

# **Regulamin świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym**

**Obowiązuje od dnia 27 kwietnia 2026 roku**

## Spis treści

Rozdział I POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	3
Rozdział II WARUNKI OGÓLNE ŚWIADCZENIA USŁUGI.....	5
Rozdział III PRZYJMOWANIE PRZESYŁEK .....	9
Rozdział IV USŁUGI DODATKOWE I OPCJE.....	14
Rozdział V ZAWARTOŚĆ.....	18
Rozdział VI OPAKOWANIE.....	20
Rozdział VII DORĘCZANIE PRZESYŁEK – POSTANOWIENIA OGÓLNE .....	22
Rozdział VIII PRZESYŁKI NIEDORĘCZALNE .....	26
Rozdział IX DORĘCZANIE PRZESYŁEK POD ADRESEM WSKAZANYM NA PRZESYŁCE .....	26
Rozdział X DORĘCZENIA PRZESYŁEK Z OPCJĄ PUNKT .....	28
Rozdział XI DORĘCZENIA PRZESYŁEK Z OPCJĄ AUTOMAT .....	29
Rozdział XII ŻĄDANIA NADAWCY ORAZ UPRAWNIENIA KONSUMENTA DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY .....	30
Rozdział XIII ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIEWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE USŁUGI.....	33
Rozdział XIV REKLAMACJE DOTYCZĄCE USŁUGI .....	35
Rozdział XV POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	39

## ROZDZIAŁ I

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

**§ 1.** 1. Regulamin świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym, zwany dalej: „regulaminem”, określa warunki świadczenia usługi Pocztex polegającej na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich i przesyłek pocztowych Pocztex w obrocie krajowym.

2. Ilekroć w regulaminie jest mowa o przesyłce, należy przez to rozumieć przesyłkę kurierską i przesyłkę pocztową Pocztex.

3. Usługa, o której mowa w ust. 1, świadczona jest przez Spółkę Akcyjną Poczta Polska, zwaną dalej „Pocztą Polską”, z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000334972, NIP: 525-000-73-13, kapitał zakładowy: 964 140 000,00 zł - wpłacony w całości.

4. Informacje o usłudze Pocztex dostępne są na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl), w aplikacji mobilnej Poczty Polskiej oraz telefonicznie.

5. Regulamin jest dostępny we wszystkich placówkach pocztowych Poczty Polskiej i na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl).

**§ 2.** Użyte w regulaminie skróty i określenia oznaczają:

- 1) adresat – podmiot wskazany przez nadawcę jako odbiorca przesyłki;
- 2) aplikacja mobilna – oprogramowanie przeznaczone do zainstalowania na urządzeniu mobilnym (smartfon, tablet), służące w szczególności do nadania i odbioru przesyłki;
- 3) aplikacja internetowa Poczty Polskiej – aplikację wykorzystującą infrastrukturę sieciową służącą m.in. do przygotowywania przesyłki, przekazywania danych dotyczących przesyłki, generowania etykiety nadawczej oraz przekazywania informacji o przesyłce w zakresie potwierdzenia nadania przesyłki;
- 4) automat paczkowy – urządzenie samoobsługowe, zawierające skrytki służące do nadania i odbioru przesyłek; aktualny wykaz automatów paczkowych zamieszczony jest na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl);
- 5) cennik – dokument określający opłaty za świadczenie usługi Pocztex w obrocie krajowym dla klienta indywidualnego;
- 6) chargeback - (obciążenie zwrotne), rodzaj zwrotu środków za transakcję dokonaną kartą płatniczą, realizowany przez wystawcę karty i inicjowany przez posiadacza karty;
- 7) dzień roboczy – dzień przypadający od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy;
- 8) etykieta nadawcza – oznaczenie umieszczone na przesyłce zawierające dane niezbędne do wykonania usługi Pocztex, w tym numer nadawczy umożliwiający śledzenie przesyłki, w formie formularza papierowego nakładu Poczty Polskiej, bądź wygenerowane z aplikacji internetowej Poczty Polskiej albo aplikacji własnej nadawcy; etykieta nadawcza dla przesyłek SENT pełni funkcję listu przewozowego, pod warunkiem

dołączenia do niej faktury w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, dokumentującą dostawę towarów, przy czym w przypadku faktury w postaci elektronicznej w formacie umożliwiającym zapoznanie się z jej treścią;

- 9) godzina graniczna – godzinę przyjęcia przesyłki, umożliwiającą doręczenie w określonym terminie;
- 10) konsument – osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 11) kurier – przedstawiciela Poczty Polskiej przyjmującego przesyłkę od nadawcy lub doręczającego ją do odbiorcy;
- 12) nadanie – przekazanie przesyłki kurierowi albo pracownikowi placówki pocztowej albo pracownikowi PUDO albo umieszczenie jej w skrytce automatu paczkowego wraz z zamknięciem skrytki, za potwierdzeniem nadania;
- 13) nadawca – podmiot, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi Pocztex;
- 14) odbiorca – adresata lub inną osobę uprawnioną do odbioru przesyłki;
- 15) OWU – Ogólne Warunki Ubezpieczenia dostępne na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl);
- 16) placówka pocztowa – jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej lub agenta pocztowego, w której można zawrzeć umowę o świadczenie usługi pocztowej lub która doręcza adresatom przesyłki pocztowe, albo inne wyodrębnione i oznaczone przez Poczta Polska miejsce, w którym można zawrzeć umowę o świadczenie usługi pocztowej lub odebrać przesyłkę pocztową;
- 17) potwierdzenie nadania – pokwitowanie lub kopię etykiety nadawczej, książki nadawczej w wersji papierowej, komunikat przekazywany do nadawcy w formie elektronicznej albo plik z danymi o nadanych przesyłkach (tzw. elektroniczna książka nadawcza) potwierdzony przez Poczta Polska;
- 18) przesyłka kurierska – przesyłkę listową będącą przesyłką rejestrowaną lub paczkę pocztową, przyjmowaną, sortowaną, przemieszczaną i doręczaną w sposób łącznie zapewniający:
  - a) rejestrację dnia i godziny nadania przesyłki pocztowej,
  - b) śledzenie przesyłki pocztowej od momentu nadania do momentu doręczenia,
  - c) doręczenie przesyłki pocztowej w gwarantowanym terminie określonym w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych,
  - d) doręczenie przesyłki pocztowej adresatowi lub osobie uprawnionej do odbioru w miejscu określonym przez nadawcę lub uzgodnionym z adresatem, w sposób zapewniający rejestrację dnia i godziny doręczenia przesyłki pocztowej;
- 19) przesyłka pocztowa Pocztex – rzecz opatrzoną oznaczeniem adresata i adresem, przyjętą przez Poczta Polska w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi, o masie powyżej 20 kg, lecz nieprzekraczającej 50 kg, zgodnie z regulaminem, z wyłączeniem przesyłek listowych;
- 20) przesyłka SENT – przesyłka z zawartością odzieży lub obuwia spełniająca kryteria przesyłki określonej w pkt 19 powyżej, o masie powyżej 30 kg, lecz nieprzekraczającej 50 kg, do której mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 9 marca 2017 r. o systemie monitorowania drogowego i kolejowego przewozu towarów oraz

obrotu paliwami opałowymi, przewożona przez Poczta Polską w oparciu o przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe nie podlegająca zgłoszeniu do systemu SENT; Warunkiem zakwalifikowania przesyłki jako przesyłkę SENT jest załączenie przez nadawcę faktury w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług dokumentująca dostawę towarów;

- 21) PUDO - „Pick-Up Drop-Off point”, punkt należący do sieci punktów nadań i odbiorów przesyłek kurierskich zlokalizowany w sieci sklepów/punktów usługowych kontrahentów Poczty Polskiej;
- 22) punkt odbioru – miejsce odbioru przesyłki z opcją PUNKT będące placówką pocztową lub PUDO;
- 23) rozporządzenie – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej;
- 24) Rozporządzenie 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);
- 25) umowa pisemna – umowę w formie pisemnej o świadczenie usługi Pocztex, zawartą z nadawcą niebędącym konsumentem;
- 26) ustawa – ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe zawiadomienie – informację o przekierowaniu przesyłki do placówki pocztowej lub PUDO, przekazywaną na wskazany przez nadawcę numer telefonu albo adres e-mail adresata albo za pośrednictwem aplikacji mobilnej bądź w postaci papierowej (nie dotyczy PUDO) w przypadku stwierdzenia nieobecności odbiorcy pod adresem wskazanym na przesyłce podczas podjętej próby doręczenia przesyłki;
- 27) powiadomienie – informację o dostarczeniu przesyłki do punktu odbioru lub umieszczeniu przesyłki w automacie paczkowym, przekazywaną na wskazany przez nadawcę numer telefonu albo adres e-mail adresata albo za pośrednictwem aplikacji mobilnej.

## **ROZDZIAŁ II**

### **WARUNKI OGÓLNE ŚWIADCZENIA USŁUGI**

**§ 3.** 1. Zawarcie umowy o świadczenie usługi Pocztex następuje z chwilą przyjęcia przesyłki do przemieszczenia i doręczenia przez Poczta Polską. W przypadku podmiotu niebędącego konsumentem istnieje możliwość zawarcia umowy pisemnej.

2. Poczta Polska w ramach usługi Pocztex przyjmuje:

- 1) przesyłki kurierskie o masie do 20 kg i wymiarach (wysokość+szerokość+długość) $\leq$ 300 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm;
- 2) przesyłki pocztowe Pocztex o masie powyżej 20 kg do 50 kg i wymiarach (wysokość+szerokość+długość) $\leq$ 300 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm, z zastrzeżeniem dotyczącym przesyłek SENT.

3. Przyjęcie przesyłki SENT może być realizowane na warunkach ustalanych indywidualnie jako przewóz towarów, jeżeli do przesyłki zostanie załączona dotycząca przewożonych towarów faktura w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług dokumentująca dostawę towarów, przy czym w przypadku faktury w postaci elektronicznej w formacie umożliwiającym zapoznanie się z jej treścią.

4. Poczta Polska świadczy usługę Pocztex w następujących serwisach:

- 1) Kurier;
- 2) Na Dziś;
- 3) Procedura.

5. Usługa Pocztex realizowana jest w gwarantowanych terminach doręczenia z zachowaniem godzin granicznych:

1) w serwisie Kurier, gdy nadanie nastąpiło w dniu roboczym:

- a) w mieście wojewódzkim – w automacie paczkowym lub w placówce pocztowej lub w PUDO do godziny 15:00, albo u kuriera – do godziny 17:00,
- b) w pozostałych miejscowościach – do godziny 15:00

– doręczenie nastąpi do piątego dnia roboczego po dniu nadania, z zastrzeżeniem przesyłek w formacie 2XL lub przesyłek nadanych jako przesyłki niestandardowe, których doręczenie nastąpi do siódmego dnia roboczego po dniu nadania;

2) w serwisie Na Dziś:

- a) realizowanym w granicach administracyjnych miasta wojewódzkiego, gdy nadanie nastąpiło w dniu roboczym do godziny 17:00 – doręczenie nastąpi w dniu nadania przesyłki, a gdy nadanie nastąpiło w dniu roboczym po godzinie 17:00 – doręczenie nastąpi do następnego dnia roboczego do godziny 12.00 z wyjątkiem przesyłki z zawartością żywych ptaków (w tym piskląt ptactwa domowego), które po godz. 17:00 nie zostaną przyjęte do nadania,
- b) realizowanym poza granicami administracyjnymi miasta nadania zgodnie z *Wykazem relacji aglomeracja miejska dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś*, na podstawie umowy pisemnej, gdy nadanie nastąpiło w dniu roboczym do godziny 16:00 – doręczenie nastąpi w dniu nadania przesyłki, a gdy nadanie nastąpiło w dniu roboczym po godzinie 16:00 – doręczenie nastąpi do następnego dnia roboczego do godziny 12.00; Wykaz relacji aglomeracja miejska dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś dostępny jest na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl),
- c) realizowanym na terenie całego kraju w wyznaczonych relacjach i godzinach nadania określonych w *Wykazie relacji dla przesyłek krajowych w serwisie Na Dziś*, dostępnym na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl) – doręczenie nastąpi w dniu nadania przesyłki.

6. Przesyłka nadana w serwisie Na Dziś, po godzinach, o których mowa w ust. 5 pkt 2 lit. a i b, doręczana jest w gwarantowanym terminie – do następnego dnia roboczego po dniu nadania, do godziny 12:00.

7. Z zastrzeżeniem ust. 8, w przypadku przesyłki:

1) nadanej w serwisie Kurier, w tym:

a) nadanej w serwisie Kurier z usługą dodatkową **Doręczenie do 9:00**,

b) nadanej w serwisie Kurier z usługą dodatkową **Doręczenie na wskazany dzień**

– próba doręczenia może nastąpić przed upływem następnego dnia roboczego po dniu nadania;

2) nadanej w serwisie Na Dziś:

a) realizowanym w granicach administracyjnych miasta wojewódzkiego – próba doręczenia może nastąpić do trzech godzin od momentu nadania przesyłki,

b) realizowanym poza granicami administracyjnymi miasta nadania, zgodnie z *Wykazem relacji aglomeracja miejska dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś* – próba doręczenia może nastąpić do czterech godzin od momentu nadania przesyłki.

8. Poczta Polska nie gwarantuje realizacji usługi Pocztex w terminach wskazanych w ust. 7.

9. Istnieje możliwość nadania przesyłki w serwisie Kurier w placówce pocztowej o wydłużonej godzinie granicznej, zwanej dalej „placówką przyjazną eCommerce”, z zachowaniem gwarantowanego terminu doręczenia, o którym mowa w ust. 5 pkt 1. Informacja o godzinie granicznej obowiązującej dla nadania przesyłki w danej placówce przyjaznej eCommerce znajduje się na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

10. Postanowienia umowy pisemnej mogą wskazywać inną godzinę graniczną przyjmowania przesyłki w serwisie Kurier z zachowaniem gwarantowanego terminu doręczenia określonego w ust. 5 pkt 1.

11. Usługa w serwisie Na Dziś jest realizowana wyłącznie poprzez nadanie przesyłki u kuriera.

12. Usługa w serwisie Kurier może być realizowana poprzez nadanie przesyłki w automacie paczkowym lub w placówce pocztowej lub w PUDO lub u kuriera. Za nadanie przesyłki u kuriera pobierana jest opłata dodatkowa określona w cenniku lub umowie pisemnej.

13. Serwis Procedura realizowany jest wyłącznie na warunkach ustalanych indywidualnie, zgodnie z zawartą umową pisemną.

14. Przesyłkę, której zawartość stanowią żywe owady (w szczególności pszczoły), można nadawać w serwisie Na Dziś, o którym mowa w ust. 5 pkt 2 lit. a i lit. b, oraz Kurier (z wyłączeniem przesyłki nadanej jako przesyłka niestandardowa).

15. Przesyłkę, której zawartość stanowią żywe ptaki, można nadawać wyłącznie w serwisie Na Dziś, o którym mowa w ust. 5 pkt 2 lit. a.

16. Nadanie przesyłki, której zawartość stanowią żywe owady (w szczególności pszczoły) w serwisie Kurier, jest możliwe wyłącznie w dzień roboczy poprzedzający bezpośrednio kolejny dzień roboczy, z uwzględnieniem godzin wskazanych w ust. 5 pkt 1.

17. Doręczenie przesyłki z zawartością żywych owadów (w szczególności pszczół) nadanej w serwisie Kurier nastąpi w gwarantowanym terminie do następnego dnia roboczego po dniu nadania, z zastrzeżeniem godzin granicznych wskazanych w ust. 5 pkt 1 lub ust. 9 i ust. 10. Przesyłka przekazana przez nadawcę po godzinie granicznej nie zostanie przyjęta do obrotu pocztowego.

18. Doręczenie przesyłki z zawartością żywych owadów (w szczególności pszczół) albo żywych ptaków nadanej w serwisie Na Dziś, nastąpi w gwarantowanym terminie, o którym mowa w ust. 5 pkt 2 lit. a.

19. W przypadku przesyłki z zawartością żywych owadów (w szczególności pszczoł) albo żywych ptaków nadawca jest zobowiązany do podania na etykiecie nadawczej swojego numeru telefonu oraz numeru telefonu adresata.

20. Poczta Polska zastrzega możliwość czasowego zawieszenia realizacji przesyłek z zawartością żywych owadów (w szczególności pszczoł) albo żywych ptaków. Każdorazowo w takiej sytuacji informacja publikowana będzie na stronie [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl).

21. Żywe rośliny, żywe owady (w szczególności pszczoły) oraz żywe ptaki nie mogą stanowić zawartości przesyłki nadanej w serwisie Na Dziś, realizowanym na terenie całego kraju w wyznaczonych relacjach i godzinach nadania określonych w Wykazie relacji dla przesyłek krajowych w serwisie Na Dziś, dostępnym na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl), oraz przesyłki nadanej w serwisie Kurier w PUDO, a także przesyłki nadanej w serwisie Kurier z opcją PUNKT albo opcją AUTOMAT, a także przesyłki doręczanej za pośrednictwem skrytki pocztowej.

**§ 4. 1.** Przyjęcie przesyłki przez Poczta Polską może być poprzedzone zamówieniem kuriera poprzez:

- 1) wypełnienie przez nadawcę formularza umieszczonego na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl) lub w innym serwisie, aplikacji internetowej Poczty Polskiej; albo
- 2) dokonanie zgłoszenia za pośrednictwem infolinii 804 104 104 z krajowych telefonów stacjonarnych, +48 43 842 0 842 z telefonów komórkowych oraz stacjonarnych krajowych i zagranicznych (opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora) – od poniedziałku do piątku w dni robocze w godzinach 8:00 – 20:00 oraz w sobotę w godzinach 8:00 – 16:00

– zamówienie kuriera traktowane jest jako zamiar nadania przesyłki.

2. Warunkiem realizacji zgłoszenia za pośrednictwem infolinii przez nadawcę bez umowy pisemnej jest podanie jego adresu e-mail, celem przekazania regulaminu usługi Pocztex oraz OWU, w przypadku skorzystania przez nadawcę z ubezpieczenia dla przesyłki.

3. Dla nadawcy posiadającego indywidualnie ustalone godziny odbioru przesyłek w ramach umowy pisemnej, nie stosuje się postanowień ust. 1, o ile umowa pisemna nie stanowi inaczej.

4. Poczta Polska świadczy usługę Pocztex po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania.

**§ 5. 1.** Przyjęcie przesyłki do przemieszczenia i doręczenia nie stanowi potwierdzenia ze strony Poczty Polskiej, że jej zabezpieczenie, zawartość, opakowanie, oznaczenie są zgodne z regulaminem, a w przypadku nadawcy z umową pisemną – również z innymi parametrami, jakie zostały określone w tej umowie.

2. Poczta Polska może:

- 1) w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia, zażądać jej otwarcia przez nadawcę, a w przypadku gdy wezwanie nadawcy do otwarcia przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, zabezpieczyć przesyłkę w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu pocztowego;

- 2) w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, powiadomić niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymać i zabezpieczyć przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby;
- 3) w uzasadnionych przypadkach zażądać od nadawcy otwarcia przesyłki w celu sprawdzenia, czy jej zawartość odpowiada warunkom określonym w regulaminie i w przepisach prawa powszechnie obowiązującego;
- 4) odmówić przyjęcia przesyłki, jeśli nie spełnia ona warunków określonych w regulaminie lub w umowie pisemnej, jeżeli jej przyjęcie i przemieszczenie jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

**§ 6. 1.** Jeżeli zwykła wartość rzeczy zawartych w przesyłce:

- 1) nie przekracza 100,00 zł i nadawca nie zadeklarował wartości przesyłki - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł;
- 2) przekracza 100,00 zł i nadawca zadeklarował wartość przesyłki - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością o wartości podanej przez nadawcę, z zastrzeżeniem pkt 3;
- 3) przekracza 100,00 zł, ale nadawca nie zadeklarował wartości, tylko dokonał ubezpieczenia przesyłki zgodnie z zasadami określonymi w OWU i cenniku albo umowie pisemnej - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł objętą ubezpieczeniem do wskazanej przez nadawcę kwoty.

2. W PUDO z opcją PUNKT oraz w automacie paczkowym z opcją AUTOMAT przyjmowane są wyłącznie przesyłki, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 3.

3. Postanowienia § 6 ust. 1 nie dotyczą przesyłek SENT.

### **ROZDZIAŁ III PRZYJMOWANIE PRZESYŁEK**

**§ 7. 1.** Przesyłka jest przyjmowana w opakowaniu nadawcy lub opakowaniu nakładu Poczty Polskiej, z uwzględnieniem § 17 ust. 1.

2. Przesyłka w serwisie Kurier może być doręczona za pośrednictwem skrytki pocztowej, z wyłączeniem przesyłki zawierającej żywe owady (w szczególności pszczoły), żywe ptaki, albo żywe rośliny.

3. Przesyłka może być nadana:

- 1) w automacie paczkowym;
- 2) w placówce pocztowej;
- 3) u kuriera;
- 4) w PUDO.

4. Przesyłka może być przyjmowana z usługami dodatkowymi, o których mowa w § 11 regulaminu.

5. Do przemieszczenia i doręczenia przyjmowana jest przesyłka:

- 1) do której nadawca dołączył etykietę nadawczą nakładu Poczty Polskiej (tzw. nadanie tradycyjne), wypełnioną zgodnie z nadrukiem, w sposób trwały, czytelny, bez skreśleń i poprawek, stosowaną w przypadku przyjęcia przesyłki w placówce pocztowej bądź u kuriera; albo

2) do której nadawca dołączył etykietę nadawczą wygenerowaną z aplikacji internetowej Poczty Polskiej lub aplikacji własnej nadawcy, stosowaną w przypadku przyjęcia przesyłki w automacie paczkowym, placówce pocztowej, PUDO bądź u kuriera.

6. Za prawidłowe przygotowanie etykiety nadawczej, uwzględniające uzupełnienie niezbędnych danych do realizacji usługi, odpowiada nadawca. Zakres danych na etykiecie nadawczej, niezbędnych do realizacji usługi, uzależniony jest od miejsca nadania przesyłki oraz sposobu jej doręczenia i określany jest na etykiecie nakładu Poczty Polskiej lub w aplikacji internetowej Poczty Polskiej lub w aplikacji własnej nadawcy. Przygotowana etykieta nadawcza może zostać zastosowana wyłącznie do jednej przesyłki.

7. Termin ważności etykiety nadawczej wygenerowanej z aplikacji internetowej Poczty Polskiej wskazany jest na etykiecie i wraz z jego upływem nadanie przesyłki z wykorzystaniem danej etykiety nie jest możliwe.

8. W przypadku podania przez nadawcę danych kontaktowych odbiorcy, tj. numeru telefonu albo adresu e-mail, dane te wykorzystywane są do komunikacji z odbiorcą SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej, w celu informacji o statusach przesyłki.

9. Podane dane adresowe nadawcy będą wykorzystywane do zwrotu przesyłki do nadawcy w przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki albo w przypadku nieodebrania przesyłki przez odbiorcę we wskazanym terminie. Przesyłki są zwracane wyłącznie na adresy znajdujące się na terytorium Polski.

10. Potwierdzenie przyjęcia przesyłki od nadawcy następuje:

- 1) na etykiecie nakładu Poczty Polskiej, gdzie potwierdzenie nadania przesyłki stanowi odcinek etykiety nadawczej pokwitowany przez pracownika Poczty Polskiej;
- 2) na etykiecie wygenerowanej z aplikacji internetowej Poczty Polskiej, gdzie potwierdzenie nadania przesyłki przekazywane jest w sposób elektroniczny albo stanowi odcinek etykiety nadawczej pokwitowanej przez pracownika Poczty Polskiej;
- 3) na wydruku książki nadawczej nakładu własnego, nakładu Poczty Polskiej albo sporządzonej przy wykorzystaniu aplikacji internetowej Poczty Polskiej; nadawca, który zawarł z Poczta Polską umowę pisemną, zobowiązany jest do wypełnienia (w sposób trwały i czytelny) w dwóch egzemplarzach książki nadawczej; na żądanie nadawcy potwierdzenie przyjęcia przesyłki następuje również na wydruku elektronicznej książki nadawczej przygotowanym przez nadawcę.

11. Nadanie tradycyjne, o którym mowa w ust. 5 pkt 1, jest realizowane w ramach opłaty dodatkowej określonej w cenniku lub umowie pisemnej.

12. Nadawca, który zawarł z Poczta Polską umowę pisemną, zobowiązany jest do wypełnienia i przedstawienia zestawienia liczby przesyłek, zawierającego uzupełnioną przez kuriera: datę, godzinę przyjęcia przez niego przesyłek, podpis nadawcy oraz kuriera odbierającego przesyłki. Zestawienie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, dostępne jest na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl). Jeden egzemplarz zestawienia przekazywany jest kurierowi wraz z przesyłkami, natomiast drugi otrzymuje nadawca. Potwierdzenie nadania przesyłek jest realizowane w sposób elektroniczny i następuje z datą i godziną określoną w zestawieniu liczby przesyłek.

13. Stosowanie etykiety nadawczej wygenerowanej z aplikacji własnej nadawcy lub książki nadawczej nakładu własnego, o układzie odmiennym od zastosowanego w drukach nakładu Poczty Polskiej, wymaga zawarcia umowy pisemnej oraz uzyskania przez nadawcę akceptacji Poczty Polskiej.

14. Poczta Polska dopuszcza możliwość nadania przez klienta, który nie zawarł umowy pisemnej, przesyłki bez dołączonej etykiety nadawczej, pod warunkiem przygotowania jej w aplikacji internetowej Poczty Polskiej. Informacje o sposobach nadania oraz o wyznaczonych miejscach, w których można nadać przesyłkę bez dołączonej etykiety nadawczej, zawarte są w *Przewodniku – Usługi Kurierskie*, dostępnym na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl).

15. Warunkiem nadania przesyłki w automacie paczkowym jest podanie adresu e-mail nadawcy w aplikacji internetowej Poczty Polskiej.

16. Przesyłka przeznaczona do nadania w automacie paczkowym może zostać umieszczona w skrytce automatu paczkowego wyłącznie jeden raz.

17. Poczta Polska w wyznaczonych PUDO umożliwia nadanie przesyłki w serwisie Kurier, która jest przygotowana i opłacona w aplikacji internetowej Poczty Polskiej. Informacja o wyznaczonych PUDO dostępna jest w aplikacji internetowej Poczty Polskiej. Przyjęcie takiej przesyłki jest możliwe wyłącznie od klienta bez zawartej umowy pisemnej.

**§ 8. 1.** W przypadku stwierdzenia przez pracownika Poczty Polskiej:

- 1) podania przez nadawcę niezgodnych danych w elektronicznej książce nadawczej z danymi na etykiecie nadawczej, uzgadnia się z nadawcą poprawne dane, a w przypadku braku możliwości uzgodnienia, niezwłocznie informuje się nadawcę o nieprzyjęciu przesyłki, dla której elektroniczna książka nadawcza zawiera dane niezgodne z danymi podanymi na etykiecie nadawczej;
- 2) przekazania przez nadawcę niezgodnej liczby przesyłek z danymi zawartymi w elektronicznej książce nadawczej w przypadku przesyłek z opcją Wielopaczkowość, niezwłocznie informuje się nadawcę o nieprzyjęciu przesyłek;
- 3) nieczytelnego lub błędnego, niezgodnego z wymogami Poczty Polskiej, kodu kreskowego naniesionego na etykiecie nadawczej własnego nakładu, pracownik odmawia przyjęcia takiej przesyłki;
- 4) niezgodnej liczby przesyłek wskazanych na zestawieniu, o którym mowa w § 7 ust. 12, z liczbą przesyłek w książce nadawczej, informuje się nadawcę o rzeczywistej liczbie przesyłek, poprzez przekazanie potwierdzenia nadania przesyłek w sposób elektroniczny; jednocześnie pracownik dokonuje korekty liczby przesyłek na zestawieniu liczby przesyłek, którego kopia przekazywana jest do nadawcy;
- 5) braku otrzymania elektronicznej książki nadawczej od nadawcy przekazującego dane o nadanej przesyłce w sposób elektroniczny, pracownik odmawia przyjęcia przesyłki do czasu otrzymania elektronicznej książki nadawczej; przyjęcie przesyłki nastąpi z datą i godziną otrzymania elektronicznej książki nadawczej, jednak nie później niż następnego dnia roboczego; po tym terminie, w przypadku braku otrzymania elektronicznej książki nadawczej, przesyłka jest zwracana do nadawcy, z zastrzeżeniem przypadków, kiedy brak otrzymania książki elektronicznej wynika z awarii systemów Poczty Polskiej.

2. Przesyłki, o których mowa w ust. 1 pkt 1–3, nadawca ma obowiązek odebrać z placówki pocztowej najpóźniej w następnym dniu roboczym następującym po dniu poinformowania go o nieprzyjęciu przesyłek.

3. W przypadku gdy nadawca nie odbierze przesyłek zgodnie z ust. 2, Poczta Polska zwróci je do nadawcy za dodatkową opłatą określoną w umowie pisemnej.

4. W przypadku nadawców, którzy zawarli umowę pisemną, Poczta Polska zastrzega sobie prawo do weryfikacji przekazanych przez nadawcę parametrów przesyłki ze stanem faktycznym przesyłki. W szczególności Poczta Polska ma prawo do weryfikacji wymiarów przesyłki oraz masy na każdym etapie świadczenia usługi. Niezgodność danych rzeczywistych przesyłki z informacjami podanymi przez nadawcę na etykiecie nadawczej i w elektronicznej książce nadawczej dokumentowane jest przez Poczta Polską protokołem rozbieżności przekazywanym następnie do nadawcy i stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej usługi ustalonej w umowie.

5. W przypadku zidentyfikowania w obrocie pocztowym przesyłki, której parametry: format lub masa przekraczają wartości graniczne określone w regulaminie, Poczta Polska zastrzega sobie prawo do obciążenia nadawcy dodatkową opłatą. Postanowienia ust. 4 stosuje się odpowiednio.

**§ 9. 1.** Przy świadczeniu usługi Pocztex stosowane są następujące wykazy i przewodniki dostępne na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl):

- 1) *Wykaz relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier z usługą dodatkową: Doręczenie po godzinie 17:00;*
- 2) *Wykaz relacji aglomeracja miejska dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś;*
- 3) *Wykaz relacji dla przesyłek krajowych nadanych w serwisie Na Dziś;*
- 4) *Wykaz punktów odbioru i automatów paczkowych dla opcji PUNKT oraz opcji AUTOMAT w serwisie Kurier;*
- 5) *Wykaz placówek przyjaznych eCommerce;*
- 6) *Przewodnik – Usługi Kurierskie;*
- 7) *Przewodnik – Prawidłowe pakowanie przesyłek.*

2. Informacje ujęte w wykazach i przewodnikach, o których mowa w ust. 1, można uzyskać także pod numerem infolinii (804 104 104 z krajowych telefonów stacjonarnych, +48 43 842 0 842 z telefonów komórkowych oraz stacjonarnych krajowych i zagranicznych) oraz w placówkach pocztowych.

**§ 10. 1.** W ramach usługi Pocztex w serwisie Kurier oraz serwisie Na Dziś przyjmowane są przesyłki w następujących formatach, o masie i wymiarach odpowiednio: wysokość, szerokość, długość, wraz z opakowaniem:

- 1) S – 9 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20 kg;
- 2) M – 20 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20 kg;
- 3) L – 42 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20 kg;
- 4) XL – (wysokość+szerokość+długość)≤210 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 90 cm, maksymalna masa 20 kg;
- 5) 2XL – (wysokość+szerokość+długość)≤250 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 120 cm, maksymalna masa 30 kg.

2. Maksymalna masa przesyłki w poszczególnych serwisach wynosi:

- 1) Kurier – 50 kg;
- 2) Na Dziś – 50 kg, z zastrzeżeniem ust. 4.

3. Przesyłka wraz z opakowaniem, o masie powyżej 30 kg do 50 kg, może zostać nadana wyłącznie w formacie 2XL wraz z usługą dodatkową **Masa powyżej 30 kg do 50 kg** w serwisie Kurier oraz serwisie Na Dziś, realizowanym w granicach administracyjnych miasta wojewódzkiego oraz realizowanym poza granicami administracyjnymi miasta nadania dla klienta, który zawarł z Poczta Polska umowę pisemną, zgodnie z *Wykazem relacji aglomeracja miejska dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś*.

4. Maksymalna masa przesyłki wraz z opakowaniem, nadanej w serwisie Na Dziś na terenie całego kraju w wyznaczonych relacjach i godzinach nadania określonych w *Wykazie relacji dla przesyłek krajowych w serwisie Na Dziś*, wynosi 10 kg. Maksymalne wymiary (wysokość, szerokość, długość) wynoszą odpowiednio: 20 cm x 40 cm x 50 cm, a dla przesyłek w formie rulonu: 20 cm (średnica) x 120 cm (długość).

5. Maksymalne wymiary przesyłek nadanych w PUDO wynoszą: 42 cm x 40 cm x 65 cm (format L), a maksymalna masa 20 kg.

6. Maksymalne wymiary przesyłki z opcją PUNKT wynoszą: 42 cm x 40 cm x 65 cm (format L) do PUDO oraz  $(\text{wysokość} + \text{szerokość} + \text{długość}) \leq 210$  cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 90 cm (format XL) do punktu odbioru będącego placówką pocztową, a maksymalna masa 20 kg.

7. Maksymalne wymiary przesyłki nadanej w automacie paczkowym wynoszą: 42 cm x 40 cm x 65 cm (format L), a maksymalna masa 20 kg.

8. Maksymalne wymiary przesyłki z opcją AUTOMAT wynoszą: 42 cm x 40 cm x 65 cm (format L), a maksymalna masa 20 kg.

9. Jako niestandardowa traktowana jest przesyłka, która może być nadana w serwisach:

- 1) Na Dziś, z wyłączeniem przypadku określonego w ust. 4, oraz Kurier w przypadku przesyłki doręczanej pod adresem – spełniająca przynajmniej jedno z poniższych kryteriów:
  - a) wymiary  $(\text{wysokość} + \text{szerokość} + \text{długość}) \leq 250$  cm, przy czym największy wymiar (długość) przekracza 120 cm, ale nie może przekroczyć 150 cm,
  - b) wymiary  $250 \text{ cm} < (\text{wysokość} + \text{szerokość} + \text{długość}) \leq 300$  cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm,
  - c) wymiary  $(\text{wysokość} + \text{szerokość} + \text{długość}) \leq 250$  cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm, która posiada:
    - nieregularne kształty, w tym przesyłka, która nie jest zapakowana w opakowanie posiadające formę prostopadłościanu, lub
    - elementy wystające poza jej regularny obrys, lub
    - składające się z dwóch lub więcej odrębnych części, połączonych w jedną nieregularną całość (np. za pomocą folii stretch, taśmy),

- d) kształt owalny, okrągły, cylindryczny (np. tuba, rulon, wałek z tkaniną) o maksymalnych wymiarach 20 cm (średnica) x 150 cm (długość), z wyłączeniem przypadków opisanych w *Przewodniku – Prawidłowe pakowanie przesyłek*, dostępnym na stronie [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl), [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl),
- e) zawierające dwie opony zapakowane zgodnie z *Przewodnikiem – Prawidłowe pakowanie przesyłek* dostępnym na stronie [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl)
- z wyjątkiem przesyłki, której opakowanie stanowi koperta, w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa) lub koperta foliowa o maksymalnych wymiarach 70 cm x 60 cm;
- 2) Kurier z opcją PUNKT, spełniająca przynajmniej jedno z poniższych kryteriów, z zastrzeżeniem ust. 6:
- nieregularne kształty, w tym przesyłka, która nie jest zapakowana w opakowanie posiadające formę prostopadłościanu,
  - elementy wystające poza jej regularny obrys,
  - składająca się z dwóch lub więcej odrębnych części, połączonych w jedną nieregularną całość (np. za pomocą folii stretch, taśmy),
  - kształt owalny, okrągły, cylindryczny (np. tuba, rulon, wałek z tkaniną, dla której maksymalne wymiary wynoszą: 20 cm (średnica) x 65 cm (długość)
- z wyjątkiem przesyłki, której opakowanie stanowi koperta, w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa), lub koperta foliowa o maksymalnych wymiarach 65 cm x 60 cm.
10. Maksymalna masa przesyłek, których opakowanie stanowi koperta, w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa) lub koperta foliowa, wynosi 5 kg.
11. Minimalne wymiary strony adresowej (etykiety nadawczej) przesyłki wynoszą 10 cm (wysokość) x 16 cm (szerokość), także w przypadku przesyłki w formie rulonu.
12. Opakowanie, zamknięcie, zabezpieczenie oraz wszelkie druki, formularze i nalepki dołączone do przesyłki wliczane są do maksymalnej dopuszczalnej masy przesyłki.
13. Przesyłki nadawane w placówce pocztowej, o masie przekraczającej 20 kg, przyjmowane są w wyznaczonych placówkach pocztowych. Informacje o placówkach, w których może nastąpić nadanie przesyłki o masie przekraczającej 20 kg, dostępne są w placówkach pocztowych oraz na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl), z zastrzeżeniem dotyczącym przesyłek SENT.

## ROZDZIAŁ IV

### USŁUGI DODATKOWE I OPCJE

**§ 11.** W usłudze Pocztex realizowane są następujące usługi dodatkowe:

- Dokumenty zwrotne** – zwrot do nadawcy podpisanych przez adresata dokumentów dołączonych do przesyłki albo stanowiących jej zawartość; dla przesyłki nadanej w serwisie:
  - Kurier – przesyłka zawierająca dokumenty zwrotne może zostać nadana w serwisie Kurier, a dla nadawcy z zawartą umową pisemną także ekonomiczna/priorytetowa rejestrowana przesyłka listowa,

b) Na Dziś – przesyłka zawierająca dokumenty zwrotne może zostać nadana w serwisie Kurier, a dla nadawcy z zawartą umową pisemną także jako ekonomiczna/priorytetowa rejestrowana przesyłka listowa – usługa niedostępna dla przesyłek nadawanych w automacie paczkowym, w PUDO oraz przesyłek doręczanych z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT; przesyłkę z usługą dodatkową „Dokumenty zwrotne” doręcza się wyłącznie do rąk własnych adresata; zależnie od usługi, w jakiej nadawane będą dokumenty zwrotne, nadawca zobowiązany jest umieścić wewnątrz przesyłki albo dołączyć do przesyłki:

- odpowiednio wypełnioną etykietę nadawczą – w przypadku wyboru usługi Pocztex;
- zaadresowane opakowanie – w przypadku wyboru ekonomicznej/priorytetowej rejestrowanej przesyłki listowej;

- 2) **Doręczenie do 9:00** – doręczenie przesyłki nadanej w serwisie Kurier w dniu następnym po dniu nadania do godziny 9:00, z zastrzeżeniem nadania przesyłki do godziny granicznej, o której mowa w § 3 ust. 5 pkt 1; usługa świadczona po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania; usługa świadczona wyłącznie dla klientów z zawartą umową pisemną; usługa niedostępna dla przesyłek w formacie 2XL, przesyłek niestandardowych, przesyłek z usługą dodatkową: **Doręczenie do 12:00, Doręczenie po godzinie 17:00, Doręczenie na wskazany dzień**, przesyłek z zawartością: żywych owadów (w szczególności pszczoł) albo żywych roślin, przesyłek nadawanych w automacie paczkowym, w PUDO oraz przesyłek doręczanych z opcją PUNKT oraz z opcją AUTOMAT, usługi nie realizuje się w przypadku, gdy opłatę za przesyłkę uiszcza odbiorca;
- 3) **Doręczenie do 12:00** – doręczenie przesyłki nadanej w serwisie Kurier w gwarantowanym terminie doręczenia w dniu następnym po dniu nadania do godziny 12:00, z zastrzeżeniem nadania przesyłki do godziny granicznej, o której mowa w § 3 ust. 5 pkt 1; usługa świadczona po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania; usługa niedostępna dla przesyłek w formacie 2XL, przesyłek niestandardowych, przesyłek z usługą dodatkową: **Doręczenie do 9:00, Doręczenie po godzinie 17:00, Doręczenie na wskazany dzień**, przesyłek z zawartością: żywych owadów (w szczególności pszczoł) albo żywych roślin, przesyłek nadawanych w automacie paczkowym, PUDO oraz przesyłek doręczanych z opcją PUNKT oraz z opcją AUTOMAT;
- 4) **Doręczenie po godzinie 17:00** – doręczenie przesyłki, nadanej w serwisie Kurier w gwarantowanym terminie doręczenia w dniu następnym po dniu nadania po godzinie 17:00, z zastrzeżeniem nadania przesyłki do godziny granicznej, o której mowa w § 3 ust. 5 pkt 1; usługa realizowana w relacjach wskazanych w *Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier z usługą dodatkową: Doręczenie po godzinie 17:00*; usługa świadczona po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania; usługa niedostępna dla przesyłek w formacie 2XL, przesyłek niestandardowych, przesyłek z usługą dodatkową: **Doręczenie do 9:00, Doręczenie do 12:00, Doręczenie na wskazany dzień**, przesyłek z zawartością żywych owadów (w szczególności pszczoł) albo żywych roślin, przesyłek nadawanych w automacie paczkowym, w PUDO oraz przesyłek doręczanych z opcją PUNKT oraz z opcją AUTOMAT;
- 5) **Doręczenie do rąk własnych** – doręczenie przesyłki wyłącznie osobie wskazanej jako adresat przesyłki; w przypadku braku takiej możliwości, przesyłka jest przekierowywana do placówki pocztowej, z wyłączeniem

przesyłek w serwisie Na Dziś, które są zwracane bez pozostawienia albo przekazania zawiadomienia; usługa nie jest realizowana w przypadku przesyłek adresowanych do obiektów zamkniętych, w których nie ma możliwości doręczenia przesyłki do rąk własnych adresata; usługa niedostępna dla przesyłek nadawanych w automacie paczkowym, w PUDO oraz przesyłek doręczanych z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT;

- 6) **Doręczenie na wskazany dzień** – doręczenie przesyłki nadanej w serwisie Kurier w terminie doręczenia wskazanym przez nadawcę; od dnia nadania przesyłki do dnia wskazanego przez nadawcę nie może upłynąć więcej niż 7 dni; usługa nie dotyczy niedziel i dni świątecznych; usługa świadczona wyłącznie dla klientów z zawartą umową pisemną; usługa niedostępna dla przesyłek w formacie 2XL, przesyłek niestandardowych, przesyłek z zawartością: żywych owadów (w szczególności pszczoł) albo żywych roślin, przesyłek nadawanych w PUDO, przesyłek nadanych z usługami dodatkowymi: **Doręczenie do 9:00**, **Doręczenie do 12:00**, **Doręczenie po 17:00**; usługi nie realizuje się w przypadku, gdy opłatę za przesyłkę uiszcza odbiorca;
- 7) **Ostrożnie** – traktowanie przesyłki ze szczególną ostrożnością; usługa wymagana dla przesyłek z zawartością: przedmiotów łatwo tłukących się, płynów, gazów, szkła, rzeczy łamliwych i kruchych, żywych owadów (w szczególności pszczoł), żywych ptaków, żywych roślin; usługa niedostępna dla przesyłek nadawanych w automacie paczkowym oraz doręczanych z opcją AUTOMAT;
- 8) **Masa powyżej 30 kg do 50 kg** – przyjęcie i doręczenie przesyłki o masie przekraczającej 30 kg, ale nieprzekraczającej masy 50 kg; usługa dostępna dla przesyłek w formacie 2XL w serwisach Kurier oraz Na Dziś, z zastrzeżeniem dotyczącym przesyłek SENT;
- 9) **Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu** – niezwłoczne poinformowanie nadawcy (SMS/pocztą elektroniczną) o dacie i godzinie zdarzenia (doręczenie/zwrot); świadczone dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś oraz Kurier;
- 10) **Potwierdzenie odbioru** – doręczenie nadawcy formularza „Potwierdzenie odbioru” z pokwitowaniem odbioru przesyłki dokonany przez odbiorcę; dla przesyłek nadanych w serwisie:
  - a) Kurier – „Potwierdzenie odbioru” może zostać nadane w serwisie Kurier albo jako formularz druku „Potwierdzenie odbioru”,
  - b) Na Dziś – „Potwierdzenie odbioru” może zostać nadane w serwisie Kurier albo jako formularz druku „Potwierdzenie odbioru”– dla potwierdzenia odbioru, które nadawane będzie w usłudze Poczta, nadawca w chwili nadania zobowiązany jest dołączyć do przesyłki odpowiednio wypełnioną etykietę adresową zgodnie z jej nadrukiem, zawierającą pełne dane adresowe niezbędne do prawidłowej realizacji usługi; usługa niedostępna dla przesyłek nadawanych w automacie paczkowym, w PUDO oraz przesyłek doręczanych z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT;
- 11) **Pobranie** – zainkasowanie od odbiorcy określonej przez nadawcę kwoty pieniężnej (kwoty pobrania) i przekazanie jej na adres nadawcy albo rachunek bankowy wskazany przez nadawcę; świadczona dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś oraz Kurier; maksymalna kwota pobrania określona jest w cenniku albo umowie pisemnej; usługa dostępna dla przesyłek nadawanych w określonych automatach paczkowych, w PUDO oraz doręczanych z opcją PUNKT i opcją AUTOMAT do określonych punktów odbioru i automatów

paczkowych zgodnie z *Wykazem punktów odbioru i automatów paczkowych dla opcji PUNKT oraz opcji AUTOMAT w serwisie Kurier*, dostępnym na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl); usługa niedostępna dla przesyłek z zawartością żywych ptaków;

- 12) **Sprawdzenie zawartości** – otwarcie przesyłki przez odbiorcę i porównanie jej zawartości z formularzem specyfikacji, zgodnie z zasadami określonymi w § 23; usługa niedostępna dla przesyłek nadawanych w automacie paczkowym, w PUDO, oraz przesyłek doręczanych z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT;
- 13) **Odbiór w sobotę** – usługa realizowana w serwisie Na Dziś oraz Kurier, wyłącznie dla nadawcy z umową pisemną, polegająca na odbiorze przesyłek od nadawcy; usługa nie jest realizowana w dni świąteczne; usługi nie realizuje się w przypadku, gdy opłatę za przesyłkę uiszcza odbiorca;
- 14) **EPO** (elektroniczne potwierdzenie odbioru) – doręczenie nadawcy pliku elektronicznego stanowiącego dowód doręczenia albo zwrotu przesyłki; usługa dostępna wyłącznie dla nadawców z zawartą umową pisemną przekazujących dane elektronicznie; usługa świadczona dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś oraz Kurier; usługa niedostępna dla przesyłek nadawanych w automacie paczkowym, w PUDO oraz doręczanych z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT; usługi nie realizuje się w przypadku, gdy opłatę za przesyłkę uiszcza odbiorca.

**§ 12. 1.** Nadawca może nadać przesyłkę z wykorzystaniem jednej z poniższych opcji:

- 1) **PUNKT** – odbiór przesyłki nadanej w serwisie Kurier w punkcie odbioru wskazanym przez nadawcę, z zastrzeżeniem § 22 ust. 8, z uwzględnieniem *Wykazu punktów odbioru i automatów paczkowych dla opcji PUNKT oraz opcji AUTOMAT w serwisie Kurier*, po wcześniejszym powiadomieniu odbiorcy SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej o możliwości i miejscu jej odbioru. Opcja dostępna i świadczona na żądanie nadawcy. Nadawca zobowiązany jest podać nr telefonu adresata w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego oraz opcjonalnie adres e-mail. Opcja niedostępna dla przesyłek z zawartością: żywych owadów (w szczególności pszczoł) albo żywych roślin. Informacje o punktach odbioru dla opcji PUNKT dostępne są na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl) oraz pod numerem infolinii (801 333 444 z telefonów stacjonarnych, (+48) 438 420 600 z telefonów stacjonarnych i komórkowych oraz z zagranicy; opłata za połączenie zgodnie z cennikiem operatora);
- 2) **AUTOMAT** – odbiór przesyłki nadanej w serwisie Kurier w automacie paczkowym wskazanym przez nadawcę, z zastrzeżeniem § 22 ust. 8, z uwzględnieniem *Wykazu punktów odbioru i automatów paczkowych dla opcji PUNKT oraz opcji AUTOMAT w serwisie Kurier* po wcześniejszym powiadomieniu odbiorcy SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej o możliwości i miejscu jej odbioru. Opcja dostępna i świadczona na żądanie nadawcy. Nadawca zobowiązany jest podać nr telefonu adresata w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego oraz opcjonalnie adres e-mail. Opcja niedostępna dla przesyłek z zawartością: żywych owadów (w szczególności pszczoł) albo żywych roślin, przesyłek niestandardowych. Informacje o automatach paczkowych dla opcji AUTOMAT dostępne są na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl) oraz pod numerem infolinii (801 333 444 z telefonów stacjonarnych, (+48) 438

420 600 z telefonów stacjonarnych i komórkowych oraz z zagranicy; opłata za połączenie zgodnie z cennikiem operatora);

3) Wielopaczkowość – przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłek w liczbie nie mniejszej niż 2 i nie większej niż 10 sztuk, nadanych jednorazowo przez jednego nadawcę, przeznaczonych do doręczenia jednorazowo do jednego odbiorcy, pod jeden wskazany adres, na warunkach określonych w umowie pisemnej. Opcja dostępna wyłącznie dla nadawców przekazujących dane o nadawanych przesyłkach w sposób elektroniczny. Opcja niedostępna dla przesyłek z zawartością żywych owadów (w szczególności pszczoł) albo żywych ptaków albo żywych roślin, przesyłek niestandardowych, przesyłek nadawanych w automacie paczkowym oraz w PUDO, a także doręczanych z opcją AUTOMAT.

2. Usługa Pocztex w serwisie Kurier może być świadczona z opcją PUNKT albo AUTOMAT wyłącznie dla adresatów posiadających numer telefonu w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego oraz opcjonalnie adres e-mail.

3. Warunkiem realizacji usługi Pocztex w serwisie Kurier z opcją PUNKT lub AUTOMAT z usługą dodatkową **Pobranie** jest wskazanie numeru telefonu w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego oraz adresu e-mail adresata.

4. Dla przesyłki z opcją PUNKT oraz z opcją AUTOMAT, wysokość maksymalnej kwoty realizowanej w ramach usługi dodatkowej **Pobranie** jest uzależniona od punktu odbioru albo automatu paczkowego. Informacje o limitach kwot pobrań w punktach odbioru i automatach paczkowych dostępne są na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl) w *Wykazie punktów odbioru i automatów paczkowych dla opcji PUNKT oraz opcji AUTOMAT w serwisie Kurier.*

## ROZDZIAŁ V

### ZAWARTOŚĆ

**§ 13.** 1. Do przemieszczenia i doręczenia nie jest przyjmowana przesyłka:

- 1) zawierająca rzeczy niebezpieczne, mogące wyrządzić szkodę osobom, mieniu lub środowisku naturalnemu, a w szczególności: akumulatory, materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące, cuchnące, broń lub amunicja;
- 2) zawierająca rzeczy lub której opakowanie zawiera napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo;
- 3) zawierająca narkotyki, środki odurzające albo substancje psychotropowe;
- 4) zawierająca zwłoki, szczątki, prochy ludzkie albo zwierzęce;
- 5) zawierająca artykuły szybko psujące się;
- 6) zawierająca żywe zwierzęta, z wyłączeniem żywych owadów (w szczególności pszczoł) i żywych ptaków;
- 7) zawierająca inne rzeczy, nieokreślone w niniejszym paragrafie, a zakazane przepisami prawa;
- 8) na opakowaniu której umieszczono oznaczenia:

- a) utrudniające odczytanie adresu,
  - b) podobne do odcisków pieczęci pocztowych albo nalepek i druków, stosowanych zarówno przez Poczta Polską, jak i przez innych operatorów pocztowych,
  - c) zawierające znamiona korespondencji pisemnej, a w szczególności wskazujące na sposób postępowania przy jej przewozie i doręczeniu, z zastrzeżeniem ust. 2,
  - d) których treść i wizerunek są zabronione prawem lub niezgodne z zasadami współżycia społecznego;
- 9) na opakowaniu której umieszczono metalowe lub plastikowe klamry, spinacze, zszywki i inne podobne materiały, z wyjątkiem przypadków określonych w § 17 ust. 1;
- 10) z zawartością żywych owadów (w szczególności pszczoł), żywych ptaków albo żywych roślin, adresowana do automatu paczkowego lub punktu odbioru;
- 11) z zawartością pieniędzy, środków płatniczych, papierów wartościowych, kosztowności, chyba że nadawca zadeklarował wartość przesyłki powyżej 100,00 zł, z wyłączeniem serwisu Na Dziś, o którym mowa w § 3 ust. 5 pkt 2 lit. c;
- 12) podlegającą zgłoszeniu do systemu SENT na podstawie ustawy z dnia 9 marca 2017 r. o systemie monitorowania drogowego i kolejowego przewozu towarów oraz obrotu paliwami opałowymi.

2. Stosowanie przez nadawcę na opakowaniu przesyłki taśm samoprzylepnych, nalepek i napisów wskazujących na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu jest możliwe wyłącznie w przypadku zlecenia realizacji usług dodatkowych lub opcji, o których mowa w § 11 i § 12.

3. W przypadku przesyłki nadanej w automacie paczkowym i adresowanej do automatu paczkowego w ramach opcji AUTOMAT, Poczta Polska zastrzega, że wewnątrz automatu paczkowego warunki atmosferyczne są zbliżone do warunków panujących na zewnątrz, z zastrzeżeniem, iż w okresach wyższej temperatury i nasłonecznienia, temperatura w automacie paczkowym może znacznie przewyższać temperaturę otoczenia, zaś w okresie niskich temperatur otoczenia na skutek mrozów, temperatura w automacie paczkowym może ulegać znacznemu obniżeniu. W związku z tym Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia przesyłki będące następstwem umieszczenia przesyłki z zawartością wrażliwą na zmiany temperatury w skrytce automatu paczkowego.

**§ 14.** 1. Szczegółowe obowiązki nadawcy w zakresie niedopuszczalnej zawartości przesyłek dostępne są w *Przewodniku – Prawidłowe pakowanie przesyłek*, o którym mowa w § 9 ust. 1 pkt 7, dostępnym na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl), oraz na żądanie nadawcy w placówce pocztowej.

2. Poczta Polska ma prawo odmówić próby doręczenia przesyłki do odbiorcy z zawartością, która jest niedozwolona, i dokonać jej zwrotu do nadawcy, zgodnie z opłatą określoną w cenniku lub umowie pisemnej.

3. Poczta Polska zastrzega, że w przypadku zawartości niedozwolonej, o której mowa w § 13, przesyłka może zostać zatrzymana i zabezpieczona do chwili wezwania odpowiednich służb, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

**§ 15.** 1. W przypadku, kiedy zawartość przesyłki lub nieprawidłowe opakowanie w stosunku do zawartości spowodowały:

- 1) wezwanie właściwych służb zajmujących się zabezpieczeniem niezgodnej z regulaminem zawartości przesyłki, w szczególności posiadających specjalistyczne narzędzia przeznaczone do likwidacji czy utylizacji zawartości przesyłki, której zawartość była niezgodna z regulaminem lub nieodpowiednio zabezpieczona, a czynności te są niezbędne do dalszej pracy pracowników Poczty Polskiej;
  - 2) ewakuację pracowników z budynku lub pomieszczenia Poczty Polskiej, w tym również czasowe wyłączenie z eksploatacji środków transportowych (w tym pojazdów) przewożących przesyłkę oraz narzędzi służących do przewożenia, doręczenia lub magazynowania tej przesyłki;
  - 3) uszkodzenie w procesie realizacji usługi przesyłki innego nadawcy
- Poczta Polska zastrzega możliwość nałożenia na nadawcę kary umownej.

2. Postanowienia ust. 1 mają zastosowanie wyłącznie do nadawców, którzy zawarli z Poczta Polska umowę pisemną.

3. Wysokość kary umownej za przesyłkę, która spowodowała którekolwiek ze zdarzeń, o których mowa w ust. 1, wynosi 100,00 zł.

4. Zapłata kary umownej, o której mowa w ust. 3, nie wyłącza prawa dochodzenia przez Poczta Polska odszkodowania przewyższającego jej wysokość na zasadach ogólnych.

**§ 16.** Każdy nadawca zobowiązany jest pokryć szkody wyrządzone Poczcie Polskiej wskutek niewłaściwego opakowania przesyłki lub w związku z jej niedopuszczalną zawartością, także w przypadkach innych niż wskazane w § 15 ust. 1. Nadawca ponosi odpowiedzialność za powyższe szkody na zasadach ogólnych.

## **ROZDZIAŁ VI OPAKOWANIE**

**§ 17. 1.** Przesyłka może zostać wysłana bez opakowania lub częściowo opakowana (z wyjątkiem przesyłki z zadeklarowaną przez nadawcę wartością), jeżeli przesyłane w ten sposób rzeczy nie są narażone na uszkodzenie lub zaginięcie części składowych, ani nie mogą uszkodzić innych przesyłek.

2. Na przesyłce:

- 1) nadawanej bez opakowania lub tylko częściowo opakowanej, etykieta nadawcza może być umieszczona bezpośrednio na przesyłanej rzeczy lub na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłanej rzeczy;
- 2) o kształcie lub opakowaniu uniemożliwiającym umieszczenie etykiety nadawczej na przesyłce, etykieta nadawcza może być umieszczona na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłki.

3. Opakowanie przesyłki o zadeklarowanej wartości powyżej 100 zł:

- 1) powinno być wykonane z nieprzezroczystego materiału;
- 2) powinno uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów;

3) powinno umożliwić umieszczenie dodatkowych zabezpieczeń w postaci nalepek czy etykiet samoprzylepnych, taśmy samoprzylepnej z logo nadawcy lub Poczty Polskiej.

4. Dla przesyłki o masie do 1 kg, nadawanej w serwisie Kurier, nadawca może otrzymać opakowanie firmowe (zwane inaczej „Kopertą Pocztex”) o wymiarach 25 cm x 35 cm.

5. Zawartość Koperty Pocztex stanowić mogą wyłącznie dokumenty oraz nośniki danych – po ich odpowiednim zabezpieczeniu.

**§ 18. 1.** Za zagwarantowanie jakości opakowania przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada nadawca. Przesyłka powinna być zapakowana odpowiednio do formy, masy i zawartości z uwzględnieniem okoliczności mogących wpłynąć na stan opakowania przesyłki, w tym tych związanych z przemieszczeniem przesyłki przez Poczta Polską, a w szczególności:

- 1) płyny lub gazy należy wysyłać w pojemnikach szklanych, plastikowych lub blaszanych, hermetycznie zamkniętych i włożonych do mocnego/twardego pudełka lub skrzynki, wypełnionego odpowiednim materiałem wchłaniającym wilgoć lub tłuszcz tak, aby naczynie z płynem nie mogło przesuwac się oraz aby w razie uszkodzenia naczynia płyn nie wy dostał się na zewnątrz przesyłki;
- 2) rzeczy wykonane ze szkła lub z innych materiałów łamliwych i kruchych należy przesyłać w twardych pudełkach lub koszach, wypełnionych materiałem amortyzującym skutki wstrząsu lub nacisku i wykluczającym przesuwanie się zawartości wewnątrz opakowania;
- 3) żywe owady (w szczególności pszczoły) albo żywe ptaki należy wysyłać w opakowaniu:
  - a) gwarantującym utrzymanie funkcji życiowych,
  - b) dostosowanym do przesyłanej zawartości, tj. odpowiednio trwałym i mocnym, z uwzględnieniem masy przesyłanej zawartości,
  - c) które zapewnia przesyłanym owadom albo ptakom właściwe warunki na czas przemieszczania i doręczenia przesyłki, a także ich ewentualnego zwrotu,
  - d) którego konstrukcja uniemożliwi wysunięcie się zawartości na zewnątrz,
  - e) w których spód przesyłki wyłożony jest materiałem chłującym wilgoć,
  - f) oznaczonym nalepką o treści lub napisem w kolorze czerwonym „ŻYWE ZWIERZĘ”,
  - g) z oznaczeniem „gó ra” i „dół” przesyłki,
  - h) spełniającym wymogi określone przepisami o ochronie zwierząt, w odniesieniu do opakowań do przesyłania żywych ptaków;
- 4) żywe rośliny należy wysyłać w opakowaniu:
  - a) umożliwiającym dostęp powietrza i w maksymalnym stopniu ochraniającym zawartość przesyłki,
  - b) z oznaczeniem „gó ra” i „dół” przesyłki,
  - c) oznaczonym nalepką o treści lub napisem w kolorze czerwonym „ŻYWE ROŚLINY”.

2. Każdy rodzaj zawartości wymienionej w ust. 1 powinien być przesyłany w oddzielnych przesyłkach.

3. Na opakowaniu przesyłki nadawca może umieścić własne odciski pieczęci firmowych, taśmy samoprzylepne, nalepki, napisy i rysunki o charakterze informacyjnym lub reklamowym (np. logo), jeśli:

- 1) nie utrudniają odczytania adresu ani umieszczenia nalepek, napisów lub pieczęci pocztowych;
- 2) nie są podobne do znaczków pocztowych i innych znaków opłaty oraz odcisków pieczęci pocztowych lub maszyn do frankowania, stosowanych zarówno przez Poczta Polską, jak i przez innych operatorów;
- 3) nie zawierają znamion korespondencji pisemnej, a w szczególności nie wskazują na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu - stosowanie przez nadawcę na opakowaniu przesyłki taśm samoprzylepnych, nalepek i napisów, wskazujących na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu, jest możliwe wyłącznie w przypadku zlecenia realizacji usług dodatkowych, takich jak np.: **Ostrożnie, Potwierdzenie odbioru, Sprawdzenie zawartości**;
- 4) ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem lub niezgodne z zasadami współżycia społecznego.

## ROZDZIAŁ VII

### DORĘCZANIE PRZESYŁEK – POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 19. 1. Doręczenie przesyłki, a w konsekwencji prawidłowe zrealizowanie usługi, jest równoznaczne z dostarczeniem przesyłki pod adres wskazany na etykiecie nadawczej. Przesyłka doręczana jest odbiorcy co do zasady za pokwitowaniem odbioru, w tym poprzez podanie jednorazowego kodu odbioru, z uwzględnieniem ust. 2 i ust. 6.

2. W przypadku przesyłek z opcją AUTOMAT pokwitowanie odbioru przesyłki stanowi wprowadzenie w automacie przez odbiorcę numeru telefonu oraz jednorazowego kodu odbioru bądź odbioru za pomocą aplikacji mobilnej, zaś w przypadku przesyłek z opcją PUNKT przeznaczonych do odbioru w PUDO pokwitowaniem odbioru przesyłki jest wprowadzenie lub podanie jednorazowego kodu odbioru bądź odbioru za pomocą aplikacji mobilnej.

3. Adresat ponosi pełną odpowiedzialność i ryzyko związane z udostępnieniem lub wejściem w posiadanie przez inne osoby kodu odbioru, o którym mowa w ust. 1. Osoba, która otrzymała od adresata informacje zawierające kod odbioru przesyłki, traktowana jest jako osoba umocowana do odbioru przesyłki w imieniu adresata.

4. Przesyłka przeznaczona do odbioru w automacie paczkowym w ramach opcji AUTOMAT lub w punkcie odbioru w ramach opcji PUNKT, w przypadku braku dostępności punktu odbioru lub automatu paczkowego (np. awarii, przepełnienia), jest przekazywana do odbioru w najbliższym dostępnym punkcie odbioru lub automacie paczkowym. Informację o tym przypadku Poczta Polska przekazuje SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej.

5. Przesyłka przeznaczona do odbioru w automacie paczkowym w ramach opcji AUTOMAT lub w punkcie odbioru w ramach opcji PUNKT, w przypadku przekroczenia maksymalnych wymiarów lub masy przesyłki, jest przekazywana do odbioru w najbliższej dostępnej placówce pocztowej. Informację o tym przypadku Poczta Polska przekazuje w formie powiadomienia: SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej.

6. W przypadku przesyłek z usługą dodatkową **Pobranie** lub sytuacji, w których płatnikiem za nadanie przesyłki jest adresat, przesyłka zostanie doręczona odbiorcy po uiszczeniu należności z nią związanych.

**§ 20.** 1. W momencie doręczania istnieje możliwość sprawdzenia stanu zawartości przesyłki bezpośrednio przed jej odbiorem, jeżeli odbiorca stwierdza uszkodzenie przesyłki lub jej stan wzbudza jego zastrzeżenia, z wyłączeniem przesyłek z opcją PUNKT albo z opcją AUTOMAT.

2. Sprawdzenie stanu zawartości służy weryfikacji, czy zawartość przesyłki nie nosi śladów uszkodzeń.

3. W przypadku, gdy po sprawdzeniu stanu zawartości odbiorca:

- 1) deklaruje przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń - doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu, na jego żądanie, Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności z nią związanych i uzyskaniu na etykiecie adresowej, urządzeniu elektronicznym bądź w dokumentach oddawczych pokwitowania przyjęcia przesyłki; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy wraz z przesyłką, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych;
- 2) deklaruje przyjęcie przesyłki z zastrzeżeniem wniesienia reklamacji z roszczeniem o odszkodowanie - doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności z nią związanych, uzyskaniu od odbiorcy na etykiecie adresowej, urządzeniu elektronicznym bądź w dokumentach oddawczych pokwitowania przyjęcia przesyłki i adnotacji o jego decyzji; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy wraz z przesyłką, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych;
- 3) wnosi o przekierowanie przesyłki do placówki pocztowej celem jej odbioru w terminie, o którym mowa w § 26 ust. 8 - sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na etykiecie adresowej bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia kurier; oryginał oraz kopia protokołu wraz z zabezpieczoną przesyłką przekazywane są do placówki; odbiorca otrzymuje kopię protokołu w przypadku odebrania przesyłki z placówki, do której nastąpiło przekierowanie;
- 4) odmawia przyjęcia przesyłki – sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na etykiecie adresowej bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia kurier/pracownik placówki pocztowej; oryginał protokołu należy załączyć do dokumentów oddawczych, a kopię zwrócić do nadawcy, wraz z zabezpieczoną przesyłką.

4. W razie niezgłoszenia się adresata po odbiór przesyłki, w przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 3, przesyłkę zwraca się do nadawcy z adnotacją „nie podjęto w terminie”.

**§ 21.** 1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania przesyłki, w wyniku którego nie nastąpił dostęp do zawartości, a masa przesyłki jest zgodna z etykietą nadawczą, Poczta Polska może dodatkowo zabezpieczyć przesyłkę.

2. Zabezpieczoną przesyłkę doręcza się pod adresem wskazanym na etykiecie nadawczej, po uprzednim poinformowaniu odbiorcy o stanie przesyłki oraz możliwości sprawdzenia stanu jej zawartości.

3. W przypadku skorzystania przez odbiorcę z możliwości, o której mowa w ust. 2, dalszy sposób postępowania jest zgodny z § 20 ust. 3 i ust. 4.

4. Zabezpieczone przesyłki z opcją PUNKT przeznaczone do odbioru w PUDO albo z opcją AUTOMAT, Poczta Polska przekierowuje do najbliższego punktu odbioru będącego placówką pocztową, dostępnego dla opcji PUNKT, o czym powiadamia adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej.

**§ 22.** 1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki, w wyniku którego może wystąpić dalsze uszkodzenie przesyłki lub ubytek jej zawartości, pracownik Poczty Polskiej może otworzyć przesyłkę, sprawdzić stan jej zawartości, zabezpieczyć przed dalszym uszkodzeniem lub ubytkiem. Na okoliczność sprawdzenia stanu zawartości przesyłki i jej zabezpieczenia sporządzany jest protokół, który dołączany jest do przesyłki.

2. W przypadku stwierdzenia, że część zawartości przesyłki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania lub przechowywania, zepsuta zawartość jest niszczona komisyjnie przez Poczta Polska. Z czynności zniszczenia Poczta Polska sporządza protokół, który dołączany jest do przesyłki.

3. W przypadku stwierdzenia, że cała zawartość przesyłki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania lub przechowywania, zepsuta zawartość jest niszczona komisyjnie przez Poczta Polska. Z czynności zniszczenia Poczta Polska sporządza protokół. O zniszczeniu zawiadamia się nadawcę pisemnie, załączając jeden egzemplarz protokołu.

4. Przesyłkę, o której mowa w ust. 1 i ust. 2, doręcza się pod adresem wskazanym na etykiecie nadawczej, po uprzednim poinformowaniu odbiorcy o stanie przesyłki oraz konieczności sprawdzenia stanu jej zawartości.

5. Sposób postępowania przy sprawdzeniu przesyłki jest zgodny z § 20 ust. 3 i ust. 4.

6. Przesyłkę, o której mowa w ust. 1 i ust. 2, z opcją PUNKT, kierowaną do PUDO albo z opcją AUTOMAT, Poczta Polska przekierowuje do najbliższego punktu odbioru będącego placówką pocztową, dostępnego dla opcji PUNKT, o czym powiadamia adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną lub za pomocą aplikacji mobilnej.

7. Dla przesyłek z opcją AUTOMAT odbiorca w przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki może dokonać odmowy przyjęcia przesyłki podczas jej odbioru bezpośrednio w automacie paczkowym. Poczta Polska sporządza protokół, w którym opisany jest stan przesyłki, a przesyłka wraz z dołączonym protokołem zwracana jest do nadawcy.

8. Przesyłka przeznaczona do odbioru w automacie paczkowym w ramach opcji AUTOMAT lub w punkcie odbioru w ramach opcji PUNKT, w przypadku braku dostępności punktu odbioru lub automatu paczkowego (np. awarii, przepełnienia), jest przekazywana do odbioru w najbliższym dostępnym punkcie odbioru lub automacie paczkowym. Informację o tym przypadku Poczta Polska przekazuje SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej.

9. Przesyłka przeznaczona do odbioru w automacie paczkowym w ramach opcji AUTOMAT lub w punkcie odbioru w ramach opcji PUNKT, w przypadku przekroczenia maksymalnych wymiarów lub masy przesyłki, jest przekazywana do odbioru w najbliższej dostępnej placówce pocztowej. Informację o tym przypadku Poczta Polska przekazuje SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej.

**§ 23. 1.** Przy doręczaniu przesyłki z usługą dodatkową **Sprawdzenie zawartości**, po ustaleniu uprawnień do odbioru przesyłki, kurier/pracownik placówki pocztowej przekazuje ją odbiorcy, który w jego obecności dokonuje otwarcia przesyłki i sprawdzenia jej zawartości poprzez porównanie z zapisami w formularzu „Specyfikacja zawartości przesyłki” (określanym również jako: „specyfikacja”).

2. W przypadku, gdy do przesyłki nie został dołączony formularz specyfikacji, kurier sporządza odrębną notatkę.

3. W przypadku zgodności zawartości przesyłki z formularzem specyfikacji lub w przypadku sporządzenia notatki, o której mowa w ust. 2, odbiorca może:

- 1) odebrać przesyłkę – w takim przypadku kwituje odbiór przesyłki na etykiecie adresowej w urządzeniu elektronicznym bądź w dokumentach oddawczych oraz na dwóch egzemplarzach dokumentów w postaci formularza specyfikacji albo notatki; jeden egzemplarz formularza specyfikacji albo notatki jest niezwłocznie przekazywany ekonomiczną rejestrowaną przesyłką listową do nadawcy;
- 2) odmówić odbioru przesyłki – w takim przypadku zobowiązany jest do dokonania, na dwóch egzemplarzach dokumentów w postaci formularza specyfikacji lub sporządzonej notatki oraz na etykiecie adresowej bądź w dokumentach oddawczych, adnotacji o odmowie odbioru przesyłki oraz umieszczenia swojego podpisu (imię i nazwisko); przesyłka ta wraz z jednym egzemplarzem formularza specyfikacji lub sporządzonej notatki podlega zwrotowi do nadawcy.

4. Jeżeli odbiorca stwierdzi niezgodność zawartości przesyłki z dołączonym do niej formularzem specyfikacji, a mimo to wyraża chęć odbioru przesyłki, kurier spisuje w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach protokół Sprawdzenie zawartości przesyłki, z dołączoną do niej specyfikacją i doręcza przesyłkę. Jeden egzemplarz dokumentów w postaci protokołu oraz jeden egzemplarz formularza specyfikacji są niezwłocznie przekazywane ekonomiczną rejestrowaną przesyłką listową do nadawcy.

5. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki z zawartością niezgodną z formularzem specyfikacji, po spisaniu protokołu, o którym mowa w ust. 4, oraz dokonaniu adnotacji na formularzu specyfikacji przez odbiorcę, przesyłkę zamyka się i zabezpiecza w obecności odbiorcy. Przesyłka ta zostaje zwrócona wraz z dokumentacją do nadawcy na jego koszt.

6. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki z zawartością zgodną z formularzem specyfikacji, przesyłkę zwraca się nadawcy na jego koszt.

7. Odmowa:

- 1) sprawdzenia zgodności zawartości przesyłki z formularzem specyfikacji;
- 2) złożenia adnotacji lub podpisu na którymkolwiek z dokumentów, o których mowa w niniejszym paragrafie – dokonana przez adresata, jego pełnomocnika lub przedstawiciela ustawowego, jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki. W takim przypadku przesyłkę zwraca się do nadawcy na jego koszt.

**§ 24. 1.** W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki, podlega ona niezwłocznemu zwrotowi do nadawcy na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 3. Jeżeli opłatę za usługę, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, uiścić miał odbiorca przy doręczeniu przesyłki, nadawca zobowiązany jest również wnieść nieuiszczoną opłatę za nadanie usługi Pocztex.

2. Odmowa pokwitowania odbioru przesyłki, w przypadku wykupienia usługi dodatkowej **Potwierdzenie odbioru**, lub odmowa uiszczenia opłat związanych z przesyłką są równoznaczne z odmową przyjęcia przesyłki.

3. Odmowa przyjęcia przesyłki, dokonana przez osobę pełnoletnią zamieszkałą wraz z adresatem, a niebędącą jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym, nie jest traktowana jako odmowa przyjęcia przesyłki. W takim przypadku powiadamia się adresata o próbie doręczenia przesyłki poprzez pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia.

## ROZDZIAŁ VIII

### PRZESYŁKI NIEDORĘCZALNE

**§ 25.** 1. Przesyłkę, której nie można doręczyć adresatowi, a przy zwracaniu doręczyć nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu nadawcy, a także z powodu odmowy przyjęcia przesyłki zwracanej, traktuje się jako niedoręczalną i kieruje do dalszego postępowania, do właściwej jednostki Poczty Polskiej.

2. W przypadku braku etykiety nadawczej na przesyłce Poczta Polska podejmuje próbę ustalenia adresu w oparciu o zawartość przesyłki i zgodnie z przepisami prawa w tym zakresie.

3. Przesyłka niedoręczalna może zostać otwarta przez Poczta Polska w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie do nadawcy.

4. Otwarcie przesyłki niedoręczalnej dokonywane jest komisyjnie w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie opakowania i następuje niezwłocznie po stwierdzeniu braku oznaczenia na przesyłce.

5. Po otwarciu przesyłki dokonywane jest sprawdzenie, czy wewnątrz opakowania nie zostało umieszczone oznaczenie odbiorcy lub nadawcy oraz ich adresy, a w przypadku ich braku dokonywane są oględziny zawartości przesyłki.

6. W przypadku ustalenia w trakcie czynności, o których mowa w ust. 5, danych umożliwiających doręczenie lub zwrot przesyłki, po odpowiednim zabezpieczeniu przesyłki i załączeniu protokołu potwierdzającego komisyjne otwarcie przesyłki, doręcza się ją do odbiorcy albo zwraca do nadawcy.

7. Opłata za doręczenie przesyłki niedoręczalnej zawarta jest w Cenniku opłat dodatkowych, dostępnym na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl).

8. W przypadku, gdy otwarcie przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia albo zwrócenia nadawcy, albo gdy nadawca odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki, stosuje się przepisy ustawy.

## ROZDZIAŁ IX

### DORĘCZANIE PRZESYŁEK POD ADRESEM WSKAZANYM NA PRZESYŁCE

**§ 26.** 1. Przesyłka doręczana jest pod adresem wskazanym na etykiecie, z zastrzeżeniem § 27.

2. Przesyłki o masie powyżej 30 kg do 50 kg doręczane są przez kuriera pod adres wskazany na przesyłce do pierwszego miejsca umożliwiającego bezpieczne wydanie przesyłki, w szczególności przed wejściem do budynku

lub na teren nieruchomości. Doręczenie nie obejmuje wnoszenia przesyłek do budynków, lokali ani pomieszczeń. Z chwilą wydania przesyłki w miejscu doręczenia - doręczenie uważa się za dokonane, a zapewnienie jej odbioru oraz dalszego przemieszczenia należy do obowiązków adresata; z tą chwilą odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie przesyłki przechodzi na adresata.

3. W przypadku nieskutecznej próby doręczenia, jeżeli nadawca podał numer telefonu (w sieci operatora krajowego) albo adres poczty elektronicznej adresata albo adresat zainstalował aplikację mobilną, Poczta Polska informuje adresata wyłącznie SMS-em albo pocztą elektroniczną (e-mail) albo za pomocą aplikacji mobilnej o podjętej próbie doręczenia przesyłki, wskazując jej numer, termin na odbiór oraz adres placówki pocztowej, w której przesyłka może zostać wydana.

4. W przypadku braku podania przez nadawcę numeru telefonu albo adresu poczty elektronicznej (e-mail), kurier pozostawia w skrzynce oddawczej adresata zawiadomienie, czyli informację o podjętej próbie doręczenia i możliwości jej odbioru, z zastrzeżeniem ust. 5.

5. Zawiadomienie pozostawia się w skrzynce oddawczej adresata lub jeśli nie jest to możliwe, w inny nienaruszający przepisów prawa sposób. W przypadku pozostawienia zawiadomienia w innym miejscu niż skrzynka oddawcza adresata, miejsce pozostawienia odnotowywane jest na przesyłce.

6. W przypadku, gdy odbiorca nie zgłosi się do placówki pocztowej, w drugim dniu, licząc od dnia następnego po dniu nieskutecznej próby doręczenia, Poczta Polska powtórnie poinformuje adresata SMS-em albo pocztą elektroniczną (e-mail) albo za pomocą aplikacji mobilnej o możliwości odbioru przesyłki oraz adresie placówki pocztowej, w której przesyłka może zostać wydana, jeżeli nadawca podał na etykiecie nadawczej odpowiednie dane.

7. W przypadku przesyłki doręczanej w serwisie Kurier za pośrednictwem skrytki pocztowej, pozostawienie opatrzonego datą i godziną zawiadomienia jest równoznaczne z powiadomieniem o możliwości wydania przesyłki w placówce pocztowej.

8. W przypadku przesyłki nadanej w serwisie Na Dziś oraz przesyłek z zawartością żywych ptaków lub owadów (w szczególności pszczoł), brak możliwości jej doręczenia skutkuje natychmiastowym zwrotem przesyłki do nadawcy, bez pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, z podaniem na opakowaniu przesyłki przyczyny zwrotu.

9. W przypadku nieskutecznej próby doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Kurier:

- 1) w ciągu 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, może zostać ona wydana w placówce pocztowej, z zastrzeżeniem pkt 2;
- 2) w ciągu 48 godzin, licząc od godziny następnego po godzinie próby doręczenia, przesyłka z zawartością żywych roślin może zostać wydana w placówce pocztowej.

10. W przypadku niezgłoszenia się odbiorcy przesyłki do placówki pocztowej w terminach, o których mowa w ust. 8, Poczta Polska zwraca przesyłkę do nadawcy na jego koszt, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu. Jeżeli opłatę za usługę, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, o którym mowa w § 32 ust. 4 pkt 2, uiszczyć miał odbiorca przy doręczeniu przesyłki, nadawca zobowiązany jest uiszczyć także niewniesioną opłatę za usługę.

11. Odbiorca przed doręczeniem przesyłki może uzyskać informację o tym, kto jest nadawcą tej przesyłki. Udzielenie takiej informacji odbiorcy nie jest możliwe w przypadku, kiedy nadawca złożył żądanie, o którym mowa w § 31 ust. 1 pkt 1 i pkt 2.

**§ 27.** 1. W przypadku nieobecności adresata lub innych osób uprawnionych do odbioru przesyłki, podczas podjętej próby doręczenia, jeżeli nadawca podał numer telefonu adresata, adresat może zgłosić kurierowi telefonicznie dyspozycję doręczenia przesyłki poprzez pozostawienie jej we wskazanym przez siebie miejscu nienaruszającym przepisów prawa.

2. Wskazanie przez adresata miejsca pozostawienia przesyłki może dotyczyć wyłącznie miejsc znajdujących się bezpośrednio w obrębie sąsiadującym z adresem wskazanym na przesyłce.

3. Fakt realizacji dyspozycji adresata jest odnotowywany w systemie informatycznym Poczty Polskiej.

4. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe po jej doręczeniu zgodnie z dyspozycją adresata, o której mowa w ust. 1.

5. Dyspozycja, o której mowa w ust. 1, nie jest dostępna dla przesyłek nadanych z zawartością żywych ptaków, owadów (w szczególności pszczół), żywych roślin, z zadeklarowaną wartością, z usługą dodatkową: **Potwierdzenie odbioru, EPO, Pobranie, Sprawdzenie zawartości, Dokumenty zwrotne, Doręczenie do rąk własnych**, a także dla przesyłek Pocztex w serwisie Procedura oraz dla przesyłek, za które opłatę uiszcza odbiorca.

**§ 28.** 1. W przypadku przesyłek nadanych z opcją „Wielopaczkowość” odmowa przyjęcia którejkolwiek z przesyłek jest równoznaczna z odmową przyjęcia wszystkich przesyłek nadanych w ramach tej opcji.

2. W przypadku przesyłki nadanej z usługą dodatkową **Pobranie** zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. W przypadku wysokości kwoty pobrania wskazanej w ww. ustawie od odbiorcy będą pobierane dodatkowe dane identyfikacyjne. Odmowa uiszczenia kwoty pobrania lub przekazania danych identyfikacyjnych jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki.

## ROZDZIAŁ X

### DORĘCZANIE PRZESYŁEK Z OPCJĄ PUNKT

**§ 29.** 1. Przesyłkę z opcją PUNKT doręcza się w punkcie odbioru, powiadamiając uprzednio adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej o:

- 1) numerze przesyłki;
- 2) kwocie pobrania, w przypadku przesyłki z usługą dodatkową **Pobranie** (kwota pobrania może być zaokrąglona do pełnych złotych), z zastrzeżeniem § 11 pkt 11;
- 3) nazwie i adresie punktu odbioru, w którym przesyłka oczekuje na odbiór, oraz terminie odbioru przesyłki;
- 4) jednorazowym kodzie odbioru dla przesyłki przeznaczonej do odbioru w PUDO.

2. Dla przesyłki doręczanej w punkcie odbioru będącym placówką pocztową termin odbioru przesyłki wynosi 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1.

3. Dla przesyłki doręczanej w PUDO termin odbioru przesyłki wynosi 3 dni, licząc od dnia następnego po dniu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1.

4. W przypadku, kiedy odbiorca przesyłki, o której mowa w ust. 3 nie zgłosi się po jej odbiór, to w pierwszym dniu, licząc od dnia następnego po dniu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska powtórnie poinformuje adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej przesyłki o możliwości jej odbioru, wykorzystując w tym celu dane kontaktowe, jakie nadawca podał na etykiecie nadawczej.

5. W przypadku, kiedy odbiorca przesyłki, o której mowa w ust. 2 nie zgłosi się po jej odbiór po otrzymaniu powiadomienia, o którym mowa w ust. 4, to w trzecim dniu, licząc od dnia następnego po dniu przekazania powiadomienia,

o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska powtórnie poinformuje adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej o możliwości odbioru przesyłki, wykorzystując w tym celu dane kontaktowe, jakie nadawca podał na etykiecie nadawczej.

6. W przypadku niezgłoszenia się odbiorcy przesyłki do punktu odbioru w terminach, o których mowa w ust. 2 i ust. 3, Poczta Polska zwróci przesyłkę do nadawcy na jego koszt, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu. Jeżeli opłatę za usługę w przypadku przesyłek kierowanych do punktu odbioru będącego placówką pocztową, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, o którym mowa w § 32 ust. 4 pkt 2, uiścić miał odbiorca, przy doręczeniu przesyłki nadawca zobowiązany jest uiścić także niewniesioną opłatę za usługę.

## ROZDZIAŁ XI

### DORĘCZANIE PRZESYŁEK Z OPCJĄ AUTOMAT

**§ 30.** 1. Przesyłkę z opcją AUTOMAT doręcza się za pośrednictwem automatu paczkowego, powiadamiając uprzednio adresata SMS-em oraz pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej o:

- 1) numerze przesyłki;
- 2) kwocie pobrania, w przypadku przesyłki z usługą dodatkową **Pobranie** (kwota pobrania może być zaokrąglona do pełnych złotych), z zastrzeżeniem § 11 pkt 11;
- 3) nazwie i adresie automatu paczkowego, w którym przesyłka oczekuje na odbiór, oraz terminie odbioru przesyłki;
- 4) jednorazowym kodzie odbioru.

2. Termin odbioru przesyłki wynosi 72 godziny, licząc od momentu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1.

3. W przypadku nieodebrania przesyłki przez odbiorcę w ciągu 24 godzin, licząc od momentu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska powtórnie poinformuje adresata przesyłki SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej o możliwości odbioru, wykorzystując w tym celu dane kontaktowe, jakie nadawca podał podczas rejestracji przesyłki.

4. W przypadku nieodebrania przesyłki przez odbiorcę w ciągu 48 godzin, licząc od momentu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska powtórnie poinformuje adresata przesyłki SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej o możliwości jej odbioru, w sposób analogiczny jak w ust. 3.

5. W przypadku nieodebrania przesyłki przez odbiorcę w ciągu 72 godzin, licząc od momentu wysłania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska zwróci przesyłkę do nadawcy na jego koszt, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu.

6. W przypadku automatów zlokalizowanych wewnątrz obiektów niedostępnych w dni ustawowo wolne od pracy, przy obliczaniu terminu odbioru przesyłki określonego w ust. 2, dni tych nie uwzględnia się.

7. W przypadku odbioru przesyłek w automacie paczkowym, autoryzacja tożsamości i potwierdzenie doręczenia przesyłki odbywa się na podstawie wprowadzenia w automacie paczkowym przez odbiorcę numeru telefonu oraz jednorazowego kodu lub za pomocą aplikacji mobilnej.

8. Każdorazowo odbierając przesyłkę w automacie paczkowym, należy postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie automatu paczkowego lub w aplikacji mobilnej.

9. W przypadku przesyłek nadanych z opcją AUTOMAT gwarantowane terminy doręczenia, o których mowa w § 3 ust. 5, uznaje się za zachowane, jeśli w tym czasie nastąpiło umieszczenie przesyłki w automacie paczkowym i przekazanie adresatowi zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, z zastrzeżeniem § 22 ust. 6 i 8.

10. Adresat ponosi pełną odpowiedzialność i ryzyko związane z udostępnieniem lub wejściem w posiadanie przez inne osoby kodu odbioru lub treści zawartych w aplikacji mobilnej dotyczących kodu odbioru, o którym mowa w ust. 1 pkt 4. Osoba, która otrzymała od adresata informacje zawierające kod odbioru przesyłki, traktowana jest jako osoba umocowana do odbioru przesyłki w imieniu adresata.

## **ROZDZIAŁ XII**

### **ŻĄDANIA NADAWCY ORAZ UPRAWNIENIA KONSUMENTA**

#### **DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

**§ 31. 1.** Nadawca może, z zastrzeżeniem ust. 2 i ust. 6, złożyć żądanie:

- 1) odstąpienia od umowy i zwrotu przesyłki;
- 2) zmiany adresu lub adresata przesyłki lub miejsca doręczenia przesyłki;
- 3) wysłania, na wskazany przez nadawcę numer telefonu adresata, kodu odbioru dla przesyłek z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT.

2. Żądania, o których mowa w ust. 1, realizowane są, o ile przesyłka nie została doręczona.

Za żądania, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i pkt 2, nadawca wnosi opłatę określoną w Cenniku opłat dodatkowych obowiązującym w dniu złożenia żądania albo w umowie pisemnej.

3. Żądania, o których mowa w ust. 1, zgłasza nadawca:

- 1) drogą elektroniczną za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl)

po przedstawieniu potwierdzenia nadania przesyłki – nadawca, z którym została zawarta umowa pisemna, z wyłączeniem ust. 1 pkt 3;

- 2) pod numerem telefonu infolinii – nadawca, z którym została zawarta umowa pisemna dla żądań wskazanych w ust. 1 pkt 1 i pkt 2, natomiast dla żądań wskazanych w ust. 1 pkt 3 nadawca, z którym została zawarta umowa pisemna oraz nadawca klient indywidualny;
- 3) w placówce pocztowej – nadawca, z którym została zawarta umowa pisemna, oraz nadawca klient indywidualny, z wyłączeniem ust. 1 pkt 3.

4. Nadawca przesyłki może żądać wydania mu potrzebnej liczby odpisów potwierdzenia nadania przesyłki na podstawie przedstawionego potwierdzenia nadania przesyłki. Żądanie wydania odpisu potwierdzenia nadania przesyłki może nastąpić nie później niż w okresie 12 miesięcy, licząc od dnia jej nadania. Nadawca wnosi opłatę określoną w Cenniku opłat dodatkowych obowiązującym w dniu złożenia żądania.

5. Żądania, o których mowa:

- 1) w ust. 1 pkt 2, nie mogą dotyczyć przesyłek z zawartością żywych owadów (w szczególności pszczoł) albo żywych ptaków;
- 2) w ust. 1 pkt 1 i pkt 2, nie mogą dotyczyć przesyłek z opcją PUNKT nadanych do odbioru w PUDO albo z opcją AUTOMAT.

6. Adresat nie może żądać dosyłania przesyłek.

7. Przesyłek nie przechowuje się po upływie terminów, o których mowa w § 26 ust. 8, § 29 ust. 2 i 3 oraz § 30 ust.

**§ 32. 1.** Wysokość opłaty za usługi jest określana i naliczana zgodnie z obowiązującym w dniu nadania przesyłek cennikiem albo umową pisemną, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Z zastrzeżeniem § 7 ust. 7, wysokość opłaty, określona w dniu opłacenia przesyłki elektronicznie podczas generowania etykiety nadawczej z aplikacji internetowej Poczty Polskiej przez klienta bez zawartej umowy pisemnej, nie podlega dopłacie w przypadku zmiany cennika i nadania przesyłki w automacie paczkowym lub placówce pocztowej.

3. Wysokość opłaty za usługi dodatkowe oraz opcje, o których mowa w § 11 i § 12, jest określana i naliczana zgodnie z cennikiem obowiązującym w dniu nadania przesyłki albo zgodnie z zawartą umową pisemną.

4. Opłatę za usługę uiszcza:

- 1) nadawca przy nadaniu przesyłki:
  - a) gotówkowo,
  - b) bezgotówkowo, przy użyciu karty płatniczej w placówce pocztowej lub w automacie paczkowym albo elektronicznie podczas generowania etykiety nadawczej z aplikacji internetowej Poczty Polskiej, z zastrzeżeniem nadawców z umową pisemną;
- 2) odbiorca przy doręczeniu przesyłki, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, z wyłączeniem przesyłek nadanych z usługą dodatkową **Doręczenie na wskazany dzień, Odbiór w sobotę, EPO**, z opcją PUNKT przeznaczonych do odbioru w PUDO oraz z opcją AUTOMAT oraz z zawartością: żywych owadów (w szczególności pszczoł), żywych ptaków oraz żywych roślin. Realizacja płatności odbywa się w formie gotówkowej, z zastrzeżeniem

nadawców z umową pisemną, w której określony jest sposób uiszczania opłat. W przypadku, kiedy odbiorca będący płatnikiem posiada zawartą umowę pisemną, na etykiecie adresowej nadawca zobligowany jest wskazać ID Karty OPNA uprawniający do przeniesienia opłaty na odbiorcę;

3) osoba trzecia niebędąca nadawcą lub adresatem – jeżeli wynika to z umowy pisemnej, w której określony jest ten sposób uiszczania opłat.

5. W przypadku dodatkowej ochrony, tj. ubezpieczenia przesyłki, nadawca zobowiązany jest uiścić:

1) opłatę za usługę;

2) składkę z tytułu ubezpieczenia – z wyjątkiem przesyłek nadanych przez nadawcę z zawartą umową pisemną w wariantcie, w którym składkę za ubezpieczenie pokrywa Poczta Polska.

**§ 33.** 1. W przypadku umowy o świadczenie usługi zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, tj. poprzez nadanie przesyłki u kuriera poza placówką pocztową, gdy opłata za nadanie przesyłki przekroczy kwotę 50 zł, nadawcy będącemu konsumentem, na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyn i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 4 oraz z zastrzeżeniem ust. 3.

2. W przypadku żądania odstąpienia od umowy przez konsumenta o którym mowa w ust. 1, wymagane jest złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, które może być dokonane na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do regulaminu, poprzez złożenie żądania w dowolnej placówce pocztowej. Aby zachować termin przysługujący konsumentowi do odstąpienia od umowy, wystarczy złożenie oświadczenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym, przed upływem terminu wskazanego w ust. 1.

3. Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 1, w przypadku, kiedy Poczta Polska wykona w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem jej świadczenia, że po wykonaniu usługi przez Poczta Polską utraci prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 1. Zgoda, o której mowa w zdaniu pierwszym, udzielana jest przez konsumenta przed zawarciem umowy, o której mowa w ust. 1.

4. Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia, o którym mowa w ust. 1, po udzieleniu zgody, o której mowa w ust. 3, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia (zakończonego etapu procesu realizacji usługi). Opłata za złożenie żądania nie jest pobierana. Konsumentowi zwraca się wniesioną przy nadaniu opłatę za nadanie przesyłki, po potrąceniu opłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od umowy, o której mowa powyżej.

5. Prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 1, przysługuje także osobie fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

## ROZDZIAŁ XIII

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIETYTUŁOWE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE USŁUGI

**§ 34.** 1. Poczta Polska odpowiada za nietytułowe lub nietytułowe wykonanie usługi, chyba że nietytułowe lub nietytułowe wykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej;
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, nietytułowanych winą Poczty Polskiej;
- 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu;
- 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.

2. Powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w ust. 1, Poczta Polska przedstawia dowód jej wystąpienia.

3. Poczta Polska odpowiada za nietytułowe lub nietytułowe wykonanie usługi w zakresie określonym w § 35 ust. 2 i ust. 4, chyba że nietytułowe lub nietytułowe jej wykonanie:

- 1) jest następstwem czynu niedozwolonego;
- 2) nastąpiło z winy umyślnej Poczty Polskiej;
- 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Poczty Polskiej.

4. W przypadkach wymienionych w ust. 3, Poczta Polska ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości, po udowodnieniu przez nadawcę albo adresata zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 3, wykazaniu związku przyczynowo-skutkowego, udowodnieniu wysokości straty, którą nadawca albo adresat poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

**§ 35.** 1. Usługę Pocztext uważa się za nietytułowe wykonaną:

- 1) jeżeli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia albo powiadomienia nastąpiło:
  - a) po dniu nadania – w serwisie Na Dziś, z zastrzeżeniem przypadku wskazanego w § 3 ust. 6, kiedy za usługę nietytułowe wykonaną uważa się doręczenie przesyłki po godz. 12:00 następnego dnia roboczego po nadaniu,
  - b) po pierwszym dniu roboczym, licząc do dnia następnego po dniu nadania – przesyłki w serwisie Kurier z zawartością żywych owadów (w szczególności pszczoł),
  - c) po piątym dniu roboczym, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w serwisie Kurier, z zastrzeżeniem lit. b i d,
  - d) po siódmym dniu roboczym, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w serwisie Kurier dla przesyłek w formacie 2XL oraz przesyłek nadanych jako przesyłki nietytułowe;
- 2) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki;
- 3) w przypadku braku realizacji zleconych usług dodatkowych określonych w § 11 (z wyłączeniem usługi **Doręczenie do 9:00** oraz **Doręczenie na wskazany dzień**).

2. Z zastrzeżeniem § 41 ust. 5, z tytułu nietytułowego wykonania usługi Pocztext przysługuje odszkodowanie:

- 1) w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż dwukrotność opłaty za nadanie przesyłki w danym serwisie, o którym mowa w § 3 ust. 5, zgodnie z cennikiem albo zawartą umową pisemną;
- 2) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż zadeklarowana wartość przesyłki;
- 3) w przypadku braku realizacji zleconej usługi dodatkowej określonej w § 11 (z wyłączeniem usługi **Doręczenie do 9:00** oraz **Doręczenie na wskazany dzień**) w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż dwukrotność opłaty za niezrealizowaną usługę dodatkową, zgodnie z cennikiem albo zawartą umową pisemną.

3. Usługę Pocztex uważa się za niewykonaną:

- 1) w przypadku całkowitego ubytku albo całkowitego uszkodzenia zawartości przesyłki;
- 2) w przypadku utraty przesyłki, gdzie jako utratę traktuje się niedoręczenie bądź niepowiadomienie adresata o możliwości odbioru przesyłki w ciągu 30 dni od dnia nadania.

4. Z zastrzeżeniem § 41 ust. 5, w przypadku niewykonania usługi Pocztex przysługuje odszkodowanie w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż zadeklarowana wartość przesyłki.

5. W przypadku niewykonania usługi Pocztex Poczta Polska, niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca pobraną opłatę za przesyłkę w danym serwisie, pobraną opłatę dodatkową, a w przypadku braku realizacji usługi dodatkowej zwraca także opłatę za niezrealizowaną usługę dodatkową. Zwrotowi podlega także pobrana opłata za zwrot przesyłki.

6. W przypadku braku otrzymania przez adresata przesyłki zawiadomienia lub powiadomienia skutkującego zwrotem przesyłki do nadawcy, Poczta Polska zwraca pobraną opłatę za przesyłkę w danym serwisie wraz z pobranymi opłatami dodatkowymi, opłatami za usługi dodatkowe oraz opłatę za zwrot przesyłki.

7. Szczegóły ochrony ubezpieczeniowej przesyłek, jak również zasady wypłaty odszkodowania, zawarte są w OWU dostępnych na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl).

8. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń, chyba że ubytek lub uszkodzenie przesyłki, które nie były zauważalne z zewnątrz, uprawniony odbiorca przesyłki stwierdził po jej przyjęciu i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki zgodnie z § 40 ust. 1 pkt 1 lit. c, zgłosił do Poczty Polskiej roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie, między przyjęciem przesyłki przez Poczte Polską w celu wykonania usługi Pocztex, a jej doręczeniem do odbiorcy.

**§ 36. 1.** W przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy Poczty Polskiej po doręczeniu przesyłki lub nieprzekazania nadawcy żądanej kwoty pobrania, oprócz odszkodowania, o którym mowa w § 35 ust. 2 pkt 3, nadawcy przysługuje zwrot kwoty pobrania.

2. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności w przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy nadawcy, który podał:

- 1) nieprawidłowy adres na okoliczność przekazania kwoty pobrania przekazem pocztowym;

2) nieprawidłowy numer rachunku bankowego na okoliczność przekazania kwoty pobrania na rachunek bankowy (nieprawidłowy/zamknięty rachunek bankowy lub zwrot kwoty z banku odbiorcy z przyczyn wskazanych przez bank odbiorcy i niezależnych od Poczty Polskiej).

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 1, przekaz pocztowy z kwotą pobrania, którego nie można doręczyć adresatowi, traktowany jest jako niedoręczalny i podlega skierowaniu do wyznaczonej jednostki Poczty Polskiej. Na pisemny wniosek nadawcy przesyłki złożony w placówce pocztowej lub w wyniku złożonej reklamacji, kwota pobrania zostanie zwrócona nadawcy przesyłki. Za zwrot kwoty przekazem pocztowym pobierana jest opłata zgodnie z Cennikiem opłat za przekazy pocztowe w obrocie krajowym i zagranicznym, dostępnym na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 2, kwota pobrania zwracana jest przekazem pocztowym na adres nadawcy przesyłki. Kwota pobrania ulega obniżeniu o opłatę wynikającą z Cennika opłat dodatkowych, za zwrot kwoty przekazem pocztowym. Na pisemny wniosek nadawcy przesyłki złożony w placówce pocztowej lub w wyniku złożonej reklamacji, dopuszcza się możliwość przekazania zwróconej z banku odbiorcy do Poczty Polskiej kwoty pobrania na wskazany przez nadawcę przesyłki rachunek bankowy, prowadzony przez oddziały banków mających siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku, gdy kwota pobrania zwracana przez bank prowadzący rachunek bankowy odbiorcy na rachunek Poczty Polskiej jest mniejsza lub równa kwocie opłaty za zwrot, kwota ta nie jest zwracana nadawcy przesyłki, o czym informuje się nadawcę w formie pisemnej.

5. Nadawca przesyłki współpracujący z Poczta Polska na podstawie zawartej umowy pisemnej, w ramach przyjmowania płatności kartą za kwotę pobrania ponosi pełną odpowiedzialność za reklamację chargeback.

**§ 37.** Zasady świadczenia przewozu przesyłek SENT, odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenia takich przesyłek reguluje ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe oraz rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

## ROZDZIAŁ XIV

### REKLAMACJE DOTYCZĄCE USŁUGI

**§ 38.** 1. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Pocztex, w zakresie ustalonym w regulaminie, można zgłosić w postaci:

- 1) elektronicznej – za pomocą formularza on-line dostępnego na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) lub za pośrednictwem aplikacji internetowej Poczty Polskiej;
- 2) papierowej – w każdej placówce pocztowej wyłącznie przez klienta bez zawartej umowy pisemnej;
- 3) ustnej, do protokołu – w każdej placówce pocztowej wyłącznie przez klienta bez zawartej umowy pisemnej.

2. W przypadku złożenia reklamacji przez klienta z zawartą umową pisemną w postaci wskazanej w ust. 1 pkt 2 lub 3, reklamacja zwracana jest do klienta bez rozpatrzenia.

**§ 39.** 1. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę zgłaszającego reklamację;

- 2) pozostałe dane adresowe nadawcy i adresata;
- 3) przedmiot reklamacji;
- 3) numer przesyłki i datę jej nadania;
- 4) opis okoliczności uzasadniających reklamację;
- 5) kwotę roszczenia w przypadku żądania jej przez reklamującego;
- 6) kopię pokwitowania przyjęcia nadania przesyłki otrzymanego w PUDO ;
- 7) datę sporządzenia reklamacji;
- 8) podpis reklamującego – dla reklamacji składanej w postaci papierowej;
- 9) dane kontaktowe, w tym adres do korespondencji, jeżeli dane kontaktowe są inne niż wskazane w pkt 1 i 2;
- 10) wykaz załączonych dokumentów.

2. Do reklamacji wnoszonej w postaci papierowej i ustnej do protokołu, reklamujący zobowiązany jest dołączyć:

- 1) oświadczenie o niewidocznych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki zgłoszonych w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki przez adresata – w przypadku, o którym mowa w § 39 ust. 1 pkt 1 lit. c;
- 2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w § 39 ust. 6 pkt 2;
- 3) protokół sporządzony przy odbiorze przesyłki, w sytuacjach przewidzianych regulaminem.

3. Do reklamacji wnoszonej w postaci elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust.

2.

4. W uzasadnionych przypadkach Poczta Polska może zwrócić się o uzupełnienie reklamacji, w określonym terminie, o:

- 1) potwierdzenie nadania przesyłki, przedstawione do wglądu;
- 2) opakowanie przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 6.

5. Na dowód złożenia reklamacji reklamujący otrzymuje potwierdzenie jej złożenia.

6. Nieuzupełnienie reklamacji o opakowanie przesyłki nie stanowi podstawy do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.

**§ 40.** 1. Z zastrzeżeniem ust. 3, reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Pocztex można wnieść:

- 1) z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości przesyłki:
  - a) bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki, jeżeli został sporządzony protokół, o którym mowa w § 20 ust. 3,
  - b) po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony protokół, o którym mowa w § 20 ust. 3,
  - c) nie później niż w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki, w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki;
- 2) z tytułu utraty przesyłki – w dniu następnym po upływie terminu, w jakim uważa się niedoreczoną przesyłkę za utraconą, zgodnie z § 35 ust. 3 pkt 2;

3) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – po upływie tego terminu, jeśli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o przekierowaniu przesyłki lub zawiadomienia nastąpiło po upływie tego terminu.

2. W przypadku przesyłki odbieranej z automatu paczkowego oświadczenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. b, składa się bezpośrednio w placówce pocztowej niezwłocznie po odebraniu przesyłki, najpóźniej w następnym dniu roboczym, natomiast w przypadku przesyłki odbieranej w PUDO oświadczenie należy złożyć niezwłocznie po odebraniu przesyłki.

3. Reklamację można wnieść nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. c, ciężar udowodnienia, iż ubytki lub uszkodzenie zawartości przesyłki powstały w czasie, między przyjęciem przesyłki przez Poczta Polską w celu wykonania usługi, a jej doręceniem, spoczywa na reklamującym.

5. Reklamację:

- 1) wniesioną po terminie; lub
- 2) niekompletną, która została uzupełniona po terminie; lub
- 3) niekompletną, która nie została uzupełniona w terminie; lub
- 4) wniesioną przez osobę nieuprawnioną

– pozostawia się bez rozpatrzenia. W przypadku, o którym mowa w pkt 4, reklamującego informuje się niezwłocznie o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.

6. Prawo wniesienia reklamacji przysługuje:

- 1) nadawcy; albo
- 2) adresatowi – w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń, albo gdy przesyłka została doręczona adresatowi.

**§ 41.** 1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej.

2. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji przez reklamującego.

3. Jeżeli zgłoszona reklamacja nie spełnia wymogów określonych w § 38 ust. 1–3 lub istnieje potrzeba uzupełnienia reklamacji o dokumenty, o których mowa w § 38 ust. 4, jednostka organizacyjna rozpatrująca reklamację wzywa reklamującego do usunięcia braków formalno-prawnych w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

4. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- 1) nazwę jednostki Poczty Polskiej właściwej dla rozpatrywania reklamacji;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania – wysokość przyznanej kwoty odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie wypłaty;
- 5) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części – uzasadnienie faktyczne i prawne;

- 6) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie nazwy i adresu jednostki odwoławczej, do której można wnieść odwołanie, oraz informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie, w postępowaniu sądowym albo w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- 7) imię i nazwisko upoważnionego pracownika jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację, z podaniem stanowiska służbowego.

5. W przypadku prowadzenia postępowania z zakresu likwidacji szkody w związku z ubezpieczeniem przesyłki, odpowiedź na reklamację uwzględnia rozstrzygnięcie zgodne z OWU. W przypadku zaś przyznania odszkodowania z tytułu likwidacji szkody, kwota tego odszkodowania podlega zaliczeniu na poczet odszkodowania ustalonego w postępowaniu reklamacyjnym.

6. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.

7. Jednostka odwoławcza, do której wpłynęło odwołanie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania, informuje reklamującego o:

- 1) pozytywnym rozpatrzeniu odwołania i w przypadku przyznania odszkodowania – wysokości przyznanej kwoty odszkodowania oraz o formie i terminie wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania odwołania; albo
- 2) nieuwzględnieniu odwołania i oddaleniu roszczenia oraz wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
  - a) sądowym, albo
  - b) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

**§ 42. 1.** Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej wyznaczoną do rozpatrywania odwołań albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.

2. Roszczenia przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.

3. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

4. Reklamujący może przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej lub po jej wyczerpaniu dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym albo postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

5. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy nadawcą albo adresatem a Poczta Polska prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres głównej siedziby: ul. Giełdowa 7/9, 01-211 Warszawa; adres strony internetowej: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)), na wniosek adresata, nadawcy albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. W ramach powyższego postępowania mogą być rozstrzygane spory konsumenckie pomiędzy konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium RP lub innego niż RP państwa członkowskiego UE, a Poczta Polska. Spór może być prowadzony także wtedy, gdy nadawca

albo adresat nie jest konsumentem. Wniosek o wszczęcie postępowania można wnieść w postaci papierowej lub drogą elektroniczną.

**§ 43.** Odszkodowanie oraz zwrot opłat wypłaca się w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wydania decyzji.

**§ 44.** Zasady rozpatrywania reklamacji przesyłek SENT reguluje ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe oraz rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

## **ROZDZIAŁ XV**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

**§ 45.** Poczta Polska w uzasadnionych przypadkach, w odrębnie zawartej umowie pisemnej, może ustalić z nadawcą zasady realizacji usługi odmiennie od określonych w regulaminie, dostosowując je do potrzeb nadawcy, w szczególności w zakresie:

- 1) gwarantowanego terminu;
- 2) godziny granicznej;
- 3) sposobu opakowania i zabezpieczenia przesyłek;
- 4) wymogów związanych z usługami dodatkowymi lub opcjami i sposobem ich realizacji;
- 5) realizacji w ramach odbioru przesyłek, również innych usług pocztowych, zarówno listowych, jak i paczkowych.

**§ 46.** 1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w regulaminie jest Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa.

2. Kontakt z Inspektorem ochrony danych: Inspektor ochrony danych Poczta Polska, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, e-mail: [inspektorodo@poczta-polska.pl](mailto:inspektorodo@poczta-polska.pl).

3. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, są przetwarzane w celu:

- 1) realizacji usługi, o której mowa w regulaminie – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i lit. c Rozporządzenia RODO;
- 2) prowadzenia postępowań reklamacyjnych zgodnie z rozporządzeniem i ustawą – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO;
- 3) komunikacji z odbiorcą, o której mowa w § 7 ust. 8 – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez administratora;
- 4) archiwalnym – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez administratora.

4. Dane osobowe będą przechowywane przez okres:

- 1) realizacji usługi;
- 2) uprawniający do wniesienia reklamacji;

3) archiwizacji dokumentów zgodnie z klasyfikacją archiwalną wskazaną w jednolitym rzeczowym wykazie akt (informacje dotyczące okresów przechowywania danych osobowych są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl)).

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

6. Źródłem danych osobowych jest nadawca.

7. Podanie danych osobowych jest niezbędne do zrealizowania usługi.

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 Rozporządzenia RODO, są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

**§ 47.** W sprawach nieuregulowanych regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności przepisy ustawy, Kodeksu cywilnego oraz rozporządzenia.

**WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY PRZEZ KONSUMENTA**

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Ja/My<sup>(\*)</sup> ..... niniejszym informuję/informujemy<sup>(\*)</sup>

o moim/naszym odstąpieniu od umowy świadczenia usługi Pocztex.

Data zawarcia umowy (nadania przesyłki) .....

Nr nadawczy przesyłki .....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów) .....

Adres konsumenta(-ów) .....

Data i podpis konsumenta(-ów)

.....

\*niepotrzebne skreślić