Obowiązują od 9 listopada 2026 roku

Zasady sprzedaży kodów za pośrednictwem Poczty Polskiej S.A. uprawniających do nabycia spersonalizowanych produktów na stronie partnera

utworzone zgodnie z art. 8 ustawy z dn. 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1513, z 2026 r. poz. 1296)

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument określa zasady sprzedaży przez Pocztę Polską S.A. - z siedzibą w Warszawie przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000334972, kapitał zakładowy 964 140 000,00 zł w całości wpłacony, NIP 525-000-73-13 - kodów uprawniających do nabycia spersonalizowanych filmów lub listów, określonych w pkt. 4 na stronie https://sklep.poczta-polska.pl/.
2. Użyte w niniejszych Zasadach określenia oznaczają:
    1) Kod - ciąg znaków alfanumerycznych, uprawniający do nabycia spersonalizowanego produktu na stronie partnera,
    2) Konsument - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
    3) Zamawiający - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lecz posiadająca zdolność prawną, dokonująca zakupu kodów,
    4) Partner – podmiot odpowiedzialny za realizację Personalizowanego produktu, dla którego Poczta Polska S.A. pośredniczy w sprzedaży kodu. Informacje o Partnerze dostępne są na stronie internetowej https://sklep.poczta-polska.pl oraz na www.poczta-polska.pl
3. Do celów związanych z zakupem kodów kontakt z Pocztą Polską S.A. możliwy jest:
    1) pod numerami telefonów:
        - 801 333 444 - z telefonów stacjonarnych (opłata wg cennika operatora),
        - (+48) 438 420 600 - z telefonów komórkowych oraz z telefonów stacjonarnych krajowych i zagranicznych (opłata wg cennika operatora),
    2) pod adresem e-mail: prezenty@poczta-polska.pl.
4. Dostępne personalizowane produkty w ofercie Poczty Polskiej S.A.:
    - Film od Mikołaja dla jednego dziecka, w wersji Standard lub w wersji Premium (jakość FULL HD) lub w wersji Ekspres (jakość 4K),
    - Film od Mikołaja dla grupy, w wersji Standard (jakość HD), w wersji Premium (jakość FULL HD) lub w wersji Ekspres (jakość 4K),
    - List od Mikołaja w wersji GOLD.
5. Informacje o dostępnych produktach personalizowanych w kanale sprzedaży Poczty Polskiej S.A., sposobie zamówienia, realizacji kodu oraz cenie dostępne są na stronie https://sklep.poczta-polska.pl/.
6. Zasady dostępne są na stronie https://sklep.poczta-polska.pl oraz na www.poczta-polska.pl.
7. Dokonanie zakupu kodu w kanale sprzedaży Poczty Polskiej S.A. stanowi potwierdzenie, iż Klient zapoznał się i akceptuje niniejsze Zasady.

Obowiązują od 9 listopada 2026 roku

II. Warunki sprzedaży kodów

1. Nabywca jednorazowo może dokonać zakupu dowolnej ilości kodów.
2. Jeden kod uprawnia do nabycia jednego spersonalizowanego produktu na stronie https://www.elfi.pl/pocztapolska.html.
3. Kod można zamówić na stronie internetowej https://sklep.poczta-polska.pl/.
4. Zakup kodu możliwy jest całodobowo przez 7 dni w tygodniu na stronie internetowej https://sklep.poczta-polska.pl/
5. Opłata za kody wnoszona jest z góry.
6. Cena kodów podana w zamówieniu stanowi całkowity koszt związany z zawarciem umowy zakupu kodów. Zamawiający nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów związanych z dostarczeniem kodów.

III. Sprzedaż za pośrednictwem strony internetowej

1. W celu prawidłowego korzystania ze strony internetowej https://sklep.poczta-polska.pl/ konieczne jest dysponowanie przez Zamawiającego:
   - urządzeniem teleinformatycznym z dostępem do sieci Internet,
   - poprawnie skonfigurowaną przeglądarką internetową w aktualnej wersji,
   - aktywnym kontem poczty elektronicznej,
   - włączonej funkcji javascript.
2. W celu dokonania zakupu kodu za pośrednictwem strony internetowej https://sklep.poczta-polska.pl/ nabywca:
   1) dokonuje wyboru kodu na produkt, który zamierza kupić, poprzez użycie funkcjonalności „Dalej”,
   2) po zakończeniu wybierania kodów do zakupu w ramach umowy, nabywca w oknie "Podsumowanie" dokonuje ostatecznej weryfikacji listy kodów,
   3) następnie Zamawiający, poprzez użycie funkcjonalności „Kupuję”, zostaje przekierowany do bramki płatności w celu dokonania płatności za zamówienie,
   4) przy składaniu zamówienia Zamawiający zobowiązany jest podać niezbędne dane do realizacji zamówienia, tj.: imię i nazwisko, adres e-mail oraz nr telefonu komórkowego operatora krajowego.
3. Składając zamówienie Zamawiający wyraża zgodę na realizację umowy.
4. Złożenie Zamówienia następuje po użyciu funkcjonalności „Zapłać online”; użycie tej funkcjonalności oznacza zawarcie umowy.
5. Przy zamówieniach składanych za pośrednictwem strony internetowej https://sklep.poczta-polska.pl/, opłata za kody wnoszona jest:
   1) online poprzez Bramkę Płatności Poczty Polskiej (przelewy on-line),
   2) kartą płatniczą poprzez bramkę płatności,
   3) przy użyciu płatności BLIK.

6. Składając zamówienie Zamawiający potwierdza, iż zapoznał się z niniejszymi Zasadami i akceptuje ich treść, poprzez zaznaczenie check boxa z podlinkowanymi Zasadami.
7. Przyjęcie zamówienia do realizacji jest potwierdzane przez Pocztę Polską S.A. niezwłocznie drogą e-mailową. Jednocześnie z potwierdzeniem Poczta Polska S.A. przesyła Zamawiającemu informację o warunkach umowy, to jest: podsumowanie zamówienia ze wskazaniem nabywanych kodów oraz cenami jednostkowymi nabytych kodów.

IV. Realizacja zamówienia

1. Realizacja zamówienia następuje po weryfikacji przez Pocztę Polską S.A. dokonania płatności przez Zamawiającego kwoty równej wartości brutto zamówienia.
2. Po złożeniu zamówienia i dokonaniu opłaty, Poczta Polska S.A. zobowiązuje się dostarczyć zamówione kody bez wad, na podane przez Zamawiającego przy składaniu zamówienia: numer telefonu komórkowego - w postaci wiadomości SMS oraz na adres e-mail, nie później niż w terminie dwóch dni roboczych po zarejestrowaniu płatności.
3. Fakturę VAT za zamówiony personalizowany film lub list na stronie https://www.elfi.pl/pocztapolska.html wystawia partner, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie podatku od towarów i usług.
4. Zamawiający będący konsumentem ma prawo odstąpić od zakupu kodu bez podania przyczyny i ponoszenia kosztów, w trakcie dokonywania zakupu bądź po dokonaniu zakupu, jednak nie później niż 14 dni od daty zawarcia umowy. Warunkiem pozytywnego rozpatrzenia odstąpienia od zakupu kodu jest niewykorzystanie go do personalizacji filmu lub listu na stronie www partnera.
5. W celu odstąpienia od umowy Zamawiający będący konsumentem powinien wypełnić formularz odstąpienia od umowy, dostępny w załączniku nr 1 do Zasad i przesłać go na adres wskazany w dziale I, ust.3 pkt 2.

V. Korzystanie z kodów

1. Zamawiający jest uprawniony do nabycia spersonalizowanego produktu na stronie https://www.elfi.pl/pocztapolska.html na podstawie zakupionego kodu w kanale sprzedaży Poczty Polskiej S.A.
2. Zakupiony kod należy wykorzystać do dnia 30.12.2026 r. Po tym terminie niewykorzystany kod traci ważność a Zamawiającemu nie będzie przysługiwało prawo roszczenia o zwrot jego równowartości.
3. Szczegółowe zasady nabywania spersonalizowanych filmów oraz listów dostępne są na stronie internetowej https://www.elfi.pl/pocztapolska.html.

Obowiązują od 9 listopada 2026 roku

VI. Odpowiedzialność

1. Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy sprzedaży kodów.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy sprzedaży kodów
3. Zamawiającemu przysługuje odszkodowanie w wysokości wartości złożonego zamówienia, a Zamawiający będący konsumentem może dochodzić swoich roszczeń do wysokości poniesionej szkody.
4. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności w przypadku podania przez Zamawiającego błędnego numeru telefonu komórkowego lub adresu e-mail.
5. W przypadku niedostarczenia prawidłowego kodu, Zamawiający ma prawo do zwrotu wpłaconej należności, a Zamawiający będący konsumentem może dochodzić swoich roszczeń do wysokości poniesionej szkody, w trybie:
   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.

VII. Postępowanie reklamacyjne

1. W przypadku niedostarczenia zamówionych kodów po dokonaniu płatności bądź dostarczenia kodów, które nie zadziałają po wprowadzeniu ich na stronie https://www.elfi.pl/pocztapolska.html, Zamawiający ma prawo złożyć reklamację na zakupiony kod. W przypadku niedostarczenia kodów Zamawiający ma prawo zgłosić reklamację w terminie określonym w ust. 2.
2. Reklamację można zgłosić:
   1) z tytułu niedostarczenia zamówionych kodów – nie wcześniej niż po upływie 3 dni roboczych od dokonania płatności, jednak nie później niż w ciągu 7 dni roboczych od dokonania płatności;
   2) z tytułu braku działania kodu – nie później niż do dnia 30.12.2026 r.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
   1) pisemnej, na adres: Poczta Polska S.A,, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa,
   2) elektronicznej, na adres: prezenty@poczta-polska.pl.
4. Reklamacja powinna zawierać:
   1) imię i nazwisko zgłaszającego reklamację,
   2) dane kontaktowe zgłaszającego, w tym adres e-mail,
   3) nr zamówienia,
   4) potwierdzenie dokonania zapłaty za kod,
   5) przedmiot reklamacji.

5. W przypadku, w którym reklamacja nie spełni warunków przewidzianych w ust. 4, Poczta Polska S.A. niezwłocznie informuje reklamującego o konieczności uzupełnienia reklamacji, określającytermin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Pobezskutecznym upływie terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. Potwierdzanie przyjęcia reklamacji otrzymuje Zgłaszający na wskazany adres e-mail.
7. Poczta Polska S.A. rozpatruje reklamację w terminie nie dłuższym niż w ciągu 14 dni od dnia jej złożenia.
8. W przypadku stwierdzenia zasadności reklamacji, przysługuje zwrot równowartości zakupionego kodu.
9. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Zamawiającemu będącemu konsumentem 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.
10. Zastosowanie określonego sposobu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu możliwe jest tylko za obopólną zgodą klienta i Poczty Polskiej S.A. Szczegółowe procedury pozasądowego rozstrzygania 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.
11. W przypadku odmowy uznania w całości lub w części reklamacji złożonej przez konsumenta, Poczta Polska S.A. - w odpowiedzi na reklamację - informuje reklamującego o zgodzie bądź odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

VIII. Platforma ODR

W celu polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich, w przypadku zawarcia umowy drogą elektroniczną z wykorzystaniem witryny internetowej, Zamawiający ma możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: http://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 Poczty Polskiej S.A. i Zamawiającego.

IX. Informacje dodatkowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Zasadach zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287), ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344).

2. W związku z realizacją usług, o których mowa w niniejszych zasadach występuje dwóch administratowrów Pani/Pana danych osobowych:
   1) **SANTA Piotr Zielawski** jest administratorem danych osobowych przetwarzanych w celu realizacji i świadczenia usług na rzecz jej nabywcy. Kontakt z inspektorem danych osobowych: Inspektor Ochrony Danych SANTA Piotr Zielawski ul. Rejtana 12 05-126 Nieporęt, adres e-mail: dpo@elfi.pl
   2) **Poczta Polska** S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Rozdziny Hispańskich 8, 00-940 Warszawa jest administratorem danych osobowych nabywców Kodu, tj. imienia i nazwiska, adresu e-mail oraz numeru telefonu, przetwarzanych w celu pośrednictwa w sprzedaży Kodu i przekazania go do nabywców. Kontakt z inspektorem danych osobowych: Inspektor Ochrony Danych Poczta Polska S.A. ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, adres e-mail: inspektorodo@poczta-polska.pl
3. Dane osobowe tj. imię i nazwisko, adres e-mail oraz numer telefonu, są przetwarzane w celu realizacji dostarczenia kodu nabywcy, prowadzenia postępowań reklamacyjnych oraz archiwizacji dokumentacji związanej z realizacją usługi, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO), w zakresie niezbędnym do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne w celu realizacji usług objętych umową.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji usługi świadczonej przez Pocztę Polską S.A., a po jej zakończeniu przez okres niezbędny do wniesienia i rozpatrzenia reklamacji oraz przez okres archiwizacji dokumentów wynoszący 1 rok kalendarzowy od dnia zakończenia realizacji usługi.
6. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
7. Szczegółowe informacje, nieujęte powyżej, a dotyczące przetwarzania danych osobowych są dostępne na stronie internetowej Poczty Polskiej www.poczta-polska.pl.

Obowiązują od 9 listopada 2026 roku

Załącznik nr 1 – wzór odstąpienia od umowy

.....
Miejscowość, data

.....
Imię i nazwisko konsumenta

.....

.....
Adres zamieszkania

Poczta Polska S.A
ul. Rodziny Hiszpańskich 8
00-940 Warszawa

Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa

Oświadczam, że **odstępuję od umowy** sprzedaży kodu/kodów w zamówieniu:

nr .....

nr .....

nr .....

zawartej dnia ..... *listopada/ grudnia 2026r.

Proszę o zwrot kwoty ..... zł

(słownie.....

złotych) przelewem na rachunek bankowy nr .....

.....
**numer zamówienia

.....
podpis Konsumenta

**właściwe podkreślić*
***numer zamówienia otrzymałaś/eś na adres e-mail z Poczty Polskiej S.A. po opłaceniu zamówienia*