakowanie przesyłki nie stanowi podstawy do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.

§ 20

1. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi można wnieść:
   1) z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości przesyłki:
      a) bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki, jeżeli został sporządzony protokół, o którym mowa w § 11 ust. 5 załącznika nr 1A do regulaminu,
      b) po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony

protokół, o którym mowa w § 11 ust. 5 załącznika nr 1A do regulaminu,

c) nie później niż w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki w przypadku uszkodzeń i ubytków nie dających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki,

2) z tytułu utraty przesyłki – w dniu następnym po upływie terminu, w jakim uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą zgodnie z § 16 ust. 7 pkt 3,

3) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – po upływie tego terminu.

2. Reklamację można wnieść nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit c, ciężar udowodnienia, iż ubytki lub uszkodzenie zawartości przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez Pocztę Polską w celu wykonania usługi a jej doręczeniem, spoczywa na reklamującym.

4. Reklamację:

1) wniesioną po terminie, lub

2) niekompletną, która została uzupełniona po terminie, lub

3) niekompletną, która nie została uzupełniona w terminie, lub

4) wniesioną przez osobę nieuprawnioną,

pozostawia się bez rozpatrzenia. W przypadku, o którym mowa w pkt 4, reklamującego informuje się niezwłocznie o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.

5. Prawo wniesienia reklamacji przysługuje:

1) nadawcy,

2) adresatowi – w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo, gdy przesyłka zostanie doręczona adresatowi.

§ 21

1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej.

2. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji przez klienta.

3. Jeżeli zgłoszona reklamacja nie spełnia wymogów określonych w § 19 ust. 1 - 3 lub istnieje potrzeba uzupełnienia reklamacji o dokumenty, o których mowa w § 19 ust. 4, 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.

4. Odpowiedź na reklamację zawiera:

1) nazwę jednostki Poczty Polskiej właściwej dla rozpatrywania reklamacji,

2) powołanie podstawy prawnej,

3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji w całości lub części,

4) w przypadku przyznania odszkodowania – wysokość przyznanej kwoty odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie wypłaty,

5) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części uzasadnienie faktyczne i prawne,

6) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie nazwy jednostki odwoławczej, do której można wnieść odwołanie, oraz informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym albo mediacyjnym przez Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
7) podpis upoważnionego pracownika jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację z podaniem stanowiska służbowego.

5. 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 tego odszkodowania podlega zaliczeniu na poczet odszkodowania ustalonego w postępowaniu reklamacyjnym.
6. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
7. Jednostka odwoławcza, do której wpłynęło odwołanie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania, informuje reklamującego o:
   1) pozytywnym rozpatrzeniu odwołania i w przypadku przyznania odszkodowania – wysokości przyznanej kwoty odszkodowania oraz o formie i terminie wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania odwołania, albo
   2) o nieuwzględnieniu odwołania i nieprzyznaniu odszkodowania oraz o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym albo w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 22

1. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej, wyznaczoną do rozpatrywania odwołań albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.
2. Roszczenia przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki pocztowej.
3. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
4. Reklamujący może przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym albo w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 23

Odszkodowanie oraz zwrot opłat wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wydania decyzji, przyznającej odszkodowanie.

§ 24

Przewodnik po usługach PACZKA24 i PACZKA48 stanowi załącznik nr 1B do regulaminu.

§ 25

Poczta Polska w uzasadnionych przypadkach w odrębnie zawartej pisemnej umowie może ustalić z nadawcą zasady realizacji usługi odmiennie od określonych w regulaminie lub załącznikach do regulaminu, dostosowując je do potrzeb klienta, w szczególności w zakresie:

1) gwarantowanego terminu,
2) godziny granicznej,
3) sposobu opakowania i zabezpieczenia przesyłek,
4) wymogów związanych z usługami dodatkowymi i sposobem ich realizacji,
5) trybu składania reklamacji,
6) postępowania z przesyłkami niedoręczonymi i zwrotnymi.

§ 25a

1. Administratorem danych osobowych nadawców oraz przekazanych przez nadawców danych osobowych adresatów przesyłek jest Poczta Polska spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie, przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8 (00-940 Warszawa).
2. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, są zbierane przez Pocztę Polską S.A. w celu świadczenia usług, o których mowa w niniejszym regulaminie oraz w innych celach prawnie dozwolonych.
3. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji usług, o których mowa w regulaminie.
4. Osobie, której dane osobowe dotyczą, przysługuje prawo do dostępu u administratora danych osobowych do swoich danych oraz do ich poprawiania, a także wniesienia pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania jej danych ze względu na jej szczególną sytuację lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.
5. Uprawnienie w zakresie dostępu do danych osobowych oraz ich poprawiania nie narusza praw i obowiązków Poczty Polskiej S.A., wynikających z przepisów prawa regulujących świadczenie usług pocztowych.
6. Dane dotyczące faktu i okoliczności świadczenia usług pocztowych lub korzystania z tych usług, w tym dane dotyczące osób korzystających z usług, stanowią tajemnicę pocztową w rozumieniu art. 41 ustawy Prawo pocztowe.

§ 26

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się odpowiednio przepisy Prawa pocztowego oraz Kodeksu cywilnego, a także Rozporządzenia.