

**Regulamin świadczenia usługi pocztowej  
przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej na etapie doręczenia**

**Postanowienia ogólne**

**§ 1**

1. Regulamin świadczenia usługi pocztowej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej na etapie doręczenia, **zwany dalej „Regulaminem”** określa warunki świadczenia usługi pocztowej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej na etapie doręczenia za zgodą Użytkownika, **zwanej dalej „Usługą”**. Usługa przeznaczona jest dla podmiotów, posiadających profil zaufany w rozumieniu art. 3 pkt 14 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne.
2. Usługa świadczona jest przez Poczta Polska Spółkę Akcyjną **zwaną dalej „Poczta Polska”**, z siedzibą w Warszawie, 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 Sądowego, pod numerem KRS 0000334972, NIP: 525-000-73-13, REGON 010684960, kapitał zakładowy: 774 140 000,00 – w całości wpłacony, tel. 801333 444, faks +48 22 656 59 18, <http://bip.poczta-polska.pl>
3. Usługa jest świadczona na podstawie art. 15zuz<sup>10a</sup> i nast. ustawy z dnia 2 marca 2020 roku o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych **zwanej dalej „Ustawą”**.
4. Doręczenie przesyłki w formie dokumentu elektronicznego do adresata następuje bez konieczności składania przez niego własnoręcznego podpisu.
5. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie do wszystkich przesyłek, o których mowa w § 2 pkt 11 Regulaminu, nadawanych na podstawie zawartych z Poczta Polska umów, bez względu na tryb w jakim zostały zawarte te umowy, które określają w szczególności okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub nienależycie wykonaną oraz wysokość odszkodowań z tytułu utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki, zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji, w tym zasady przyznawania odszkodowań, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. Postanowień Regulaminu nie stosuje się do przesyłek wysyłanych do ani wysyłanych przez:
  - 1) Sądy i Trybunały,

- 2) prokuraturę i inne organy ścigania,
  - 3) komornika sądowego.
7. W przypadku przesyłek wysyłanych do oraz wysyłanych przez organy ścigania, o których mowa w ust. 6 pkt 2 warunkiem niestosowania postanowień Regulaminu jest oznaczenie przesyłki przez nadawcę napisem „Nie podlega digitalizacji”.
8. Usługa świadczona jest nie później niż do dnia 30 września 2021 roku.

## Słownik

### § 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **adres rzeczywisty** – dane adresowe Użytkownika (imię, nazwisko/nazwa oraz adres zamieszkania/siedziby), z którego przesyłki mają być przesyłane do Centrum Skanowania celem realizacji elektronicznego trybu doręczania przesyłek,
- 2) **BOK** - Biuro Obsługi Klientów - Ośrodek Contact Center dostępny od poniedziałku do piątku w godzinach: 8.00 – 20.00 pod numerami telefonów:
  - a) dla numerów stacjonarnych - 801 333 444 (opłata połączenia według taryfy operatora),
  - b) dla telefonów komórkowych i stacjonarnych - (+48) 438 420 600 (opłata połączenia według taryfy operatora),
  - c) adres e-mail - [kontakt@poczta-polska.pl](mailto:kontakt@poczta-polska.pl),
- 3) **Centrum Skanowania** - Centrum Skanowania Poczta Polska S.A. Centrum Obsługi Finansowej, ul. Bernardyńska 15, 85-940 Bydgoszcz – jednostka organizacyjna Poczty Polskiej,
- 4) **dane osobowe** – dane osobowe w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych),
- 5) **digitalizacja** – proces przetworzenia przesyłki papierowej w formę dokumentu elektronicznego polegający na odwzorowaniu cyfrowym 1:1 oryginału przesyłki,
- 6) **eSkrzynka Użytkownika** – skrzynka elektroniczna Użytkownika, w której będą zamieszczane przesyłki po ich digitalizacji przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, dostępna poprzez zalogowanie przez posiadacza profilu zaufanego na stronie [eSkrzynka.poczta-polska.pl](http://eSkrzynka.poczta-polska.pl),

- 7) **Użytkownik** – adresat przesyłki posiadający profil zaufany w rozumieniu art. 3 pkt 14 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne,
- 8) **pełnomocnictwo** – udzielone przez Użytkownika w formie elektronicznej, upoważnienie zgodnie z art. 15zuz<sup>10b</sup> ust. 1 Ustawy dla Poczty Polskiej do przesyłania przesyłek adresowanych do Użytkownika do Centrum Skanowania w celu ich odbioru i otwarcia, a następnie do digitalizacji przesyłek i ich zamieszczenia w postaci dokumentu elektronicznego na eSkrzynce Użytkownika w celu ich doręczenia oraz do zarządzania zarówno zdigitalizowaną, jak i papierową przesyłką przetwarzaną w ramach Usługi,
- 9) **profil zaufany** – środek identyfikacji elektronicznej zawierający zestaw danych identyfikujących i opisujących osobę fizyczną, która posiada pełną albo ograniczoną zdolność do czynności prawnych, który został wydany na podstawie ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne,
- 10) **przesyłanie** – realizowane przez Poczta Polską przekierowanie przesyłek z adresu rzeczywistego na dedykowany adres Centrum Skanowania,
- 11) **przesyłka** – przesyłka polecona w rozumieniu w art. 3 pkt 22 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe. Przez przesyłkę poleconą rozumie się również przesyłkę poleconą z potwierdzeniem odbioru/pokwitowaniem odbioru albo elektronicznym potwierdzeniem odbioru.

### Warunki realizacji Usługi

#### § 3

1. Usługa realizowana jest poprzez przesłanie przesyłki, której adresatem jest Użytkownik, do Centrum Skanowania, a następnie jej odebraniu przez Poczta Polską, przetworzeniu jej i zamieszczeniu w formie dokumentu elektronicznego na eSkrzynkę Użytkownika w dniu nadejścia do Centrum Skanowania, w celu jej doręczenia.
2. Dokument elektroniczny powstały w ramach realizacji Usługi ma moc równą mocy dokumentu w postaci papierowej, z którego został przekształcony.
3. Poczta Polska przesyła na adres elektroniczny wskazany przez Użytkownika zawiadomienie zawierające informację, że zamieszczono dokument elektroniczny na eSkrzynce Użytkownika.
4. Dokument elektroniczny, składający się z obrazu koperty oraz zawartości przesyłki stanowiącej korespondencję w postaci pliku elektronicznego, udostępniony będzie w formacie pliku czarno – białego pdf w rozdzielczości 300 DPI.

5. Przetworzeniu podlegają przesyłki o maksymalnych wymiarach: wysokość 20 mm, długość 325 mm, szerokość 230 mm, których zawartość stanowi korespondencja.
6. Użytkownik będzie miał możliwości pobrania zamieszczonego w eSkrzynce Użytkownika pliku. Pobranie pliku równoznaczne jest z zapoznaniem się przez Użytkownika z treścią dokumentu elektronicznego.
7. Użytkownik upoważnia Poczta Polską do zarządzania zarówno elektronicznymi plikami, jak i papierowymi przesyłkami przetwarzanymi w ramach Usługi w zakresie niezbędnym do jej realizacji.
8. Regulamin Usługi dostępny jest na stronie Poczty Polskiej: [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl), w eSkrzynce Użytkownika oraz w placówkach pocztowych.
9. W celu korzystania z Usługi niezbędne jest:
  - 1) posiadanie profilu zaufanego,
  - 2) autoryzacja Użytkownika profilem zaufanym na stronie eSkrzynka.poczta-polska.pl,
  - 3) potwierdzenie danych Użytkownika i wskazanie adresu, z którego korespondencja będzie przesyłana do Centrum Skanowania (możliwie jest wskazanie do trzech adresów),
  - 4) zaakceptowanie Regulaminu,
  - 5) wyrażenie zgody przez Użytkownika na doręczanie przesyłek przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej i udzielenie Poczcie Polskiej pełnomocnictwa, o którym mowa w § 2 pkt 8 Regulaminu, według wzoru dostępnego na stronie eSkrzynka.poczta-polska.pl,
  - 6) założenie eSkrzynki Użytkownika.

#### **§ 4**

1. Poczta Polska, w ramach świadczenia Usługi, zapewnia jednoznaczną identyfikację Użytkownika będącego osobą fizyczną poprzez zalogowanie się profilem zaufanym do eSkrzynki Użytkownika.
2. Rozpoczęcie świadczenia Usługi Użytkownikowi następuje w trzecim dniu roboczym licząc od następnego dnia roboczego po udzieleniu pełnomocnictwa i założeniu eSkrzynki Użytkownika.
3. Poczta Polska zobowiązuje się świadczyć Usługę zgodnie z Regulaminem.
4. W ramach świadczenia Usługi Poczta Polska zapewnia:
  - 1) wykonanie z należyłą starannością i jakością techniczną odwzorowania cyfrowego korespondencji zawartej w przesyłce oraz koperty umożliwiające zapoznanie się z treścią dokumentu elektronicznego bez potrzeby weryfikacji tej treści z dokumentem w postaci papierowej,
  - 2) integralność dokumentu elektronicznego wytworzonego w wyniku digitalizacji.

## § 5

1. eSkrzynka Użytkownika dostępna jest po zalogowaniu się przez Użytkownika przy użyciu profilu zaufanego. Użytkownik zobowiązany jest chronić login i hasło do eSkrzynki Użytkownika przed dostępem lub użyciem przez osoby nieuprawnione.
2. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowany dostęp do danych Użytkownika lub nieautoryzowane korzystanie z Usługi w przypadku, gdy doszło do posłużenia się profilem zaufanym Użytkownika przez osobę trzecią. Poczta Polska ma prawo uważać wszelkie operacje i czynności dokonane przy wykorzystaniu profilu zaufanego Użytkownika jako operacje i czynności dokonane przez Użytkownika ze skutkiem w jego sferze prawnej – do czasu skutecznego powiadomienia Poczty Polskiej przez Użytkownika o możliwości nieautoryzowanego użycia loginu lub hasła Użytkownika. Po otrzymaniu takiej informacji przez BOK, Poczta Polska niezwłocznie blokuje dostęp do eSkrzynki Użytkownika.
3. Użytkownik ma prawo odwołania wyrażonej uprzednio zgody na doręczanie przesyłek przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej i udzielonego Poczcie Polskiej pełnomocnictwa, poprzez eSkrzynkę Użytkownika. Odwołanie wywołuje skutki po trzech dniach roboczych od dnia jego dokonania. Odwołanie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, nie jest równoznaczne z zamknięciem eSkrzynki Użytkownika.
4. Każdorazowe wskazanie nowego adresu, o którym mowa w § 3 ust. 9 pkt 3 lub jego odwołanie, wywołuje skutki po trzech dniach roboczych od dnia dokonania czynności.

## § 6

1. Usługa nie jest świadczona w przypadkach, gdy korespondencja nie może być doręczona przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej ze względu na:
  - 1) konieczność doręczenia niepodlegającego przekształceniu dokumentu utrwalonego w postaci innej niż elektroniczna lub rzeczy,
  - 2) ważny interes publiczny, w tym istotne interesy państwa, a w szczególności jego bezpieczeństwo, obronność lub porządek publiczny,
  - 3) jest opatrzona tekstem plastycznym, odbitką pieczęci plastycznej, hologramem lub innym zabezpieczeniem, które nie może być odzwierciedlone w wyniku przekształcenia,
  - 4) inne przyczyny techniczne.
2. Istnienie przesłanek, wymienionych w ust. 1, ocenia nadawca przesyłki, który zobowiązany jest do naniesienia oznaczenia na przesyłce w sposób umożliwiający identyfikację przesyłki niepodlegającej przekształceniu w dokument elektroniczny, o treści „Nie podlega digitalizacji”.
3. W przypadku przesyłek nieoznaczonych przez nadawcę jako niepodlegające digitalizacji i otwartych przez Poczta Polską, a których zawartość z przyczyn technicznych nie umożliwia digitalizacji, Poczta Polska zabezpiecza je i doręcza na adres rzeczywisty Użytkownika.

## § 7

1. Poczta Polska realizuje Usługę poprzez:
  - 1) przesłanie przesyłki do Centrum Skanowania,
  - 2) otwarcie przesyłki,
  - 3) digitalizację przesyłki poprzez jej automatyczne zeskanowanie oraz oznakowanie przesyłki datą i godziną przetworzenia,
  - 4) zamieszczenie dokumentu elektronicznego w celu doręczenia na eSkrzynkę Użytkownika, w skład którego wchodzi koperta oraz korespondencja stanowiąca zawartość przesyłki,
  - 5) przesłanie na adres elektroniczny wskazany przez Użytkownika zawiadomienia zawierającego informację o doręczeniu na eSkrzynkę Użytkownika dokumentu w formie elektronicznej,
  - 6) umieszczenie na potwierdzeniu odbioru przesyłki daty doręczenia, która oznacza datę zapoznania się przez Użytkownika z dokumentem elektronicznym, zamieszczonym na eSkrzynce Użytkownika, poprzez jego pobranie, oraz naniesienie informacji w miejscu podpisu odbiorcy: „Doręczono elektronicznie adresatowi”,
  - 7) przechowywanie przesyłek w postaci papierowej oraz dokumentu elektronicznego,
  - 8) przesyłanie przesyłek w postaci papierowej do Użytkownika zgodnie z ust. 2.
2. Przesyłki w postaci papierowej będą przechowywane przez okres 1 miesiąca, a następnie sukcesywnie przesyłane do Użytkownika, na adres rzeczywisty wskazany na przesyłce, każdego dnia roboczego po upływie miesięcznego okresu przechowywania, przesyłką listową poprzez wrzut do skrzynki oddawczej Użytkownika.
3. Dokument elektroniczny, dostępny jest w eSkrzynce Użytkownika przez okres 60 dni od dnia następnego po jego zamieszczeniu, z zastrzeżeniem ust. 6.
4. Datą doręczenia przesyłki jest data zapoznania się przez Użytkownika z dokumentem elektronicznym zamieszczonym na eSkrzynce Użytkownika, poprzez pobranie dokumentu.
5. W przypadku braku zapoznania się przez Użytkownika z dokumentem elektronicznym poprzez jego pobranie, dokument ten, zgodnie z art. 15zuz<sup>10b</sup> ust. 2 Ustawy, uznaje się za doręczony po upływie 14 dni od dnia jego zamieszczenia na eSkrzynce Użytkownika.
6. W przypadku niezapoznania się przez Użytkownika z dokumentem, poprzez jego pobranie, w terminie oraz w sposób, o którym mowa w ust. 5, dokument elektroniczny niezwłocznie zostaje trwale usunięty z eSkrzynki Użytkownika, a przesyłkę zwraca się do nadawcy z odpowiednią adnotacją.

## Dane osobowe

### § 8

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z Usługi przewidzianej w Regulaminie jest Poczta Polska S.A. 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 na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, lit. c i lit. f Rozporządzenia 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) - w celu realizacji usługi, o której mowa w Regulaminie, na podstawie Ustawy, ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe, zawartej umowy, w celu obrony przed roszczeniami oraz w celu prowadzenia postępowań reklamacyjnych.
4. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane osób fizycznych korzystających z Usług przewidzianych w Regulaminie, niezbędne do ich realizacji.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji Usługi oraz przez okres niezbędny do przeprowadzenia postępowań reklamacyjnych.
6. Źródłem danych osobowych jest Użytkownik.
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne lecz niezbędne do zrealizowania Usługi.
8. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych nieujęte w Regulaminie, a wynikające z przepisów Rozporządzenia 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) , są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

### **Ograniczenia wynikające ze świadczenia Usług**

#### **§ 9**

1. Użytkownik potwierdza, że ma świadomość, iż korzystanie z Usługi jako usługi częściowo świadczonej drogą elektroniczną wiąże się z zagrożeniami dotyczącymi przekazywania danych przez Internet.
2. Poczta Polska przy świadczeniu Usługi wykorzystuje metody zabezpieczenia przekazu danych zwyczajowo przyjęte na rynku ze względu na właściwości Usługi, które mają na celu uniemożliwienie dostępu do danych osobom nieuprawnionym.

## **Wymogi techniczne**

### **§ 10**

1. W celu poprawnego korzystania z Usługi Użytkownik powinien spełnić opisane w Regulaminie wymogi techniczne dotyczące sprzętu i oprogramowania po stronie Użytkownika.
2. Do korzystania z Usługi wymagane jest: posiadanie dostępu do Internetu z poprawnie funkcjonującą i skonfigurowaną przeglądarką internetową umożliwiającą dostęp do stron WWW, posiadanie adresu e-mail oraz oprogramowania umożliwiającego odczytywanie plików w formacie PDF. Wyłącznie po stronie Użytkownika leży zapewnienie sobie odpowiedniego (legalnego) oprogramowania obsługującego wymienione formaty plików oraz zabezpieczenie sprzętu i oprogramowania po stronie Użytkownika w zakresie niepożądanych działań mogących wystąpić w sieci Internet (np. aktualne oprogramowanie antywirusowe dotyczące wirusów, trojanów itp., narzędzia uniemożliwiające ataki hackerskie i wykradanie danych typu firewall, itp.) zgodnie ze standardami rynkowymi i należytą starannością.
3. Kanał komunikacji w zakresie Usługi poprzez WWW jest dostępny za pomocą poniżej wymienionych przeglądarek internetowych:
  - 1) Microsoft Internet Explorer wersja 10.X lub wyższa,
  - 2) Mozilla Firefox wersja 57.X lub wyższa,
  - 3) Google Chrome wersja 63.X lub wyższa,
  - 4) Opera wersja 46.X Lub wyższa,
  - 5) Safari wersja 6.2 lub wyższa.
4. Do korzystania z niektórych funkcjonalności Usługi w celu osiągnięcia ich pełnej wydajności, może być konieczne włączenie przez Użytkownika w przeglądarce internetowej obsługi protokołu bezpiecznej transmisji danych SSL, obsługi Java, Java Script, Flash oraz mechanizmu „Cookies”.
5. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności za niezawinione przez siebie ujawnienie (wyciek), utratę treści lub danych Użytkownika, które jest spowodowane awarią sprzętu, systemu lub oprogramowania po stronie Użytkownika, dostawcy Internetu Użytkownika lub też innymi okolicznościami, nieleżącymi po stronie Poczty Polskiej, a związanymi ze sprzętem lub oprogramowaniem Użytkownika.
6. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, oprogramowaniu, systemie teleinformatycznym lub infrastrukturze telekomunikacyjnej, z której korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają lub utrudniają Użytkownikowi korzystanie z Usługi.



## **Postanowienia końcowe**

### **§ 11**

1. Poczta Polska w ramach BOK zapewnia Użytkownikom pomoc techniczną związaną z funkcjonowaniem Usługi.
2. Użytkownik ma zapewniony dostęp do eSkrzynki Użytkownika przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem niedostępności Usługi w przypadkach napraw konserwacyjnych lub przerw technicznych, o których będzie informowany na adres elektroniczny wskazany przy zakładaniu eSkrzynki Użytkownika.
3. Poczta Polska nie odpowiada za opóźnienie, niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, gdy takie opóźnienie, niewykonanie lub nienależyte wykonanie wynika ze zdarzeń będących siłą wyższą, to jest zdarzeń znajdujących się poza kontrolą, w tym poza kontrolą podwykonawców współpracujących przy świadczeniu Usługi.
4. Poczta Polska nie ingeruje w treść i zawartość digitalizowanej korespondencji, w szczególności nie odpowiada za błędy zawarte w treści lub oznaczeniu przesyłek.
5. Użytkownik, który korzysta z eSkrzynki Użytkownika, jest zobowiązany do przestrzegania przepisów prawa własności intelektualnej, w szczególności regulacji dotyczących praw autorskich i praw pokrewnych oraz praw własności przemysłowej. Użytkownik jest zobowiązany do poszanowania praw własności intelektualnej, które przysługują podmiotom trzecim.
6. Zabronione jest dalsze przekazywanie, odsprzedawanie, modyfikowanie, kopiowanie i udostępnianie w celach komercyjnych jakichkolwiek materiałów i treści dostępnych w ramach eSkrzynki Użytkownika.
7. Poczta Polska uprawniona jest do dokonania zmiany postanowień Regulaminu w przypadku zmiany przepisów powszechnie obowiązujących.
8. O każdej zmianie Regulaminu Użytkownik będzie informowany na adres elektroniczny powiązany z eSkrzynką Użytkownika.
9. Użytkownik, który nie akceptuje treści nowego Regulaminu, uprawniony jest do rezygnacji z Usługi w sposób odpowiednio wskazany w § 5 ust. 3 Regulaminu.