

Regulamin świadczenia usługi Krajowa Przesyłka Paletowa

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Regulamin świadczenia usługi Krajowa Przesyłka Paletowa, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa warunki świadczenia przez Poczta Polska S.A. usługi Krajowa Przesyłka Paletowa.

§ 2. Pojęciom użytym w Regulaminie nadano następujące znaczenie:

- 1) **ADR** – Umowa europejska dotycząca międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR), sporządzona w Genewie dnia 30 września 1957 r. wraz ze zmianami obowiązującymi od dnia ich wejścia w życie w stosunku do Rzeczypospolitej Polskiej, ogłoszonymi we właściwy sposób;
- 2) **adresat (odbiorca)** – podmiot wskazany w treści umowy przewozu, jako uprawniony do odbioru przesyłki;
- 3) **cennik** – dokument, w którym określone są opłaty za świadczenie usługi Krajowa Przesyłka Paletowa;
- 4) **dni robocze** – dni, w których świadczona jest usługa Krajowa Przesyłka Paletowa, przypadające od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 5) **dokumenty towarzyszące** – dokumenty dołączone do przesyłki wewnątrz zamkniętej przyłgi umieszczonej na jednostce ładunkowej, wymienione w polu: „załączone dokumenty” na liście przewozowym;
- 6) **doręczenie przesyłki** - dostarczenie przesyłki do miejsca doręczenia wskazanego w liście przewozowym i wydanie uprawnionemu odbiorcy;
- 7) **dostawa** – ogół czynności polegających na przemieszczaniu przesyłki z miejsca nadania do miejsca doręczenia w celu wydania jej adresatowi;
- 8) **etykieta adresowa** – dokument naklejany na każdą jednostkę ładunkową, w którym nadawca podaje miejsce nadania, miejsce doręczenia, numer listu przewozowego, opis zawartości, ewentualne uwagi dla odbiorcy, numery jednostek w przypadku przesyłki składającej się z wielu jednostek ładunkowych, wagę, rodzaj i wymiary jednostek ładunkowych, listę zleconych usług dodatkowych oraz datę załadunku i deklarowaną datę dostawy;
- 9) **jednostka ładunkowa** – przedmiot przewozu wraz z opakowaniem umieszczony na jednym albo w jednym nośniku transportowym, tj. paleta EUR lub paleta innego rodzaju, a także kosz, karton, worek, skrzynia, beczka, wiązka i inne opakowania (zbiorcze), akceptowane w aplikacji do składania zleceń przewozu, oznaczony etykietą adresową, w tym:

a) **jednostka ładunkowa umożliwiająca mechaniczny przeładunek** - paleta lub inny przedmiot przewozu mający konstrukcję pozwalającą na bezpieczny i niepowodujący uszkodzeń przeładunek za pomocą wózka widłowego lub paletowego przy udziale jednej osoby o następujących parametrach jednostki ładunkowej z towarem:

- maksymalne wymiary podstawy palety: długość 1,2 m, szerokość 1,2 m, oraz
- maksymalna wysokość: 2,1 m wraz z paletą lub opakowaniem zbiorczym, oraz
- maksymalna dopuszczalna waga rzeczywista: 1000 kg,

b) **jednostka ładunkowa bez możliwości przeładunku mechanicznego** - przedmiot przewozu zabezpieczony w opakowanie transportowe, o następujących maksymalnych parametrach jednostki ładunkowej z towarem:

- waga rzeczywista do 30 kg, oraz
- objętość do 0,5 m³, oraz
- dłuższy bok nie może przekraczać 2,4 m, z zastrzeżeniem przyjmowania do przewozu jednostek ładunkowych przekraczających ww. parametry w oparciu o indywidualne warunki świadczenia usługi zawarte w umowie z nadawcą, pod warunkiem, że są zgodne z powszechnie obowiązującymi w tym zakresie przepisami;

- 10) **kierowca** – dysponent środka transportu realizujący usługę Krajowa Przesyłka Paletowa w imieniu Poczty Polskiej S.A., będący pracownikiem Poczty Polskiej S.A., podwykonawcą, albo pracownikiem podwykonawcy;
- 11) **klucz dla przewoźnika** - elektroniczny kod zabezpieczający dostęp do zgłoszenia służący odpowiednio nadawcy, podmiotowi odbierającemu i Poczcie Polskiej S.A., umożliwiający uzupełnienie zgłoszenia lub aktualizacji danych zawartych w zgłoszeniu; dotyczy przesyłki SENT;
- 12) **Krajowa Przesyłka Paletowa (KPP)** – usługa świadczona na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, polegająca na planowaniu, organizowaniu i realizowaniu przewozu przesyłek z miejsca nadania do miejsca doręczenia wraz z dodatkowymi świadczeniami, w tym zapewnienie klientom skutecznego przepływu informacji;
- 13) **kwit paletowy** – dokument wystawiany przez adresata, potwierdzający przyjęcie palet EUR/EPAL od nadawcy, potrzebny do odbioru palet EUR/EPAL na określonych przez jego wystawcę zasadach;
- 14) **list przewozowy** – określony w przepisach krajowych dokument przewozowy stanowiący w szczególności dowód wykonania przewozu i odbioru przesyłki przez odbiorcę;
- 15) **miejsce doręczenia** – miejsce, w którym ma nastąpić wydanie przesyłki;
- 16) **miejsce nadania** – miejsce, w którym ma nastąpić podjęcie przesyłki;
- 17) **miejsce paletowe** – powierzchnia zajmowana przez pojedynczą jednostkę ładunkową, umożliwiającą mechaniczny przeładunek, o wymiarach 1,2 m x 0,8 m lub zajmująca powierzchnię 0,96m². Wymiar jednostki ładunkowej wyliczany jest do dwóch miejsc po przecinku na podstawie:

- a) wymiaru nośnika transportowego, na którym lub wewnątrz którego umieszczony jest towar, jeśli towar nie wystaje poza obrys nośnika, lub
- b) wymiaru długości i szerokości zmierzonej po obrysie opakowania w najbardziej wystającym miejscu na całej wysokości jednostki ładunkowej, jeśli towar wystaje poza obrys nośnika;
- 18) **nadawca (zleceniodawca, płatnik)** – podmiot, którego zlecenie przewozu krajowego zostało przyjęte do realizacji;
- 19) **paleta EUR/EPAL** – sztywne podłoże, używane jako podstawa, przeznaczone do przenoszenia i składowania towarów o wymiarach podstawy: szerokość 0,8 m długość 1,2 m, spełniające kryteria określone w Karcie UIC 435-2 oraz europejskiej normie EN 13698-1;
- 20) **podjęcie** – ogół czynności polegających na odebraniu przesyłki z miejsca wskazanego na liście przewozowym, jako miejsce nadania, w tym przyjęcie przesyłki do przewozu;
- 21) **podwykonawca** – przewoźnik, któremu Poczta Polska S.A. może powierzyć wykonanie przewozu przesyłki na całej trasie przewozu albo jej części;
- 22) **przedsiębiorca** – podmiot, o którym mowa w art. 4 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców;
- 23) **przesyłka** – przesyłka towarowa, o której mowa w art. 35 ust. 1 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe, składająca się z jednej lub większej liczby jednostek ładunkowych od jednego nadawcy w jednym miejscu odbioru do jednego adresata (odbiorcy) w jednym miejscu doręczenia, przyjęta do przewozu na podstawie jednego listu przewozowego;
- 24) **przesyłka objęta systemem śledzenia wyrobów tytoniowych Track&Trace** - przesyłka zawierająca towary podlegające Dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/40/UE z dnia 3 kwietnia 2014 r. w sprawie zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich w sprawie produkcji, prezentowania i sprzedaży wyrobów tytoniowych i powiązanych wyrobów oraz uchylającej dyrektywę 2001/37/WE (dalej: Dyrektywa), realizowana na warunkach określonych w Dyrektywie. Dla tego rodzaju przesyłek Poczta Polska S.A. przekazuje w formie elektronicznej wymagane przez system informacje o zdarzeniach w przewozie wyrobów tytoniowych;
- 25) **przesyłka SENT** – przesyłka zawierająca towary podlegające Ustawie o systemie monitorowania drogowego i kolejowego przewozu towarów, realizowana na warunkach określonych w ustawie o systemie monitorowania;
- 26) **Przewoźnik** – Poczta Polska S.A. lub przedsiębiorca działający w jej imieniu uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej w zakresie transportu drogowego;
- 27) **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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);

- 28) **rozładunek** – czynności prowadzące do objęcia przesyłki we władanie przez adresata, poprzedzone udostępnieniem jednostek ładunkowych na skraju skrzyni ładunkowej środka transportu; w przypadku realizacji dostawy samochodem wyposażonym w windę do adresata nieposiadającego urządzeń do rozładunku, rozładunek to zestawienie (przy pomocy windy) przesyłki na utwardzone podłoże (dotyczy tylko jednostek ładunkowych umożliwiających mechaniczny przeładunek o maksymalnych wymiarach 1,2 m x 1,2 m);
- 29) **siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne zarówno w stosunku do Poczty Polskiej S.A., jak i nadawcy lub adresata, którego nie można było przewidzieć i któremu wymienione strony nie mogły się przeciwstawić, działając ze szczególną starannością; siłę wyższą stanowią w szczególności: strajki, działania wojenne, blokady dróg, klęski żywiołowe, epidemie, warunki atmosferyczne i inne zdarzenia sił przyrody, których natężenie odbiega od przeciętnej skali w danym okresie uniemożliwiając realizację usługi;
- 30) **strona internetowa** – strona internetowa Poczty Polskiej S.A. o adresie <https://www.poczta-polska.pl/dla-biznesu/oferta/uslugi-logistyczne/krajowa-przesylka-paletowa/>;
- 31) **środek transportu** – samochód ciężarowy lub dostawczy;
- 32) **terminarz dostaw** — lista kodów pocztowych, dla których został wskazany deklarowany termin dostawy oraz dostępność usług „Dostawa w sobotę na zlecenie nadawcy” i „Dostawa samochodem dedykowanym wynikająca z ograniczeń tonażowych lub lokalowych dojazdu do miejsca doręczenia” publikowana na stronie <https://www.poczta-polska.pl/dla-biznesu/oferta/uslugi-logistyczne/krajowa-przesylka-paletowa/> w zakładce dedykowanej usłudze;
- 33) **towary niebezpieczne** – materiały lub przedmioty, których przewóz na podstawie ADR jest zabroniony albo dopuszczony wyłącznie na warunkach podanych w ADR;
- 34) **umowa przewozu** - umowa zawarta pomiędzy Poczta Polska S.A. a nadawcą poprzez potwierdzenie przyjęcia do realizacji przez Poczta Polska S.A. zlecenia przewozu krajowego;
- 35) **umowa współpracy** – umowa zawarta w formie pisemnej pomiędzy Poczta Polska S.A. a nadawcą, regulująca indywidualne warunki świadczenia usługi Krajowa Przesyłka Paletowa;
- 36) **ustawa o systemie monitorowania** – ustawa z dnia 9 marca 2017 r. o systemie monitorowania drogowego i kolejowego przewozu towarów;
- 37) **ustawa Prawo przewozowe** - ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
- 38) **wydanie** – ogół czynności polegających na przekazaniu przesyłki adresatowi lub osobie przez niego wyznaczonej, zakończone potwierdzeniem otrzymania przesyłki na liście przewozowym lub urządzeniu mobilnym, w tym rozładunek;
- 39) **załadowca** – nadawca lub osoba działająca w imieniu nadawcy, wydająca przesyłkę do przewozu i dokonująca jej załadunku;

- 40) **załadunek** – ogół czynności mających na celu umieszczenie przesyłki wewnątrz skrzyni ładunkowej podstawionego środka transportu, z uwzględnieniem prawidłowego rozmieszczenia przesyłki we wnętrzu skrzyni ładunkowej;
- 41) **zlecenie przewozu krajowego** – zgłoszenie potrzeby wykonania usługi Krajowa Przesyłka Paletowa przez Poczta Polska S.A., zawierające szczegółowe informacje dotyczące tej usługi.

ROZDZIAŁ II

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI KRAJOWA PRZESYŁKA PALETOWA

§ 3. W ramach usługi Krajowa Przesyłka Paletowa są przyjmowane następujące rodzaje przesyłek:

- 1) Przesyłka Paletowa Drobnicowa – usługa spełniająca następujące parametry, gdzie przekroczenie co najmniej jednego parametru spowoduje zmianę rodzaju przesyłki:
 - a) zajętość powierzchni do 8,00 miejsc paletowych;
 - b) waga do 6 500 kg;
- 2) Przesyłka Paletowa Przewozy Bezpośrednie, w tym:
 - a) Przesyłka Częściowa – usługa spełniająca następujące parametry, gdzie przekroczenie co najmniej jednego parametru spowoduje zmianę rodzaju przesyłki:
 - zajętość powierzchni od 8,01 do 20,00 miejsc paletowych,
 - waga od 6 500,01kg do 16 500 kg,
 - b) Przesyłka Całopojazdowa – usługa dla przesyłki zajmującej powierzchnię od 20,01 miejsc paletowych lub ważącej więcej niż 16 500 kg.

§ 4. 1. Poczta Polska S.A. świadczy usługę Krajowa Przesyłka Paletowa zgodnie z Regulaminem oraz z obowiązującym cennikiem. Czynności związane z podjęciem i doręczeniem przesyłki realizowane są zasadniczo, jeśli umowa nie stanowi inaczej, w dni robocze w godzinach 10:00 - 17:00, z zastrzeżeniem usługi dodatkowej „Dostawa w sobotę”. Poczta Polska S.A. świadczy usługę Krajowa Przesyłka Paletowa przy pomocy własnych pracowników oraz podwykonawców posiadających niezbędne zezwolenia i licencje.

2. Sposób realizacji usługi zależy od rodzaju przesyłki, w szczególności dostawa Przesyłki Paletowej Przewozy Bezpośrednie musi być możliwa do realizacji bezpośrednio z miejsca nadania do miejsca doręczenia (bez przeładunków). Podjęcie i doręczenie przesyłki musi być możliwe do realizacji bez użycia windy i powinno odbywać się w miejscu, do którego jest możliwy dojazd samochodem ciężarowym o dopuszczalnej ładowności 24 tony (DMC 40 ton).

3. Przy świadczeniu usługi Krajowa Przesyłka Paletowa stosowane są następujące dokumenty i wzory druków:

- 1) Regulamin;
- 2) etykieta adresowa;

- 3) list przewozowy;
- 4) cennik;
- 5) zlecenie przewozu krajowego;
- 6) protokół uszkodzenia;
- 7) protokół niekompletnej przesyłki paletowej;
- 8) zgłoszenie reklamacji;
- 9) umowa współpracy;
- 10) terminarz dostaw;
- 11) kwit paletowy;
- 12) ogólne warunki ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej przewoźnika drogowego w ruchu krajowym;
- 13) wykaz rzeczy wyłączonych z przewozu;
- 14) wykaz towarów i klas niebezpiecznych nieobsługiwanych przez Poczta Polską S.A.;
- 15) warunki świadczenia usługi ADR do Krajowej Przesyłki Paletowej.

4. Dokumenty oraz wzory druków, o których mowa w ust. 3 (z wyłączeniem wzoru umowy współpracy), dostępne są na stronie internetowej.

§ 5. Poczta Polska S.A. świadczy odpłatnie, zgodnie z obowiązującym cennikiem, usługi dodatkowe, w szczególności:

- 1) **AWIZO SMS** - poinformowanie adresata w dniu dostawy o planowanym doręczeniu przesyłki z podaniem kontaktu do kierowcy; zlecenie usługi wymaga podania numeru telefonu komórkowego adresata; informacja o planowanym doręczeniu ma charakter informacyjny i nie jest gwarancją daty dostawy przesyłki;
- 2) **Elektroniczne Dokumenty zwrotne (e-ROD)** – udostępnienie nadawcy w formie elektronicznej (skanu) dokumentów wyszczególnionych w liście przewozowym w polu „dokumenty zwrotne” z jednoczesną usługą archiwizacji w Poczcie Polskiej S.A. oryginałów tych dokumentów; dokumenty będą przechowywane przez okres 5 lat kalendarzowych, licząc od końca roku, w którym dokumenty zostały przekazane Poczcie Polskiej S.A. przez odbiorcę, po czym zostaną zniszczone; nadawca, składając zlecenie wykonania usługi e-ROD, wyraża zgodę ich zniszczenie z upływem ww. terminu; w okresie archiwizacji dokumenty mogą być odesłane do nadawcy na podstawie zlecenia usługi za odrębną opłatą, z tym, że odesłaniu podlegają w takim wypadku równocześnie wszystkie dokumenty związane z daną przesyłką; dokumenty nadawca umieszcza wewnątrz zamkniętej przylgi umieszczonej na jednostce ładunkowej; Poczta Polska S.A. nie weryfikuje przy podjęciu, czy wymienione w liście przewozowym dokumenty zostały załączone do przesyłki oraz nie weryfikuje, czy deklarowana ilość dokumentów jest zgodna z ilością rzeczywiście dołączoną do przesyłki. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności za ich brak, stan lub niekompletność; w przypadku przesyłki składającej się z dwóch lub więcej jednostek ładunkowych, przylgę należy umieścić na jednostce ładunkowej oznaczonej numerem pierwszym. Odmowa potwierdzenia dokumentów zwrotnych, jak również ich przekazania przez

adresata lub osobę upoważnioną, jest równoznaczna z wykonaniem tej usługi, przy czym fakt ten musi być potwierdzony na liście przewozowym przez adresata lub osobę upoważnioną;

- 3) **Dokumenty zwrotne (ROD)** – zwrot do nadawcy przesyłką poleconą ekonomiczną dokumentów wyszczególnionych w liście przewozowym w polu „dokumenty zwrotne”; dokumenty nadawca umieszcza wewnątrz zamkniętej przylgi umieszczonej na jednostce ładunkowej; Poczta Polska S.A. nie weryfikuje przy podjęciu, czy wymienione w liście przewozowym dokumenty zostały załączone do przesyłki oraz nie weryfikuje, czy deklarowana ilość dokumentów jest zgodna z ilością rzeczywistą dołączoną do przesyłki. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności za ich brak, stan lub niekompletność; w przypadku przesyłki składającej się z dwóch lub więcej jednostek ładunkowych, przylgę należy umieścić na jednostce ładunkowej oznaczonej numerem pierwszym. Odmowa potwierdzenia dokumentów zwrotnych, jak również ich przekazania przez adresata lub osobę upoważnioną, jest równoznaczna z wykonaniem tej usługi, przy czym fakt ten musi być potwierdzony na liście przewozowym przez adresata lub osobę upoważnioną;
- 4) **Dostawa w sobotę na zlecenie nadawcy** – dostawa przesyłki do adresata w sobotę, niebędącą dniem ustawowo wolnym od pracy; usługa jest realizowana w obszarze do 50 km od siedziby lokalizacji doręczającej; lista kodów pocztowych, dla których realizowana jest dostawa w sobotę, znajduje się w terminarzu dostaw; w przypadku braku skutecznej realizacji usługi z powodów niezależnych od Poczty Polskiej S.A. opłata za usługę dodatkową zostanie naliczona zgodnie z cennikiem; w przypadku braku realizacji usługi z odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. próba doręczenia przesyłki będzie miała miejsce w kolejnym dniu roboczym, a opłata za usługę dodatkową nie zostanie naliczona;
- 5) **Dostawa samochodem dedykowanym (DMC do 3,5 tony) wynikająca z ograniczeń tonażowych lub lokalowych dojazdu do miejsca podjęcia lub doręczenia** – usługa dedykowana do realizacji podjęcia lub doręczenia Przesyłki Paletowej Drobnicowej (dla maksymalnie dwóch jednostek ładunkowych do 500 kg każda i podstawie paletowej zajmującej jedno miejsce paletowej), w obszarze objętym ograniczeniem tonażowym lub lokalowym; realizacja usługi do miejscowości oddalonych maksymalnie 50 km od siedziby lokalizacji doręczającej (lista kodów pocztowych znajduje się w terminarzu dostaw) realizowana jest zgodnie z cennikiem; realizacja usługi do pozostałych miejscowości wyceniana jest indywidualnie i wymaga kontaktu zlecającego z Poczta Polska S.A. W przypadku dostawy samochodem bez windy, rozładunek jest pod stronię odbiorcy;
- 6) **Dostawa Samochodem z windą Przesyłki Paletowej Przewozy Bezpośrednie – przesyłka Częściowa** – realizacja doręczenia Przesyłki Paletowej Przewozy Bezpośrednie – przesyłka Częściowa środkiem transportu z windą lub o niższym DMC niż 40 ton w sposób właściwy dla dostawy Przesyłki Paletowej Drobnicowej; usługa dostępna dla przesyłek zajmujących powierzchnię maksymalnie do 15 miejsc paletowych lub 10 000 kg;

- 7) **Pobranie (COD)** – zainkasowanie od adresata określonej na liście przewozowym przez nadawcę kwoty należności za przesyłkę i przekazanie jej na wskazany przez nadawcę numer rachunku bankowego w oddziale banku mającym swoją siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej zasadniczo w ciągu 1 dnia roboczego od skutecznego wydania przesyłki adresatowi; do świadczenia tej usługi muszą zostać spełnione łącznie następujące warunki:
- a) załączenie do listu przewozowego prawidłowo wypełnionego blankietu wpłaty na rachunek bankowy oraz podanie poprawnego numeru rachunku bankowego,
 - b) kwota pobrania nie może być wyższa niż 15 000,00 zł,
 - c) kwota pobrania musi zostać uiszczona przez adresata przed rozładunkiem przesyłki;
- Rezygnacja z usługi „Pobranie” jest możliwa tylko w formie pisemnej. Poczta Polska S.A. zachowuje prawo do naliczenia opłaty za usługę dodatkową w przypadku rezygnacji z usługi lub zwrotu przesyłki do nadawcy, jeśli próba doręczenia przesyłki do adresata była nieskuteczna z przyczyn niezależnych od Poczty Polskiej S.A. Usługa dodatkowa nie jest realizowana dla Przesyłek Paletowych - Przewozy Bezpośrednie;
- 8) **Preferowane godziny dostawy/Awizacja** – doręczenie przesyłki we wskazanym przez nadawcę przedziale godzinowym zawartym w godzinach świadczenia usługi wymienionych w § 4 ust.1 (jeśli umowa nie stanowi inaczej) lub awizowanie w imieniu nadawcy przesyłki za pośrednictwem platformy logistycznej; opłata naliczana jest jednorazowo niezależnie od ewentualnych korekt przedziału godzinowego wskazanego w zleceniu przez nadawcę; usługa dodatkowa nie obejmuje oczekiwania na rozładunek lub przeliczenie towaru;
- 9) **Przesłanie do klienta papierowej wersji potwierdzonych dokumentów zwrotnych** – usługa polega na wyszukaniu w archiwum i wysłaniu do klienta korzystającego z usługi dodatkowej e- ROD papierowej wersji dokumentów zwrotnych;
- 10) **Przygotowanie w imieniu nadawcy (zlecniodawcy) dokumentów przewozowych (list przewozowy i etykieta adresowa) i dostarczenie ich do miejsca nadania** – usługa polega na wydrukowaniu dokumentów przewozowych w oparciu o dane wprowadzone przez nadawcę do zlecenia i dostarczeniu ich do miejsca nadania (fizycznie lub elektronicznie); zlecenie z tą usługą dodatkową powinno być złożone w dniu poprzedzającym dzień podjęcia;
- 11) **Udostępnianie elektronicznych kopii potwierdzonych listów przewozowych** - udostępnienie nadawcy w formie elektronicznej (skanu) listu przewozowego za pośrednictwem aplikacji udostępnionej klientom po zawarciu umowy pisemnej albo za pośrednictwem poczty elektronicznej;
- 12) **Usługa ADR** – usługa przewozu przesyłek z zawartością towarów niebezpiecznych, realizowana przez uczestników przewozu towarów niebezpiecznych, o których mowa w art. 2 pkt 8 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o przewozie towarów niebezpiecznych. Usługa ADR jest świadczona przez Poczta Polska S.A. na rzecz

klientów z zawartą umową współpracy. Warunki świadczenia usługi ADR do Krajowej Przesyłki Paletowej zawarte są w załączniku nr 2 do Regulaminu;

- 13) **Ustalenie dogodnego terminu dostawy z odbiorcą na zlecenie nadawcy** – usługa polegająca na realizacji kontaktu telefonicznego ze strony Poczty Polskiej S.A. z adresatem w celu ustalenia dogodnej daty dostawy przesyłki w godzinach świadczenia usługi określonych w § 4 ust. 1; maksymalny termin dla ustalenia dogodnego terminu dostawy wynosi 4 dni robocze, licząc od dnia następnego po dniu podjęcia przesyłki (nie dotyczy przesyłek SENT i przesyłek z usługą ADR); ustalony termin ma charakter informacyjny i staje się planowaną datą dostawy, jednak nie jest terminem gwarantowanym; zlecenie usługi wymaga podania numeru telefonu do adresata; w przypadku braku skutecznego kontaktu telefonicznego z adresatem z powodów niezależnych od Poczty Polskiej S.A. opłata za usługę dodatkową zostanie naliczona zgodnie z cennikiem, a próba doręczenia przesyłki będzie miała miejsce w zaplanowanym przez nadawcę terminie;
- 14) **Zmiana danych adresowych** – usługa ukrycia danych adresowych, na podstawie pisemnego zlecenia nadawcy, na liście przewozowym i etykiecie adresowej w celu ochrony tajemnicy handlowej klienta; usługa obejmuje ukrycie danych adresata i miejsca doręczenia na dokumentach przewozowych przekazywanych do miejsca nadania oraz ukrycie danych miejsca nadania przed doręczeniem przesyłki, wydruk dokumentów ze zmienionymi danymi i umieszczenie ich na przesyłce po wcześniejszym usunięciu etykiet umieszczonych w miejscu nadania;
- 15) **Zwrot palet EUR/EPAL (ROP)** – usługa wymiany z adresatem palet EUR/EPAL i ich zwrotu do nadawcy. Usługa nie jest realizowana dla Przesyłek Paletowych Przewozy Bezpośrednie.
- Usługa zwrotu palet oparta jest na następujących warunkach:
- a) wymiana palet EUR/EPAL dokumentowana jest w liście przewozowym potwierdzającym dostawę przesyłki, przy czym musi zostać podana rzeczywista liczba palet EUR/EPAL nadawanych z przesyłką;
 - b) w przypadku niespełnienia wymagań określonych w lit. a, Poczta Polska S.A. nie ma obowiązku wykonania usługi dodatkowej zwrotu palet EUR/EPAL i nie ponosi z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności lub innych ujemnych następstw,
 - c) nadawca jest zobowiązany do przygotowania przesyłki na paletach EUR/EPAL w sposób uniemożliwiający ich zamianę bez naruszenia oryginalnego opakowania przesyłki,
 - d) Poczta Polska S.A. nie wykonuje usługi dodatkowej zwrotu palet EUR/EPAL w odniesieniu do palet niespełniających kryteriów technicznych i jakościowych zawartych w Kodeksie UIC 435-2, opartym o normę EN 13698-1,
 - e) Poczta Polska S.A. zobowiązana jest względem nadawcy wyłącznie do zwrotu takiej ilości palet EUR/EPAL, jaką adresaci wymienili bezpośrednio przy wydaniu przesyłek w miejscu doręczenia i jaka została udokumentowana w liście przewozowym; Poczta Polska S.A. nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności

wobec nadawcy z tytułu palet EUR/EPAL niewymienionych przez adresatów, bez względu na przyczyny niedokonania wymiany,

- f) adresaci przesyłek objętych usługą dodatkową zwrotu palet winni być przygotowani na dokonanie, przy wydaniu przesyłki, wymiany palet EUR/EPAL w liczbie odpowiadającej liczbie palet EUR/EPAL dostarczonych wraz z przesyłką; Poczta Polska S.A. może odmówić przyjęcia palet oferowanych do wymiany przez adresata w razie, gdy okoliczności uzasadniają zakwestionowanie ich stanu lub tożsamości, jako palet EUR/EPAL, np. niezgodność kryteriów technicznych i jakościowych zawartych w Kodeksie UIC 435-2, opartych o normę EN 13698-1,
- g) odmowa zwrotu palet EUR/EPAL, potwierdzona przez adresata lub osobę upoważnioną na dokumentach przewozowych jest równoznaczna z wykonaniem usługi i pomniejszeniem liczby palet EUR/EPAL dla danego nadawcy o liczbę palet niezwróconych przez adresata,
- h) kwity paletowe wystawione przez adresata lub osobę upoważnioną odsyłane są do nadawcy przez Poczta Polską S.A. przesyłką poleconą ekonomiczną,
- i) Poczta Polska S.A., na podstawie odrębnego zlecenia przewozu złożonego przez nadawcę, może dokonać odbioru palet EUR/EPAL od adresata w innym terminie niż podczas dostawy; w takich przypadkach palety traktowane są jak przesyłka, w tym nie podlega weryfikacji ich, jakości i spełnianie wymogów technicznych i jakościowych,
- j) Poczta Polska S.A. sporządza raz w miesiącu saldo paletowe określające liczbę palet EUR/EPAL, jaka powinna być zwrócona nadawcy,
- k) podstawą do obliczeń salda paletowego są listy przewozowe i kwity paletowe dokumentujące dostawę przesyłek, zawierające wpisy odnośnie liczby palet EUR/EPAL wymienionych przez adresata,
- l) saldo paletowe jest tworzone i przedstawiane nadawcy, przy czym rzeczywista wymiana palet będzie dokonywana raz w miesiącu, chyba, że umowa współpracy zawarta z nadawcą stanowi inaczej,
- m) po sporządzeniu salda paletowego Poczta Polska S.A. przedstawia je nadawcy; jeżeli nadawca nie zgłosi zastrzeżeń w terminie 5 dni roboczych od dnia przedstawienia salda paletowego, uznaje się je za wiążące dla obu stron,
- n) saldo paletowe stanowi podstawę do ewentualnego żądania zwrotu palet EUR/EPAL od Poczty Polskiej S.A. przez nadawcę,
- o) dostarczanie palet EUR/EPAL wymienionych przez adresatów do nadawcy może następować przy okazji przyjmowania do przewozu kolejnych przesyłek lub w drodze uzgodnionych dostaw palet EUR/EPAL do nadawcy,
- p) każdorazowo, gdy Poczta Polska S.A. dostarczy nadawcy palety EUR/EPAL – nadawca zobowiązany jest potwierdzić Poczcie Polskiej S.A. na liście przewozowym liczbę palet EUR/EPAL, jaka została przyjęta;

ubytek naturalny w odniesieniu do liczby palet EUR/EPAL podlegających zwrotowi wynosi 10% i w tym zakresie nie stanowi podstawy do roszczeń względem Poczty Polskiej S.A.

§ 6. W sytuacji konieczności przetwarzania przez Poczta Polską S.A. danych osobowych w ramach usług dodatkowych ROD i e-ROD klient, jako Administrator danych przetwarzanych w ramach tych usług dodatkowych jest zobowiązany zawrzeć z Poczta Polską S.A. jako podmiotem przetwarzającym umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w art. 28 RODO.

§ 7. Poczta Polska S.A. zapewnia, iż posiada ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w zakresie wykonywanej działalności, w tym ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej przewoźnika, w wysokości określonej w Certyfikacie Ubezpieczenia dostępnym na stronie internetowej.

§ 8. 1. W celu realizacji usługi Krajowa Przesyłka Paletowa, klient składa zlecenie przewozu krajowego:

- 1) za pośrednictwem aplikacji udostępnionej klientom po zawarciu umowy współpracy;
- 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej na formularzu zlecenia przewozu krajowego; w przypadku klienta, który nie posiada zawartej umowy współpracy lub klienta zlecającego przewóz Krajowej Przesyłki Paletowej – Przewozy Bezpośrednie, jeśli nie ma nadanego dostępu do aplikacji.

2. Zlecenia przewozu, o których mowa w ust. 1 pkt 2, przekazuje się do jednostek organizacyjnych Poczty Polskiej S.A. właściwych dla siedziby nadawcy. Dane teleadresowe do składania zleceń przewozu umieszczone są na stronie internetowej.

3. Zlecenie przewozu krajowego zawiera w szczególności następujące elementy:

- 1) dane nadawcy: nazwę, pełny adres, NIP, imię i nazwisko osoby do kontaktu, e-mail, numer telefonu;
- 2) miejsce doręczenia: nazwę, pełny adres, imię i nazwisko osoby do kontaktu oraz jej numer telefonu;
- 3) miejsce nadania: nazwę, pełny adres, imię i nazwisko osoby do kontaktu oraz jej numer telefonu;
- 4) planowaną datę załadunku;
- 5) planowaną datę dostawy;
- 6) dane adresata: nazwę, pełny adres, imię i nazwisko osoby do kontaktu, numer telefonu;
- 7) informacje o przesyłce – nazwę towaru, rodzaj opakowania wymiary i wagę jednostek ładunkowych, liczbę sztuk jednostek ładunkowych, przy czym jeśli jednostki ładunkowe różnią się od siebie wagą, wymiarami lub rodzajem opakowania, powinny być wyszczególnione w osobnej linii w zleceniu i na liście przewozowym;
- 8) informacje o usłudze zwrotu palet EUR/EPAL (ROP) zawierającą liczbę sztuk palet zwrotnych EUR/EPAL;
- 9) informację o usłudze pobranie (COD) z kwotą i numerem konta bankowego nadawcy;
- 10) informacje o usłudze Dokumenty zwrotne (ROD) lub Elektroniczne Dokumenty zwrotne (e-ROD) z podaniem rodzaju dokumentu;
- 11) informacje o usłudze Przygotowanie w imieniu nadawcy (zleciennodawcy) dokumentów przewozowych (list przewozowy i etykieta adresowa) i dostarczenie ich do miejsca nadania;

- 12) informacje o usłudze Zmiana danych adresowych (ukrycie danych w celu ochrony tajemnicy handlowej) na dokumentach przewozowych (list przewozowy i etykieta adresowa) w trakcie realizacji usługi;
- 13) informacje o usłudze Dostawa w sobotę;
- 14) informacje o usłudze Awizo SMS;
- 15) informacje o usłudze Ustalenie dogodnego terminu dostawy z odbiorcą na zlecenie nadawcy;
- 16) informacje o usłudze Preferowane godziny dostawy/Awizacja;
- 17) informacje o usłudze Dostawa samochodem dedykowanym wynikająca z ograniczeń tonażowych lub lokalowych dojazdu do miejsca doręczenia;
- 18) informacje o usłudze Dostawa samochodem z windą Przesyłki Paletowej Przewozy Bezpośrednie – Przesyłka Częściowa;
- 19) informacje o usłudze ADR w szczególności: numer UN, prawidłowa nazwa przewozowa towaru, grupa pakowania, numery nalepek, kod ograniczeń przewozu przez tunele, ilość towaru, rodzaj opakowania;
- 20) informacje o numerze referencyjnym dla przesyłki SENT oraz klucz przewoźnika;
- 21) dodatkowe instrukcje, jeżeli nadawca ma szczególne wymagania (np. dotyczące czynności ładunkowych lub środka transportu).

4. Klient przekazuje zlecenie przewozu Przesyłki Paletowej Drobnicowej podejmowanej z miejsca nadania będącego adresem magazynu nadawcy zgodnie z zawartą umową współpracy. Zlecenie przewozu złożone przez klienta po godzinie wskazanej w umowie współpracy jest przyjmowane do realizacji w następnym dniu roboczym. Klienci nieposiadający zawartej umowy współpracy składają zlecenie do godziny 12:00 dnia roboczego poprzedzającego dzień podjęcia przesyłki z zastrzeżeniem § 15 ust. 7.

5. Zlecenia przewozu na podjęcie Przesyłki Paletowej Drobnicowej z innego miejsca nadania niż adres nadawcy (zlecenia korespondujące) są zgłaszane do realizacji zgodnie z zawartą umową współpracy. W przypadku zleceń korespondujących, nadawca posiadający dostęp do aplikacji, o której mowa w ust. 1 pkt 1, pobiera z tej aplikacji dokumenty przewozowe w formacie pdf i przysyła je wypełnione drogą elektroniczną (e-mail) do miejsca nadania, gdzie przesyłka zostaje oznakowana przed nadaniem. Na zlecenie nadawcy Poczta Polska S.A. przygotowuje dokumenty przewozowe (list przewozowy i etykietę) dla klienta i dostarcza do miejsca nadania za opłatą zgodną z cennikiem.

6. Zlecenia przewozu na podjęcie Przesyłki Paletowej Przewozy Bezpośrednie są zgłaszane do godziny 15:00 dnia roboczego poprzedzającego dzień podjęcia. Zlecenie przewozu złożone po wymienionych godzinach uznaje się za złożone w celu podjęcia przesyłki w kolejnym dniu roboczym. W przypadku podjęcia Przesyłki Paletowej Przewozy Bezpośrednie w dniu planowanej przez nadawcę daty załadunku, pomimo, że zlecenie zostało złożone po godzinie 16:00 dnia roboczego poprzedzającego dzień podjęcia lub w dniu realizacji zlecenia, zostanie naliczona opłata dodatkowa „Przyspieszone podjęcie Przesyłki Paletowej Przewozy Bezpośrednie” w wysokości określonej w cenniku.

7. Nadawca może zmienić złożone zlecenie przewozu Przesyłki Paletowej Drobnicowej, najpóźniej do godziny 12:00 w dniu podjęcia przesyłki, a w przypadku przesyłek Przewozy Bezpośrednie, do godziny 9:00 w dniu podjęcia, z wyłączeniem sytuacji kiedy kierowca podstawił się do załadunku Przesyłki Drobnicowej lub realizacja zlecenia na Przesyłkę Przewozy Bezpośrednie została rozpoczęta. Zmiana treści zlecenia przewozu powoduje, że pierwotnie złożone zlecenie przewozu traci moc. Termin określony w ust. 8 liczy się ponownie od chwili zmiany zlecenia przewozu. Nadawca może zostać obciążony opłatą jak za nieprzekazanie przesyłki do podjęcia w przypadku zmiany zlecenia lub anulowania zlecenia dokonanej po rozpoczęciu realizacji zlecenia.

8. Poczta Polska S.A. ma prawo odmówić przyjęcia zlecenia przewozu albo zgłosić uwagi do treści zlecenia przewozu w ciągu 4 godzin od chwili jego otrzymania (biorąc pod uwagę godziny od 8:00 do 16:00 w dniu roboczym). Brak uwag do zlecenia przewozu w tym terminie oznacza, z upływem tego terminu, przyjęcie zlecenia przewozu z zastrzeżeniem ust. 10 i § 15 ust. 7.

9. Zgłoszenie uwag przez Poczta Polska S.A. oznacza, że zlecenie przewozu krajowego zostanie przyjęte do realizacji, o ile nadawca zaakceptuje uwagi w formie elektronicznej. Milczenie nadawcy w ciągu 2 godzin od otrzymania uwag Poczty Polskiej S.A. (biorąc pod uwagę godziny od 8:00 do 16:00 w dniu roboczym), oznacza, że zlecenie przewozu zostało, z upływem tego terminu, przyjęte na warunkach uwzględniających uwagi Poczty Polskiej S.A.

10. Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zlecenia przewozu krajowego w szczególności, gdy:

- 1) zlecenie przewozu:
 - a) nie zawiera informacji niezbędnych do realizacji usługi,
 - b) jest niezgodne z Regulaminem lub z zawartą umową współpracy;
- 2) nadawca opóźnia się z płatnością należności przysługującej Poczcie Polskiej S.A. z tytułu wcześniej wykonywanych usług Krajowa Przesyłka Paletowa;
- 3) wystąpi brak możliwości realizacji zlecenia z przyczyn operacyjnych leżących po stronie Poczty Polskiej S.A.;
- 4) nadawca dla przesyłki SENT nie przekaze numeru referencyjnego oraz klucza dla przewoźnika poprzez wypełnienie właściwego pola w aplikacji do zgłaszania zleceń przewozu lub w podanie wskazanych informacji w formularzu Zlecenie przewozu Krajowa Przesyłka Paletowa, w przypadku klienta, zlecającego przewóz Krajowej Przesyłki Paletowej – Przewozy Bezpośrednie (jeśli nie ma nadanego dostępu do aplikacji).

11. Poczta Polska S.A. zastrzega prawo przyjęcia zlecenia niespełniającego wymogów wymienionych w ust. 3 lub ust. 14, o ile pocztą elektroniczną przekaze nadawcy informację o przyjęciu zlecenia.

12. Chwila przyjęcia zlecenia krajowego do realizacji stanowi moment zawarcia umowy przewozu między Poczta Polska S.A. a nadawcą.

13. Poczta Polska S.A. świadczy usługę Krajowa Przesyłka Paletowa przy pomocy samochodów ciężarowych o DMC powyżej 3,5 t z zastrzeżeniem ust. 14 i 15.

14. W przypadku przesyłek wymagających dostawy z użyciem samochodu do 3,5 t DMC (transport dedykowany), warunkiem koniecznym realizacji usługi Krajowa Przesyłka Paletowa jest nieprzekraczanie wagi 500 kg brutto przez pojedynczą jednostkę ładunkową oraz maksymalnie dwie jednostki ładunkowe w przesyłce. Realizacja usługi Krajowa Przesyłka Paletowa w formie transportu dedykowanego podlega dodatkowej opłacie zgodnie z cennikiem.

15. Usługa Przesyłka Paletowa Przewozy Bezpośrednie realizowana jest przy użyciu samochodu o DMC 40 ton bez przeładunków. W przypadku przesyłek częściowych wymagających podjęcia lub doręczenia samochodem o niższym DMC lub samochodem z windą realizacja usługi jest możliwa tylko po zleceniu usługi dodatkowej Dostawa Samochodem z windą Przesyłki Paletowej Przewozy Bezpośrednie – przesyłka Częściowa.

16. W przypadku wystąpienia w trakcie realizacji dostawy bezpośredniej niezaplanowanych przez nadawcę okoliczności powodujących konieczność przeładunku lub użycia w przewozie samochodu poniżej 40 ton DMC (w tym samochodu z windą) Poczta Polska S.A. zastrzega sobie możliwość realizacji dostawy na własnych warunkach i naliczenia opłaty dodatkowej „Niezaplanowany przeładunek Przesyłki Paletowej Przewozy Bezpośrednie – przesyłka Częściowa” zgodnie z cennikiem. Przesyłki składające się z dwóch lub więcej jednostek ładunkowych dostarczane są w całości, jednak Poczta Polska S.A. w wyjątkowych sytuacjach dopuszcza możliwość dostawy przesyłki w częściach (nie dotyczy przesyłek SENT i przesyłek z usługą ADR). Fakt dostawy przesyłki w częściach nie stanowi podstawy do jakichkolwiek roszczeń względem Poczty Polskiej S.A.

§ 9. 1. Zasady świadczenia usługi Krajowej Przesyłki Paletowej podlegającej ustawie z dnia 9 marca 2017 r. o systemie monitorowania drogowego i kolejowego przewozu towarów oraz obrotu paliwami opałowymi (przesyłka SENT) są określone w niniejszym paragrafie.

2. W związku z realizacją usługi przewozu przesyłki SENT, nadawca zobowiązuje się do współpracy w zakresie realizacji obowiązków wynikających z ustawy o systemie monitorowania, a nałożonych na przewoźnika oraz podmiot wysyłający.

3. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o numerze referencyjnym, odbiorcy towaru, podmiocie odbierającym, przesyłce, podmiocie wysyłającym, przewoźniku, przewozie towarów, rodzaju towaru, zgłoszeniu, rejestrze, geolokalizacji, dokumencie zastępującym zgłoszenie, potwierdzeniu przyjęcia dokumentu zastępującego zgłoszenie, należy przez to rozumieć pojęcia zdefiniowane w ustawie o systemie monitorowania.

4. Nadawca zobowiązany jest przed rozpoczęciem przewozu towaru przesłać zgłoszenie do rejestru, uzyskać numer referencyjny dla tego zgłoszenia oraz klucz dla przewoźnika i przekazać te numery Poczcie Polskiej S.A. wraz z geolokalizacją (długość i szerokość geograficzna) miejsca rozładunku, w formie elektronicznej, poprzez wypełnienie właściwych pól w zleceniu w przypadku składania zlecenia przewozu przez aplikację.

5. W przypadku dostawy towarów w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, nadawca jest obowiązany przed rozpoczęciem przewozu towaru przekazać numer referencyjny podmiotowi odbierającemu oraz Poczcie Polskiej S.A.

6. Poczta Polska S.A. zobowiązuje się przed rozpoczęciem przewozu towaru uzupełnić zgłoszenie o dane wymagane ustawą o systemie monitorowania, jeżeli otrzyma od nadawcy numer referencyjny albo dokument zastępujący zgłoszenie i potwierdzenie przyjęcia tego dokumentu.

7. W przypadku niedostępności rejestru nadawca zobowiązany jest przesłać do wyznaczonego organu Krajowej Administracji Skarbowej dokument zastępujący zgłoszenie wraz z danymi o przewoźniku przekazanymi przez Pocztę Polską S.A. i uzyskać od właściwego organu Krajowej Administracji Skarbowej potwierdzenie przyjęcia tego dokumentu, a następnie przekazać Poczcie Polskiej S.A. wraz z przesyłką dokument zastępujący zgłoszenie oraz potwierdzenie przyjęcia tego dokumentu.

8. Nadawca oraz Poczta Polska S.A. - każde z osobna - zobowiązują się niezwłocznie aktualizować dane zawarte w zgłoszeniu w takim zakresie, w jakim są obowiązani do zgłoszenia lub uzupełnienia danych, przy czym dane dotyczące towaru będącego przedmiotem przewozu zawarte w zgłoszeniu nie podlegają aktualizacji.

9. Nadawca jest zobowiązany do przypomnienia odbiorcy o konieczności uzupełnienia zgłoszenia o odbiorze towaru w rejestrze, nie później niż w dniu roboczym następującym po dniu dostarczenia przesyłki SENT.

10. W przypadku, gdy przewóz towaru nie zostanie rozpoczęty, nadawca albo Poczta Polska S.A. dokonuje aktualizacji zgłoszenia, podając informację o odstąpieniu od przewozu towaru.

11. Poczta Polska S.A. odmówi przyjęcia do przewozu towarów podlegających zgłoszeniu w przypadku nieotrzymania numeru referencyjnego albo dokumentu zastępującego zgłoszenie i potwierdzenia przyjęcia dokumentu zastępującego zgłoszenie.

12. Poczta Polska S.A. zobowiązuje się każdorazowo poinformować niezwłocznie nadawcę o prowadzonej kontroli przewozu. W przypadku niemożności poinformowania o kontroli w trakcie jej prowadzenia, Poczta Polska S.A. niezwłocznie zawiadomi nadawcę o jej zakończeniu wraz z przedstawieniem wniosków z kontroli, zwłaszcza gdy podczas kontroli okaże się, iż w zakresie przewożonego towaru niezbędne jest dokonanie zgłoszenia.

13. Poczta Polska S.A. zastrzega prawo dochodzenia roszczeń o naprawienie szkody spowodowanej niedopełnieniem przez nadawcę obowiązków nałożonych ustawą o systemie monitorowania oraz Regulaminem, w tym koszty kaucji, wszelkich opłat za usunięcie, strzeżenie i przechowywanie pojazdu lub towaru, kar pieniężnych wymierzonych zgodnie z ustawą.

14. Przewóz przesyłek SENT realizowany jest przez Pocztę Polską S.A. na rzecz klientów z zawartą umową współpracy.

§ 10. 1. Nadawca zobowiązany jest wykonać lub zapewnić wykonanie wszelkich czynności niezbędnych do umożliwienia Poczcie Polskiej S.A. należytego świadczenia usługi Krajowa Przesyłka Paletowa i usług dodatkowych. W szczególności nadawca zobowiązany jest do:

- 1) przygotowania i opakowania przesyłki w sposób umożliwiający jej bezpieczny przewóz środkiem transportu, w tym dostawę i wydanie adresatowi bez ubytku i uszkodzeń. Towar powinien być przytwierdzony do podstawy paletowej. Opakowanie jednostki ładunkowej nie może być uszkodzone oraz powinno być

odpowiednie do rodzaju i właściwości towarów stanowiących przedmiot jednostki ładunkowej, tj. opakowanie powinno:

- a) uniemożliwiać dostęp do zawartości jednostki ładunkowej bez jej przerwania bądź naruszenia,
 - b) zapewniać stabilność i utrzymanie równowagi towaru,
 - c) chronić przed czynnikami zewnętrznymi,
 - d) być bezpieczne dla innych przesyłek lub innych przedmiotów znajdujących się w skrzyni ładunkowej, a także osób uczestniczących przy świadczeniu usługi Krajowa Przesyłka Paletowa;
- 2) nadawca przekazując do transportu towar niedostatecznie zabezpieczony, bierze na siebie ryzyko uszkodzenia, wynikające z wadliwego przygotowania i opakowania przesyłki, spakowania towaru w obrysie jednostki ładunkowej i zabezpieczenia folią stretch; przesyłki z towarem wystającym poza obrys jednostki ładunkowej podlegają opłacie dodatkowej zgodnie z cennikiem, jako „Przewóz jednostek ładunkowych przekraczających wagę lub wymiary (długość x szerokość x wysokość) jednostek ładunkowych wymienione w liście przewozowym”, nadto nie mogą naruszać postanowień pkt 1 lit. a-d;
- 3) oznaczenia każdej jednostki ładunkowej etykietą adresową w prawym górnym rogu dłuższego boku jednostki ładunkowej, etykietę adresową przygotowuje się:
- a) zgodnie z wymogami aplikacji udostępnionej przez Poczta Polska S.A, albo
 - b) przy wykorzystaniu wzoru druku, zgodnie z jego nadrukiem, w sposób trwały i czytelny, bez skreśleń i poprawek; jednostka ładunkowa w razie potrzeby może posiadać oznaczenia wskazujące na jej specjalny charakter np.: „uwaga szkło”;
- 4) prawidłowego wypełnienia listu przewozowego (w 3 egzemplarzach) przy wykorzystaniu wzoru druku, zgodnie z jego nadrukiem, w sposób trwały i czytelny, bez skreśleń i poprawek albo zgodnie z wymogami aplikacji udostępnionej przez Poczta Polska S.A., przy czym list przewozowy powinien zawierać:
- a) numer telefonu komórkowego adresata (w sieci telefonii operatora krajowego), na który adresat otrzyma powiadomienie o przesyłce przyjętej do przewozu; powiadomienie wysyłane jest jeżeli nadawca wskaże takie oczekiwanie,
 - b) numer telefonu komórkowego nadawcy (w sieci telefonii operatora krajowego) albo jego adres e-mail, do kontaktu z Poczta Polska S.A., na który zostanie wysłane powiadomienie o wydaniu przesyłki albo jej zwrocie do nadawcy powiadomienie otrzyma nadawca, który wskazał takie oczekiwanie;
- 5) udzielenia Poczcie Polskiej S.A. kompletnych, dokładnych i zgodnych ze stanem faktycznym informacji niezbędnych do realizacji usługi Krajowa Przesyłka Paletowa (również w przypadku wystąpienia przeszkód w dostawie);
- 6) umożliwienia Poczcie Polskiej S.A. kontaktu z załadowcą lub adresatem,
- 7) zapewnienia możliwości dostawy przesyłki samochodem ciężarowym o DMC powyżej 3,5 t i rozładunku w miejscu doręczenia z wyjątkiem § 8 pkt 14 i 15;

8) załadunku przesyłki, przy czym:

- a) załadunek odbywa się w określonym miejscu nadania i terminie; odpowiedzialność za wszelkie czynności dokonywane przez załadowcę innego niż nadawca, ponosi nadawca;
- b) załadunek odbywa się wyłącznie w obecności i pod nadzorem kierowcy, który odpowiedzialny jest za prawidłowe rozmieszczenie i zabezpieczenie przesyłki na przestrzeni ładunkowej środka transportu; załadowca zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek kierowcy w powyższym zakresie; w wypadku, gdyby załadowca dokonał załadunku bez nadzoru kierowcy, wszelkie skutki z tym związane, w szczególności opóźnienie wynikłe z ponownego załadunku (jeśli kierowca wyda takie polecenie) lub szkoda w przesyłce, obciążają nadawcę.;
- c) w przypadku zanieczyszczenia środka transportu w toku wykonywania czynności załadunkowych, nadawca zobowiązany jest do jego uporządkowania albo pokrycia faktycznie poniesionych kosztów związanych z uporządkowaniem środka transportu przez Poczta Polską S.A.

2. W przypadku klientów zlecających usługę bez zawarcia umowy współpracy lub bez dostępu do aplikacji elektronicznej listy przewozowe i etykiety adresowe przygotowuje pracownik Poczty Polskiej S.A. w lokalizacji/jednostce realizującej podjęcie, na podstawie danych podanych przez nadawcę w zleceniu, następnie przekazuje wydruk dokumentów wraz ze zleceniem kierowcy lub przesyła je na adres email wskazany przez zleceniodawcę, pobierając za to opłatę zgodnie z cennikiem.

3. Załadunek przesyłki w miejscu nadania powinien trwać nie dłużej niż:

- a) 30 minut dla Przesyłki Paletowej Drobnicowej,
- b) 45 minut dla Przesyłki Paletowej Przewozy Bezpośrednie

- od chwili podstawienia środka transportu. W przypadku, gdy czas załadunku przedłuży się, nadawca uiszcza stosowną opłatę zgodnie z cennikiem.

4. Nadawca ponosi odpowiedzialność za szkody wynikające z tytułu podania w zleceniu przewozu lub w liście przewozowym informacji i danych niezgodnych z rzeczywistością lub niekompletnych (w szczególności niepełnych danych adresowych, numeru telefonu kontaktowego do adresata, nr rachunku bankowego, kwoty pobrania, usług dodatkowych, nazwy towaru, ilości jednostek ładunkowych, masy, wymiarów, objętości, numeru SENT, numeru klucza przewoźnika). Korekta danych niezgodnych z rzeczywistością lub uzupełnienie niekompletnych danych w zleceniu przewozu lub w liście przewozowym po podjęciu przesyłki podlega opłacie dodatkowej zgodnie z cennikiem. Opłata jest naliczana niezależnie od naliczenia innych opłat dodatkowych, w szczególności opłaty za Przewóz jednostek ładunkowych przekraczających wagę lub wymiary (długość x szerokość x wysokość) jednostek ładunkowych wymienione w liście przewozowym. Jeżeli korekta danych lub ich uzupełnienie wpłynie na wysokość opłaty podstawowej lub opłaty za usługi dodatkowe, nastąpi ponowne przeliczenie tych opłat zgodnie z cennikiem. Umieszczone przez nadawcę w zleceniu przewozu lub w liście przewozowym informacje lub wytyczne niezgodne z Regulaminem lub z umową nie są uznawane za wiążące dla Poczty Polskiej S.A.

5. Przekazanie przez nadawcę do przewozu przesyłki zawierającej towar niezgodny z deklaracją w zleceniu i/lub na liście przewozowym, zagrażający innym przesyłkom lub wymieniony w wykazie rzeczy wyłączonych z przewozu lub wykazie towarów i klas niebezpiecznych nieobsługiwanych przez Poczta Polską S.A. podlega opłacie dodatkowej zgodnej z cennikiem. Jeżeli przesyłka zagraża bezpieczeństwu lub zawiera towary nieobsługiwane przez Poczta Polską S. A. i zostało to ujawnione na jakimkolwiek etapie wykonywania umowy wówczas przesyłka pozostaje wstrzymana na każdym etapie przewozu i nadawca we własnym zakresie zobowiązany jest do jej niezwłocznego odbioru. W przypadku wystąpienia szkody, na którą miała wpływ taka przesyłka, nadawca jest zobowiązany do naprawienia powstałej szkody w pełnej wysokości, niezależnie czy dotyczy to środków trwałych, uszkodzenia innych przesyłek czy usuwania skutków skażenia środowiska. W przypadku zanieczyszczenia środka transportu lub magazynu Poczty Polskiej S.A., w szczególności w wyniku niewystarczającego lub niedostosowanego zabezpieczenia towaru, nadawca zobowiązany jest doprowadzić do czystości i porządku zanieczyszczony środek transportu lub pokrycia faktycznie poniesionych kosztów oraz pokrycia powstałej szkody.

6. Przewoźnik podejmując przesyłkę do przewozu, może żądać od załadowcy jej otwarcia w celu sprawdzenia zabezpieczenia jej zawartości i opakowania – nie dotyczy przesyłek z zawartością towarów niebezpiecznych. Niezależnie od powyższego, nadawca ponosi wyłączną odpowiedzialność za należyte opakowanie i zabezpieczenie przesyłki.

§ 11. 1. Przyjęcie przesyłki do przewozu następuje po zakończeniu załadunku, z chwilą potwierdzenia przez kierowcę jej przyjęcia do przewozu w treści dokumentu przewozowego.

2. Za przypadki niewykonania usługi Krajowa Przesyłka Paletowa z przyczyn leżących po stronie nadawcy uznaje się:

- 1) uniemożliwienie podjęcia przesyłki;
- 2) nieprzygotowanie przesyłki lub jej niezaładowanie na środek transportu we wskazanym w zleceniu przewozu czasie załadunku;
- 3) inne przypadki, w których usługa nie została wykonana w związku z naruszeniem Regulaminu lub umowy przez nadawcę.

W przypadku niewykonania usługi Krajowa Przesyłka Paletowa z winy nadawcy, Poczcie Polskiej S.A., jeśli poniosła z tego tytułu koszty przysługuje prawo naliczenia opłaty dodatkowej zgodnie z cennikiem.

3. Przewoźnik odmawia przyjęcia do przewozu przesyłki w przypadkach przewidzianych postanowieniami Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami, w szczególności gdy:

- 1) stan przesyłki jest wadliwy lub niezgodny z treścią złożonego zlecenia przewozu;
- 2) przekazywana do przewozu przesyłka zawiera towar niezgodny z deklaracją w zleceniu i/lub na liście przewozowym;
- 3) jednostka ładunkowa nie posiada opakowania lub jej opakowanie jest niewłaściwe;
- 4) przesyłka nie została prawidłowo oznakowana;

- 5) list przewozowy nie został wypełniony lub został wypełniony w sposób niekompletny albo nieczytelny;
- 6) zawartością przesyłki są rzeczy wymienione w Wykazie rzeczy wyłączonych z przewozu;
- 7) zawartością przesyłki są towary wymienione w Wykazie towarów i klas niebezpiecznych nieobsługiwanych przez Poczta Polską S.A.

§ 12. 1. Dostawa przesyłki następuje w terminie deklarowanym w terminarzu dostaw.

2. Ewentualny przedział godzinowy dla dostawy przesyłki wskazany w treści zlecenia przewozu i listu przewozowego nie stanowi terminu wykonania usługi oraz nie jest wiążący – wskazuje jedynie preferowany przez nadawcę przedział czasowy dla wydania przesyłki z zastrzeżeniem § 5 pkt 8.

3. Dostawa przesyłki następuje pod adres wskazany w liście przewozowym w polu „miejsce doręczenia”, gdzie następuje jej wydanie. Przyjmuje się, że osoba niebędąca adresatem, ale działająca w miejscu doręczenia, w przestrzeni ogólnodostępnej, zwyczajowo przeznaczonej do przyjmowania przesyłek (np. recepcja) lub osoba zamieszkująca w miejscu doręczenia, reprezentuje adresata.

§ 13. 1. Nadawca zapewnia, że adresat:

- 1) odbierze przesyłkę w określonym w liście przewozowym miejscu doręczenia i terminie;
- 2) dokona rozładunku;

2. Zakończenie rozładunku w miejscu doręczenia oraz dokonanie wszelkich czynności związanych z rozładunkiem odbywa się w czasie nie dłuższym niż:

- 1) 30 minut dla Przesyłki Paletowej Drobnicowej;
- 2) 45 minut dla Przesyłki Paletowej Przewozy Bezpośrednie, licząc od czasu zgłoszenia się kierowcy u adresata i zadeklarowania gotowości do wydania przesyłki. W przypadku, gdy czas rozładunku przedłuży się, nadawca uiszcza stosowną opłatę zgodnie z cennikiem.

3. Adresat przed przyjęciem przesyłki:

- 1) potwierdza jej wydanie w treści listu przewozowego, z zastrzeżeniem ust. 6;
- 2) uiszcza kwotę pobrania w przypadku świadczenia usługi dodatkowej Pobranie (COD);
- 3) może sprawdzić zawartość przesyłki, w przypadku, gdy opakowanie nosi znamiona uszkodzenia.

4. Adresat po przyjęciu przesyłki potwierdza dokumenty zwrotne w przypadku świadczenia usługi dodatkowej Dokumenty zwrotne (ROD i e-ROD).

5. Ewentualne zastrzeżenia dotyczące wykonania usługi Krajowa Przesyłka Paletowa winny zostać zgłoszone przez adresata w chwili wydania przesyłki i odnotowane w treści listu przewozowego, z wyłączeniem § 17 ust. 4.

6. Poczta Polska S.A. może wykorzystywać urządzenia elektroniczne do potwierdzania wydania przesyłki. Złożenie podpisu przez adresata na urządzeniu elektronicznym jest równoznaczne z potwierdzeniem wydania przesyłki na liście przewozowym.

§ 14. 1. Przeszkodę w wykonaniu usługi Krajowa Przesyłka Paletowa z przyczyn nieleżących po stronie Poczty Polskiej S.A. stanowi w szczególności:

- 1) zaistnienie siły wyższej;
- 2) brak możliwości wydania przesyłki adresatowi, np.: odmowa przyjęcia przesyłki przez adresata, brak adresata w miejscu doręczenia, nieprzystąpienie do rozładunku, odmowa podpisania dokumentów zwrotnych;
- 3) brak uiszczenia kwoty pobrania przez adresata.

2. Gdy w treści zlecenia przewozu oraz listu przewozowego nie ma wskazówek co do sposobu postępowania w przypadku wystąpienia przeszkód w wykonaniu usługi Krajowa Przesyłka Paletowa, Poczta Polska S.A. poinformuje pocztą elektroniczną nadawcę o zaistnieniu przeszkody, wyznaczając dwa dni robocze od dnia przekazania informacji do udzielenia wskazówek co do dalszego postępowania oraz złożenia oświadczenia przesłanego drogą elektroniczną co do pokrycia kosztów związanych z ich wykonaniem. W przypadku, gdy w wyznaczonym terminie nadawca:

- 1) nie udzieli wskazówek,
- 2) udzieli wskazówek, których wykonanie nie jest możliwe,
- 3) nie złoży oświadczenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym

- przesyłka zostanie niezwłocznie zwrócona do nadawcy za opłatą zgodnie z cennikiem.

3. W przypadku, gdy nadawca odmówi odbioru zwróconej przesyłki, Poczta Polska S.A. informuje pisemnie nadawcę o przystąpieniu do jej likwidacji zgodnie z art. 58 ustawy Prawo przewozowe. Brak od nadawcy możliwych do wykonania wskazówek co do dalszych losów przesyłki, po upływie 30 dni od zawiadomienia o likwidacji uznaje się za zrzeczenie się przez nadawcę roszczeń związanych z przedmiotową przesyłką, a Poczta Polska S.A. uprawniona do dokonania likwidacji przesyłki w sposób przez nią wybrany.

ROZDZIAŁ III

ODPŁATNOŚĆ ZA WYKONANE USŁUGI KRAJOWA PRZESYŁKA PALETOWA

§ 15. 1. Wynagrodzenie za usługę Krajowa Przesyłka Paletowa, usługi dodatkowe i opłaty dodatkowe określa cennik.

2. Nadawca zlecając usługę, potwierdza, że zgadza się z naliczeniem wynagrodzenia za usługę Krajowa Przesyłka Paletowa i usługi dodatkowe zgodnie z obowiązującym go w dniu złożenia zlecenia cennikiem oraz opłatami dodatkowymi wynikającymi z realizacji usługi zgodnie z Regulaminem.

3. Opłata podstawowa za przesyłkę Paletową Drobnicową jest sumą cen netto za jednostki ładunkowe wchodzące w skład przesyłki w zależności od ich wagi, odległości oraz liczby, przy czym dla jednostek umożliwiających mechaniczny przeładunek cena odnosi się do miejsca paletowego, równego 0,96 m², o ile umowa współpracy nie stanowi inaczej.

4. Opłata za przesyłkę Paletową Przewozy Bezpośrednie jest sumą cen netto za jednostki ładunkowe, przeliczone na miejsce paletowe wchodzące w skład przesyłki w zależności od ich wagi, odległości oraz liczby jednostek ładunkowych w przesyłce, o ile umowa nie stanowi inaczej.

5. Waga jednostki ładunkowej określana jest na podstawie rzeczywistej wagi jednostki ładunkowej brutto oraz wagi przeliczeniowej, obliczanej jako iloczyn objętości (długość x szerokość x wysokość) jednostki ładunkowej i przelicznika, przy założeniu, że 1 m³ = 250 kg. Do ustalania ceny brana jest pod uwagę wyższa z wag, o ile umowa współpracy nie stanowi inaczej.

6. Opłaty uiszcza się bezgotówkowo, przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Poczta Polską S.A.

7. Płatności za wykonaną usługę należy dokonać na podstawie faktury VAT wystawionej przez Poczta Polską S.A. w określonym w niej terminie, przy czym w przypadku zlecenia Krajowej Przesyłki Paletowej Drobnicowej przez nadawców nieposiadających zawartej umowy współpracy wymagana jest przedpłata, o wysokości której Poczta Polska S.A. informuje nadawcę. Poczta Polska S.A. przyjmuje zlecenie do realizacji po wpłynięciu kwoty przedpłaty na rachunek bankowy. Na dokonaną przedpłatę zostanie wystawiona faktura VAT.

8. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności Poczta Polska S.A. naliczać będzie odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych, zgodnie z ustawą z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.

§ 16. 1. Poczcie Polskiej S.A. przysługuje prawo zastawu na przesyłce w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających ze zlecenia przewozu.

2. Prawo zastawu może być wykonane, dopóki przesyłka znajduje się w posiadaniu Poczty Polskiej S.A. albo dopóki Poczta Polska S.A. może nią rozporządzać na podstawie dokumentów.

ROZDZIAŁ IV

ODPOWIEDZIALNOŚĆ POCZTY POLSKIEJ S.A. I POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 17. 1. Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek (za wyjątkiem ubytków naturalnych wynikających z właściwości przewożonego towaru) lub uszkodzenie przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania zgodnie z przepisami Regulaminu i ustawy Prawo przewozowe oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki. W celu pomniejszenia szkody i zabezpieczenia przesyłki do dalszego transportu, Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo ingerencji w zawartość jednostki ładunkowej.

2. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności z tytułu opóźnienia w przewozie, jeżeli uzgodniła w formie pisemnej z odbiorcą lub nadawcą inny termin dostawy niż wskazano w zleceniu przewozu.

3. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraty, ubytku, uszkodzenia albo opóźnienia w przewozie przesyłki w przypadkach określonych przez ustawę Prawo przewozowe.

4. Jeżeli przed wydaniem przesyłki okaże się, że przesyłka doznała ubytku lub uszkodzenia, kierowca niezwłocznie ustali (o ile to możliwe, przy udziale adresata) jej stan oraz okoliczności powstania szkody, odnotowując ustalenia w protokole sporządzonym w dwóch egzemplarzach (z czego jeden jest przeznaczony dla adresata przesyłki).

5. W sytuacji ujawnienia ubytków lub uszkodzeń przesyłki po jej przyjęciu bez zastrzeżeń przez adresata, osoba uprawniona do rozporządzania przesyłką, zgodnie z ustawą Prawo przewozowe, ma prawo wezwać Poczta Polską S.A. w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia przyjęcia przesyłki do sporządzenia protokołu. Na podstawie sporządzonego protokołu osoba uprawniona może złożyć reklamację w trybie określonym w § 18. Jednakże w takim przypadku obowiązek udowodnienia, że uszkodzenie lub częściowy ubytek przesyłki nastąpił przed jej wydaniem spoczywa na stronie składającej reklamację. Jeżeli składający reklamację nie zdoła tego udowodnić, uważa się, że przesyłka została dostarczona w nienaruszonym stanie oraz ilości zgodnej ze zleceniem przewozu. Niewniesienie uwag do przesyłki w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia jej przyjęcia bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń względem Poczty Polskiej S.A.

6. Brak realizacji zleconej usługi dodatkowej albo jej nienależyte wykonanie z winy Poczty Polskiej S.A. uprawnia nadawcę do otrzymania zwrotu opłaty wpłaconej Poczcie Polskiej S.A. za tę usługę, po uprzednim złożeniu reklamacji w trybie określonym w § 18.

7. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z utraty, ubytku, uszkodzenia lub opóźnienia w przewozie przesyłki również w przypadkach gdy:

- 1) szkoda jest następstwem działania siły wyższej;
- 2) szkoda jest spowodowana w całości przyczynami leżącymi po stronie nadawcy, lub adresata bądź osób działających w ich imieniu;
- 3) szkoda jest spowodowana działaniem lub zaniechaniem osób, za które Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności;
- 4) szkoda jest wynikiem niewłaściwego zabezpieczenia przesyłki na przestrzeni ładunkowej środka transportu przez załadowcę dokonanego bez nadzoru kierowcy, o którym mowa w § 10 ust. 1 pkt 8 lit. b;
- 5) szkoda jest wynikiem naruszenia postanowień Regulaminu lub umowy współpracy, za które to naruszenie Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności;
- 6) szkoda jest wynikiem właściwości przesyłanej rzeczy;
- 7) szkoda wynika z wadliwego przygotowania i opakowania przesyłki.

§ 18. 1. Reklamację składa się w formie pisemnej lub elektronicznej na formularzu zgłoszenia reklamacji dostępnym na stronie internetowej, do komórki organizacyjnej Poczty Polskiej S.A. wskazanej do przyjęcia reklamacji z danego obszaru. Nadawca składa reklamację do komórki organizacyjnej właściwej dla lokalizacji, w której zawarto umowę współpracy lub przyjęto zlecenie przewozu; adresat zaś do komórki organizacyjnej właściwej dla miejsca

doręczenia. Wykaz jednostek przyjmujących reklamacje wraz z ich danymi kontaktowymi dostępny jest na stronie internetowej: <https://www.poczta-polska.pl/dla-biznesu/oferta/uslugi-logistyczne/krajowa-przesylka-paletowa/>.

2. Osoby uprawnione do składania reklamacji w związku z przewozem wskazane są w ustawie Prawo przewozowe. Uprawnionym do złożenia reklamacji w stosunku do niewykonania albo nienależytego wykonania usług dodatkowych jest zawsze nadawca.

3. Terminy do złożenia reklamacji są następujące:

- 1) z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki - w ciągu 12 miesięcy od dnia wydania przesyłki;
- 2) z tytułu całkowitej utraty części lub całości przesyłki - w ciągu 12 miesięcy od momentu uznania przesyłki przez Poczta Polska S.A. za utraconą i powiadomienia o tym fakcie nadawcy;
- 3) z tytułu opóźnienia w przewozie - w ciągu 2 miesięcy od dnia wydania przesyłki;
- 4) z tytułu innych roszczeń - w ciągu 12 miesięcy od dnia przyjęcia zlecenia przewozu przesyłki.

4. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:

- 1) numer listu przewozowego;
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres składającego reklamację;
- 3) listę załączonych dokumentów;
- 4) uzasadnienie reklamacji;
- 5) kwotę roszczenia dla reklamowanej przesyłki;
- 6) datę sporządzenia reklamacji;
- 7) imię i nazwisko osoby uprawnionej do składania reklamacji, a w przypadku złożenia reklamacji na piśmie nadto podpis tej osoby;
- 8) określenie formy przekazania przyznanej kwoty odszkodowania (przelew lub przekaz pocztowy).

5. Do reklamacji należy dołączyć następujące dokumenty:

- 1) list przewozowy posiadany przez osobę uprawnioną;
- 2) dokument określający wartość przesyłanego towaru (oryginał lub potwierdzona kopia) – np. fakturę;
- 3) fakturę korygującą pomniejszającą wartość faktury o kwotę będącą przedmiotem reklamacji (w wypadku reklamacji części przesyłki) potwierdzoną za zgodność przez osobę uprawnioną, jeżeli taka faktura została wystawiona na adresata (oryginał lub potwierdzona kopia);
- 4) protokół (oryginał lub potwierdzona kopia), jeżeli został sporządzony;
- 5) protokół utylizacji towaru (oryginał lub potwierdzona kopia), jeśli dokonano utylizacji;
- 6) dokumentację fotograficzną, jeśli była sporządzona, obrazującą i potwierdzającą zakres szkody np. zdjęcia z datą i godziną ich wykonania;
- 7) dokument wskazujący na uprawnienie do złożenia reklamacji, w szczególności pełnomocnictwo do złożenia reklamacji w przypadku wystąpienia w imieniu uprawnionego.

6. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 pkt 1-2, 4-8 oraz w ust. 5, Poczta Polska S.A. ma prawo do wezwania reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia. W przypadku uzupełnienia braków, za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Poczta Polską S.A. uzupełnionej reklamacji.

7. Przy składaniu reklamacji w formie elektronicznej dokumenty wymienione w ust. 5 dołącza się w formie skanów. Na każde żądanie Poczty Polskiej S.A. osoba składająca reklamację jest zobowiązana do przedłożenia wersji papierowych.

8. W przypadku reklamacji z tytułu uszkodzenia przesyłki, uprawniony do złożenia reklamacji odpowiada za udostępnienie uszkodzonej przesyłki Poczcie Polskiej S.A. lub wskazanego przez nią podmiotu uprawnionego, celem zbadania przesyłki i oszacowania szkody do czasu zamknięcia postępowania reklamacyjnego. Uniemożliwienie Poczcie Polskiej S.A. lub ww. podmiotowi należytego zbadania przesyłki w rozsądnym terminie może skutkować oddaleniem reklamacji bez możliwości ponownego jej wniesienia.

9. Poczta Polska S.A. w przypadku wypłaty odszkodowania w pełnej wartości za towar przewożony na jednostce ładunkowej ma prawo przejąć go na własność, przekazując uprawnionemu do złożenia reklamacji informację o podjętej decyzji.

10. Poczta Polska S.A. udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką poleconą albo z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

11. Złożenie reklamacji nie ma wpływu na termin uiszczenia opłat z tytułu wykonanych przez Poczta Polską S.A. usług, w tym usługi, której dotyczy reklamacja.

12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację, zgodnie z pouczeniem wskazanym w odpowiedzi.

13. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest na piśmie w ciągu 30 dni od dnia wpływu odwołania do Poczty Polskiej S.A., albo też w tym terminie składający reklamację informowany jest na piśmie o braku możliwości udzielenia odpowiedzi na reklamację, wraz z podaniem przyczyny i przewidywanego terminu udzielenia ostatecznej odpowiedzi.

14. Niezależnie od postanowień ust. 12, w wypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub w części, składający reklamację ma prawo odwołania się do właściwego miejscowo sądu, a odpowiedź na reklamację zawiera stosowne pouczenie.

ROZDZIAŁ V

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 19. 1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w Regulaminie, za wyjątkiem usług dodatkowych: ROD i e-ROD, jest Poczta Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie 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.

3. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, c i f RODO, w celu realizacji usług określonych w Regulaminie na podstawie umowy, o której mowa w § 2 pkt 34-35, a także w celu prowadzenia postępowań reklamacyjnych.

4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do realizacji usług, o których mowa w Regulaminie.

5. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane osób fizycznych, korzystających z usług przewidzianych w Regulaminie, niezbędne do ich realizacji.

6. Dane osobowe będą przechowywane przez okres wymagany dla dokumentów finansowo-księgowych w celu wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa podatkowego i rachunkowego, a także przez okres niezbędny dla dochodzenia lub obrony przed roszczeniami z umowy.

7. Źródłem danych jest nadawca.

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

9. 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.

ROZDZIAŁ VI

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 20 1. W umowie współpracy strony mogą przewidywać inne warunki świadczenia usługi Krajowa Przesyłka Paletowa, niż określone w Regulaminie lub cenniku.

2. Warunki świadczenia usługi Krajowa Przesyłka Paletowa określa w pierwszej kolejności umowa współpracy, a w zakresie z nią niesprzecznym Regulamin i cennik.

§ 21. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo przewozowe oraz ustawy o systemie monitorowania wraz z przepisami wykonawczymi.

§ 22. Integralną część Regulaminu stanowią następujące załączniki:

- 1) załącznik nr 1- Wykaz towarów i klas niebezpiecznych nieobsługiwanych przez Poczta Polska S.A.;
- 2) załącznik nr 2 - Warunki świadczenia usługi ADR do Krajowej Przesyłki Paletowej;
- 3) załącznik nr 3 - Wykaz rzeczy wyłączonych z przewozu.