

PACZKA24 i PACZKA48 – szczegółowe warunki świadczenia usług¹

tekst jednolity

ROZDZIAŁ I

§ 1

1. Przesyłki w usługach PACZKA24 i PACZKA48 nadawane są w dniach i godzinach pracy danej placówki pocztowej.²
2. Godziną graniczną nadania przesyłek w dniu roboczym jest godzina zakończenia urzędowania danej placówki pocztowej, jednak nie później niż godzina 15:00, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Przesyłka nadana w dniu roboczym po godzinie granicznej, w sobotę albo w dniu ustawowo wolnym od pracy traktowana jest jako nadana w następnym dniu roboczym po dniu nadania.
- 3a. Istnieje możliwość nadania przesyłki w placówce pocztowej o wydłużonej godzinie granicznej przyjmowania przesyłek (dalej: placówka przyjazna eCommerce), z zachowaniem gwarantowanego terminu doręczenia, o którym mowa w ust. 4. Informacja o godzinie granicznej obowiązującej dla nadania w danej placówce przyjaznej eCommerce znajduje się na stronie www.poczta-polska.pl.
4. Niepowszechnie usługi pocztowe PACZKA24 i PACZKA48 realizowane są w gwarantowanych terminach doręczenia:
 - 1) usługa PACZKA24 – doręczenie nastąpi:
 - a) następnego dnia roboczego po dniu nadania – w przypadku przesyłek kierowanych do strefy A zgodnie z „Wykazem obszarów strefy A”, dostępnym na stronie internetowej www.poczta-polska.pl,
 - b) do drugiego dnia roboczego po dniu nadania – w przypadku przesyłek kierowanych do strefy B,
 - 2) usługa PACZKA48 – doręczenie nastąpi do drugiego dnia roboczego po dniu nadania.³
5. *uchylony*⁴
6. Przesyłki mogą być nadane w dowolnie wybranej placówce pocztowej.
7. Przesyłki mogą być nadawane na skrytki pocztowe, poste restante albo z opcją „Odbiór w punkcie”, z wyłączeniem przesyłek zawierających rośliny.
- 7a. Opcja „Odbiór w punkcie” z doręczeniem w punkcie partnerskim jest dostępna wyłącznie dla nadawców przekazujących elektronicznie dane o nadawanych przesyłkach.⁵
8. *uchylony*⁶

¹ W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. a Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

² W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. b tiret pierwszy Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

³ W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. b tiret drugie Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

⁴ Uchylony przez pkt 12 lit. b tiret trzecie Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

⁵ W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. b tiret czwarte Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

⁶ Uchylony przez pkt 12 lit. b tiret piąte Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

ROZDZIAŁ II

§ 2

Przy świadczeniu usługi stosowany jest:

- 1) *uchylony*⁷
- 2) wykaz punktów odbioru oraz punktów partnerskich dla opcji „Odbiór w punkcie”,
- 3) wykaz obszarów strefy A,
- 4) wykaz placówek przyjaznych eCommerce,

dostępny na stronie www.poczta-polska.pl. Informacje ujęte w powyższych wykazach można uzyskać także pod numerem infolinii (801 333 444 z telefonów stacjonarnych, +48 43 842 06 00 z telefonów komórkowych oraz z zagranicy – opłata za połączenie zgodnie z cennikiem operatora) oraz w placówkach pocztowych.

ROZDZIAŁ III

§ 3

1. Maksymalna masa przesyłek wynosi 30 kg.
2. Minimalne wymiary przesyłek wynoszą 10 cm x 16 cm dla strony adresowej przesyłki, także w przypadku przesyłki w formie rulonu.
3. Maksymalne wymiary przesyłek wynoszą $(a+b+c) \leq 250$ cm, przy $a =$ maks. 150 cm.
4. Maksymalne wymiary przesyłek z usługą dodatkową „Przesyłka niestandardowa” wynoszą $250 \text{ cm} < (a+b+c) \leq 300$ cm, przy $a =$ maks. 150 cm.
5. Dopuszcza się 5% tolerancji dla największego wymiaru (a), czyli długości przesyłki, wskazanego w ust. 3 i 4.
6. Dla przesyłek nadawanych jako „Paczka do 0,5 kg” w usłudze PACZKA24, wymiary maksymalne to 32x22x10 cm, a maksymalna masa nie może przekroczyć 0,5 kg.⁸
7. Opakowanie, zamknięcie, zabezpieczenie oraz wszelkie druki, formularze i nalepki dołączone do przesyłki wliczane są do maksymalnej dopuszczalnej masy przesyłki.

ROZDZIAŁ IV

§ 4

Dla przesyłek mogą być realizowane następujące usługi dodatkowe:

- 1) **Dokumenty zwrotne** – zwrot do nadawcy podpisanych przez adresata dokumentów dołączonych do przesyłki albo stanowiących jej zawartość; przesyłka zawierająca dokumenty zwrotne może zostać nadana zgodnie z żądaniem nadawcy w usłudze PACZKA24 albo PACZKA48, a dla nadawcy, który zawarł z Poczta Polska pisemną umowę także jako przesyłka kurierska w serwisie Ekspres 24 albo ekonomiczna/priorytetowa rejestrowana/nierejestrowana przesyłka listowa; przesyłkę z usługą dodatkową „Dokumenty zwrotne” doręcza się wyłącznie do

⁷ Uchylony przez pkt 12 lit. c Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

⁸ W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. d Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

rąk własnych adresata; zależnie od usługi, w jakiej nadawane będą dokumenty zwrotne, nadawca zobowiązany jest umieścić wewnątrz przesyłki albo dołączyć do przesyłki:

- a) opakowanie i odpowiednio wypełnioną nalepkę adresową – w przypadku wyboru usługi PACZKA24, PACZKA48 albo Pocztex Ekspres 24,
- b) zaadresowane opakowanie – w przypadku wyboru ekonomicznej/priorytetowej rejestrowanej/nierejestrowanej przesyłki listowej;

usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” nadanych do odbioru w punkcie partnerskim,⁹

- 2) **Pobranie** – zainkasowanie od odbiorcy określonej przez nadawcę kwoty pieniężnej (kwoty pobrania) i przekazanie jej na wskazany przez nadawcę adres albo rachunek bankowy; maksymalna kwota pobrania określona jest w cenniku albo pisemnej umowie; usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” nadanych do odbioru w punkcie partnerskim,
- 3) **Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu** – niezwłoczne (SMS/pocztą elektroniczną), poinformowanie nadawcy o dacie i godzinie zdarzenia (doręczenie/zwrot); realizacja usługi dodatkowej pocztą elektroniczną dostępna wyłącznie dla klientów przekazujących dane elektronicznie; usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” nadanych do odbioru w punkcie partnerskim,
- 4) *uchylony,*
- 5) *uchylony,*
- 6) *uchylony,*
- 7) *uchylony,*
- 8) *uchylony,*
- 9) *uchylony,*
- 10) *uchylony,*
- 11) **Doręczenie do rąk własnych** – doręczenie przesyłki wyłącznie osobie wskazanej jako adresat przesyłki; w przypadku braku takiej możliwości, przesyłka jest awizowana; usługa nie jest realizowana w przypadku adresowania przesyłki do obiektów zamkniętych, gdzie nie ma możliwości doręczenia przesyłki do rąk własnych adresata,
- 12) **Ostrożnie** – traktowanie przesyłki ze szczególną ostrożnością; usługa wymagana dla przesyłek z zawartością: przedmiotów łatwo tłukących się, płynów, gazów, szkła, rzeczy łamliwych i kruchych, rzeczy oznaczonych jako „rzecz o krótkim okresie trwałości”, żywych roślin,¹⁰
- 13) **Przesyłka niestandardowa** - świadczenie usługi dla przesyłki spełniającej przynajmniej jedno z poniższych kryteriów:
 - a) wymiary wynoszące $250\text{ cm} < (a+b+c) \leq 300\text{ cm}$, przy czym dł. maks. = 150 cm,
 - b) wymiary wynoszące $(a+b+c) \leq 250\text{ cm}$, przy czym dł. maks. = 150 cm, posiadającej:
 - nieregularne kształty lub

⁹ W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. e tiret pierwszy Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

¹⁰ W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. e tiret drugie Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

- wystające elementy, lub
- składającej się z dwóch odrębnych części, połączonych w jedną nieregularną całość (np. za pomocą folii stretch, taśmy);

usługa dodatkowa nie dotyczy przesyłek, których opakowanie stanowi koperta foliowa (zwana inaczej foliopakiem),

- 14) **Potwierdzenie odbioru** – doręczenie nadawcy formularza „Potwierdzenie odbioru” z pokwitowaniem odbioru przesyłki dokonany przez odbiorcę; „Potwierdzenie odbioru” może zostać nadane zgodnie z żądaniem nadawcy w usłudze PACZKA24, PACZKA48 albo priorytetową nierejestrowaną przesyłką listową, a dla nadawcy, który zawarł z Poczta Polska pisemną umowę także jako przesyłka kurierska w serwisie Ekspres 24; nadawca zobowiązany jest zapewnić opakowanie i odpowiednio wypełnioną nalepkę adresową dla potwierdzenia odbioru nadawanego w usłudze PACZKA24, PACZKA48 albo Poczta Ekspres 24; usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” nadanych do odbioru w punkcie partnerskim,¹¹
- 15) **Sprawdzenie zawartości** – otwarcie przesyłki przez odbiorcę i porównanie jej zawartości z formularzem specyfikacji; usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” nadanych do odbioru w punkcie partnerskim.

§ 5

Nadawca może nadać przesyłki z wykorzystaniem jednej z poniższych opcji:

- 1) **Odbiór w punkcie** - doręczenie przesyłki w punkcie odbioru wskazanym przez nadawcę albo w punkcie partnerskim wskazanym przez nadawcę, z zastrzeżeniem § 1 ust. 7a, po wcześniejszym powiadomieniu odbiorcy SMS-em lub pocztą elektroniczną o możliwości i miejscu jej odbioru, z zastrzeżeniem § 2 pkt 2,¹²
- 2) **Wielopaczkowość** - przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłek w ilości nie mniejszej niż 2 sztuki, nadanych jednorazowo przez jednego nadawcę, przeznaczonych do doręczenia do jednego odbiorcy pod jeden wskazany adres, na warunkach określonych w pisemnej umowie; opcja dostępna dla nadawców, przekazujących elektronicznie dane o nadawanych przesyłkach.

2. *uchylony*

ROZDZIAŁ V

§ 6

1. *uchylony*¹³

2. *uchylony*¹⁴

¹¹ W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. e tiret trzecie Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

¹² W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. f Załącznika nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

¹³ Uchylony przez pkt 12 lit. g Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

¹⁴ Uchylony przez pkt 12 lit. g Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

3. Przesyłka może zostać wysłana bez opakowania lub częściowo opakowana (z wyjątkiem przesyłek z zadeklarowaną przez nadawcę wartością), jeżeli przesyłane w ten sposób rzeczy nie są narażone na uszkodzenie lub zaginięcie części składowych ani nie mogą uszkodzić innych przesyłek.
4. Na przesyłce:
 - 1) nadawanej bez opakowania lub tylko częściowo opakowanej, nalepka adresowa może być umieszczona bezpośrednio na przesyłanej rzeczy lub na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłanej rzeczy,
 - 2) o kształcie lub opakowaniu uniemożliwiającym umieszczenie nalepki na przesyłce, nalepka adresowa może być umieszczona na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłki.
5. Nie jest przyjmowana do przemieszczania i doręczania przesyłka, na opakowaniu której umieszczono metalowe lub plastikowe klamry, spinacze, zszywki i inne podobne materiały.
6. Opakowanie przesyłki o zadeklarowanej wartości powyżej 100 zł:
 - 1) musi być wykonane z nieprzezroczystego materiału,
 - 2) powinno uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów,
 - 3) powinno umożliwić umieszczenie dodatkowych zabezpieczeń w postaci nalepek czy etykiet samoprzylepnych, taśmy samoprzylepnej z logo nadawcy lub Poczty Polskiej.

§ 7

1. Przesyłki, z zastrzeżeniem § 6 ust. 3, powinny być zapakowane odpowiednio do zawartości, a w szczególności:
 - 1) płyny lub gazy należy wysłać w pojemnikach szklanych, plastikowych lub blaszanych, hermetycznie zamkniętych i włożonych do mocnego pudełka lub skrzynki, wypełnionego odpowiednim materiałem wchłaniającym wilgoć lub tłuszcz tak, aby naczynie z płynem nie mogło przesuwając się oraz aby w razie uszkodzenia naczynia, płyn nie wydostał się na zewnątrz przesyłki,
 - 2) rzeczy wykonane ze szkła lub z innych materiałów łamliwych i kruchych należy przesyłać w twardych pudełkach lub koszach, wypełnionych materiałem amortyzującym skutki wstrząsu lub nacisku i wykluczającym przesuwanie się zawartości wewnątrz opakowania,
 - 3) *uchylony*¹⁵
 - 4) żywe rośliny należy wysłać w opakowaniu:
 - a) umożliwiającym dostęp powietrza i w maksymalnym stopniu ochraniającym zawartość przesyłki,
 - b) oznaczonym nalepką o treści lub napisem w kolorze czerwonym „ŻYWE ROŚLINY”.
2. Każdy rodzaj zawartości, wymienionej w ust. 1, musi być przesyłany w oddzielnych przesyłkach.
3. Na opakowaniu przesyłki nadawca może umieścić własne odciski pieczęci firmowych, taśmy samoprzylepne, nalepki, napisy i rysunki o charakterze informacyjnym lub reklamowym (np. logo firmy), jeśli:
 - 1) nie utrudniają odczytania adresu ani umieszczenia nalepek, napisów lub pieczęci pocztowych,

¹⁵ Uchylony przez pkt 12 lit. h Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

- 2) nie są podobne do znaczków pocztowych i innych znaków opłaty oraz odcisków pieczęci pocztowych lub maszyn do frankowania, stosowanych zarówno przez Poczta Polską, jak i przez innych operatorów,
- 3) nie zawierają znamion korespondencji pisemnej, a w szczególności nie wskazują na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu - 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, takich jak np.: „Ostrożnie”, „Potwierdzenie odbioru”, „Sprawdzenie zawartości”, a także w przypadku wybrania ubezpieczenia,
- 4) ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem.

ROZDZIAŁ VI

§ 8

uchylony

ROZDZIAŁ VII

§ 9

1. Przesyłki doręczane są odbiorcy, po stwierdzeniu jego tożsamości i uzyskaniu podpisu na nalepce adresowej bądź w dokumentach oddawczych.¹⁶
2. Przesyłkę z opcją „Odbiór w punkcie” doręcza się w punkcie odbioru albo punkcie partnerskim, po wcześniejszym powiadomieniu adresata SMS-em lub pocztą elektroniczną o:
 - 1) numerze przesyłki,
 - 2) kwocie pobrania, w przypadku przesyłki z usługą dodatkową „Pobranie” (kwota pobrania może być zaokrąglona do pełnych złotych),
 - 3) nazwie i adresie punktu odbioru albo punktu partnerskiego, w którym przesyłka oczekuje na odbiór i terminie na doręczenie przesyłki.
3. W przypadku przesyłek z usługą dodatkową „Pobranie” lub opłatą za nadanie przerzuconą na adresata, przesyłka zostanie doręczona odbiorcy po uiszczeniu należności ciężących na przesyłce.

§ 10

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania przesyłki, w wyniku którego nie nastąpił dostęp do zawartości, a masa przesyłki jest zgodna, Poczta Polska może dodatkowo zabezpieczyć przesyłkę.
2. Zabezpieczoną przesyłkę doręcza się pod adresem wskazanym na nalepce adresowej, po uprzednim poinformowaniu odbiorcy o stanie przesyłki oraz możliwości sprawdzenia stanu jej zawartości.
3. W przypadku, gdy po sprawdzeniu stanu zawartości odbiorca:

¹⁶ W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. i Załącznika nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

- 1) deklaruje przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń, doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu, na żądanie odbiorcy, Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności na niej ciążących i uzyskaniu na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych pokwitowania przyjęcia przesyłki; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy wraz z przesyłką, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych,
 - 2) deklaruje przyjęcie przesyłki z zastrzeżeniem wniesienia reklamacji z roszczeniem o odszkodowanie, doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności ciążących na przesyłce, uzyskaniu od odbiorcy na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych pokwitowania przyjęcia przesyłki i adnotacji o jego decyzji; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy wraz z przesyłką, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych,
 - 3) wnosi o awizowanie przesyłki w placówce pocztowej celem jej odbioru w terminie, o którym mowa w § 15 ust. 4, sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na nalepce adresowej bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia osoba doręczająca; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych; zabezpieczona przesyłka jest przekazywana do placówki awizacyjnej,¹⁷
 - 4) odmawia przyjęcia przesyłki, sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia osoba doręczająca; oryginał protokołu należy załączyć do dokumentów oddawczych, a kopię zwrócić do nadawcy, wraz z zabezpieczoną przesyłką.
4. W razie nie zgłoszenia się adresata po odbiór przesyłki, w przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 3, przesyłkę zwraca się do nadawcy z adnotacją „nie podjęto w terminie”.

§ 11

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki, w wyniku którego może wystąpić dalsze uszkodzenie przesyłki lub ubytek jej zawartości, Poczta Polska może otworzyć przesyłkę, sprawdzić stan jej zawartości, zabezpieczyć przed dalszym uszkodzeniem lub ubytkiem. Na okoliczność sprawdzenia stanu zawartości przesyłki i jej zabezpieczenia sporządzany jest protokół, który dołączany jest do przesyłki.
2. W przypadku stwierdzenia, że część zawartości przesyłki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania lub przechowywania, zepsuta zawartość jest niszczone komisyjnie przez Poczta Polska - z czynności zniszczenia Poczta Polska sporządza protokół, który dołączany jest do przesyłki.
3. W przypadku stwierdzenia, że cała zawartość przesyłki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania lub przechowywania, zepsuta zawartość jest niszczone

¹⁷ W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. j Załącznika nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

- komisyjnie przez Poczta Polska - z czynności zniszczenia Poczta Polska sporządza protokół. O zniszczeniu zawiadamia się nadawcę pisemnie, załączając jeden egzemplarz protokołu.
4. Przesyłki, o których mowa w ust. 1 i 2, doręcza się pod adresem wskazanym na nalepce adresowej, po uprzednim poinformowaniu odbiorcy o stanie przesyłki oraz konieczności sprawdzenia stanu jej zawartości.
 5. W przypadku, gdy po sprawdzeniu stanu zawartości odbiorca:
 - 1) deklaruje przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń, doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności na niej ciążyących i uzyskaniu na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych pokwitowania przyjęcia przesyłki; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy wraz z przesyłką, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych,
 - 2) deklaruje przyjęcie przesyłki z zastrzeżeniem wniesienia reklamacji z roszczeniem o odszkodowanie, doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności ciążyących na przesyłce, uzyskaniu od odbiorcy na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych pokwitowania przyjęcia przesyłki i adnotacji o jego decyzji; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy wraz z przesyłką, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych,
 - 3) wnosi o awizowanie przesyłki w placówce pocztowej celem jej odbioru w terminie, o którym mowa w § 15 ust. 4, sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na nalepce adresowej bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia osoba doręczająca; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych; zabezpieczona przesyłka jest przekazywana do placówki awizacyjnej,¹⁸
 - 4) odmawia przyjęcia przesyłki, sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia osoba doręczająca; oryginał protokołu należy załączyć do dokumentów oddawczych, a kopię zwrócić do nadawcy, wraz z zabezpieczoną przesyłką.
 6. W razie nie zgłoszenia się adresata po odbiór przesyłki, w przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt 3, przesyłkę zwraca się do nadawcy z adnotacją „nie podjęto w terminie”.

§ 11a

W przypadkach, o których mowa w § 10 ust. 1 oraz § 11 ust. 1 i 2, przesyłka z opcją „Odbiór w punkcie”, przeznaczona do odbioru w punkcie partnerskim, zostaje przekierowana do odbioru w najbliższej placówce pocztowej, ujętej w wykazie, o którym mowa w § 2 pkt 4, o czym powiadamia się adresata.

¹⁸ W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. k Załącznika nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

§ 12

1. W momencie doręczania, istnieje możliwość sprawdzenia stanu zawartości przesyłki bezpośrednio przed jej odbiorem, jeżeli odbiorca stwierdza uszkodzenie przesyłki lub jej stan wzbudza jego zastrzeżenia.
2. W przypadku skorzystania przez odbiorcę z możliwości, o której mowa w ust. 1, dalszy sposób postępowania jest zgodny z § 10 ust. 3.

§ 13

1. Przy doręczaniu przesyłki z usługą dodatkową „Sprawdzenie zawartości”, po ustaleniu uprawnień do odbioru przesyłki, pracownik doręczający przesyłkę przekazuje ją odbiorcy, który w jego obecności dokonuje otwarcia przesyłki i sprawdzenia jej zawartości poprzez porównanie z zapisami w formularzu „Specyfikacja zawartości przesyłki”.
2. W przypadku, gdy do przesyłki nie został dołączony formularz specyfikacji zawartości, pracownik doręczający sporządzi odręczną notatkę, która powinna zawierać następujące informacje: miejscowość i datę, informację o zdarzeniu (np.: w przesyłce o numerze adresowanej do brak formularza specyfikacji zawartości przesyłki), określenie zawartości przesyłki, wg zasad wskazanych w opisie postępowania po wybraniu usługi dodatkowej „Sprawdzenie zawartości”, określonych w załączniku nr 1B do niniejszego regulaminu.
3. W przypadku zgodności zawartości z formularzem specyfikacji lub w przypadku sporządzenia notatki, o której mowa w ust. 2, odbiorca może:
 - 1) odebrać przesyłkę – w takim przypadku odbiorca kwituje odbiór przesyłki na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych oraz na dwóch egzemplarzach formularza specyfikacji; jeden egzemplarz formularza specyfikacji jest niezwłocznie przekazywany ekonomiczną rejestrowaną przesyłką listową do nadawcy,
 - 2) odmówić odbioru przesyłki – w takim przypadku odbiorca zobowiązany jest do dokonania na dwóch egzemplarzach dokumentów w postaci formularza specyfikacji lub sporządzonej notatki oraz na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych adnotacji o odmowie odbioru przesyłki oraz umieszczenia swojego podpisu; przesyłka ta, wraz z jednym egzemplarzem formularza specyfikacji lub sporządzonej notatki, podlega zwrotowi do nadawcy.
4. Jeżeli odbiorca stwierdzi niezgodność zawartości przesyłki z dołączonym do niej formularzem specyfikacji, a mimo to wyraża chęć odbioru przesyłki, pracownik doręczający spisuje w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach protokół „Sprawdzenie zawartości przesyłki z dołączoną do niej specyfikacją” i doręcza przesyłkę. Jeden egzemplarz dokumentów w postaci protokołu oraz jeden egzemplarz formularza specyfikacji są niezwłocznie przekazywane ekonomiczną rejestrowaną przesyłką listową do nadawcy.
5. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki z zawartością niezgodną z formularzem specyfikacji, po spisaniu protokołu, o którym mowa powyżej, oraz dokonaniu adnotacji na formularzu specyfikacji przez odbiorcę, przesyłkę zamyka się i zabezpiecza w obecności odbiorcy. Przesyłka ta zostaje zwrócona, wraz z dokumentacją, do nadawcy na jego koszt.

6. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki z zawartością zgodną z formularzem specyfikacji, przesyłkę zwraca się nadawcy na jego koszt.
7. Odmowa:
 - 1) sprawdzenia zgodności zawartości przesyłki z formularzem specyfikacji,
 - 2) złożenia adnotacji lub podpisu na którymkolwiek z dokumentów, o których mowa w ust. 3 pkt 2 lub ust. 4,dokonana przez adresata, jego pełnomocnika lub przedstawiciela ustawowego jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki. W takim przypadku przesyłkę zwraca się do nadawcy na jego koszt.

ROZDZIAŁ VIII

§ 14

*uchylony*¹⁹

§ 15

1. Dla przesyłki nadanej w usłudze PACZKA24 albo PACZKA48, w przypadku nieskutecznej próby doręczenia, pracownik doręczający pozostawia odbiorcy zawiadomienie o podjętej próbie doręczenia, z zastrzeżeniem ust. 2. Zawiadomienie pozostawia się w skrzynce oddawczej adresata lub jeśli nie jest to możliwe, w inny sposób nie naruszający przepisów prawa. W przypadku pozostawienia zawiadomienia o próbie doręczenia przesyłki w innym miejscu niż skrzynka oddawcza adresata, miejsce pozostawienia odnotowywane jest na przesyłce.
2. Jeżeli nadawca podał numer telefonu komórkowego (w sieci operatora krajowego) albo adres poczty elektronicznej adresata, Poczta Polska informuje adresata w formie elektronicznej (SMS albo e-mail) o podjętej próbie doręczenia przesyłki, wskazując jej numer, termin oraz adres placówki, w której przesyłka może zostać doręczona.
 - 2a. Przesyłkę, której w przypadku śmierci adresata nie można doręczyć, Poczta Polska niezwłocznie zwraca nadawcy odpłatnie z adnotacją „zwrot z powodu śmierci adresata” - jeżeli fakt ten został w sposób nie budzący wątpliwości stwierdzony przez doręczającego.
 - 2b. W przypadku przesyłki PACZKA24 albo PACZKA48, doręczanej za pośrednictwem skrytki pocztowej, pozostawienie opatrzonego datą i godziną zawiadomienia jest równoznaczne z powiadomieniem o możliwości doręczenia przesyłki w placówce pocztowej.
 - 2c. Przesyłka adresowana na poste restante, po nadejściu do placówki pocztowej jest niezwłocznie przekazywana do doręczenia na wyznaczonym stanowisku. Opatrzenie przesyłki datą i godziną rozpoczyna bieg terminu jej odbioru.
3. Jeżeli odbiorca nie zgłosi się do placówki pocztowej, to po 7 dniach Poczta Polska powtórnie poinformuje adresata o możliwości odbioru przesyłki za pomocą:
 - 1) SMS albo email – jeżeli nadawca podał na nalepce adresowej odpowiednie dane,

¹⁹ Uchylony przez pkt 12 lit. I Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

- 2) zawiadomienia pozostawionego w skrzynce oddawczej adresata – gdy nie podano danych, o których mowa w pkt 1.
4. W przypadku nieskutecznej próby doręczenia przesyłki nadanej w usłudze PACZKA24 albo PACZKA48:
 - 1) w ciągu 14 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, może zostać ona doręczona w placówce pocztowej, z zastrzeżeniem pkt 2,
 - 2) w ciągu 48 godzin, licząc od godziny następnej po godzinie pierwszej próby doręczenia, przesyłka z zawartością żywych roślin może zostać doręczona w placówce pocztowej.
- 4a. Dla przesyłek w usługach PACZKA24 albo PACZKA48 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 – w przypadku punktu partnerskiego,
 - 2) 14 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 – w przypadku punktu odbioru.
5. W przypadku nie zgłoszenia się odbiorcy przesyłki do placówki pocztowej w terminach, o których mowa w ust. 4 pkt 1 i 2, Poczta Polska zwróci przesyłkę do nadawcy, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu.

§ 15a

W przypadku przesyłek nadanych z opcją „Wielopaczkowość”, odmowa przyjęcia którejkolwiek z przesyłek jest równoznaczna z odmową przyjęcia wszystkich przesyłek nadanych w ramach danej opcji.

ROZDZIAŁ IX

§ 16²⁰

Usługę uważa się za nienależycie wykonaną (w celach odszkodowawczych), jeżeli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o podjętej próbie doręczenia, lub nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce pocztowej nastąpiło:

- 1) drugiego albo trzeciego dnia roboczego, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w usłudze PACZKA24 (dla przesyłek kierowanych do strefy A),
- 2) trzeciego albo czwartego dnia roboczego, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w usłudze PACZKA24 (dla przesyłek kierowanych do strefy B) oraz w usłudze PACZKA48.

§ 17²¹

Usługę uważa się za niewykonaną (w celach odszkodowawczych), jeżeli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o podjętej próbie doręczenia, lub nadejściu przesyłki przeznaczonej do doręczenia w placówce pocztowej nastąpiło:

²⁰ W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. m Załącznika nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

²¹ W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. m Załącznika nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

- 1) po 3 dniach roboczych, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w usłudze PACZKA24 (dla przesyłek kierowanych do strefy A),
- 2) po 4 dniach roboczych, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w usłudze PACZKA24 (dla przesyłek kierowanych do strefy B) oraz w usłudze PACZKA48.

ROZDZIAŁ X

§ 18

Wzory wszystkich druków, formularzy, blankietów i nalepek, niezbędnych do świadczenia usługi oraz przykłady przesyłek z usługą dodatkową, o której mowa w § 4 pkt 13, znajdują się na stronie internetowej www.poczta-polska.pl.