

Obowiązuje od 04 stycznia 2018 r.

**Regulamin korzystania z urządzeń samoobsługowych zlokalizowanych
w Strefie 24h**

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin korzystania z urządzeń samoobsługowych zlokalizowanych w **Strefie 24h**, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady korzystania przez Klientów z samoobsługowych urządzeń zlokalizowanych w wydzielonej części placówki pocztowej – **Strefie 24h**, w szczególności w zakresie:
 - 1) nadawania przesyłek za pośrednictwem urządzeń nadawczych (**kiosk pocztowy**),
 - 2) odbioru przesyłek przy wykorzystaniu urządzeń oddawczych (**urządzenie oddawcze**),
 - 3) wystawiania faktury za przesyłki nadane za pośrednictwem **kiosku pocztowego** oraz zwrotu Klientowi niewykorzystanej opłaty,
 - 4) zasad postępowania w przypadku nieprawidłowości w funkcjonowaniu urządzeń,
 - 5) zasad obsługi infolinii „STREFA 24h”.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązujące oraz regulaminy i cenniki Poczty Polskiej S.A.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **kiosk pocztowy** – samoobsługowe urządzenie umiejscowione w **Strefie 24h** służące do nadawania przesyłek pocztowych,
- 2) **urządzenie oddawcze** – samoobsługowe urządzenie umiejscowione w **Strefie 24h** służące do odbioru przesyłek pocztowych,
- 3) **znak opłaty pocztowej** – oznaczone pole na Nalepce znaku opłaty pocztowej/Etykiecie adresowej przesyłki rejestrowanej wygenerowanej przez kiosk pocztowy, zawierające w prawej części logo Poczty Polskiej S.A. i napis „Poczta Polska” oraz wartość opłaty i numer licencji (numer urządzenia samoobsługowego), natomiast w lewej części m.in. zakodowaną informację identyfikującą przesyłkę, pięciocyfrowy kod produktu, nazwę i numer urzędu pocztowego, datę i godzinę wydruku etykiety oraz kolejny numer przesyłki nadanej w urządzeniu (znaki opłaty pocztowej zawierają wzory od Nr 1 do Nr 8 w Załączniku Nr 1A),
- 4) **Strefa 24h** – wydzielona część placówki pocztowej, w której zainstalowane są samoobsługowe urządzenia:
 - a) samoobsługowe urządzenie do nadawania przesyłek pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym (**kiosk pocztowy**),
 - b) samoobsługowe urządzenie do odbioru przesyłek pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym (**urządzenie oddawcze**),
 - c) kiosk internetowy z dostępem do stron internetowych Poczty Polskiej S.A. i podmiotów z Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej S.A., w tym do usług świadczonych za pośrednictwem stron internetowych,
 - d) bankomat i wplatomat.

II. Kiosk pocztowy

§ 3

1. Za pośrednictwem **kiosku pocztowego** mogą być nadawane, z zastrzeżeniem ust. 2:
 - 1) przesyłki listowe nierejestrowane (w tym kartki pocztowe) oraz przesyłki polecone bez potwierdzenia odbioru w obrocie krajowym, ekonomiczne i priorytetowe, o masie do 2000 g i maksymalnych wymiarach 325x230x100 mm,
 - 2) przesyłki listowe nierejestrowane w obrocie zagranicznym, ekonomiczne i priorytetowe, o masie do 2000 g i maksymalnych wymiarach 325x230x100 mm,
 - 3) przesyłki polecone bez potwierdzenia odbioru w obrocie zagranicznym priorytetowe, o masie do 2000 g i maksymalnych wymiarach 325x230x100 mm,
 - 4) paczki pocztowe bez potwierdzenia odbioru w obrocie krajowym, ekonomiczne i priorytetowe, o maksymalnych wymiarach 325x230x100 mm i masie do 5000 g,
 - 5) inne przesyłki zgodnie z komunikatem wyświetlanym na monitorze urządzenia.
2. Za pośrednictwem **kiosku pocztowego** nie mogą być nadawane:
 - 1) przesyłki polecone doręczane na specjalnych zasadach, nadawanych w postępowaniu: administracyjnym, podatkowym, karnym, cywilnym, sądowno-administracyjnym, w sprawie naruszenia dyscypliny finansów publicznych dla poszczególnych rodzajów i kategorii przesyłek,
 - 2) przesyłki z zawartością żywych zwierząt i próbek z mlekiem,
 - 3) przesyłki zawierające obowiązkowe egzemplarze biblioteczne,
 - 4) przesyłki dla ociemniałych,
 - 5) przesyłki traktowane jako przesyłki z zadeklarowaną wartością,
 - 6) przesyłki rejestrowane z potwierdzeniem odbioru.

§ 4

1. Dokumentem potwierdzającym nadanie przesyłki rejestrowanej za pośrednictwem **kiosku pocztowego** jest potwierdzenie nadania.
2. Wzory potwierdzeń nadania przesyłek rejestrowanych za pośrednictwem **kiosku pocztowego** oraz wzory pokwitowań zakupu znaku opłaty pocztowej dla przesyłek listowych nierejestrowanych określa Załącznik Nr 1A do Regulaminu (odpowiednio wzory od Nr 9 do Nr 14).

§ 5

1. Nadawanie przesyłek pocztowych za pośrednictwem **kiosku pocztowego** odbywa się zgodnie z komunikatami wyświetlanymi na monitorze urządzenia. Informacje te są przekazywane również w formie elektronicznego lektora.
2. Proces nadawania przesyłki rozpoczyna dotknięcie oznaczonego pola „Dotknij, aby nadać przesyłkę”.
3. W ramach procesu nadawania przesyłki występują następujące czynności:
 - 1) wybór liczby przesyłek (jedna przesyłka – wiele przesyłek),
 - 2) wybór rodzaju przesyłki; w przypadku wyboru przez Klienta przesyłki rejestrowanej: wprowadzenie danych adresowych nadawcy i adresata (dla przesyłek zagranicznych wymagane

jest dodatkowo podanie kraju przeznaczenia) oraz potwierdzenie poprawności wprowadzonych danych; **kiosk pocztowy** ma również zaimplementowaną funkcję podpowiedzi przy wprowadzaniu danych adresowych, przy czym korzystanie z podpowiedzi przy wprowadzaniu danych nie obejmuje przesyłek zagranicznych,

- 3) ważenie przesyłki przez urządzenie: podczas tej czynności otwiera się komora wrzutowa a na ekranie pojawia się prośba o umieszczenie przesyłki na wadze; po wykonaniu operacji na ekranie wyświetla się masa przesyłki i cena usługi, którą należy zaakceptować przyciskiem „Dalej”,
 - 4) uiszczenie opłaty za przesyłkę:
 - a) gotówką, przy użyciu monet lub banknotów o nominałach akceptowanych przez **kiosk pocztowy**; aby opłacić przesyłkę należy wrzucać monety do otworu wrzutowego lub wkładać banknoty do podajnika banknotów; urządzenie na bieżąco aktualizuje stan płatności, po osiągnięciu lub przekroczeniu wymaganej kwoty urządzenie automatycznie kończy akceptowanie pieniędzy a niewykorzystana kwota jest wydawana,
 - b) przy użyciu karty płatniczej (jeśli taka funkcjonalność jest dostępna w **kiosku pocztowym**),
 - 5) wydruk etykiety adresowej (w przypadku przesyłki rejestrowanej) lub nalepki znaku opłaty pocztowej (w przypadku przesyłki nierejestrowanej) do naklejenia na przesyłce,
 - 6) odbiór przez Klienta etykiety/nalepki z rynny, naklejenie jej na przesyłce i ponowne umieszczenie przesyłki na szalce wagi,
 - 7) weryfikacja opłaty pocztowej przez **kiosk pocztowy**: po pozytywnej weryfikacji znaku opłaty pocztowej i masy przesyłki **kiosk pocztowy** automatycznie zrzuca przesyłkę z szalki wagi do pojemnika przesyłek – przesyłka zostaje przyjęta do świadczenia usługi,
 - 8) jeśli przesyłka nie zostanie zweryfikowana pozytywnie **kiosk pocztowy** otworzy drzwi i wyświetli powód odrzucenia; można ponowić próbę weryfikacji przesyłki poprzez przycisk „Dalej” lub zrezygnować z nadania poprzez przycisk „Anuluj”; w przypadku rezygnacji z nadania przesyłki w urządzeniu należy postępować zgodnie z komunikatami na ekranie zgłosić się do obsługi w placówce pocztowej, w której funkcjonuje **Strefa 24h** wraz z przesyłką i paragonem reklamacyjnym (wzór Nr 15 w Załączniku Nr 1A) wydanym przez urządzenie,
 - 9) wydruk przez **kiosk pocztowy** potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej (w przypadku przesyłek rejestrowanych) lub pokwitowania zakupu znaku opłaty pocztowej (w przypadku przesyłek listowych nierejestrowanych) oraz ewentualne wydanie reszty kończy proces nadawania przesyłki.
4. Podczas procesu nadawania przesyłki możliwy jest powrót do poprzedniej operacji poprzez przycisk „Cofnij” lub natychmiastowe zakończenie transakcji – poprzez przycisk „Anuluj”.

§ 6

1. W przypadku niewykorzystania przez Klienta etykiety/nalepki zakupionej poprzez **kiosk pocztowy**, placówka pocztowa, w której zlokalizowany jest **kiosk pocztowy** dokonuje zwrotu Klientowi pobranej

przez **kiosk pocztowy** opłaty. Podstawą do dokonania zwrotu opłaty jest przedstawienie i przekazanie pracownikowi placówki przez Klienta oryginału etykiety/nalepki.

2. Klient potwierdza otrzymanie zwrotu opłaty na Oświadczeniu (Załącznik 1C do Regulaminu) sporządzonym przez placówkę pocztową.

§ 7

1. Faktury dokumentujące opłaty poniesione za przesyłki pocztowe nadane w **kiosku pocztowym** generowane z systemu informatycznego Poczty Polskiej S.A. w okienku placówki pocztowej, w której funkcjonuje **kiosk pocztowy**.
2. Podstawą wystawienia faktury w okienku placówki pocztowej jest przedstawienie przez Klienta pokwitowania zakupu znaku opłaty pocztowej lub potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej.

§ 8

W przypadku braku wydania przez kiosk pocztowy potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej, potwierdzenie nadania jest wydawane przez pracownika placówki pocztowej, w której zlokalizowany jest **kiosk pocztowy**, na podstawie zgłoszenia Klienta i pokwitowania transakcji – po potwierdzeniu, że w pojemniku z przyjętymi przez **kiosk pocztowy** przesyłkami znajduje się przesyłka opisana przez Klienta.

§ 9

W przypadku braku wydania przez **kiosk pocztowy** pokwitowania zakupu znaku opłaty pocztowej, pokwitowanie (druk nr 120) wydawane jest przez pracownika placówki pocztowej, w której zlokalizowany jest **kiosk pocztowy**, na podstawie zgłoszenia Klienta i nalepki znaku opłaty umieszczonej na opisanej przez Klienta przesyłce, po jej odnalezieniu w pojemniku z przyjętymi przez **kiosk pocztowy** przesyłkami.

§ 10

W przypadku braku wydania reszty przez **kiosk pocztowy**, Klient ma prawo do otrzymania kwoty reszty w placówce pocztowej, w której zlokalizowany jest **kiosk pocztowy**, na podstawie pokwitowania transakcji lub wygenerowanego przez **kiosk pocztowy** paragonu reklamacyjnego lub numeru reklamacji wyświetlanego na ekranie urządzenia.

W przypadku braku możliwości wyjaśnienia sprawy (np. niemożność otwarcia **kiosku pocztowego** z uwagi na zawieszenie się systemu) Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi.

III. Urządzenie oddawcze

§ 11

1. Za pośrednictwem urządzenia oddawczego mogą być wydawane, nieobciążone należnościami oraz do których nie wystawiono dokumentu celnego, przesyłki nierejestrowane i przesyłki rejestrowane nadawane w obrocie krajowym i zagranicznym o maksymalnych wymiarach 580x630x370 mm

i masie do 8 kg (w wybranych Strefach 24h, za pośrednictwem urzędnia oddawczego mogą być odbierane przesyłki o maksymalnych wymiarach 360x290x300 mm i maksymalnej masie do 8 kg - lista lokalizacji dostępna w **placówkach pocztowych** oraz na stronie [www.poczta – polska.pl](http://www.poczta-polska.pl)), z wyłączeniem:

- 1) przesyłek poleconych doręczanych na specjalnych zasadach, określonych w odrębnych przepisach,
 - 2) przesyłek rejestrowanych z potwierdzeniem odbioru i innymi usługami dodatkowymi,
 - 3) przesyłek pocztowych z zadeklarowaną wartością w obrocie krajowym i zagranicznym nadawanych w ramach usług powszechnych,
 - 4) przesyłek z zawartością żywych zwierząt i próbek z mlekiem,
 - 5) przesyłek uszkodzonych,
 - 6) przesyłek EMS.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, przesyłki przeznaczone do odbioru za pośrednictwem **urzędnia oddawczego** powinny być adresowane w następujący sposób:
- 1) imię i nazwisko albo pełna nazwa adresata wraz z podaniem numeru telefonu komórkowego (w sieci operatora krajowego),
 - 2) napis: „Strefa 24h”,
 - 3) właściwy kod pocztowy i nazwa placówki pocztowej, w której funkcjonuje Strefa 24h.
3. Z zastrzeżeniem ust. 1, za pośrednictwem **urzędnia oddawczego** mogą być również wydawane przesyłki adresowane na adres zamieszkania lub siedziby adresata w przypadku, gdy adresat zgłosił żądanie doręczania przesyłek poprzez urządzenie oddawcze, zgodnie z wzorem określonym w Załączniku Nr 1B do Regulaminu.
4. Za pośrednictwem **urzędnia oddawczego** mogą być również wydawane przesyłki nadawane w serwisie Kurier 48 z opcją „Odbiór w punkcie” będącym **urządzeniem oddawczym**. Adres adresata powinien zawierać dane zamieszczone w następującej kolejności:
- 1) imię i nazwisko adresata lub pełna nazwa adresata wraz z numerem telefonu komórkowego w sieci operatora krajowego,
 - 2) napis „automat pocztowy”,
 - 3) właściwy kod pocztowy i nazwę placówki pocztowej, w której udostępniony jest automat pocztowy (**urządzenie oddawcze**).

§ 12

Warunkiem odbioru przesyłek za pośrednictwem **urzędnia oddawczego** jest określenie, bezpośrednio na przesyłce lub w złożonym żądaniu, numeru telefonu (w sieci operatora krajowego), na który będzie wysyłany do Klienta SMS z informacją o przesyłce oczekującej do odbioru w **urządzeniu oddawczym**.

§ 13

1. Odbiór przez Klienta przesyłek pocztowych za pośrednictwem **urządzenia oddawczego** odbywa się zgodnie z komunikatami wyświetlanymi na monitorze urządzenia.
2. Aby odebrać przesyłkę Klient wykonuje poszczególne operacje, jakie zostaną wyświetlone na monitorze **urządzenia oddawczego** w trakcie procesu i każdą z nich potwierdza odpowiednim przyciskiem.

Odbiór przesyłki przez Klienta odbywa się poprzez :

- 1) Wprowadzenie numeru telefonu, na który został wysłany do Klienta SMS z kodem dostępu i potwierdzenie poprawności wprowadzonego numeru poprzez dotknięcie pola wprowadzenia kodu,
- 2) wprowadzenie kodu otrzymanego SMS-em i potwierdzenie poprawności wprowadzonego kodu przyciskiem „Odbierz przesyłkę”.



3. Po wprowadzeniu numeru telefonu i kodu odbioru oraz potwierdzeniu poprawności wprowadzonych danych przyciskiem „Odbierz przesyłkę” **urządzenie oddawcze** otwiera odpowiednią skrytkę i Klient może odebrać przesyłkę.

§ 14

1. Termin odbioru przesyłki liczy się od dnia umieszczenia przesyłki w **urządzeniu oddawczym**.
2. Moment otwarcia skrytki **urządzenia oddawczego** przy wykorzystaniu jednorazowego kodu odbioru jest momentem doręczenia przesyłki.
3. Pokwitowaniem odbioru przesyłki za pośrednictwem **urządzenia oddawczego** jest wprowadzenie przez adresata numeru telefonu oraz jednorazowego kodu odbioru otrzymanego SMS-em.
4. W przypadku braku odbioru przesyłki w ciągu 3 dni kalendarzowych od dnia następnego po dniu powiadomienia, przesyłka będzie przekazana do odbioru w placówce pocztowej w terminach określonych przez regulaminy świadczenia poszczególnych usług pocztowych, o czym poinformuje kolejny SMS.
5. W przypadku otwarcia skrytki **urządzenia oddawczego** przez Klienta, ale pozostawienia w niej przesyłki, przesyłka będzie przekazana do odbioru na stanowisko oddawcze w placówce pocztowej.

§ 15

W przypadku utraty kodu odbioru przesyłki z **urządzenia oddawczego** przez klienta, po zgłoszeniu tego faktu w placówce pocztowej, w której zlokalizowane jest urządzenie oddawcze, pracownik placówki zgłasza ten fakt do infolinii „STREFA 24h, gdzie na podstawie nr telefonu Klienta zostanie wysłane przypomnienie kodu obioru. Klient może uzyskać przypomnienie kodu odbioru bezpośrednio poprzez kontakt z infolinią „STREFA 24h”.

IV. Kiosk internetowy

§ 16

1. **Kiosk internetowy** umożliwi Klientom korzystanie ze stron internetowych Poczty Polskiej S.A. (w tym z systemu śledzenia przesyłek, z dostępu do regulaminów i cenników) oraz stron internetowych podmiotów z Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej.
2. Za pośrednictwem **kiosku internetowego** Klient może nadać przekaz pocztowy krajowy lub Ekspres Pieniężny (EP) oraz uiścić należne kwoty z tego tytułu na rachunek bankowy prowadzony przez Bank Poczty S.A.
3. Aby nadać przekaz pocztowy albo EP w **kiosku internetowym**, tj. za pośrednictwem strony internetowej Poczty Polskiej S.A., Klient po kolei wykonuje poszczególne operacje, które zostaną wyświetlone na monitorze urządzenia.
4. W ramach procesu nadawania przekazu pocztowego albo EP, Klient wykonuje następujące czynności:
 - 1) wybiera rodzaj usługi: przekaz pocztowy albo EP; w przypadku wyboru przez Klienta usługi EP Klient dokonuje wyboru rodzaju usługi: „na teraz”, „na dziś”, na jutro”,

The screenshot shows the 'Poczta Polska' website interface for starting mail delivery. At the top, there is a red header with the Poczta Polska logo and the text 'Zaloguj'. Below the header, the navigation path is 'Start > Rozpocznij nadawanie'. The main heading is 'Nadawanie'. A yellow box contains a message: 'Rozpoczynasz nadawanie bez zalogowania się do serwisu. W tym trybie możliwe jest tylko nadawanie pojedynczego Ekspresu Pieniężnego / przekazu pocztowego. Obsługa nadawania większej ilości danych możliwa jest po zalogowaniu.' Below this, there is a section 'Wybierz usługę' with two radio button options: 'Ekspres Pieniężny Cennik' (selected) and 'Przekaz pocztowy Cennik'. There is a checkbox 'Zapoznałem(am) się i akceptuję warunki świadczenia usługi' which is checked. To the right, there are links for 'Regulamin wybranej usługi' and 'Dokumentacja użytkownika serwisu'. At the bottom of this section are two buttons: 'Dalej' and 'Rezygnuj'. At the very bottom of the page, there is a footer with the text 'Sprawdź stan | Rozpocznij nadawanie | Regulaminy i cenniki | Zarejestruj się' and the Poczta Polska logo and contact information: 'Poczta Polska Spółka Akcyjna, ul. Sławków 2, 00-940 Warszawa NIP: 525-000-73-13, KRS: 0000334972 Sąd Rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy kapitał zakładowy: 774 140 000, w całości wpłacony'.

- 2) wprowadza kwotę przekazu pocztowego albo EP oraz tytuł wpłaty, przy czym określenie tytułu wpłaty nie jest obligatoryjne,
- 3) wprowadza dane adresowe nadawcy i adresata: wyjątek - w przypadku nadawania przez Klienta EP „na teraz” (wydanie kwoty pieniężnej w placówce pocztowej) wymagane jest tylko

- podanie imienia i nazwiska adresata; kiosk internetowy ma również zaimplementowaną funkcję podpowiedzi przy wprowadzaniu danych adresowych,
- 4) wprowadza kod składający się z liter lub cyfr widocznych na obrazku monitora.
 5. Po dokonaniu rejestracji danych, system wylicza opłatę należną za usługę i podaje łączną kwotę do zapłaty.
 6. Po zatwierdzeniu przez Klienta zgodności podanych danych adresowych i wyliczonej kwoty do zapłaty, na monitorze ukazuje się numer nadania przekazu albo EP oraz przycisk „Zapłać” umożliwiający dokonanie płatności online.
 7. Przycisk „Zapłać online” umożliwia przejście do strony operatora płatności, z której następuje przejście do stron (udostępnianych przez instytucje finansowe, np. banki), na których możliwe będzie zalogowanie użytkownika oraz potwierdzenie (lub rezygnacja) z dokonania płatności.
 8. Po opuszczeniu stron udostępnionych przez operatora płatności oraz instytucje finansowe, wyświetlona jest strona zawierająca aktualne informacje o statusie płatności "Potwierdzenie statusu płatności".
 9. Pozytywne potwierdzenie statusu płatności elektronicznej powoduje, że EP zostaje przyjęte do realizacji.
 10. W przypadku dokonywania płatności poza bramką płatności elektronicznych, realizacja usługi rozpoczyna się z chwilą wpływu środków na podany numer rachunku bankowego w Banku Pocztowym S.A. W przypadku braku wpływu środków na konto w terminie 3 dni roboczych od chwili nadania Unikalnego Identyfikatora Przekazu (UIP) znajdującego się na potwierdzeniu nadania EP proces nadawania jest anulowany.
 11. Klient może śledzić stan przekazu albo EP po podaniu numeru nadania w oknie „Sprawdź stan” za pośrednictwem kiosku internetowego lub innego urządzenia z dostępem do internetu.

V. Wpłatomat i bankomat

§ 17

1. Bankomat i wpłatomat umożliwia Klientom samodzielne dokonywanie wypłat i wpłat.
2. Informacji o funkcjonowaniu bankomatu i wpłatomatu udziela właściciel urządzeń (numer telefonu podany jest na urządzeniach).

VI. Infolinia Strefy 24h

§ 18

1. W ramach obsługi infolinii „STREFA 24h” przyjmowane są w szczególności zgłoszenia Klientów o:
 - 1) awarii **kiosku pocztowego** zlokalizowanego w Strefie 24h, tj. dotyczących:
 - a) blokady **kiosku pocztowego** w trakcie nadawania przesyłki,
 - b) braku wydania potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej,
 - c) braku wydania pokwitowania zakupu znaku opłaty pocztowej,
 - d) braku wydania reszty przez urządzenie,

- 2) awarii **urządzenia oddawczego** zlokalizowanego w Strefie 24h,
 - 3) awarii **kiosku internetowego**.
2. Obsługa infolinii „STREFA 24H” realizowana jest przez Contact Center w dni robocze w godzinach 8:00 - 20:00, natomiast w godzinach nocnych, w weekendy i inne dni wolne od pracy Klienci mogą pozostawić wiadomość o nieprawidłowościach w działaniu urządzeń w Strefie 24h na automatycznej sekretarce.
 3. Zgłoszenia telefoniczne na infolinię należy kierować pod numer wskazany w informacji umieszczonej w strefie 24h.
 4. Informacje o nieprawidłowości w pracy wpłatomatu i bankomatu należy kierować do właściciela urządzeń pod numer telefonu podany na urządzeniach.

Spis załączników:

1. Załącznik Nr 1A – Wykaz wzorów,
2. Załącznik Nr 1B – Wzór Żądania,
3. Załącznik Nr 1C – Wzór Oświadczenia