

Obowiązuje od 5 września 2018 r.

**Regulamin**  
**świadczenia usługi niepocztowej Mailing profilowany w obrocie krajowym**

**I. Postanowienia ogólne**

**§ 1**

1. Regulamin określa warunki świadczenia usługi niepocztowej Mailing profilowany w obrocie krajowym, zwanej dalej „**usługą**”.
2. Usługa świadczona jest przez Poczta Polska Spółkę Akcyjną zwaną dalej „**Poczta Polska**”, z siedzibą w Warszawie ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisaną 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: 774 140 000,00 – w całości wpłacony, tel. 801 333 444, faks +48 22 656 59 18, <http://bip.poczta-polska.pl>.
3. Informacje dotyczące świadczenia usługi dostępne są na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz w placówkach pocztowych.

**§ 2**

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **baza danych (baza)** – niezawierającą danych osobowych, geodemograficzną bazę danych, zawierającą informacje socjodemograficzne, charakteryzujące gospodarstwa domowe w poszczególnych budynkach na terenie całego kraju, z uwzględnieniem rozmieszczenia terytorialnego,
- 2) **cennik** - cennik, w którym określone są opłaty za świadczenie usługi Mailing profilowany w obrocie krajowym, dostępny na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl),
- 3) **informacje socjodemograficzne** – zbiór cech charakteryzujących gospodarstwa domowe w poszczególnych budynkach w postaci kryteriów selekcji, o których mowa w pkt 4,
- 4) **kryteria selekcji** – parametry charakteryzujące gospodarstwa domowe w poszczególnych budynkach obejmujące następujące kryteria:
  - a) geograficzne:
    - województwo,
    - powiat,
    - gmina,
    - miasto,
    - wielkość miejscowości,

- kod pocztowy,
- b) demograficzne:
- płeć,
  - wiek,
  - średni dochód brutto,
  - typ zabudowy (dom jednorodzinny, budynek wielorodzinny),
  - wielkość budynku (ilość mieszkań),
- 5) **miejsce doręczenia** – miejsce doręczenia pakietu wyselekcjonowane do poziomu budynku na podstawie kryteriów selekcji podanych przez nadawcę, nie zawierające imienia i nazwiska lub nazwy adresata oraz numeru mieszkania w przypadku budynków wielorodzinnych; przy czym zasadą jest, że w przypadku budynków wielorodzinnych miejscem doręczenia są wszystkie mieszkania w budynku,
- 6) **nadawca** – podmiot, nie będący konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi,
- 7) **pakiet** – dane informacyjne w formie pisemnej, graficznej lub na nośnikach danych elektronicznych (np.: CD, DVD) o ofertach handlowych, towarach i usługach jak również bezpłatne próbki towarów,
- 8) **placówka oddawcza** – placówkę pocztową, która doręcza pakiet,
- 9) **PNA** – Poczty Numer Adresowy, zwany „kodem pocztowym”, składający się z pięciu cyfr, przedzielonych po dwóch pierwszych cyfrach myślnikiem; identyfikator będący integralnym składnikiem adresu nadawcy i adresata przesyłki; zbiór kodów pocztowych publikowany jest w „Oficjalnym Spisie Poczty Numerów Adresowych”, dostępnym w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl),
- 10) **Regulamin** – Regulamin świadczenia usługi niepocztowej Mailing profilowany w obrocie krajowym,
- 11) **rekord** – wpis w bazie, zawierający dane adresowe wyselekcjonowanych budynków, według struktury i wzorca zamieszczonego w Załączniku Nr 1,
- 12) **rekord kontrolny** – wpis w bazie, zawierający dane jednego gospodarstwa domowego służący weryfikacji wykorzystania wykazu miejsc doręczeń przez nadawcę zgodnie z postanowieniami Regulaminu,
- 13) **selekcja** – przyjęte każdorazowo pod kątem zamówienia nadawcy, kryteria wyboru miejsc doręczeń zawartych w bazie, do poziomu budynku, charakteryzujące gospodarstwa domowe,
- 14) **umowa** – umowę pisemną zawartą pomiędzy nadawcą a Poczta Polska o świadczenie usługi,
- 15) **WER (Wydział Ekspedycyjno-Rozdzielczy)** – komórkę organizacyjną Poczty Polskiej wskazaną w umowie przyjmującą od nadawcy pakiety do przemieszczenia i doręczenia.

### § 3

1. Usługa polega na przekazaniu przez Poczta Polska nadawcy wykazu co najmniej 10 000 miejsc doręczeń do poziomu budynków, zgodnie z kryteriami określonymi przez nadawcę w zamówieniu,

a następnie na przyjęciu w wyznaczonych WER, w jednorazowej ilości co najmniej 10 000 sztuk pakietów, ich przemieszczeniu i doręczeniu do miejsc doręczeń za pośrednictwem placówek oddawczych.

2. Przewidywany czas doręczenia pakietów to 7 dni licząc od dnia następnego po dniu nadania pakietów, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.
3. Usługa jest realizowana na podstawie umowy.

## **II. Zasady i warunki selekcji miejsc doręczenia**

### **§ 4**

1. Szczegóły dotyczące selekcji miejsc doręczenia zamawianej przez nadawcę będą określone każdorazowo w zamówieniach selekcji przez niego składanych. Wzór zamówienia dostępny jest na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).
2. Poczta Polska, na podstawie zawartej umowy, przekazuje nadawcy wykaz miejsc doręczeń tylko do jednorazowego nadania oraz wyłącznie w terminie określonym w zamówieniu selekcji. Przez jednokrotne wykorzystanie wykazu, o którym mowa w zdaniu pierwszym, rozumie się skierowanie jednego pakietu pod każde wyselekcjonowane miejsce doręczenia.
3. Nadawca nie może przekazywać otrzymanych od Poczty Polskiej wykazów miejsc doręczeń innym podmiotom w celu innym niż zaadresowanie pakietów zgodne z danym wykazem.
4. Po nadaniu pakietów do miejsc doręczeń bądź po upływie okresu udostępnienia miejsc doręczeń oznaczonego każdorazowo w zamówieniu, nadawca zobowiązany jest do trwałego usunięcia wszelkich jego kopii ze swoich zasobów.
5. W celu weryfikacji wykorzystania wykazu miejsc doręczeń przez nadawcę do jednorazowej wysyłki, Poczta Polska zastrzega sobie prawo zawarcia wśród przekazywanych w ramach danej selekcji rekordów, rekordów kontrolnych w ilości nie większej niż 0,1% liczby miejsc doręczeń w danej selekcji.
6. W przypadku stwierdzenia wykorzystania rekordów do więcej niż jednej wysyłki nadawca zapłaci Poczcie Polskiej karę umowną w wysokości trzykrotności wartości danego zamówienia, o którym mowa w ust. 1.
7. Kary umowne będą płacone przez nadawcę w terminie 14 dni od daty wystawienia przez Poczta Polską noty księgowej wraz z uzasadnieniem potwierdzającym zasadność naliczenia kary umownej.

## **III. Zasady i warunki przyjmowania pakietów**

### **§ 5**

1. W ramach usługi mogą być nadawane pakiety o masie do 1000 g i wymiarach:
  - 1) minimum – wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm,

- 2) maksimum – żaden z wymiarów nie może przekroczyć: wysokość (grubość) 20 mm, długość 325 mm, szerokość 230 mm,
2. Wymiary, o których mowa w ust 1, przyjmuje się z tolerancją do 2 mm.
3. Opakowanie i zabezpieczenie pakietu wlicza się do jego masy.
4. Nie przyjmuje się do doręczenia pakietów o masie i wymiarach innych niż określone w Regulaminie.

## § 6

Zawartość pakietów mogą stanowić wyłącznie materiały własne nadawcy.

## § 7

1. Do doręczania przyjmowane są pakiety oznaczone przez nadawcę poprzez:
  - 1) naniesienie w sposób trwały i czytelny informacji jednoznacznie identyfikującej nadawcę zgodnie z ust. 2,
  - 2) naniesienie w sposób trwały i czytelny informacji jednoznacznie identyfikującej miejsce doręczenia pakietu zgodnie z ust. 3,
  - 3) umieszczenie znaku opłaty pocztowej w postaci oznaczenia służącego do potwierdzenia wniesienia opłaty za usługę,
  - 4) naniesienie daty i miejsca nadania,
  - 5) nadrukowanie na pakiecie oznaczenia „Mailing profilowany”/”MP” o minimalnej wysokości czcionki 2 mm, który należy umieszczać w lewej górnej części strony adresowej pakietu pod adresem nadawcy, albo w innym miejscu uzgodnionym w umowie,
  - 6) posortowanie pakietów według PNA minimum do trzeciej cyfry,
  - 7) przygotowanie pakietów do nadania – opracowanie i uporządkowanie pod względem ich jednorodności; przekazanie pakietów do nadania w opakowaniu zbiorczym (np. paleta, kaseca, pojemnik) w sposób uniemożliwiający wymieszanie się pakietów podczas transportu między poszczególnymi zakresami kodowymi.
2. Informacje określające nadawcę, o których mowa w ust. 1 pkt 1, powinny zawierać dane podane w następującej kolejności:
  - 1) pełna nazwa nadawcy,
  - 2) ulica, nr domu i mieszkania lub lokalu – w przypadku miejscowości podzielonej na ulice albo nazwa miejscowości, w której znajduje się siedziba/miejsce zamieszkania i numer porządkowy nieruchomości – w przypadku miejscowości nie podzielonej na ulice,
  - 3) właściwy kod pocztowy oraz nazwa miejscowości, w której znajduje się siedziba/miejsce zamieszkania oraz do której przyporządkowany jest ten kod pocztowy.
3. Informacje określające miejsce doręczenia, o których mowa w ust. 1 pkt. 2, powinny zawierać dane podane w następującej kolejności:

- 1) ulica, nr domu – w przypadku miejscowości podzielonej na ulice albo nazwa miejscowości, w której znajduje się siedziba/miejsce zamieszkania i numer porządkowy nieruchomości – w przypadku miejscowości nie podzielonej na ulice,
  - 2) właściwy kod pocztowy oraz nazwa miejscowości, w której znajduje się miejsca doręczenia oraz do której przyporządkowany jest ten kod pocztowy.
4. Nazwa miejscowości, o której mowa w ust. 2 i ust. 3, powinna być podana w brzmieniu zgodnym z oficjalną nazwą miejscowości umieszczoną w „Oficjalnym Spisie Poczтовых Numerów Adresowych”.
  5. Przy nadaniu pakietów, nadawca przekazuje sporządzone w wersji elektronicznej, zestawienie ilościowe nadanych pakietów, według przedziałów wagowych, w formacie uzgodnionym z Poczta Polska. Dopuszcza się przekazanie zestawienia ilościowego, według przedziałów wagowych, sporządzonego w wersji papierowej (w dwóch egzemplarzach, w tym jeden przeznaczony dla WER), jeżeli nadawca nie ma możliwości generowania zestawienia w wersji elektronicznej. Wzór zestawienia stanowi Załącznik Nr 2 do Regulaminu.

## § 8

1. Oznaczenia, o których mowa w § 7 ust. 1 pkt 3 i pkt 4, nadawca wykonuje w postaci napisu, nadruku lub odcisku pieczęci o treści:

**PAKIET NIESTEMFLOWANY**  
**OPŁATA POBRANA**  
**umowa z Poczta Polska S.A. ID nr.....**  
**Nadano w .....**  
(nazwa placówki nadawczej wskazanej w umowie)  
**Dnia.....**  
(data nadania zgodna za stanem faktycznym)

- i umieszcza w miejscu przeznaczonym na znak opłaty pocztowej, na stronie adresowej pakietów.
2. Dopuszcza się możliwość naniesienia daty i miejsca nadania w innym miejscu uzgodnionym w umowie.

## § 9

Na pakiecie nadawca może umieścić własne:

- 1) odciski pieczęci firmowych,
- 2) nalepki,
- 3) napisy i rysunki o charakterze informacyjnym lub reklamowym, pod warunkiem, że:
  - a) ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem,
  - b) nie utrudniają odczytania adresu,
  - c) nie są podobne do znaczków pocztowych, odcisków maszyn do frankowania, odcisków pieczęci pocztowych oraz znaków opłaty pocztowej innych niż znaczki pocztowe.

## **§ 10**

1. Do doręczenia przyjmowane są rzeczy:
  - 1) które zostały opakowane i zamknięte odpowiednio do zawartości, formy, masy i wielkości,
  - 2) do opakowania, których użyto materiałów, dających możliwość wyraźnego i trwałego umieszczenia informacji identyfikującej nadawcę i miejsce doręczenia pakietu oraz innych wymaganych oznaczeń.
2. W przypadku zastosowania, jako opakowania, koperty z przezroczystym okienkiem adresowym, zawartość pakietu musi być umieszczona w ten sposób, aby nie utrudniała odczytania jego miejsca doręczenia.
3. Bez opakowania mogą być nadawane tylko takie pakiety, których sposób nadania uzgodniony zostanie z nadawcą w umowie.

## **§ 11**

1. WER ma prawo odmówić przyjęcia pakietów, jeżeli nie spełniają one warunków określonych w Regulaminie oraz w umowie.
2. Nie są przyjmowane do doręczenia pakiety zawierające płyny, gazy, rzeczy łamliwe i kruche, rzeczy wymagające specjalnego traktowania podczas przemieszczania, a także rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu.

## **IV. Uiszczanie opłat**

### **§ 12**

1. Wysokość opłat za usługę określona jest w cenniku.
2. Zasady uiszczania opłat określone są w umowie.
3. Opłatę za usługę wnosi się bezgotówkowo z góry.

## **V. Doręczanie pakietów**

### **§ 13**

1. Pakiet doręcza się pod wskazane przez nadawcę miejsce doręczenia.
2. Pakiet może być także wydany ze skutkiem doręczenia do oddawczej skrzynki pocztowej.
3. W przypadku, gdy liczba pakietów kierowana do budynku wielomieszkaniowego jest mniejsza od ilości umieszczonych zestawów skrzynek oddawczych, pakiety umieszczane są w dowolnie wybranych skrzynkach oddawczych.
4. W przypadku braku możliwości doręczenia pakietu pod wskazane miejsce doręczenia, pakiet zwraca się do nadawcy z podaniem przyczyny zwrotu.

## **VI. Odpowiedzialność**

### **§ 14**

1. Kara umowna za niewykonanie usługi w przypadku:

- 1) niedoręczenia pakietu przed upływem 30 dni licząc od dnia nadania - wynosi 10 % opłaty określonej w cenniku za każdy pakiet, na który złożona reklamacja została uznana za uzasadnioną,
  - 2) gdy liczba zwrotów pakietów z tytułu nieistniejących miejsc doręczenia przekroczy 10% ogólnej liczby miejsc doręczenia określonych w selekcji, jest równa iloczynowi kwoty opłaty określonej w cenniku za jeden pakiet oraz liczby wszystkich pakietów zwróconych z tytułu nieistniejących miejsc doręczenia.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska niezależnie od wypłaconej kary umownej zwraca w całości opłatę za nadanie pakietu.

## **§ 15**

Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie usługi nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej,
- 2) z powodu naruszenia przez nadawcę postanowień Regulaminu i umowy,
- 3) na skutek skonfiskowania lub zniszczenia pakietu przez właściwe organy, na podstawie odrębnych przepisów.

## **VII. Postępowanie reklamacyjne**

### **§ 16**

1. Reklamację z tytułu niewykonania usługi, w zakresie ustalonym w Regulaminie, można wnieść w placówce pocztowej wskazanej w umowie.
2. Reklamację wnosi się w postaci pisemnej.
3. Zgłoszenie reklamacji w formie pisemnej może być dokonane na druku Poczty Polskiej dostępnym na stronie internetowej: <http://www.ereklamacje.poczta-polska.pl>.

### **§ 17**

1. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) nazwę i adres nadawcy oraz numer umowy,
  - 2) przedmiot reklamacji,
  - 3) datę i miejsce nadania pakietów oraz jego ilość,
  - 4) uzasadnienie reklamacji, w tym dowód potwierdzający niewykonanie usługi,
  - 5) wysokość kary umownej oraz numer rachunku bankowego, w przypadku gdy reklamujący żąda wypłaty kary umownej,
  - 6) datę sporządzenia reklamacji,
  - 7) podpis reklamującego,
  - 8) potwierdzenie opłaty wniesionej za usługę,
  - 9) wykaz załączonych dokumentów.
2. Reklamację można zgłosić:

- 1) w przypadku o którym mowa w § 14 ust. 1 pkt 1 nie wcześniej niż po upływie 30 dni licząc od dnia następnego po dniu nadania pakietu, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy, nie później jednak niż w terminie 3 miesięcy licząc od dnia nadania pakietu,
  - 2) w przypadku, o którym mowa w § 14 ust. 1 pkt 2, nie później niż w terminie 2 miesięcy od daty doręczenia zwrotów z danego nadania.
3. Reklamację zgłoszoną po terminach, o których mowa w ust. 2, lub nie spełniającą warunków, o których mowa w ust. 1, jak również reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną, pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym Poczta Polska informuje wnoszącego reklamację.
  4. Przedstawienie dowodów potwierdzających niewykonanie usługi leży po stronie nadawcy.

### **§ 18**

1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej.
2. Postępowanie reklamacyjne jest jednoinstancyjne.
3. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w terminie nie dłuższym niż 30 dni, od dnia wniesienia reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę jednostki organizacyjnej Poczty Polskiej, właściwej do rozpatrywania reklamacji,
  - 2) powołanie podstawy prawnej,
  - 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
  - 4) w przypadku uwzględnienia roszczeń – wysokość przyznanej kary umownej oraz informację o terminie i formie jej wypłaty,
  - 5) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - 6) imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika jednostki organizacyjnej Poczty Polskiej upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację,
  - 7) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
  - 8) datę udzielenia odpowiedzi.

### **§ 19**

Karę umowną oraz zwrot opłat wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

## **VIII. Postanowienia końcowe**

### **§ 20**



Poczta Polska w uzasadnionych przypadkach, w szczególności określonych przez nadawcę wymagań technologicznych lub specyficznych oczekiwań nadawcy, w zawartej pisemnej umowie z nadawcą może ustalić opłaty oraz zasady realizacji usługi odmienne od określonych w Regulaminie lub załącznikach do Regulaminu, dostosowując je do potrzeb nadawcy, w szczególności w zakresie:

- 1) terminu realizacji usługi,
- 2) miejsca nadania,
- 3) sposobu opakowania i zabezpieczenia pakietów,
- 4) sposobu postępowania z pakietami niedoręczonymi i zwrotami,
- 5) trybu składania reklamacji,
- 6) trybu wnoszenia opłat.

## **§ 21**

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Kodeksu cywilnego.

Załączniki:

- 1) Załącznik Nr 1 – Struktura rekordu oraz kryteria selekcji,
- 2) Załącznik Nr 2 – Zestawienie ilościowe nadanych pakietów.

**STRUKTURA REKORDU ORAZ KRYTERIA SELEKCJI**

Struktura rekordów opisujących miejsca doręczenia

<b>ID</b>	<b>Ulica</b>	<b>Budynek</b>	<b>Kod</b>	<b>Miejscowość</b>
1	1 Maja	1	96-300	Żyrardów
2	1 Maja	2	96-300	Żyrardów
3	1 Maja	3	96-300	Żyrardów
4	Tadeusza Bairda	7	05-825	Grodzisk Mazowiecki
5	Tadeusza Bairda	7	05-825	Grodzisk Mazowiecki

**Możliwe kryteria selekcji rekordów:**

a) geograficzne:

- województwo,
- powiat,
- gmina,
- miasto,
- wielkość miejscowości,
- kod pocztowy,

b) demograficzne:

- płeć,
- wiek,
- średni dochód brutto,
- typ zabudowy (dom jednorodzinny, budynek wielorodzinny),
- wielkość budynku (ilość mieszkań).

**ZESTAWIENIE ILOŚCIOWE NADANYCH PAKIETÓW****Mailing profilowany****Zestawienie ilościowe pakietów nadanych w dniu .....**

Nazwa firmy .....

Adres .....

.....

Zlecenie nr ..... z dnia .....

<b>Przedział wagowy</b>	<b>Liczba pakietów</b>	<b>Liczba gospodarstw domowych w budynku</b>
do 50g		
ponad 50 g do 100 g		
ponad 100 g do 150 g		
ponad 150 g do 200 g		
ponad 200 g do 250 g		
ponad 250 g do 300 g		
ponad 300g do 350 g		
ponad 350 g do 500 g		
ponad 500 g do 1000 g		
Ogółem:		

Sporządził:

.....

Podpis pracownika przyjmującego:

.....