

**Regulamin świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej Paczka MINI w obrocie krajowym
(tekst jednolity)**

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1

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

§ 2

1. Regulamin przeznaczony jest dla klientów i pracowników Poczty Polskiej.
2. Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) **adresat** – podmiot określony przez nadawcę jako odbiorca przesyłki,
 - 2) **nadawca** – podmiot, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi,
 - 3) **cennik** – dokument, w którym określone są opłaty za świadczenie usługi pocztowej niepowszechnej Paczka MINI, dostępny na stronie internetowej www.poczta-polska.pl oraz w każdej placówce pocztowej,
 - 4) **Poczta Polska** – Poczta Polska Spółkę Akcyjną,
 - 5) **opakowanie firmowe** – koperta nakładu Poczty Polskiej dedykowana usłudze, której wzór dostępny jest na stronie internetowej www.poczta-polska.pl,
 - 6) **doręczenie** – wydanie przesyłki adresatowi lub innej uprawnionej osobie,
 - 7) **D + n** – termin realizacji usługi, gdzie D – oznacza dzień nadania przesyłki, n - oznacza liczbę dni, które upłynęły od dnia nadania przesyłki do dnia jej doręczenia adresatowi, z wyłączeniem sobót i dni wolnych od pracy,

- 7a) **godzina graniczna** – godzina zakończenia urzędowania placówki pocztowej do której przyjmowane są przesyłki z priorytetowym terminem doręczenia, jednak nie później niż godzina 15:00; przesyłki nadane po godzinie 15:00 traktowane są jako nadane w następnym dniu roboczym, z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy,
- 8) **e - mail** – wiadomość wysłana za pośrednictwem poczty elektronicznej,
- 9) **SMS** – krótka wiadomość tekstową wysyłaną za pośrednictwem sieci telefonii komórkowej,
- 10) **przesyłka** – rzecz opatrzona oznaczeniem adresata i adresem zgodnie z nadrukiem na opakowaniu firmowym, przyjęta przez Poczta Polska w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi,
- 11) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia przesyłek dostępne na stronie internetowej www.poczta-polska.pl,
- 12) **ubezpieczenie** – wykupienie ochrony przesyłki na zasadach określonych w OWU,
- 13) **potwierdzenie nadania** – komunikat przekazywany do nadawcy w formie elektronicznej po przyjęciu przesyłki, potwierdzający zawarcie umowy. Informacja o umiejscowieniu strony internetowej z której możliwe jest wydrukowanie potwierdzenia nadania, przesłane jest SMS-em lub e-mailem. Potwierdzenie nadania dostępne jest do wydruku również na stronie internetowej www.sledzenie.poczta-polska.pl, po wprowadzeniu numeru nadania przesyłki,
- 14) **umowa** – umowę zawartą pomiędzy nadawcą a Poczta Polska o świadczenie usługi,
- 15) **placówka pocztowa** – jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej lub wytypowanego agenta pocztowego, w której można nadać lub odebrać przesyłkę,
- 16) **E - sklep** – sklep internetowy Poczty Polskiej,
- 17) **DNP** – Dział Nedoręczalnych Przesyłek,
- 18) **kod pocztowy** - Pocztowy Numer Adresowy (PNA), składający się z pięciu cyfr, przedzielonych po dwóch pierwszych cyfrach myślnikiem (np. 00-940; 10-900); będący integralnym składnikiem adresu nadawcy i adresata przesyłki; zbiór kodów pocztowych publikowany jest w „Oficjalnym Spisie Poczтовых Numerów Adresowych”, dostępnym w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej www.poczta-polska.pl;
- 19) **¹ustawa** – ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1481 z późn. zm.),

¹ W brzmieniu ustalonym przez pkt 1 lit. a Załącznika do Decyzji Nr 47/2018/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży z dnia 23 maja 2018 roku zmieniającej decyzję w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej Paczka MINI w obrocie krajowym

20) ²**rozporządzenie** – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 roku w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2018 r., poz. 421).

§ 3

1. Usługa Paczka MINI polega na przyjęciu, przemieszczeniu i doręczeniu przesyłki z zadeklarowaną wartością, z zawartością rzeczy, w opakowaniu firmowym, o masie nieprzekraczającej 2 000 g.
2. Jeżeli wartość użytkowa rzeczy zawartych w przesyłce:
 - 1) nie przekracza 100,00 zł i nadawca nie zadeklarował wartości przesyłki –przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością - 100,00 zł,
 - 2) przekracza 100,00 zł i nadawca zadeklarował wartość przesyłki - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością o wartości podanej przez nadawcę. Zadeklarowana wartość nie może przekroczyć 500,00 zł,
 - 3) przekracza 100,00 zł i nadawca nie zadeklarował wartości ale dokonał ubezpieczenia przesyłki zgodnie z zasadami określonymi w OWU i cenniku – przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł objętą ubezpieczeniem do kwoty 500,00 zł.
3. Poczta Polska umożliwi śledzenie przesyłki od momentu jej nadania do momentu doręczenia na stronie internetowej www sledzenie.poczta-polska.pl.
4. Usługa realizowana jest w gwarantowanym terminie doręczenia:
 - 1) standardowym – D +3,
albo
 - 2) priorytetowym – D + 1, z zastrzeżeniem godziny granicznej o której mowa w § 2 ust. 2 pkt 7a.

§ 4

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

² W brzmieniu ustalonym przez pkt 1 lit. b Załącznika do Decyzji Nr 47/2018/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży z dnia 23 maja 2018 roku zmieniającej decyzję w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej Paczka MINI w obrocie krajowym

Rozdział II

Zasady przyjmowania przesyłek

§ 5

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

§ 6

1. Przed dostarczeniem przesyłki do placówki pocztowej, Nadawca dokonuje rejestracji na stronie internetowej www.poczta-polska.pl lub bezpośrednio na stronie Elektronicznego Nadawcy (www.e-nadawca.poczta-polska.pl),
2. Rejestracja, o której mowa w ust. 1 polega na uzupełnieniu wymaganych pól, w szczególności:
 - 1) danych adresata, w tym numeru telefonu komórkowego albo adresu e-mail,
 - 2) danych nadawcy, w tym numeru telefonu komórkowego albo adresu e-mail,
 - 3) numeru przesyłki,
 - 4) placówki nadawczej,
 - 5) ewentualnie wybór opcji ubezpieczenia.
3. Nadawca zobowiązany jest do dostarczenia przesyłki do placówki pocztowej wskazanej przy jej rejestracji, w terminie nie późniejszym, niż 3 dni robocze, licząc od dnia dokonania rejestracji, o której mowa w ust. 1.
4. Przesyłka, o której mowa w ust. 3 winna być zaadresowana zgodnie z nadrukiem znajdującym się na opakowaniu.
5. Na życzenie Nadawcy pracownik placówki pocztowej przyjmującej przesyłkę umieszcza odcisk datownika na wydruku uzyskanym po wprowadzeniu danych, o których mowa w ust. 2.

§ 7

Do przemieszczenia i doręczenia nie są przyjmowane:

- 1) rzeczy niebezpieczne, mogące wyrządzić szkodę osobom, mieniu lub środowisku naturalnemu, a w szczególności: materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące, broń lub amunicja, inne przedmioty o wyglądzie broni,
- 2) rzeczy o krótkim okresie trwałości i szybko psujące się,

- 3) żywe rośliny, żywe zwierzęta, żywe ptaki, owady,
- 4) płyny, gazy, rzeczy łamliwe i kruche, wymagające specjalnego traktowania podczas przemieszczenia doręczenia lub inne rzeczy, których specjalnego traktowania wymaga nadawca,
- 5) narkotyki, środki odurzające i substancje psychotropowe,
- 6) zwłoki i szczątki ludzkie oraz zwierzęce, a także urny z prochami,
- 7) przesyłki, na których nadawca naniósł dodatkowe napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne,
- 8) przesyłki, na których umieszczono metalowe lub plastikowe klamry, spinacze, zszywki i inne podobne materiały,
- 8a) przesyłki adresowane na poste restante oraz skrytki pocztowe,
- 9) rzeczy inne, nieokreślone w niniejszym paragrafie a zakazane przepisami prawa.

§ 8

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

§ 9

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

Rozdział III

Uiszczanie opłat

§ 10

1. Wysokość opłaty za usługę określona jest w cenniku.
2. Opłatę za przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłki uiszcza się z góry:
 - 1) gotówką,

- 1a) przy użyciu karty płatniczej w placówce pocztowej, z wyłączeniem placówki agenta pocztowego,
- 2) bezgotówkowo, w przypadku przedpłacenia usługi w E - sklepie.

§ 11

1. Nadawca otrzymuje opakowanie firmowe z chwilą dokonania przedpłaty za usługę w wysokości określonej w cenniku, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Nadawca, który chce zadeklarować wyższą wartość przesyłki niż 100,00 zł, powinien uiścić opłatę dodatkową określoną w cenniku, wyłącznie w chwili nadania przesyłki w placówce pocztowej.
3. Deklarację wartości, o której mowa w ust. 2 nadawca podaje na stronie adresowej opakowania firmowego w złotych polskich cyframi i słownie.
4. Nadawca, który chce wykupić ubezpieczenie przesyłki, zobowiązany jest uiścić składkę z tytułu ubezpieczenia określoną w cenniku w chwili dokonania przedpłaty za usługę albo w chwili nadania przesyłki w placówce pocztowej.
5. Nadawca, który wybrał priorytetowy termin doręczenia, uiszcza opłatę dodatkową określoną w cenniku w chwili dokonania przedpłaty za usługę albo w chwili nadania przesyłki w placówce pocztowej.
6. Nadawca oznacza przesyłkę priorytetową poprzez:
 - 1) naklejenie na stronie adresowej przesyłki nalepki w kolorze niebieskim z napisem „PRIORYTET PRIORITAIRE”,
albo
 - 2) naniesienie napisu o treści określonej w pkt 1.

Rozdział IV

Doręczanie przesyłek

§ 12

1. Przesyłkę doręcza się pod wskazany na przesyłce adres po wcześniejszym powiadomieniu adresata sms-em albo e-mailem.
2. W przypadku stwierdzenia nieobecności adresata lub innej osoby uprawnionej do odbioru przesyłki, placówka pocztowa powiadamia adresata o nieudanej próbie doręczenia oraz o możliwości odbioru przesyłki w określonym terminie i we wskazanej placówce pocztowej, poprzez przesłanie wiadomości sms-em albo e-mailem.
3. W przypadku niezgłoszenia się adresata lub innych uprawnionych osób po odbiór przesyłki, o której mowa w ust. 2, placówka pocztowa, w której jest ona przechowywana, następnego dnia

po upływie 7-dniowego terminu odbioru wskazanego w pierwszym zawiadomieniu, powtórnie powiadamia adresata o możliwości odbioru przesyłki w sposób wskazany w ust. 2.

4. Ustala się 14-dniowy termin odbioru przesyłek, licząc od dnia następnego po dniu powiadomienia sms-em albo e-mailem.
5. W przypadku nieodebrania przesyłki w terminie, o którym mowa w ust. 4, przesyłkę zwraca się do nadawcy.
6. Doręczenie albo zwrot przesyłki do nadawcy poprzedzony jest przekazaniem powiadomienia sms-em albo e-mailem.

§ 13

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

§ 14

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania przesyłki, w wyniku którego nie nastąpił dostęp do zawartości, zabezpieczoną przesyłkę doręcza się adresatowi.
2. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki w placówce pocztowej przed jej doręczeniem, w wyniku którego może wystąpić dalsze uszkodzenie przesyłki lub ubytek jej zawartości, Poczta Polska może dokonać otwarcia przesyłki w celu sprawdzenia stanu jej zawartości oraz zabezpieczenia przed dalszym uszkodzeniem lub ubytkiem. Na okoliczność sprawdzenia stanu zawartości przesyłki sporządzany jest protokół, dołączany do przesyłki.
3. Przed doręczeniem przesyłki, o której mowa w ust. 1, adresat zostaje poinformowany o możliwości odbioru przesyłki, z zastrzeżeniem zgłoszenia roszczenia o odszkodowanie, w placówce pocztowej. W przypadku wyrażenia przez adresata chęci skorzystania z takiej możliwości, osoba doręczająca pozostawia adresatowi zawiadomienie o nadejściu przesyłki, wraz

z informacją o terminie jej odbioru i adresie placówki pocztowej, w której przesyłka pozostaje do odbioru.

4. Przesyłki, o których mowa w ust. 2, wydawane są wyłącznie w placówce pocztowej, która powiadamia adresata sms-em albo e-mailem o możliwości odbioru przesyłki, oraz o terminie jej odbioru i adresie placówki pocztowej, w której przesyłka pozostawiona jest do odbioru.
5. Przed doręczeniem przesyłki, o której mowa w ust. 1 – 2, w placówce pocztowej, adresat zostaje poinformowany o:
 - 1) stanie przesyłki,
 - 2) możliwości sprawdzenia zawartości przesyłki bezpośrednio przed odbiorem przesyłki.
6. W przypadku skorzystania przez adresata z możliwości, o której mowa w ust. 5 pkt 2, na okoliczność sprawdzenia zawartości przesyłki zostaje przy udziale odbiorcy sporządzony protokół w dwóch egzemplarzach, o ile nie został sporządzony przez Poczta Polską bezpośrednio przy stwierdzeniu uszkodzenia przesyłki.
7. Po sprawdzeniu zawartości przesyłki, o której mowa w ust. 1 albo 2, adresat może:
 - 1) przyjąć przesyłkę bez zastrzeżeń,
 - 2) przyjąć przesyłkę z zastrzeżeniem zgłoszenia roszczenia o odszkodowanie,
 - 3) odmówić jej przyjęcia,przy czym powinien zaznaczyć to na sporządzonych egzemplarzach protokołu.
8. Po uprzednim złożeniu na obu egzemplarzach protokołu podpisu adresata oraz pracownika Poczty Polskiej, a także pokwitowaniu odbioru przesyłki, wydaje się ją adresatowi wraz z jednym egzemplarzem protokołu.
9. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki, po uprzednim złożeniu na obu egzemplarzach protokołu podpisu adresata oraz pracownika Poczty Polskiej, zwraca się ją do nadawcy wraz z jednym egzemplarzem protokołu.

§ 15

Przesyłka może być wydana ze skutkiem doręczenia:

- 1) adresatowi w placówce pocztowej,
- 2) pełnomocnikowi adresata lub przedstawicielowi ustawowemu adresata:
 - a) pod adresem wskazanym przez nadawcę,
 - b) w placówce pocztowej,
- 3) osobie pełnoletniej, zamieszkałej razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył w placówce pocztowej zastrzeżenia w zakresie doręczania przesyłek:
 - a) pod adresem wskazanym przez nadawcę,

- b) w placówce pocztowej, po złożeniu na piśmie oświadczenia o zamieszkiwaniu razem z adresatem,
- 4) osobie uprawnionej do odbioru w urzędzie organu władzy publicznej, jeżeli adresatem przesyłki jest dany organ władzy publicznej,
- 5) osobie uprawnionej do odbioru przesyłek w podmiotach będących osobami prawnymi, lub jednostkami organizacyjnymi, nieposiadającymi osobowości prawnej, jeżeli adresatem przesyłki jest:
 - a) dana osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej,
 - b) niebędąca członkiem organu zarządzającego albo pracownikiem danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, osoba fizyczna w niej przebywająca,
- 6) kierownikowi jednostki organizacyjnej lub osobie fizycznej przez niego upoważnionej, jeżeli adresatem przesyłki jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie przesyłki adresatowi jest znacznie utrudnione lub niemożliwe.

§ 16

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

§ 17

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

§ 18

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

Rozdział V

Odpowiedzialność Poczty Polskiej

§ 19

1. ³Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, 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 ustawy albo regulaminu,
 - 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy
2. ⁴Powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w ust. 1, Poczta Polska przedstawia dowód jej wystąpienia.

³ W brzemieniu ustalonym przez pkt 1 lit. a Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

⁴ W brzemieniu ustalonym przez pkt 1 lit. a Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

3. ⁵Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie określonym § 20 niniejszego regulaminu, 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. ⁶W przypadkach wymienionych w ust. 3 pkt 1-3, Poczta Polska ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości.
5. ⁷Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia przesyłki, nie dające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i nie później niż w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki zgłosił roszczenia z tego tytułu oraz udowodnił że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez Poczta Polską w celu wykonania usługi a jej doręczeniem adresatowi.
6. ⁸Usługę uważa się za niewykonaną jeżeli:
 - 1) nastąpiła utrata przesyłki i nie została ona doręczona, przez co rozumie się również doręczenie przesyłki albo zawiadomienia o próbie jej doręczenia, które nie nastąpiło w terminie 14 dni, licząc od dnia nadania,
 - 2) nastąpił całkowity ubytek albo całkowite uszkodzenie zawartości przesyłki.
7. ⁹ Usługę uważa się za nienależycie wykonaną jeżeli:
 - 1) doręczenie przesyłki albo zawiadomienie o próbie doręczenia nie nastąpiło w gwarantowanych terminach, o którym mowa w § 3 ust. 4,
 - 2) nastąpił częściowy ubytek lub częściowe uszkodzenie zawartości przesyłki.

§ 20¹⁰

1. Z tytułu niewykonania usługi przysługuje odszkodowanie w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki.
2. W przypadku niewykonania usługi, Poczta Polska, niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca w całości opłatę pobraną za nadanie przesyłki.
3. Z tytułu nienależytego wykonania usługi przysługuje odszkodowanie:

⁵ W brzemieniu ustalonym przez pkt 1 lit. a Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

⁶ W brzemieniu ustalonym przez pkt 1 lit. a Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

⁷ Zmiana numeracji ustępów zgodnie z pkt 1 lit. b Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej tekst jednolity,

⁸ Zmiana numeracji ustępów zgodnie z pkt 1 lit. b Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej tekst jednolity,

⁹ Zmiana numeracji ustępów zgodnie z pkt 1 lit. b Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej tekst jednolity,

¹⁰ W brzemieniu ustalonym przez pkt 2 Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

- 1) jeżeli doręczenie przesyłki albo zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w gwarantowanych terminach doręczenia, o których mowa w § 3 ust. 4 – w żądanej wysokości, nie wyższej jednak niż dwukrotność pobranej opłaty za usługę,
 - 2) za częściowy ubytek lub częściowe uszkodzenie zawartości przesyłki – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki.
4. W przypadku wykupienia ubezpieczenia, przesyłka objęta jest ochroną ubezpieczeniową, której szczegóły, jak również zasady wypłaty odszkodowania zawarte są w OWU dostępnych na stronie www.poczta-polska.pl.

Rozdział VI¹¹

Dochodzenie roszczeń i postępowanie reklamacyjne

§ 20¹

Uprawniony może dochodzić swoich roszczeń w następujących postępowaniach:

- 1) postępowaniu sądowym,
- 2) postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- 3) postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- 4) postępowaniu reklamacyjnym prowadzonym przez Poczta Polska.

§ 21

1. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, w zakresie ustalonym w niniejszym regulaminie wnosi się w każdej placówce pocztowej w postaci:
 - 1) pisemnej lub elektronicznej,
 - 2) ustnej do protokołu.
2. Zgłoszenie reklamacji w formie pisemnej może być dokonane między innymi na formularzu Poczty Polskiej dostępnym na stronie internetowej www.ereklamacje.poczta-polska.pl.
3. Zgłoszenie reklamacji w formie elektronicznej następuje poprzez stronę internetową Poczty Polskiej www.ereklamacje.poczta-polska.pl.
4. Zgłoszenie reklamacji w formie elektronicznej, ze wskazaniem przez reklamującego jego adresu poczty elektronicznej oznacza zgodę reklamującego na prowadzenie przez Poczta Polska

¹¹ W brzemieniu ustalonym przez pkt 3 Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

korrespondencji w sprawie, w tym przesyłanie wezwań do uzupełnienia braków, odpowiedzi na reklamację, informacji o wyniku rozpatrzenia odwołania, pocztą elektroniczną na adres wskazany przez reklamującego.

§ 22

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko nadawcy albo adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby nadawcy albo adresata,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) datę i miejsce nadania przesyłki,
 - 4) numer przesyłki pocztowej,
 - 5) uzasadnienie reklamacji,
 - 6) kwotę odszkodowania – w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania,
 - 7) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej,
 - 8) datę sporządzenia reklamacji,
 - 9) wykaz załączonych dokumentów.
2. Do reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej lub ustnej do protokołu należy dołączyć:
 - 1) potwierdzenie nadania przesyłki – do wglądu,
 - 2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w § 23 ust.7 pkt 2,
 - 3) kopię protokołu sporządzonego przez Poczta Polska bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości – w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez adresata albo oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki,
 - 4) opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli Poczta Polska tego zażąda,
 - 5) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki, z zachowaniem terminu, o którym mowa w § 23 ust. 1 pkt 1 lit c,
 - 6) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie przesyłki oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt.
3. Do reklamacji wniesionej w postaci elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 2 pkt 1, 2, 3 i 5.

§ 23

1. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi można wnieść:

- 1) z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości przesyłki:
 - a) bezpośrednio przy przyjęciu przez adresata przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, jeżeli na tę okoliczność został przy przyjęciu przesyłki sporządzony przez operatora pocztowego protokół,
 - b) po przyjęciu przesyłki przez przyjmującego, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości został sporządzony na tę okoliczność przez operatora pocztowego protokół,
 - c) w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki - w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających 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,
- 3) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki pocztowej 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 albo bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki, w której adresat stwierdził ubytek lub uszkodzenie zawartości, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. 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.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, ciężar udowodnienia, iż ubytki lub uszkodzenie zawartości przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez Poczta Polska w celu wykonania usługi a jej doręczeniem, spoczywa na reklamującym.
5. Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji jest bezpłatne.
6. Reklamację:
 - 1) wniesioną po terminie, lub
 - 2) niekompletną, która została uzupełniona po terminie, lub
 - 3) wniesioną przez osobę nieuprawnioną,pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym Poczta Polska niezwłocznie informuje reklamującego.
7. 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.

§ 24

1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej.
2. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Termin uważa się za zachowany, jeżeli Poczta Polska w tym terminie wysłała odpowiedź na reklamację.
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 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 uznaniu lub odmowie uznania reklamacji w całości lub części,
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz informację o formie i terminie wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji,
 - 5) uzasadnienie faktyczne i prawne - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części,
 - 6) informację o zatrzymaniu przesyłki pocztowej, gdy reklamacja dotyczy przesyłki zatrzymanej przez operatora pocztowego w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka pocztowa stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska,
 - 7) imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika Poczty Polskiej, upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację,
 - 8) pouczenie o prawie do odwołania się oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie, terminu jego wniesienia oraz o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu:
 - a) sądowym, albo
 - b) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - c) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

5. Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
6. W przypadku wniesienia odwołania po terminie, o którym mowa w ust. 5, pozostawia się je bez rozpoznania, o czym niezwłocznie informuje się reklamującego.
7. Jednostka odwoławcza, do której wpłynęło odwołanie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wniesienia odwołania przez reklamującego, informuje reklamującego o:
 - 1) pozytywnym rozpatrzeniu odwołania i w przypadku przyznania odszkodowania - wysokości przyznanej kwoty odszkodowania, sposobie jego wypłaty, wynikającym z dyspozycji reklamującego oraz o terminie wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania odwołania,
 - 2) nieuwzględnieniu odwołania i nieprzyznaniu odszkodowania oraz wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym albo postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 25

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 dochodzone na podstawie ustawy przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki pocztowej.

§ 26

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

§ 27

1. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy nadawcą albo adresatem a Poczta Polska prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres głównej siedziby: ul. Giełdowa 7/9, 01-211 Warszawa; adres strony internetowej: www.uke.gov.pl), na wniosek adresata albo nadawcy albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona

interesu konsumenta. W ramach powyższego postępowania mogą być rozstrzygane spory konsumenckie pomiędzy konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium RP lub innego państwa członkowskiego UE a Poczta Polska. Pod pojęciem konsumenta należy rozumieć osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Spór może być prowadzony także wtedy, gdy nadawca albo adresat nie jest konsumentem.

2. Wniosek o wszczęcie postępowania wnosi się:

- 1) w formie papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej Urzędu Komunikacji Elektronicznej właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania albo adres siedziby wnioskodawcy,
- 2) w formie elektronicznej za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) albo zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Komunikacji Elektronicznej formularza kontaktowego przeznaczonego do składania wniosków.

Wymiana informacji pomiędzy stronami postępowania odbywa się za pomocą środków komunikacji elektronicznej albo w formie papierowej przesyłką rejestrowaną.

3. W przypadku odmowy uznania w całości lub w części reklamacji złożonej przez konsumenta, Poczta Polska informuje reklamującego o zgodzie bądź odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Rozdział VII¹²

Dane osobowe

§ 28¹³

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w niniejszym regulaminie jest Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy 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.

¹² Dodany przez pkt 3 Załącznika do Decyzji Nr 47/2018/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży z dnia 23 maja 2018 roku zmieniającej decyzję w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usługi pocztowej niepublikacyjnej Paczka MINI w obrocie krajowym,

¹³ ¹³ Zmiana numeracji ustępów zgodnie z pkt 4 Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej tekst jednolity,

3. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1 są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i lit. c 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 usług, o których mowa w regulaminie, na podstawie Prawa pocztowego oraz w celu prowadzenia postępowań reklamacyjnych.
4. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w niniejszym regulaminie, niezbędne do ich realizacji.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji usługi oraz przez okres niezbędny do przeprowadzenia postępowań reklamacyjnych na podstawie regulaminu.
6. Źródłem danych osobowych jest nadawca.
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne lecz niezbędne do zrealizowania usługi.
8. Osobom, których dane dotyczą przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. Informacja o tym organie jest podana na stronie internetowej Poczty Polskiej www.poczta-polska.pl.
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.

Rozdział VIII¹⁴

Przepisy końcowe

§ 29¹⁵

W sprawach nie uregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności ustawy, rozporządzenia oraz Kodeksu cywilnego.

¹⁴ Dodany przez pkt 3 Załącznika do Decyzji Nr 47/2018/PS Dyrektora Zarządzającego Pionem Sprzedaży z dnia 23 maja 2018 roku zmieniającej decyzję w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej Paczka MINI w obrocie krajowym,

¹⁵ Zmiana numeracji ustępów zgodnie z pkt 5 Załącznika Nr 1 do decyzji wprowadzającej tekst jednolity.