

Regulamin świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym

Zasady ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin określa warunki wykonywania:

- 1) usługi pocztowej polegającej na przyjmowaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich, świadczonej na podstawie ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. 2012 poz. 1529), zwanej dalej „Prawem pocztowym”,
- 2) usługi przewozowej świadczonej na podstawie ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. 2012 poz. 1173), zwanej dalej „Prawem przewozowym”.

§ 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, odpowiednio dla klientów indywidualnych albo klientów z zawartą pisemną umową,
- 3) dzień roboczy – dzień przypadający od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
- 4) kurier – przedstawiciela Poczty Polskiej przyjmującego przesyłkę od nadawcy lub doręczającego ją do odbiorcy,
- 5) nadanie – przekazanie przesyłki przez nadawcę kurierowi za potwierdzeniem nadania,
- 6) nadawca – podmiot, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi,
- 7) 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 usługi; dla przesyłek towarowych jest listem przewozowym,
- 8) odbiorca – adresata lub inną osobę uprawnioną do odbioru przesyłki,
- 9) 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,
- 10) placówka oddawcza – jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej lub inne miejsce wyodrębnione i oznaczone przez Poczta Polska, w którym można doręczyć przesyłkę,
- 11) placówka pocztowa – jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej lub agenta pocztowego,
- 12) Poczta Polska – Poczta Polska Spółkę Akcyjną,
- 13) Pocztex – usługę polegającą na przyjmowaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich oraz towarowych,
- 14) potwierdzenie nadania – odcinek nalepki adresowej, książkę nadawczą w wersji papierowej albo plik z danymi o nadanych przesyłkach, potwierdzony przez Poczta Polska,

- 15) przesyłka – przesyłkę kurierską albo przesyłkę towarową,
- 16) przesyłka towarowa – rzeczy przyjęte do przewozu na podstawie jednej nalepki adresowej, zgodnie z Prawem przewozowym, o masie powyżej 20 kg, lecz nie przekraczającej 100 kg, zgodnie z załącznikiem nr 1A do regulaminu,
- 17) 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

Poczta Polska w ramach usługi Pocztex przyjmuje:

- 1) paczki pocztowe o wymiarach i masie, jak w przepisach Prawa pocztowego, jako przesyłki kurierskie,
- 2) przesyłki towarowe w rozumieniu Prawa przewozowego.

§ 4

Poczta Polska świadczy usługę Pocztex w gwarantowanych terminach, określonych w załączniku nr 1A do regulaminu.

§ 5

Przesyłki kurierskie przyjmowane są w opakowaniu klienta lub opakowaniu nakładu Poczty Polskiej. Wzory i rozmiary oferowanych opakowań dostępne są na stronie internetowej www.pocztex.pl.

§ 6

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 oraz załączniku nr 1A do regulaminu i w przepisach powszechnie obowiązujących,

- 4) odmówić przyjęcia przesyłki, jeśli nie spełnia ona warunków określonych w regulaminie oraz załączniku nr 1A do regulaminu lub jeżeli jej przyjęcie i przemieszczenie jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

§ 7

1. Warunkiem przyjęcia przesyłki przez Poczta Polską jest zamówienie kuriera, poprzez:
 - 1) wypełnienie przez nadawcę formularza, umieszczonego na stronie internetowej Poczty Polskiej, albo
 - 2) dokonanie zgłoszenia za pośrednictwem infolinii, traktowane jako zamiar nadania przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 4.
2. Kurier odbiera przesyłkę od nadawcy w celu jej przemieszczenia i doręczenia odbiorcy.
3. Poczta Polska świadczy usługę po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania.
4. W przypadku przesyłek nadawanych przez klienta, posiadającego indywidualnie ustalone godziny odbioru przesyłek w ramach zawartej pisemnej umowy, w celu nadania przesyłki nie jest możliwe wypełnienie formularza, ani dokonanie zgłoszenia za pośrednictwem infolinii.
5. W przypadku przesyłek nadawanych w serwisie dedykowanym wyłącznie klientom z zawartą pisemną umową, o którym mowa w załączniku nr 1A do regulaminu, przesyłki odbiera się od nadawcy w sposób i w miejscu z nim uzgodnionym, w tym w pomieszczeniach placówek pocztowych w dniach i godzinach ich urzędowania.

§ 8

1. Przesyłki przyjmowane przez Poczta Polską w ramach świadczonej usługi 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.
2. Przesyłki mogą być przyjmowane z usługami dodatkowymi, o których mowa w załączniku nr 1A do regulaminu.

§ 9

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, z wyłączeniem owadów i żywych ptaków,
 - 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 Poczta Polską, jak i przez innych operatorów pocztowych,
 - 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, z wyjątkiem przypadków określonych w załączniku nr 1A do regulaminu.
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 załączniku nr 1 do regulaminu, a także w przypadku wybrania ubezpieczenia.

§ 10

1. Do przemieszczenia i doręczenia przyjmowane są przesyłki, do których 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 Poczta Polską.

§ 11

W przypadku stwierdzenia przez pracownika Poczty Polskiej:

- 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.

§ 12

1. Nadawca może, z zastrzeżeniem ust. 2, złożyć żądanie:
 - 1) odstąpienia od umowy i zwrotu przesyłki,
 - 2) zmiany adresu lub adresata przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 6,
 - 3) anulowania lub zmiany wysokości kwoty pobrania, zgodnie z zasadami określonymi w załączniku 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) drogą elektroniczną za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej www.pocztex.pl - po przedstawieniu potwierdzenia nadania przesyłki,
 - 2) pod numerem telefonu infolinii - 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. Żądanie wydania 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. Żądania, o których mowa w ust. 1 pkt 2, nie mogą dotyczyć przesyłek z zawartością owadów albo żywych ptaków.
7. Adresat nie może żądać dosyłania przesyłek.
8. Przesyłek nie przechowuje się po upływie terminów, o których mowa w § 14 ust. 1.

§ 13

1. Przesyłkę doręcza się bezpośrednio do rąk odbiorcy, według zasad wynikających z przepisów Prawa pocztowego.
2. W przypadku braku możliwości skutecznego doręczenia przesyłki, Poczta Polska:
 - 1) pozostawia albo przekazuje zawiadomienie o podjętej próbie doręczenia albo
 - 2) zwraca ją niezwłocznie do nadawcy, bez pozostawienia albo przekazania zawiadomienia w przypadkach określonych w załączniku nr 1A do regulaminu.
3. Przesyłkę doręcza się za pokwitowaniem odbioru po stwierdzeniu tożsamości osoby uprawnionej do jej odbioru.
4. Na żądanie odbiorcy, na opakowaniu przesyłki kurier umieszcza datę i godzinę doręczenia i składa podpis.

§ 14

1. W przypadku pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, o którym mowa w § 13 ust. 2 pkt 1:
 - 1) ustala się 7 – dniowy termin, w czasie którego, na żądanie adresata, przesyłka może zostać doręczona w placówce oddawczej, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia albo przekazania pierwszego zawiadomienia, z zastrzeżeniem pkt 2 i ust. 2,
 - 2) ustala się 48 - godzinny termin, licząc od godziny następnego po godzinie pozostawienia albo przekazania pierwszego zawiadomienia, w czasie którego, na żądanie adresata, przesyłka z zawartością żywych roślin może zostać doręczona w placówce oddawczej.
2. W przypadku pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, o którym mowa w § 13 ust. 2 pkt 1, przesyłka, której zawartość stanowią żywe ptaki albo owady, zostaje niezwłocznie zwrócona do nadawcy, z podaniem na opakowaniu przesyłki przyczyny zwrotu.

§ 15

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 odpowiedniej usługi dodatkowej, o której mowa w załączniku 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.

§ 16

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 nedoręczalną i kieruje do dalszego postępowania zgodnie z przepisami Prawa pocztowego albo Prawa przewozowego, do właściwej jednostki Poczty Polskiej.

§ 17

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.
3. Wysokość opłaty za usługi dodatkowe oraz opcje, o których mowa w załączniku 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,
 - 2) odbiorca przy doręczeniu przesyłki, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, z wyłączeniem przypadków określonych w załączniku nr 1A do regulaminu,
 - 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 wariantcie, dla którego składkę pokrywa Poczta Polska.

§ 18

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 z przyczyn wskazanych w Prawie pocztowym albo Prawie przewozowym, wyłączających odpowiedzialność Poczty Polskiej.
3. 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 oddawczej nastąpiło w terminach, wskazanych w § 16 załącznika nr 1A do regulaminu, z zastrzeżeniem ust. 5 pkt 1,
 - 2) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki,
 - 3) w przypadku braku realizacji zleconych usług dodatkowych, określonych w załączniku nr 1A do regulaminu.
4. Z zastrzeżeniem § 24 ust. 6, z tytułu nienależytego wykonania usługi przysługuje odszkodowanie:
 - 1) w przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż dwukrotność opłaty za nadanie przesyłki w danym serwisie, o którym mowa w załączniku nr 1A do regulaminu, zgodnie z cennikiem,
 - 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 załączniku nr 1A do regulaminu - w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż dwukrotność opłaty za niezrealizowaną usługę dodatkową, zgodnie z cennikiem, z zastrzeżeniem § 20.
5. 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 oddawczej, nastąpiło po terminie, po którym usługę uważa się za niewykonaną, zgodnie z załącznikiem 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, z winy Poczty Polskiej, adresata o nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce oddawczej, skutkującego jej zwrotem do nadawcy.
6. Z zastrzeżeniem § 24 ust. 6, w przypadku niewykonania usługi przysługuje odszkodowanie:
- 1) w przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt 1 i 4 – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż dwukrotność opłaty za nadanie przesyłki w danym serwisie, o którym mowa w załączniku nr 1A do regulaminu, zgodnie z cennikiem,
 - 2) w przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt 2 i 3 - w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż zadeklarowana wartość przesyłki.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt 1 i 2, Poczta Polska, niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca wniesioną opłatę za usługę.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt 3 i 4, Poczta Polska, niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca w całości wniesioną opłatę za usługę wraz z wniesionymi opłatami za usługi dodatkowe. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt 4, zwrotowi podlega także wniesiona opłata za zwrot przesyłki.
9. Szczegóły ochrony ubezpieczeniowej przesyłek, jak również zasady wypłaty odszkodowania, zawarte są w OWU dostępnych na stronie internetowej.

§ 19

W przypadku przesyłek towarowych:

- 1) oprócz odszkodowania, o którym mowa w § 18 ust. 4 pkt 1 oraz ust. 6 pkt 1, jeżeli skutek zwłoki w przewozie powstała szkoda inna niż w przesyłce, a reklamujący udowodni powstałą szkodę, przysługuje także odszkodowanie w wysokości dwukrotności opłaty za nadanie przesyłki w danym serwisie, o którym mowa w załączniku nr 1 do regulaminu, zgodnie z cennikiem,
- 2) oprócz odszkodowania, o którym mowa w § 18 ust. 4 pkt 2, za ubytek zawartości przesyłki, Poczta Polska dodatkowo zwraca, w części odpowiadającej stwierdzonemu ubytkowi, opłatę za nadanie przesyłki w danym serwisie, o którym mowa w załączniku nr 1A do regulaminu, zgodnie z cennikiem,
- 3) oprócz odszkodowania, o którym mowa w § 18 ust. 4 pkt 2, za uszkodzenie zawartości przesyłki, Poczta Polska dodatkowo zwraca, w wysokości odpowiadającej procentowi obniżenia wartości przesyłki wskutek uszkodzenia, opłatę za nadanie przesyłki w danym serwisie, o którym mowa w załączniku nr 1A do regulaminu, zgodnie z cennikiem.

§ 20

1. W przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy Poczty Polskiej po doręczeniu przesyłki lub nie przekazaniu nadawcy żądanej kwoty pobrania, nadawcy przysługuje zwrot pełnej kwoty pobrania oraz kara umowna w wysokości 10% opłaty za usługę dodatkową, określoną w załączniku

nr 1A do regulaminu, zgodnie z cennikiem albo 10% opłaty za usługę, w przypadku określonym w załączniku nr 1A do regulaminu, zgodnie z cennikiem.

2. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności w przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy nadawcy, który podał nieprawidłowy adres lub nieprawidłowy numer rachunku bankowego.

§ 21

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) innej, niż wymienione w pkt 1 i 2, dopuszczonej przez Poczta Polska, która ujawnia wolę reklamującego w sposób dostateczny.

§ 22

1. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę zgłaszającego reklamację,
- 2) pozostałe dane adresowe nadawcy i adresata,
- 3) numer przesyłki i datę jej nadania,
- 4) opis okoliczności uzasadniających reklamację,
- 5) kwotę roszczenia w przypadku żądania jej przez reklamującego,
- 6) datę sporządzenia reklamacji,
- 7) podpis reklamującego – dla reklamacji składanej w postaci pisemnej papierowej i ustnej do protokołu,
- 8) dane kontaktowe, w tym adres do korespondencji, jeżeli dane kontaktowe są inne, niż wskazane w pkt 1 i 2.

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 § 23 ust. 2,
- 2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w § 23 ust. 6 pkt 2.

3. W uzasadnionych przypadkach Poczta Polska może zwrócić się o uzupełnienie reklamacji, w określonym terminie, o:

- 1) potwierdzenie nadania przesyłki, przedstawione do wglądu,
- 2) przedstawiony do wglądu protokół sporządzony przy odbiorze przesyłki, w sytuacjach przewidzianych niniejszym regulaminem,
- 3) opakowanie przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 5,
- 4) potwierdzone kopie innych dokumentów, związanych z rodzajem i wysokością roszczenia – w przypadku przesyłek towarowych.

4. Na dowód złożenia reklamacji reklamujący otrzymuje potwierdzenie jej złożenia.
5. Nieuzupełnienie reklamacji o opakowanie przesyłki, nie stanowi podstawy do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.

§ 23

1. Reklamację można wnieść nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki albo bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki, w której adresat stwierdził ubytek lub uszkodzenie zawartości, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku przyjęcia przesyłki przez odbiorcę i stwierdzenia ubytku lub uszkodzenia jej zawartości, nie dającego się z zewnątrz zauważyć, reklamację można wnieść w terminie do 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki przez odbiorcę.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, ciężar udowodnienia, iż ubytki lub uszkodzenie zawartości przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez Poczty Polską w celu wykonania usługi a jej doręczeniem, spoczywa na reklamującym.
4. Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji jest bezpłatne.
5. Reklamację:
 - 1) wniesioną po terminie, lub
 - 2) niekompletną, która została uzupełniona po terminie, lub
 - 3) wniesioną przez osobę nieuprawnioną,pozostawia się bez rozpatrzenia.
6. Prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
 - 1) nadawcy,
 - 2) adresatowi – w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo, gdy przesyłka została doręczona adresatowi.

§ 24

1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej.
2. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi na reklamację, w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji przez klienta.
3. Jeżeli zgłoszona reklamacja nie spełnia wymogów określonych w § 22 ust. 1 lub istnieje potrzeba uzupełnienia reklamacji o dokumenty, o których mowa w § 22 ust. 2, jednostka organizacyjna rozpatrująca reklamację wzywa reklamującego do usunięcia braków formalno-prawnych w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
4. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej, rozpatrująca reklamację, w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji:
 - 1) udziela odpowiedzi na reklamację albo
 - 2) informuje pisemnie reklamującego o niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, podając przyczynę zwłoki oraz termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, nie przekraczający 30 dni od dnia jej złożenia.

5. 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,
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub kary umownej – wysokość przyznanej kwoty odszkodowania lub kary umownej oraz informację o formie i terminie wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji,
 - 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,
 - 7) podpis upoważnionego pracownika jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację z podaniem stanowiska służbowego.
6. 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.
7. Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację, która w terminie 7 dni uchyla swoją decyzję albo przekazuje odwołanie do jednostki odwoławczej.
8. Jednostka odwoławcza, do której wpłynęło odwołanie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania, informuje reklamującego o:
 - 1) pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji i przyznaniu odszkodowania lub kary umownej oraz o przekazaniu dyspozycji do jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację celem dokonania wypłaty należnego odszkodowania lub kary umownej albo
 - 2) o nieuwzględnieniu reklamacji i oddaleniu roszczenia oraz wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 25

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.

§ 26

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

§ 27

Przewodnik po usłudze Pocztex stanowi załącznik nr 1B do regulaminu.

§ 28

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 towarowymi niedoręczonymi i zwrotnymi.

§ 29

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się odpowiednio przepisy Prawa pocztowego albo Prawa przewozowego oraz Kodeksu cywilnego.