

**Regulamin świadczenia usługi wykonania znaku opłaty pocztowej
„MójZNACZEK – znaczek okazjonalny” dla zamówień złożonych poza Sklepem
internetowym Poczty Polskiej S.A.**

SPIS TREŚCI

Rozdział I Postanowienia ogólne	3
Rozdział II Składanie zamówień	5
Rozdział III Wymogi techniczne i prawne	6
Rozdział IV Cena usługi i formy płatności	8
Rozdział V Realizacja zamówienia	9
Rozdział VI Odpowiedzialność klienta	11
Rozdział VII Odpowiedzialność Poczty Polskiej S.A.....	11
Rozdział VIII Reklamacje	12
Rozdział IX Ochrona danych osobowych	14

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Poczta Polska S.A. oferuje klientom odpłatne świadczenie usługi wykonania znaku opłaty pocztowej „MójZNACZEK – znaczek okazjonalny” (dalej: **usługa „MójZNACZEK”** lub **„MójZNACZEK”**), polegającej na nadrukowaniu na wzorcu znaku opłaty pocztowej, przekazanego przez klienta projektu graficznego.

2. Nadrukowany wzorec znaku opłaty pocztowej stanowi znak opłaty pocztowej służący do potwierdzenia opłacenia usług listowych świadczonych przez Poczta Polska S.A., których opłacenie możliwe jest za pomocą znaku opłaty pocztowej.

3. Regulamin świadczenia usługi „MójZNACZEK”, zwany dalej **„Regulaminem”**, określa zasady świadczenia usługi „MójZNACZEK”, a także zasady odpowiedzialności za niewykonanie i nienależyte wykonanie tej usługi dla zamówień złożonych poza Sklepem internetowym Poczty Polskiej S.A.

4. Usługa „MójZNACZEK” jest świadczona przez Spółkę Akcyjną Poczta Polska, zwaną dalej **„Poczta Polska S.A.”**, z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00 - 940 Warszawa, sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000334972, NIP: 525 000 73 13, Regon 010684960, kapitał zakładowy: 964.140.000 zł w całości wpłacony, wpisaną do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem: B - 00106, tel. 801-33-34-44, faks 226-56-59-18, <https://sklep.poczta-polska.pl>.

5. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

6. Regulamin dostępny jest w placówkach pocztowych oraz na stronie internetowej www.poczta-polska.pl.

7. Postanowienia Regulaminu dotyczące prawa konsumenta do odstąpienia od umowy oraz odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. względem konsumenta stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

§ 2. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **arkusz sprzedażny** – forma znaków opłaty pocztowej w postaci arkusza zawierającego 9 wzorców znaku opłaty pocztowej przeznaczonych do nadrukowania na nich projektu graficznego przekazanego przez klienta;
- 2) **Cennik usługi** – Cennik usługi „MójZNACZEK” - zbiór informacji o opłatach za świadczenie usługi „MójZNACZEK”, dostępny na stronie internetowej <https://sklep.poczta-polska.pl>, w placówkach pocztowych i pod numerem telefonu 801-33-34-44;
- 3) **DORZ** – Dział Obsługi i Realizacji Zamówień Wydziału Sprzedaży Internetowej w Departamencie Sprzedaży – wewnętrzna komórka organizacyjna Poczty Polskiej S.A., przyjmująca i realizująca zamówienia na usługę „MójZNACZEK”;
- 4) **klient** – osoba zlecająca realizację usługi „MójZNACZEK”, na warunkach określonych w Regulaminie;
- 5) **konsument** – osoba, o której mowa w art. 22¹ Kodeksu cywilnego, czyli osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 6) **opłata „z dołu”** – uiszczanie opłaty za usługę „MójZNACZEK” po jej zrealizowaniu;
- 7) **opłata „z góry”** – uiszczanie opłaty za usługę „MójZNACZEK” przed rozpoczęciem jej realizacji;
- 8) **placówka pocztowa** – urząd pocztowy, filia urzędu pocztowego, która świadczy usługę „MójZNACZEK”;
- 9) **projekt graficzny** – przekazany przez klienta projekt nadruku zawierający rysunki, zdjęcia, napisy bądź też inne treści (np. logotyp, znak towarowy); projektem graficznym nie jest samo tło i grafika w postaci kropek, krzyżyków, mikrotekstu w jasnym kolorze imitującym tło wzorca znaku opłaty pocztowej;
- 10) **służby sprzedaży** – upoważnieni pracownicy innych jednostek/komórek organizacyjnych Poczty Polskiej S.A. niż placówki pocztowe, przyjmujący zamówienia na usługę „MójZNACZEK” od klientów niebędących konsumentami;
- 11) **wzorzec znaku opłaty pocztowej „MójZNACZEK”** – niezadrukowane perforowane pole, stanowiące część arkusza sprzedażnego, zawierające informację o wysokości opłaty za usługę pocztową wyrażoną w formie cyfr arabskich lub liter alfabetu łacińskiego bądź poprzez odniesienie do masy i kategorii przesyłki listowej oraz informację identyfikującą operatora pocztowego (napis „Poczta Polska S.A.”), na którym zostanie nadrukowany projekt graficzny przekazany przez klienta;

- 12) **znak opłaty pocztowej „MójZNACZEK”** – znak opłaty pocztowej, niebędący znaczkiem pocztowym, służący do potwierdzenia opłacenia usługi listowej świadczonej przez Poczta Polska S.A. powstały poprzez nadruk na wzorcu znaku opłaty pocztowej „MójZNACZEK” przekazanego przez klienta projektu graficznego spełniającego warunki techniczne i prawne określone w Regulaminie oraz zgodnego z przepisami prawa powszechnie obowiązującego i zasadami współżycia społecznego.

§ 3. 1. W przypadku braku odmiennych postanowień, korespondencję w sprawach realizacji usługi „MójZNACZEK” należy przysyłać pod adres: Poczta Polska S.A., Dział Obsługi i Realizacji Zamówień, ul. Waława Moritza 2, 20-900 Lublin albo pocztą elektroniczną na adres (e-mail): personalizacja@poczta-polska.pl.

2. Informacje o świadczeniu usługi „MójZNACZEK” można uzyskać pod numerem telefonu 81 728 54 18 oraz przysyłając pytania pocztą elektroniczną na adres (e-mail): personalizacja@poczta-polska.pl.

Rozdział II

Składanie zamówień

§ 4. 1. Zamówienia na usługę „MójZNACZEK” można składać:

- 1) w placówkach pocztowych;
- 2) za pośrednictwem Sklepu internetowego Poczty Polskiej S.A., działającego pod adresem internetowym: <https://sklep.poczta-polska.pl>;
- 3) za pośrednictwem służb sprzedaży.

2. Zamówienia, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 3 składa się na wypełnionym formularzu zamówienia stanowiącym załącznik do Regulaminu wraz z projektem graficznym nadruku. Pracownik placówki pocztowej przyjmujący wypełniony formularz zamówienia (w formie papierowej) nie otwiera nośników elektronicznych z plikami dostarczonymi przez klienta (projekt graficzny), ich weryfikacja następuje w DORZ.

3. Szczegółowe zasady świadczenia usługi „MójZNACZEK realizowane na podstawie zamówień, o których mowa w ust. 1 pkt 2 określone zostały w odrębnych zasadach dostępnych na stronie Sklepu internetowego Poczty Polskiej S.A. i dostępne są na stronie internetowej <https://sklep.poczta-polska.pl/>.

4. Najmniejszą jednostką podlegającą zamówieniu jest 1 arkusz zawierający 9 sztuk znaków opłaty pocztowej „MójZNACZEK”.

5. Niezadrukowane arkusze wzorców znaków opłaty pocztowej „MójZNACZEK” lub pojedyncze, niezadrukowane wzorce znaków opłaty pocztowej nie są dostępne w sprzedaży i nie mogą być wykorzystane do uiszczenia opłaty za usługę pocztową w obrocie krajowym i zagranicznym.

6. Zlecając wykonanie usługi klient może zamówić jeden lub więcej arkuszy znaków opłaty pocztowej „MójZNACZEK”.

7. Klient może zlecić nadruk od 1 do 9 różnych projektów graficznych na wzorcach znaków opłaty pocztowej w jednym arkuszu sprzedażnym, z zachowaniem zasady, iż wszystkie arkusze, zlecane do nadruku w ramach jednego zamówienia, nadrukowywane są w ten sam sposób.

8. Klient zlecając wykonanie usługi potwierdza zapoznanie się z warunkami Regulaminu i wyraża zgodę na stosowanie jego postanowień. Brak potwierdzenia przez klienta zapoznania się z warunkami Regulaminu będzie skutkowało odmową przyjęcia zamówienia.

9. Warunkiem przyjęcia zamówienia na usługę w formie, o której mowa w ust. 1 pkt 1 i 3 jest przekazanie przez klienta prawidłowo wypełnionego formularza zamówienia wraz z projektem graficznym spełniającym warunki określone w Rozdziale III Regulaminu.

10. Zamówienia na usługę wypełnione błędnie oraz te, co do których istnieją jakiegokolwiek wątpliwości, będą korygowane w uzgodnieniu z klientem zgodnie z postanowieniami § 5 ust. 3 pkt 1.

Rozdział III

Wymogi techniczne i prawne

§ 5. 1. Projekt graficzny przekazywany przez klienta powinien być sporządzony w formie pliku zapisanego na elektronicznym nośniku danych bądź w formie papierowej (wydruk projektu, zdjęcie). W przypadku przedłożenia przez klienta projektu graficznego zapisanego na nośniku danych, klient musi dodatkowo przedstawić wydruk projektu nadruku.

2. Projekt graficzny przeznaczony do nadruku na wzorcu znaku opłaty pocztowej musi odpowiadać następującym warunkom technicznym:

- 1) dostarczone zdjęcia (kolorowe albo czarno-białe) muszą posiadać maksymalne wymiary 130x180 mm;
- 2) zdjęcia przekazywane w formie elektronicznej powinny być sporządzone w formie pliku jpg, png, o rozdzielczości minimalnej 200 DPI.

3. W przypadku, gdy projekt graficzny nie odpowiada:

- 1) warunkom technicznym, o których mowa w ust. 2, pracownicy DORZ dokonają telefonicznych lub drogą elektroniczną (e-mail) ustaleń z klientem, w zakresie dopasowania projektu do wymaganych warunków technicznych, a następnie projekt nadruku przesyłany jest drogą elektroniczną do akceptacji przez klienta; w przypadku braku akceptacji przez klienta projektu

nadruku w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia jego wysłania, Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo jednostronnego odstąpienia od realizacji usługi;

2) wymogom formalno-prawnym, o których mowa w niniejszym paragrafie oraz w § 6, projekt graficzny zostanie zwrócony do klienta w celu usunięcia nieprawidłowości, ze skutkiem określonym w ust. 6.

4. W przypadku, gdy projekt nadruku zawiera tekst w języku innym niż język polski, klient zobowiązany jest, wraz z projektem, przekazać tłumaczenie tekstu oraz wskazać język oryginalnego tekstu.

5. Przekazany projekt graficzny opatruje się imieniem i nazwiskiem albo nazwą klienta (firma), danymi do kontaktu (numer telefonu, adres e-mail). Dane te umieszcza się na nośniku danych zawierającym projekt graficzny lub na odwrocie wydruku projektu, w przypadku, gdy projekt jest złożony w formie papierowej.

6. W przypadku zwrócenia klientowi projektu graficznego przeznaczonego do nadruku na wzorcu znaku opłaty pocztowej z powodu niezgodności projektu z Regulaminem, klient zobowiązany jest w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia jego otrzymania do skorygowania nieprawidłowości. W przypadku niewykonania przez klienta tego obowiązku, Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo do odstąpienia od realizacji usługi.

7. Klient akceptuje ewentualne drobne przesunięcia wydruku na arkuszu nieskutkujące wejściem grafiki na perforację znaczka.

§ 6. 1. Treść przekazanego przez klienta projektu graficznego nie może naruszać powszechnie obowiązujących przepisów prawa i zasad współżycia społecznego. Klient każdorazowo na składanym zamówieniu potwierdza, że zgłoszone materiały nie naruszają żadnych praw osób trzecich, w szczególności praw autorskich oraz dóbr osobistych i prawa do wizerunku, a także wszelkich przejawów działalności twórczej chronionej prawem. Klient oświadcza jednocześnie, iż ponosi odpowiedzialność z tytułu złożonego oświadczenia i zobowiązuje się zaspokoić wszelkie roszczenia osób, których prawa zostały naruszone zgodnie ze złożonym oświadczeniem. Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo odmowy realizacji usługi jeśli treść dostarczonego przez klienta projektu graficznego jest niewłaściwa do zamieszczenia na znaku opłaty pocztowej, w szczególności w przypadkach określonych w ust. 2.

2. Treść dostarczonego przez klienta projektu graficznego, w szczególności nie może:

- 1) być oszczercza, wprowadzająca w błąd, obrażająca, obsceniczna, zawierać przesłania obrażające uczucia religijne, być obraźliwa wobec grup społecznych, etnicznych i innych;
- 2) zawierać reklamy alkoholu, papierosów, narkotyków lub innych środków odurzających;

- 3) dotyczyć reklamy usług konkurencyjnych do usług świadczonych przez Poczta Polska S.A. bądź reklamy podmiotów konkurencyjnych dla Poczty Polskiej S.A.;
- 4) być niewłaściwa do ukazania się na znaku opłaty pocztowej z jakichkolwiek innych przyczyn, niż podane w pkt 1, 2 i 3, przede wszystkim z powodu naruszania powszechnie obowiązujących przepisów prawa i zasad współżycia społecznego, a w szczególności przepisów z zakresu prawa autorskiego i ochrony dóbr osobistych;
- 5) zawierać prawnie chronionych znaków towarowych.

Rozdział IV

Cena usługi i formy płatności

§ 7. 1. Z zastrzeżeniem ust. 5 i 6 opłata należna za usługę, wynikająca z Cennika usługi, uiszczana jest „z góry” w jednej z następujących form:

- 1) przelewem na spersonalizowany rachunek bankowy placówki pocztowej, w której składane jest zamówienie na usługę,
- 2) gotówką w placówce pocztowej,
- 3) elektronicznym instrumentem płatniczym, o ile płatność w danej formie jest realizowana przez Poczta Polska S.A.

2. Płatności przyjmowane są w złotych (PLN).

3. Opłata za usługę „MójZNACZEK” obejmuje realizację usługi określonej w § 1 ust. 1 oraz opłatę za świadczenie usługi pocztowej odpowiadającą opłacie podanej na tym znaku.

4. W celu prawidłowej identyfikacji wpłaty w jej tytule klient zobligowany jest podać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę (firmę);
- 2) nazwę usługi: „MójZNACZEK”;
- 3) w przypadku zamówień składanych w placówkach pocztowych - nazwę placówki przyjmującej zamówienie, np. UP Warszawa 1.

5. W przypadku jednorazowego zamówienia powyżej 2 000 PLN brutto za znaki opłaty pocztowej „MójZNACZEK” złożonego przez klienta, z którym Poczta Polska S.A. zawarła pisemną umowę o świadczenie usług pocztowych lub niepocztowych, opłata należna za usługę „MójZNACZEK” może być uiszczana „z dołu” w złotych (PLN), na podstawie faktury wystawionej w dniu realizacji zamówienia, z wyznaczonym terminem płatności: 14 dni od dnia wystawienia faktury dokumentującej usługę.

6. Dopuszcza się stosowanie opłaty „z dołu” w przypadku zawarcia umowy lub złożenia zobowiązania do zakupu znaków opłaty pocztowej „MójZNACZEK” w szczególności dla organów administracji publicznej, organów władzy państwowej i jednostek podległych tym organom.

7. Za przyjętą opłatę za usługę „MójZNACZEK” każdorazowo wystawiany jest dokument sprzedażowy tj. faktura w przypadku, gdy istnieje obowiązek jej wystawienia lub zgłoszone zostanie takie żądanie, a w pozostałych przypadkach pokwitowanie.

Rozdział V

Realizacja zamówienia

§ 8. 1. Poczta Polska S.A. ma obowiązek dostarczyć klientowi zamówione znaki opłaty pocztowej „MójZNACZEK” bez wad.

2. Przewidywany termin realizacji usługi wynosi:

- 1) przy zamówieniu nadruku w liczbie do 10 arkuszy wzorców znaków opłaty pocztowej - do 10 dni roboczych od dnia następującego po dniu otrzymania opłaty należnej za usługę, formularza zamówienia oraz grafik do nadruku;
- 2) przy zamówieniu nadruku w liczbie 11 i więcej arkuszy wzorców znaków opłaty pocztowej - do 15 dni roboczych od dnia następującego po dniu otrzymania opłaty należnej za usługę, formularza zamówienia oraz grafik do nadruku.

W przypadku konieczności dokonania korekty projektu graficznego, termin realizacji usługi może ulec wydłużeniu o czas niezbędny na dokonanie korekty. Kolejny termin realizacji usługi, analogicznie jak w pkt 1 i 2, liczony jest od dnia następującego po dniu otrzymania przez Poczta Polska S.A. poprawionego projektu graficznego.

3. W przypadku odmowy przyjęcia zamówienia do realizacji, Poczta Polska S.A. powiadamia o tym fakcie klienta (pocztą elektroniczną lub tradycyjną) i dokonuje zwrotu przekazanego projektu graficznego oraz wpłaty zgodnie z dyspozycją klienta.

4. W przypadku, gdy zamówienie nie może być zrealizowane z przyczyn leżących po stronie klienta, Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo potrącenia z opłaty wniesionej przez klienta za usługę, kosztów poniesionych z tytułu dokonania zwrotu wpłaty i zwrotu projektu graficznego. Podstawą naliczania przedmiotowych kosztów jest suma opłat za zwrot poniesionej opłaty za wpłatę na rachunek bankowy oraz za nadanie przesyłki poleconej ekonomicznej według obowiązującego w dniu dokonania zwrotu cennika usług pocztowych – w przypadku zwrotu projektu graficznego przekazanego na elektronicznym nośniku danych bądź w formie papierowej.

5. W przypadku odstąpienia od realizacji zamówienia przez klientów, o których mowa w § 7 ust. 5 i ust. 6 Regulaminu, Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za zrealizowaną część zamówienia oraz naliczenia opłaty z tytułu kosztów opłaty za zwrot projektu graficznego. Podstawą naliczania przedmiotowych kosztów jest suma opłat za zrealizowaną część zamówienia oraz za nadanie przesyłki poleconej ekonomicznej według obowiązującego w dniu dokonania zwrotu cennika

usług pocztowych – w przypadku zwrotu projektu graficznego przekazanego na elektronicznym nośniku danych bądź w formie papierowej.

6. W razie niedotrzymania terminu realizacji usługi przez Poczta Polska S.A., klient może przyjąć zaproponowany mu inny termin realizacji usługi albo ma prawo odstąpić od umowy i zażądać zwrotu wniesionej opłaty. Odstąpienie od umowy wymaga przestania przez klienta oświadczenia na adres podany w § 3 ust. 1 Regulaminu. Koszty zwrotu wniesionej opłaty oraz zwrotu projektu graficznego przekazanego na elektronicznym nośniku danych bądź w formie papierowej ponosi Poczta Polska S.A.

7. Wykonane znaki opłaty pocztowej „MójZNACZEK” w postaci arkuszy wysyłane są na adres wskazany przez klienta. Przesyłki z zawartością arkuszy „MójZNACZEK” nie podlegają bezpośredniemu doręczaniu, lecz są wydawane w placówce pocztowej po uprzednim pozostawieniu w skrzynce oddawczej klienta lub jeśli nie jest to możliwe w inny sposób nienaruszający przepisów prawa, sporządzonego na odpowiednim formularzu zawiadomienia o możliwości odbioru zamówienia, wraz z podaniem terminu odbioru oraz adresie placówki oddawczej, w której zamówienie jest przechowywane.

§ 9. 1. Realizacja zamówienia rozpoczyna się po przekazaniu przez klienta formularza zamówienia, grafik do nadruku oraz uiszczeniu przez klienta należnej za usługę opłaty albo w przypadku zamówień składanych przez klientów, o których mowa w § 7 ust. 5 i 6 – na podstawie decyzji o zastosowaniu płatności „z dołu” podjętej przez Poczta Polska S.A. po uprzednim zweryfikowaniu rzetelności płatności klienta, z tytułu umów zawartych z Poczta Polska S.A. o świadczenie usług pocztowych na rzecz klienta lub po złożeniu zobowiązania do zakupu znaków opłaty pocztowej „MójZNACZEK”. Weryfikacja rzetelności płatności klienta następuje poprzez ustalenie przez Poczta Polska S.A. historii płatności klienta za ostatnie 12 miesięcy i informacji o istniejących zaległościach w płatnościach lub o braku zaległości.

2. Za datę otrzymania zapłaty przyjmuje się dzień wpływu środków na rachunek bankowy Poczty Polskiej S.A., bądź dokonania wpłaty gotówkowej w placówce pocztowej.

§ 10. 1. Znaki opłaty pocztowej „MójZNACZEK” z chwilą ich odbioru przez klienta stają się jego własnością i mogą być wykorzystane do potwierdzenia opłacenia usług listowych świadczonych przez Poczta Polska S.A., których opłacenie możliwe jest za pomocą znaku opłaty pocztowej.

2. Przesyłki listowe opłacone przy użyciu znaków opłaty pocztowej „MójZNACZEK” podlegają stemplowaniu ręcznemu lub maszynowemu.

Rozdział VI

Odpowiedzialność klienta

§ 11. 1. Klient ponosi odpowiedzialność za treść projektu graficznego nadrukowanego na wzorcach znaków opłaty pocztowej, jeżeli narusza ona powszechnie obowiązujące przepisy prawa lub zasady współżycia społecznego.

2. Poczta Polska S.A. ma prawo żądać od klienta naprawienia w pełnej wysokości szkody poniesionej w związku z wydaniem lub rozpowszechnieniem znaku opłaty pocztowej „MójZNACZEK”, którego treść pozostaje w sprzeczności z wymogami określonymi w § 6 Regulaminu.

3. Klient odpowiada za wszelkie roszczenia osób trzecich związane w szczególności z naruszeniem praw autorskich, praw ochronnych na znaki towarowe udzielone przez Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej oraz wspólnotowych praw ochronnych udzielonych na wspólnotowe znaki towarowe przez Urząd Unii Europejskiej ds. Własności Intelektualnej, wniesione do elementów graficznych i treści nadruku.

4. W przypadku, gdyby wydanie lub rozpowszechnianie nadruku zrealizowanego na podstawie usługi „MójZNACZEK” według projektu graficznego klienta naruszało jakiegokolwiek prawa osób trzecich, bądź stanowiło czyn nieuczciwej konkurencji na szkodę osób trzecich, klient – niezależnie od odpowiedzialności odszkodowawczej wobec Poczty Polskiej S.A. – przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność wobec osób trzecich za skutki tych naruszeń i zwalnia niniejszym Poczta Polską S.A. z odpowiedzialności wobec tych osób.

5. W przypadku wystąpienia osób trzecich przeciwko Poczcie Polskiej S.A. z tytułu jakichkolwiek naruszeń wynikających z przyczyn leżących po stronie klienta, klient zobowiązuje się wstąpić w miejsce Poczty Polskiej S.A. lub przystąpić do postępowania po stronie Poczty Polskiej S.A., zwolnić Poczta Polską S.A. ze wszystkich zobowiązań przejmując te zobowiązania oraz uregulować zobowiązania wobec osób trzecich w całości, pod rygorem odpowiedzialności wobec Poczty Polskiej S.A. w pełnej wysokości zobowiązań.

Rozdział VII

Odpowiedzialność Poczty Polskiej S.A.

§ 12. 1. Poczta Polska S.A. obowiązana jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania usługi „MójZNACZEK”, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi powstało na skutek okoliczności, za które Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność. W stosunku do konsumentów, Poczta Polska S.A. odpowiada za niezgodność znaków opłaty pocztowej z umową.

2. W przypadku nienależytego wykonania usługi „MójZNACZEK”, polegającego na wykonaniu nadruku na wzorcach znaków opłaty pocztowej w sposób niezgodny z projektem graficznym

przekazanym przez klienta wraz ze złożonym zamówieniem lub z ewentualnymi, uzgodnionymi uprzednio z klientem zmianami lub z warunkami zamówienia (np. inna niż podana w zamówieniu liczba arkuszy, nieodpowiednia jakość nadruku przejawiająca się brakiem szczegółów nadruku, przesunięciem nadruku skutkujące wejściem grafiki na perforację znaczka, przebiciami nadruku po stronie kleju, rysami i plamami na nadruku), klient ma prawo do zwrotu wpłaconej za usługę należności.

3. W stosunku do klientów niebędących konsumentami, Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność wyłącznie w granicach poniesionej rzeczywistej straty i do wysokości należności zapłaconej za usługę „MójZNACZEK”.

4. Jeżeli wykonane przez Poczta Polska S.A. znaki opłaty pocztowej „MójZNACZEK” mają wady, konsument ma prawo domagać się przywrócenia zgodności znaków opłaty pocztowej z zamówieniem przez ich naprawę tj. dokonanie nadruku zgodnego z przesłanym projektem graficznym lub wymianę na pełnowartościowe znaki opłaty pocztowej; w dalszej kolejności, o ile naprawa lub wymiana okażą się nieopłacalne, konsument ma prawo złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy.

5. Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa na podstawie art. 38 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta z uwagi, że przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta.

6. Poza przypadkami określonymi w Regulaminie, klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy.

Rozdział VIII

Reklamacje

§ 13. 1. Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność za brak zgodności znaków opłaty pocztowej z zamówieniem (umową), który istniał w chwili dostarczenia walorów filatelistycznych i został ujawniony w ciągu dwóch lat od chwili ich dostarczenia. Klientowi przysługuje prawo do złożenia pisemnej/pocztą elektroniczną (e-mail personalizacja@poczta-polska.pl) reklamacji usługi.

2. Reklamację można złożyć:

- 1) w dowolnej placówce pocztowej (urzędzie pocztowym, filii urzędu pocztowego);
- 2) za pośrednictwem służb sprzedaży;
- 3) poprzez przesłanie jej na jeden z adresów podanych w § 3 ust. 1 Regulaminu.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) dane dotyczące zamówienia;
- 2) przyczynę i przedmiot reklamacji;

- 3) dane kontaktowe składającego reklamację (adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej lub numer telefonu);
- 4) żądanie składającego reklamację (w przypadku konsumenta – żądanie sposobu doprowadzenia znaków opłaty pocztowej do zgodności z umową (wymiana lub naprawa) lub oświadczenie o obniżeniu ceny lub odstąpienia od umowy.

4. Reklamowane znaki opłaty pocztowej „MójZNACZEK” będące przedmiotem reklamacji, składający reklamację zobowiązany jest przesłać na adres: Dział Obsługi i Realizacji Zamówień, ul. Wacława Moritza 2, 20-900 Lublin.

5. Poczta Polska S.A. udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację przekazuje się w tej samej formie w jakiej klient złożył reklamację lub w formie, którą wskazał w piśmie reklamacyjnym tj. pocztą elektroniczną lub pisemnie. Nieudzielenie odpowiedzi w ww. terminie jest równoznaczne z uznaniem reklamacji.

6. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną, czyli osobę inną niż klient, traktuje się jak niewniesioną, o czym Poczta Polska S.A. niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.

§ 14. 1. W przypadku odmowy przez Poczta Polską S.A. uznania reklamacji, konsumentowi przysługuje możliwość:

- 1) wystąpienia na drogę sądową w postępowaniu cywilnym;
- 2) dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed właściwym miejscowo, wojewódzkim inspektorem inspekcji handlowej;
- 3) dochodzenia roszczeń przed stałym sądem polubownym przy właściwym wojewódzkim inspektorze inspekcji handlowej.

2. Zastosowanie określonego sposobu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu możliwe jest tylko za obopólną zgodą klienta i Poczty Polskiej S.A. Szczegółowe procedury pozasądowego rozstrzygnięcia tego rodzaju sporów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl, na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej a także u powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów.

3. W przypadku odmowy uznania w całości lub w części reklamacji złożonej przez konsumenta, Poczta Polska S.A. - w odpowiedzi na złożoną reklamację - informuje reklamującego o zgodzie bądź odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

§ 15. W celu polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich, w przypadku zawarcia umowy drogą elektroniczną, klient ma możliwość skorzystania z funkcjonującej w Unii Europejskiej platformy internetowej Online Dispute Resolution (ODR), dostępnej pod adresem internetowym: www.ec.europa.eu/consumers/odr/. Podjęcie próby polubownego rozwiązania sporu za pośrednictwem tej platformy internetowej możliwe jest na zasadach wskazanych pod wymienionym adresem oraz za obopólną zgodą klienta i Poczty Polskiej S.A.

Rozdział IX

Ochrona danych osobowych

§ 16. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych osób uprawnionych do zawarcia umowy/aneksu wskazanych do kontaktu oraz realizujących umowę, wynikająca z art. 13 i 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, zamieszczona jest na stronie internetowej w Biuletynie Informacji Publicznej Poczty Polskiej S.A. w zakładce Informacja o zbieraniu danych osobowych pod adresem: <https://bip.poczta-polska.pl/informacja-o-zbieraniu-danych-osobowych/>. Dane osobowe przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO, tj. udzielonej zgody będą przetwarzane do momentu jej cofnięcia, nie dłużej niż rok następujący po roku w którym zrealizowano zamówienie. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo do cofnięcia wyrażonej zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie tej zgody przed jej cofnięciem. Cofnięcia zgody można dokonać drogą elektroniczną (e-mail) przesyłając wiadomość z odwołaniem na adres: biuro.filatelistyka@poczta-polska.pl.