

# Regulamin korzystania z Aplikacji Mobilnej pod nazwą Pocztex Mobile

## ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. 1. Niniejszy dokument określa warunki i zasady korzystania z Aplikacji Mobilnej należącej do Poczty Polskiej S.A. oraz warunki korzystania za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej z Usług.

2. Szczegółowe informacje o Usługach można uzyskać:

- 1) pod numerem infolinii: 804 104 104 z telefonów stacjonarnych, (+48) 438 420 842 z telefonów komórkowych oraz z telefonów stacjonarnych krajowych i zagranicznych; opłata za połączenie wg taryfy operatora;
- 2) na stronie [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl) oraz [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

§ 2. Pojęcia użyte w niniejszym dokumencie oznaczają:

- 1) Aplikacja Mobilna – oprogramowanie pod nazwą Pocztex Mobile należące do Poczty Polskiej umożliwiające Użytkownikom korzystanie z Usług;
- 2) Konto – funkcjonalność udostępniona Użytkownikowi, dająca mu dostęp do Usług i korzystania z Aplikacji Mobilnej oraz pozwalająca na indywidualizację Użytkownika, także pod kątem przyznanych Użytkownikowi uprawnień;
- 3) Panel Klienta – narzędzie udostępniane Użytkownikowi do zarządzania Kontem z poziomu strony internetowej: [www.aplikacja.pocztex.pl](http://www.aplikacja.pocztex.pl);
- 4) Przesyłka - rzecz posiadająca numer nadawczy, opatrzona oznaczeniem adresata i adresem, przedłożona do przyjęcia lub przyjęta przez Poczta Polską w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi;
- 5) Regulamin – Regulamin korzystania z Aplikacji Mobilnej pod nazwą Pocztex Mobile, dostępny w Aplikacji Mobilnej po jej zainstalowaniu na Urządzeniu Mobilnym oraz na stronie internetowej [www.aplikacja.pocztex.pl](http://www.aplikacja.pocztex.pl), [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl) oraz [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl);
- 6) Urządzenie Mobilne – przenośne urządzenie elektroniczne (smartfon, tablet) z systemem operacyjnym Android lub iOS znajdujące się w posiadaniu Użytkownika, na którym zainstalowana może zostać Aplikacja Mobilna w celu korzystania z Usług, spełniające wymagania opisane w Regulaminie;
- 7) Usługi – udostępnione Użytkownikowi przez Poczta Polską funkcjonalności Aplikacji Mobilnej oraz Panelu Klienta, w szczególności opisane w Rozdziale VII Regulaminu, stanowiące usługi świadczone drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344 ze zm.) oraz usługi

lub funkcjonalności dostępne dla Użytkowników za pomocą poprawnie skonfigurowanej w Urzędzeniu Mobilnym Aplikacji Mobilnej;

- 8) Poczta Polska – Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000334972, NIP 525-000-73-13, REGON 010684960, kapitał zakładowy: 964 140 000,00 – w całości wpłacony;
- 9) Użytkownik – osoba fizyczna, która zainstalowała na Urzędzeniu Mobilnym Aplikację Mobilną.

## **ROZDZIAŁ II**

### **LICENCJA**

§ 3. 1. Z chwilą instalacji Aplikacji Mobilnej przez Użytkownika na Urzędzeniu Mobilnym, Poczta Polska udziela Użytkownikowi licencji na korzystanie z Aplikacji Mobilnej zgodnie z jej przeznaczeniem. Licencja ma charakter niewyłączony, nieprzenoszalny i nieograniczony terytorialnie.

2. Licencja udzielana jest nieodpłatnie w zakresie trwałego lub czasowego zwielokrotnienia Aplikacji Mobilnej niezbędnego do uruchomienia, działania i przechowywania Aplikacji Mobilnej w pamięci Urzędzenia Mobilnego.

3. Licencja nie upoważnia Użytkownika do udzielenia dalszych licencji.

4. Użytkownik nie może ani sam, ani przez jakąkolwiek osobę trzecią:

- 1) dokonywać modyfikacji programistycznej Aplikacji Mobilnej;
- 2) dokonywać tłumaczenia kodu Aplikacji Mobilnej;
- 3) korzystać z Aplikacji Mobilnej niezgodnie z jej przeznaczeniem;
- 4) dokonywać modyfikacji, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian w Aplikacji Mobilnej;
- 5) stosować treści lub oprogramowania o charakterze bezprawnym, zakłócających działania Aplikacji Mobilnej, w tym zmieniających kod Aplikacji Mobilnej lub niszczących Aplikację Mobilną.

5. Naruszenie przez Użytkownika zasad licencji określonych w Regulaminie lub korzystanie z Aplikacji Mobilnej niezgodnie z Regulaminem uprawnia Poczta Polską do rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym umowy, o której mowa w § 4 ust. 1 Regulaminu, a tym samym do zablokowania Konta.

6. Licencja wygasa z chwilą usunięcia Konta.

## **ROZDZIAŁ III**

### **UMOWA**

§ 4. 1. Założenie przez Użytkownika Konta w Aplikacji Mobilnej oraz akceptacja Regulaminu stanowi zawarcie z Poczta Polską umowy na korzystanie z Aplikacji Mobilnej oraz Panelu Klienta.

2. Rejestracja Konta oraz jego prowadzenie i korzystanie z Aplikacji Mobilnej i Panelu Klienta jest bezpłatne.

3. Pobranie i korzystanie z Aplikacji Mobilnej oraz Panelu Klienta wymaga dostępu do internetu, za co Użytkownik może zostać obciążony kosztami ze strony dostawcy dostępu do internetu.

4. Użytkownik może w każdej chwili odinstalować Aplikację Mobilną, co nie jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy o korzystanie z Aplikacji Mobilnej i nie oznacza usunięcia Konta Użytkownika oraz nie rozwiązuje pozostałych umów zawartych na świadczenie usług przez Poczta Polska.

## **ROZDZIAŁ IV**

### **WARUNKI KORZYSTANIA Z APLIKACJI MOBILNEJ**

§ 5. 1. Korzystanie z Aplikacji Mobilnej może generować transfer danych do i z sieci komórkowych. Koszt transferu danych następuje według taryf stosowanych przez dostawcę usługi transmisji danych, z którego usług Użytkownik korzysta. Koszty transferu danych ponosi Użytkownik.

2. Korzystanie z Usług dostępnych poprzez Aplikację Mobilną wymaga uprzedniego samodzielnego pobrania Aplikacji Mobilnej przez internet, poprawnej instalacji, a następnie jej uruchomienia na Urządzeniu Mobilnym.

3. Do poprawnego korzystania z Aplikacji Mobilnej niezbędne jest spełnienie wymagań technicznych, o których mowa w § 6 ust. 1 pkt 2 Regulaminu. Instalowanie i wykorzystywanie Aplikacji Mobilnej na Urządzeniu Mobilnym niespełniającym wymagań, o których mowa w § 6 ust. 1 pkt 2 Regulaminu może prowadzić do błędnego działania Aplikacji Mobilnej oraz braku możliwości korzystania z Usług.

4. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Aplikacji lub Usług na Urządzeniach Mobilnych nie spełniających wymogów, o których mowa w § 6 ust. 1 Regulaminu.

5. Użytkownik ma obowiązek korzystania z Aplikacji Mobilnej i Panelu Klienta zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, z zasadami współżycia społecznego oraz dobrymi obyczajami, w sposób nieutrudniający ich funkcjonowania, w tym poprzez użycie urządzeń niepowodujących zakłócenia pracy Aplikacji Mobilnej i Panelu Klienta lub ich uszkodzenia.

## **ROZDZIAŁ V**

### **WYMAGANIA TECHNICZNE**

§ 6. 1. Korzystanie z Aplikacji Mobilnej możliwe jest pod warunkiem dysponowania przez Użytkownika:

1) dostępem do internetu – w celu pobrania Aplikacji Mobilnej oraz w celu korzystania z Aplikacji Mobilnej i dostępnych Usług;

2) Urządzeniem Mobilnym z miejscem w pamięci na zainstalowanie i działanie Aplikacji Mobilnej, z systemem operacyjnym: Android wersja 9.0 i nowsze, iOS wersja 10.0 i nowsze.

2. Dane podane przez Użytkownika przechowywane są w bazie danych w ramach systemu informatycznego Poczty Polskiej wraz z informacją o akceptacji Regulaminu.

## **ROZDZIAŁ VI**

### **KONTO**

§ 7. 1. Korzystanie ze wszystkich funkcjonalności i Usług Aplikacji Mobilnej i Panelu Klienta wymaga posiadania aktywnego Konta w Aplikacji Mobilnej oraz akceptacji aktualnego Regulaminu, co równoznaczne jest z aktywacją Konta w Aplikacji Mobilnej. Rejestracja Konta następuje poprzez Aplikację Mobilną po jej pierwszym uruchomieniu.

2. Użytkownik przed przystąpieniem do korzystania z Aplikacji Mobilnej i Panelu Klienta zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem oraz do jego zaakceptowania podczas rejestracji Konta w Aplikacji Mobilnej.

3. Każdy Użytkownik może zarejestrować tylko jedno Konto z wykorzystaniem tego samego adresu e-mail w Aplikacji Mobilnej.

§ 8. 1. Zarejestrowanie numeru telefonu w Aplikacji Mobilnej jest równoznaczne ze zgodą na otrzymywanie powiadomień systemowych dotyczących Przesyłek na Aplikację Mobilną oraz Panel Klienta, dla których podany został dany numer telefonu. Powyższa zgoda oznacza automatyczną rezygnację z otrzymywania powiadomień w formie sms.

2. Numer telefonu komórkowego musi być zarejestrowany w polskiej sieci operatora telefonii komórkowej.

3. Usunięcie numeru telefonu w Aplikacji Mobilnej spowoduje automatyczne przywrócenie otrzymywania powiadomień, o których mowa w ust. 1 w formie sms na numer podany przez nadawcę przy Przesyłce.

4. Zastąpienie przez Użytkownika w Aplikacji Mobilnej lub w Panelu Klienta dotychczasowego numeru telefonu nowym numerem jest równoznaczne z zaprzestaniem przekazywania przez Poczta Polską na Aplikację Mobilną oraz Panel Klienta powiadomień, które dotyczą Przesyłek powiązanych z dotychczasowym numerem telefonu z zastrzeżeniem ust. 3.

5. Powiadomienia dotyczące statusu Przesyłek w Aplikacji Mobilnej i Panelu Klienta usuwane będą automatycznie po 15 miesiącach, licząc od daty nadania Przesyłki.

§ 9. 1. Użytkownik może usunąć Konto poprzez:

- 1) Aplikację Mobilną;
- 2) Panel Klienta.

2. Usunięcie Konta skutkuje utratą dostępu do funkcjonalności Aplikacji Mobilnej oraz Panelu Klienta. W celu ponownego korzystania z tych funkcjonalności należy ponownie dokonać rejestracji Konta.

3. Usunięcie Konta jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy, o której mowa w § 4 ust. 1 Regulaminu.

## **ROZDZIAŁ VII**

### **USŁUGI**

**§ 10.** 1. Po rejestracji Konta, w ramach korzystania z Aplikacji Mobilnej Użytkownik może skorzystać w szczególności z następujących Usług:

- 1) śledzenie Przesyłki oraz dostęp do historii jej statusów;
  - 2) otrzymywanie danych na temat nadawcy przesyłki, kodu odbioru, miejsca doręczenia;
  - 3) odbieranie Przesyłek w wybranych punktach odbioru poprzez zeskanowanie kodu QR lub kodu 1D, bez potrzeby podawania kodu odbioru;
  - 4) odbieranie Przesyłek z wybranych automatów paczkowych poprzez zdalne otwarcie skrytki lub poprzez zeskanowanie kodu QR, bez potrzeby podawania kodu odbioru i korzystania z panelu obsługi w automacie paczkowym;
  - 5) wybór strefy ułatwionego dostępu w wybranych automatach paczkowych, w której Przesyłka ma zostać umieszczona, przy czym Poczta Polska nie gwarantuje możliwości realizacji Usługi w przypadku braku miejsca w skrytkach we wskazanej przez Użytkownika strefie;
  - 6) wyszukiwanie punktów nadania i odbioru przesyłek;
  - 7) otrzymywanie powiadomień o Przesyłce oraz innych komunikatów lub powiadomień.
2. Do realizacji Usług o którym mowa w ust 1. pkt 2 - 6 niezbędna jest rejestracja w Aplikacji Mobilnej powiązanego z Przesyłką numeru telefonu.

## **ROZDZIAŁ VIII**

### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

**§ 11.** 1. W ramach wykonywania umowy o korzystanie z Aplikacji Mobilnej oraz Panelu Klienta lub świadczonej Usługi, Poczta Polska nie tworzy, nie weryfikuje ani w żaden sposób nie zmienia jakichkolwiek danych lub treści wprowadzanych przez Użytkownika, w szczególności dotyczy to zarówno treści i danych dostarczanych przez Użytkownika, jak i wszelkich efektów uzyskanych przez Użytkownika przy wykorzystaniu funkcjonalności Aplikacji Mobilnej.

2. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za skutki swojego korzystania z Aplikacji oraz Portalu Klienta, w tym za wprowadzane przez siebie treści lub dane.

3. W świetle regulacji dotyczących świadczenia usług drogą elektroniczną Poczta Polska nie jest inicjatorem przekazu treści i danych Użytkownika w związku z dostępem do Aplikacji Mobilnej, Panelu Klienta lub Usług i korzystaniem z nich, nie wybiera odbiorcy przekazów Użytkownika, nie wybiera ani nie modyfikuje treści lub danych Użytkownika (hosting). To oznacza, że Poczta Polska zapewnia tylko zasoby techniczne w formie możliwości dostępu do Aplikacji Mobilnej, Panelu Klienta lub Usług, a o ich wykorzystaniu decyduje wyłącznie Użytkownik. Poczta Polska nie monitoruje zawartości treści ani danych Użytkownika.

4. Poczta Polska nie odpowiada za opóźnienie, niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie zobowiązań, które nastąpiły w wyniku zdarzenia będącego siłą wyższą.

5. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) czasową niedostępność Aplikacji Mobilnej lub Panelu Klienta wywołaną przerwą techniczną pod warunkiem poinformowania o terminie wystąpienia i czasie jej trwania poprzez przekazanie komunikatu w Aplikacji Mobilnej;
- 2) szkody wynikłe z zarządzenia przerwy technicznej;
- 3) skutki podania przez Użytkownika nieprawdziwych danych osobowych podczas rejestracji Konta;
- 4) skutki ujawnienia przez Użytkownika hasła do Konta lub Panelu Klienta bądź udostępnienia Konta przez Użytkownika osobom trzecim;
- 5) skutki niepoprawnego działania Aplikacji Mobilnej wynikające z zainstalowania lub skonfigurowania Aplikacji Mobilnej w sposób niezgodny oraz w przypadku niezainstalowania wymaganych aktualizacji Aplikacji Mobilnej;
- 6) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi Użytkownik ma zawarte umowy, w tym w szczególności w zakresie połączenia z internetem oraz za wysokość opłat za te usługi;
- 7) szkody wynikłe z czasowej niedostępności Aplikacji Mobilnej lub Panelu Klienta, których Poczta Polska nie była w stanie przewidzieć, szczególnie w wyniku ich awarii.

## **ROZDZIAŁ IX**

### **ZGŁASZANIE NIEPRAWIDŁOWOŚCI W DZIAŁANIU APLIKACJI MOBILNEJ**

§ 12. 1. Użytkownik uprawniony jest do zgłaszania nieprawidłowości dotyczących Aplikacji Mobilnej, Panelu Klienta lub Usług dostępnych z jej wykorzystaniem.

2. Nieprawidłowości z funkcjonowaniem Aplikacji Mobilnej lub Panelu Klienta Użytkownik powinien zgłaszać:

- 1) drogą elektroniczną na adres e-mail: [kontakt@poczta-polska.pl](mailto:kontakt@poczta-polska.pl);
- 2) bezpośrednio w Aplikacji Mobilnej.

3. Zgłoszenie nieprawidłowości powinno zawierać m.in.: adres email użyty do rejestracji Konta w Aplikacji Mobilnej, opis problemu, tj. co najmniej rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem Aplikacji Mobilnej lub opis nieprawidłowości w zakresie działania Aplikacji Mobilnej.

4. Ustosunkowanie się Poczty Polskiej do zgłoszenia o którym mowa w ust. 3 następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia.

5. Użytkownik zostanie powiadomiony o sposobie rozpatrzenia zgłoszenia drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego zostało przesłane zgłoszenie.

6. Wszelkie reklamacje związane z niewykonaniem lub nieprawidłowym wykonaniem usługi pocztowej, w tym opóźnienia, zagubienia, uszkodzenia, ubytku Przesyłki, rozpatrywane są na zasadach określonych w regulaminach usług pocztowych świadczonych przez Poczta Polska dostępnych na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) lub [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl).

## **ROZDZIAŁ X**

### **PRZEPISY KOŃCOWE**

**§ 13.** 1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z Usług, o których mowa w 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, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, e-mail: [inspektorodo@poczta-polska.pl](mailto:inspektorodo@poczta-polska.pl).

3. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, są przetwarzane na podstawie 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), dalej RODO, tj.:

- 1) art. 6 ust. 1 lit. b – Umowy, w celu realizacji Usług, o których mowa w Regulaminie;
- 2) art. 6 ust. 1 lit. c – w celu realizacji usługi pocztowej, na podstawie Prawa pocztowego;
- 3) art. 6 ust. 1 lit. f prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez administratora, polegającego na ustalaniu, dochodzeniu i obrony przed roszczeniami;
- 4) art. 6 ust.1 lit. a – udzielonej zgody, w celu przesyłania informacji marketingowych produktów i usług własnych, pod warunkiem wyrażenia takiej zgody.

4. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny dla dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, a przypadku danych przetwarzanych na podstawie wyrażonej zgody - do czasu jej wycofania, nie dłużej jednak niż do momentu usunięcia konta w Aplikacji Mobilnej przez Użytkownika.

5. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, przenoszenia danych oraz cofnięcia zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Cofnięcia zgody można dokonać poprzez odznaczenie zgody na przesyłanie informacji marketingowych produktów i usług własnych w Aplikacji Mobilnej.

6. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane Użytkowników niezbędne do realizacji Usług przewidzianych w Regulaminie.

7. Źródłem danych jest Użytkownik.

8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do korzystania z Aplikacji Mobilnej, Panelu Klienta oraz Usług.

9. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

10. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych nieujęte w Regulaminie, a wynikające z przepisów RODO, są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl)., a w zakresie cookies znajdują się pod adresem <https://www.poczta-polska.pl/polityka-privacy/>.

**§ 14.** 1. Poczta Polska uprawniona jest do zmiany Regulaminu w szczególności w przypadku dodania nowych funkcjonalności, nowych wersji Aplikacji Mobilnej lub Panelu Klienta lub w razie zmiany mających zastosowanie przepisów prawa. Korzystanie z Aplikacji Mobilnej lub Panelu Klienta przez Użytkownika wymaga zaakceptowania przez niego zmienionego Regulaminu.

2. Poczta Polska poinformuje o dokonaniu zmiany w Regulaminie poprzez wyświetlenie informacji o dokonanych zmianach Regulaminu wraz z jednolitym tekstem Regulaminu w ramach Aplikacji.

3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące oraz regulaminy i cenniki Poczty Polskiej dotyczące usług pocztowych obsługiwanych przez Aplikację Mobilną i Panel Klienta.