

**Regulamin świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej
przesyłka firmowa w obrocie krajowym**

(tekst jednolity – obowiązuje dla umów zawartych przed dniem 9 marca 2026 r.)

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Regulamin określa warunki świadczenia niepowszechnej usługi pocztowej przesyłka firmowa w obrocie krajowym, świadczonej na podstawie ustawy, zwanej dalej „usługą”.

2. Usługa świadczona jest przez Spółkę Akcyjną Poczta Polska, zwaną dalej „Pocztą Polską”, z siedzibą w Warszawie ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000334972, NIP: 525-000-73-13, REGON 010684960, kapitał zakładowy: 964 140 000,00 – w całości wpłacony, tel. 801 333 444, faks +48 22 656 59 18, <http://bip.poczta-polska.pl>.

3. Informacje dotyczące świadczenia usługi dostępne są na stronie www.poczta-polska.pl oraz w placówkach pocztowych.

§ 2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) adresat – podmiot wskazany przez nadawcę jako odbiorca przesyłki;
- 2) doręczenie – wydanie przesyłki adresatowi lub innej uprawnionej osobie;
- 2a) Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt (JRWA) – wykaz klas dokumentacji oznaczonych symbolami klasyfikacyjnymi, hasłami klasyfikacyjnymi i klasyfikacją archiwalną, służącą do oznaczenia dokumentacji wytworzonej i gromadzonej w Poczcie Polskiej;
- 3) nadawca – podmiot niebędący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi;
- 4) obszar miejscowy:
 - a) obszar obejmujący granice administracyjne miejscowości, na którym następuje nadanie i doręczenie przesyłki firmowej, bądź
 - b) obszar ustalony dla danego WER, na którym następuje nadanie i doręczenie przesyłki firmowej – w przypadku przesyłek nadanych z przyczyn organizacyjnych w wyznaczonym WER;
- 5) obszar zamiejscowy – obszar doręczenia przesyłki firmowej, znajdujący się poza obszarem miejscowym nadania przesyłki firmowej;

- 6) Oficjalny Spis PNA – system kodów pocztowych identyfikujących obszary doręczeń określony jako Oficjalny Spis Poczтовых Numerów Adresowych;
- 7) placówka nadawcza – placówkę pocztową ustaloną między stronami w umowie, która przyjmuje przesyłki do przemieszczenia i doręczenia;
- 8) placówka oddawcza – placówkę pocztową, która doręcza przesyłkę, albo wydaje ze skutkiem doręczenia;
- 9) PNA – Pocztowy Numer Adresowy, zwany „kodem pocztowym”, składający się z pięciu cyfr, przedzielonych po dwóch pierwszych cyfrach myślnikiem; identyfikator będący integralnym składnikiem adresu nadawcy i adresata przesyłki; zbiór kodów pocztowych publikowany jest w „Oficjalnym Spisie Pocztowych Numerów Adresowych”, dostępnym w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej www.poczta-polska.pl; kod pocztowy jest elementem wykorzystywanym w technologii stosowanej przez Poczta Polską w celu prawidłowego kierowania i doręczania przesyłek;
- 10) potwierdzenie odbioru - udokumentowanie doręczenia przesyłki firmowej poleconej poprzez przekazanie nadawcy podpisanego przez odbiorcę formularza potwierdzenia odbioru w formie papierowej lub dostarczenie nadawcy na jego wniosek informacji o doręczeniu przesyłki przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej;
- 11) przesyłka firmowa nierejestrowana – przesyłkę listową przyjętą przez Poczta Polską bez potwierdzenia nadania i doręczoną bez pokwitowania doręczenia;
- 12) przesyłka firmowa polecona – przesyłkę listową przyjętą za pokwitowaniem przyjęcia i doręczoną za pokwitowaniem odbioru;
- 13) regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej przesyłka firmowa w obrocie krajowym;
- 14) rozporządzenie – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej;
- 15) rozporządzenie RODO - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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);
- 16) umowa – umowę pisemną zawartą pomiędzy nadawcą a Poczta Polską o świadczenie usługi;
- 17) ustawa – ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe;
- 18) WER – Wydział Ekspedycyjno-Rozdzielczy – komórkę organizacyjną Poczty Polskiej wskazaną w umowie, przyjmującą od nadawcy przesyłki firmowe do doręczenia.

§ 3. 1. Usługa polega na przyjęciu w placówce nadawczej, wskazanej w umowie, przesyłek firmowych wyodrębnionych przez nadawcę w strumieniu, z podziałem tych przesyłek na przeznaczone do doręczenia w obszarze miejscowym lub obszarze zamiejscowym.

2. Wykaz obszarów miejscowych, który dostępny jest na stronie www.poczta-polska.pl lub e-nadawca.poczta-polska.pl, zawiera także wyszukiwarkę umożliwiającą sprawdzenie, czy PNA placówki nadawczej oraz PNA adresata należą do jednego obszaru miejscowego.

3. Usługa jest realizowana na podstawie pisemnej umowy.

4. Nadawca zobowiązany jest do przygotowania przesyłek do nadania w sposób określony w umowie, odpowiednio do uzgodnionego z Poczta Polska sposobu nadania określonego w załącznikach nr 1 i nr 2 do regulaminu.

Rozdział II

Zasady i warunki przyjmowania przesyłek firmowych

§ 4. 1. W ramach usługi mogą być nadawane następujące rodzaje przesyłek:

- 1) przesyłka firmowa polecona, w tym z potwierdzeniem odbioru;
- 2) przesyłka firmowa nierejestrowana.

2. Przewidywany czas realizacji usługi:

- 1) dwa dni robocze, licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki (z wyłączeniem sobót) – w obszarze miejscowym;
- 2) cztery dni robocze, licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki (z wyłączeniem sobót) – w obszarze zamiejscowym.

§ 5. 1. W ramach usługi mogą być nadawane przesyłki:

- 1) o masie do 2 000 g;
 - 2) o wymiarach:
 - a) minimum – wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm,
 - b) maksimum – suma długości, szerokości i wysokości 900 mm, przy czym największy z tych wymiarów (długość) nie może przekroczyć 600 mm.
2. Wymiary, o których mowa w ust. 1 pkt 2, przyjmuje się z tolerancją do +/- 2 mm.
3. Opakowanie i zabezpieczenie przesyłki wlicza się do jej masy.

§ 6. 1. Zawartość przesyłki mogą stanowić wyłącznie materiały własne nadawcy.

2. W ramach usługi mogą być nadawane:

- 1) przesyłki z korespondencją; lub
- 2) druki, których zwykła wartość nie przekracza 10 złotych (dziesięciu złotych).

§ 7. Do przemieszczenia i doręczenia przyjmowane są przesyłki firmowe, na których:

- 1) informacje określające nadawcę oraz adresata powinny zawierać dane podane w następującej kolejności:
 - a) imię i nazwisko lub pełna nazwa,

- b) ulica, numer domu i mieszkania albo lokalu – w przypadku miejscowości podzielonej na ulice, albo nazwa miejscowości, w której znajduje się siedziba lub miejsce zamieszkania i numer porządkowy nieruchomości – w przypadku miejscowości niepodzielonej na ulice,
 - c) właściwy kod pocztowy wraz z nazwą miejscowości, do której kierowana jest przesyłka;
- 2) nazwa miejscowości, podana w adresie nadawcy lub adresata powinna być podana w brzmieniu zgodnym z oficjalną nazwą miejscowości.

§ 8. 1. Przesyłka firmowa może być również adresowana na:

- 1) skrytkę pocztową;
- 2) poste restante.

2. W adresie oraz w oznaczeniu adresata przesyłki, o której mowa w ust. 1 pkt 1, należy podać kolejno:

- 1) imię i nazwisko albo pełną nazwę adresata;
- 2) odpowiedni napis: „skr. poczt. Nr”;
- 3) właściwy kod pocztowy i nazwę placówki pocztowej, w której udostępniana jest skrytka.

3. W adresie oraz w oznaczeniu adresata przesyłki, o której mowa w ust. 1 pkt 2, należy podać kolejno:

- 1) imię i nazwisko albo pełną nazwę adresata;
- 2) napis: poste restante;
- 3) właściwy kod pocztowy i nazwę placówki pocztowej, która ma wydać przesyłkę.

§ 9. 1. Na przesyłce firmowej nadawca może umieścić własne odciski pieczęci firmowych, nalepki, a także napisy i rysunki o charakterze informacyjnym lub reklamowym pod warunkiem, że:

- 1) ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem;
- 2) nie utrudniają odczytania adresu;
- 3) nie są podobne do znaczków pocztowych, odcisków maszyn do frankowania, odcisków pieczęci pocztowych lub znaków opłaty pocztowej innych niż znaczki pocztowe;
- 4) nie są umieszczone w pasie 15 mm powyżej dolnej krawędzi strony adresowej przesyłki.

2. Nadawca jest zobowiązany do stosowania Polskiej Normy PN-T-85004:1999/Az1:2002 w zakresie adresowania oraz zachowania podziału i rezerwacji strony adresowej przesyłki, w sposób określony w umowie.

§ 10. Do przemieszczenia i doręczenia przyjmowane są przesyłki firmowe:

- 1) które zostały opakowane i zamknięte odpowiednio do zawartości, formy, masy i wielkości;
- 2) do opakowania, których użyto materiałów dających możliwość wyraźnego i trwałego umieszczenia informacji identyfikującej nadawcę i adresata oraz innych wymaganych oznaczeń;
- 3) w przypadku zastosowania, jako opakowania, koperty z przezroczystym okienkiem adresowym, zawartość przesyłki musi być umieszczona w ten sposób, aby nie utrudniała odczytania adresu adresata.

§ 11. Placówka nadawcza ma prawo odmówić przyjęcia przesyłek, jeżeli nie spełniają one warunków określonych w regulaminie oraz w umowie.

Rozdział III

Uiszczanie opłat

§ 12. 1. Wysokość i zasady uiszczania opłat za usługę określone są w umowie, o której mowa w § 3 ust. 3, z tym, że opłatę za usługę wnosi się wyłącznie bezgotówkowo:

- 1) z góry;
- 2) z dołu;
- 3) zaliczkowo.

2. Nadawca na podstawie umowy może samodzielnie nanosić znak opłaty pocztowej na przesyłkę firmową przy użyciu maszyny do frankowania.

3. Wysokość opłat uzależniona jest od uzgodnionego w umowie sposobu realizacji usługi, w szczególności w zakresie:

- 1) miejsca nadania przesyłek firmowych;
- 2) formy nadania przesyłek firmowych (Elektroniczny Nadawca, Poczta Książka Nadawcza);
- 3) sposobu przygotowania przesyłek firmowych do nadania, określonego w załącznikach nr 1 i nr 2 do regulaminu.

Rozdział IV

Doręczanie przesyłek

§ 13. 1. Przesyłkę firmową nierejestrowaną – jeśli nie jest nadana na poste restante lub na skrytkę pocztową - doręcza się do oddawczej skrzynki pocztowej adresata, z zastrzeżeniem ust. 3.

2. W przypadku braku możliwości doręczenia do oddawczej skrzynki pocztowej, przesyłkę firmową nierejestrowaną doręcza się pod wskazany adres, z zastrzeżeniem ust. 3.

3. W przypadku przesyłki firmowej nierejestrowanej, której wymiary lub kształt nie pozwalają na umieszczenie jej w oddawczej skrzynce pocztowej adresata, przesyłkę wydaje się ze skutkiem doręczenia w placówce oddawczej.

4. W przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki firmowej nierejestrowanej w sposób określony w ust. 1 i 2 oraz w przypadku o którym mowa w ust. 3, przesyłkę awizuje się jednokrotnie. Zawiadomienie o próbie doręczenia wraz z informacją o możliwości jej odbioru w 14-dniowym terminie oraz adresie placówki oddawczej, w której jest ona przechowywana, pozostawia się odpowiednio: w oddawczej skrzynce pocztowej adresata, w skrytce pocztowej, w drzwiach mieszkania adresata lub miejscu zwyczajowo przyjętym w sposób nienaruszający przepisów prawa.

5. W przypadku nieodebrania przesyłki firmowej nierejestrowanej w terminie, o którym mowa w ust. 4, przesyłkę zwraca się do nadawcy bez pobierania opłaty za zwrot przesyłki.

§ 14. 1. Przesyłkę firmową poleconą doręcza się pod wskazany na przesyłce adres.

2. Przesyłka firmowa polecona może być wydana ze skutkiem doręczenia:

- 1) adresatowi:
 - a) w placówce pocztowej, jeżeli podczas próby doręczenia stwierdzono nieobecność adresata lub innych osób uprawnionych do odbioru przesyłki,
 - b) za pośrednictwem skrytki pocztowej,
 - c) za pośrednictwem oddawczej skrzynki pocztowej, pod warunkiem złożenia we właściwej placówce pocztowej żądania w tej sprawie;
- 2) pełnomocnikowi adresata lub przedstawicielowi ustawowemu adresata:
 - a) pod adresem wskazanym przez nadawcę,
 - b) w placówce pocztowej;
- 3) osobie pełnoletniej, zamieszkałej razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył w placówce pocztowej zastrzeżenia w zakresie doręczania przesyłek:
 - a) pod adresem wskazanym przez nadawcę,
 - b) w placówce pocztowej, pod warunkiem złożenia na piśmie oświadczenia o zamieszkiwaniu razem z adresatem;
- 4) osobie uprawnionej do odbioru w urzędzie organu władzy publicznej, jeżeli adresatem przesyłki jest dany organ władzy publicznej;
- 5) osobie uprawnionej do odbioru przesyłek w podmiotach będących osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi, nieposiadającymi osobowości prawnej, jeżeli adresatem przesyłki jest:
 - a) dana osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej,
 - b) niebędąca członkiem organu zarządzającego albo pracownikiem danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, osoba fizyczna w niej przebywająca;
- 6) kierownikowi jednostki lub osobie fizycznej przez niego upoważnionej, jeżeli adresatem przesyłki jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie przesyłki adresatowi jest znacznie utrudnione lub niemożliwe.

§ 15. 1. Adresat może złożyć, za dodatkową opłatą, żądanie dosyłania przesyłek firmowych pod adres wskazany w tym żądaniu. Żądanie należy złożyć na piśmie w placówce pocztowej, określając termin dosyłania przesyłek.

2. Zgłoszone żądanie może być wykonywane maksymalnie przez okres 12 miesięcy, licząc od dnia zgłoszenia.

3. Adresat może zgłosić żądanie dalszego dosyłania, nie dłużej jednak niż przez okres następnych 12 miesięcy.

4. Opłatę za każdą przesyłkę dostaną na żądanie adresata pobiera od niego placówka oddawcza.

5. Opłaty, o której mowa w ust. 4, nie pobiera się w przypadku, gdy dosyłanie realizowane jest na obszarze doręczeń tej samej placówki pocztowej.

§ 16. Przesyłkę firmową poleconą doręcza się za pokwitowaniem odbioru po stwierdzeniu tożsamości osoby uprawnionej do jej odbioru i uzyskaniu czytelnego podpisu odbiorcy oraz daty odbioru na dokumencie oddawczym lub na urządzeniu elektronicznym, a w przypadku przesyłki z potwierdzeniem odbioru, również na formularzu potwierdzenia odbioru.

§ 17. 1. Odmowa pokwitowania odbioru przesyłki firmowej poleconej jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki.

2. Nie traktuje się jako odmowy przyjęcia przesyłki firmowej poleconej, jeśli odmowy pokwitowania odbioru lub odmowy przyjęcia przesyłki dokonała osoba pełnoletnia zamieszkała wraz z adresatem, a niebędąca jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym. W takim przypadku doręczający pozostawia adresatowi zawiadomienie o nadejściu przesyłki.

§ 18. 1. W przypadku stwierdzenia nieobecności adresata lub innych osób uprawnionych do odbioru przesyłki firmowej poleconej, doręczający:

- 1) pozostawia w skrzynce oddawczej adresata lub jeśli nie jest to możliwe - w inny sposób nie naruszający przepisów prawa, sporządzone na odpowiednim formularzu, zawiadomienie o próbie jej doręczenia wraz z informacją o terminie jej odbioru i adresie placówki oddawczej, w której przesyłka jest przechowywana;
- 2) przekazuje adresatowi zawiadomienie w postaci elektronicznej (SMS albo e-mail) o możliwości jej odbioru, wskazując numer przesyłki, termin jej odbioru oraz adres placówki oddawczej, w której jest ona przechowywana, jeżeli adresat złożył w placówce oddawczej żądanie, o którym mowa w § 18c ust. 3, o otrzymywaniu zawiadomień w postaci elektronicznej, albo
- 3) przekazuje adresatowi zawiadomienie w postaci elektronicznej (SMS albo e-mail) o możliwości jej odbioru, wskazując numer przesyłki, termin jej odbioru oraz adres placówki oddawczej, w której jest ona przechowywana, o ile nadawca złożył podczas nadania przesyłki żądanie, o którym mowa w § 18c ust. 5, o otrzymywaniu zawiadomień w postaci elektronicznej.

2. Przesyłkę firmową poleconą, której w przypadku śmierci adresata nie można doręczyć, Poczta Polska zwraca nadawcy z adnotacją „zwrot z powodu śmierci adresata” – jeżeli fakt ten został w sposób nie budzący wątpliwości stwierdzony przez doręczającego.

§ 18a. 1. W przypadku niezgłoszenia się adresata lub innych uprawnionych osób po odbiór przesyłki firmowej poleconej, następnego dnia po upływie 7-dniowego terminu odbioru wskazanego w pierwszym zawiadomieniu, powtórnie zawiadamia się adresata o możliwości odbioru przesyłki:

- 1) pozostawiając w skrzynce oddawczej adresata albo jeśli nie jest to możliwe - w inny nie naruszający przepisów prawa sposób, sporządzone na odpowiednim formularzu zawiadomienie o terminie jej odbioru i adresie placówki oddawczej, w której przesyłka jest przechowywana, albo
- 2) w postaci elektronicznej (SMS albo e-mail), wskazując numer przesyłki, termin jej odbioru oraz adres placówki oddawczej, w której jest ona przechowywana, jeżeli adresat złożył w placówce oddawczej żądanie, o którym mowa w § 18c ust. 3, o otrzymywaniu zawiadomień w postaci elektronicznej, albo
- 3) w postaci elektronicznej (SMS albo e-mail) wskazując numer przesyłki, termin jej odbioru oraz adres placówki oddawczej, w której jest ona przechowywana, o ile nadawca złożył podczas nadania przesyłki żądanie, o którym mowa w § 18c ust. 5, o otrzymywaniu zawiadomień w postaci elektronicznej.

2. W przypadku, gdy adresat lub inna uprawniona osoba nie zgłosi się po odbiór przesyłki firmowej poleconej w terminie 14 dni, licząc od dnia następnego po pozostawieniu pierwszego zawiadomienia, następuje zwrot przesyłki do nadawcy.

§ 18b. 1. Adresat, przed doręczeniem przesyłki firmowej poleconej lub wydaniem jej w placówce oddawczej, może pozyskać informację o nadawcy. Udzielenie takiej informacji adresatowi nie jest jednak dozwolone, jeżeli nadawca zażądał zwrotu przesyłki pocztowej bądź dokonał zmiany dotychczasowego adresata.

2. Adresat może uzyskać informacje o nazwisku lub nazwie nadawcy przesyłki firmowej poleconej zwróconej z powodu nieodebrania w terminie.

3. Udzielenie osobom trzecim informacji dotyczących przesyłek jest dozwolone wyłącznie w przypadkach określonych przez odrębne przepisy.

§ 18c. 1. Adresat może żądać doręczania przesyłek firmowych poleconych z wyłączeniem przesyłek za potwierdzeniem odbioru do jego oddawczej skrzynki pocztowej lub do jego skrytki pocztowej, pod warunkiem złożenia żądania na piśmie we właściwej placówce oddawczej albo za pośrednictwem strony internetowej www.poczta-polska.pl.

2. Żądanie, o którym mowa w ust. 1, jest wolne od opłaty.

3. Adresat może żądać otrzymywania zawiadomień o możliwości odbioru przesyłek firmowych poleconych w postaci elektronicznej (SMS, e-mail), z zastrzeżeniem ust.7.

4. Żądanie, o którym mowa w ust. 3, adresat składa na piśmie we właściwej placówce oddawczej albo za pośrednictwem strony internetowej www.poczta-polska.pl.

5. Nadawca podczas nadania przesyłki firmowej poleconej może żądać zawiadomienia adresata w postaci

elektronicznej (SMS, e-mail) o możliwości jej odbioru, z zastrzeżeniem ust. 7 i ust. 8.

6. Żądania, o których mowa w ust. 3 i ust. 5, są wolne od opłaty.

7. Żądania, o którym mowa w ust. 3 i ust. 5, nie dotyczą przesyłek firmowych poleconych doręczanych na podstawie przepisów innych ustaw niż ustawa Prawo pocztowe, dotyczących sposobu, zasad i trybu doręczeń.

8. Nadawca nadający przesyłkę firmową poleconą może zlecić żądanie, o którym mowa w ust. 5, w przypadku nadawania za pomocą elektronicznej książki nadawczej.

§ 19. W ramach usługi przyjmowane są przesyłki na specjalnych zasadach, których sposób doręczania określają odrębne przepisy, pod warunkiem uwzględnienia zasad wynikających z regulaminu.

Rozdział V

Odpowiedzialność

§ 20. Poczta Polska ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w zakresie ustalonym regulaminem oraz w ustawie.

§ 21. 1. Usługę uważa się za nienależycie wykonaną, jeżeli nastąpił ubytek lub uszkodzenie druku.

2. Usługę uważa się za niewykonaną, jeżeli nastąpiła utrata przesyłki firmowej, przy czym za utraconą uważa się przesyłkę firmową niedoręczoną w terminie 30 dni, licząc od dnia nadania.

§ 22. 1. Za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przysługuje odszkodowanie w wysokości określonej w art. 88 ust. 4 ustawy.

2. W przypadku niewykonania usługi, Poczta Polska, niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca pobraną opłatę za nadanie przesyłki.

§ 23. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi nastąpiło:

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

Rozdział VI

Postępowanie reklamacyjne

§ 24. 1. Zasady postępowania reklamacyjnego regulują przepisy ustawy i rozporządzenia.

2. Prawo wniesienia reklamacji przysługuje:

¹1) nadawcy, albo

2) adresatowi – w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń, albo gdy przesyłka zostanie doręczona adresatowi.

²3. Reklamacje wnosi się:

1) dla przesyłek firmowych poleconych - w formie elektronicznej poprzez stronę internetową Poczty Polskiej: <https://ereklamacje.poczta-polska.pl> lub za pośrednictwem Elektronicznego Nadawcy: e-nadawca.poczta-polska.pl,

2) dla przesyłek firmowych nierejestrowanych – w formie elektronicznej poprzez stronę internetową Poczty Polskiej: <https://ereklamacje.poczta-polska.pl>.

3a. Zgłoszenie reklamacji może nastąpić nie później niż 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki firmowej, z zastrzeżeniem § 21 ust. 2.

³3b. W przypadku wniesienia reklamacji w postaci innej niż wskazano w ust. 3, reklamację zwraca się reklamującemu bez rozpatrzenia.

⁴4. *uchylony*

⁵5. *uchylony*

⁶6. *uchylony*

⁷§ 25. Odszkodowanie, o którym mowa w § 22 ust. 1, z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz zwrot opłaty, o której mowa w § 22 ust. 2, wypłaca się w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

Rozdział VII

Ochrona danych osobowych

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

2. Kontakt z Inspektorem ochrony danych: Inspektor ochrony danych Poczta Polska S.A., ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, e-mail: inspektorodo@poczta-polska.pl.

¹ W brzmieniu ustalonym w § 1 pkt 1 lit a Decyzji Nr 5/2025/DPM-BRP Dyrektora Biura Rozwoju Produktu z dnia 10 czerwca 2025 r. zmieniającej decyzję w sprawie Regulaminu świadczenia usługi pocztowej niepowszechniej przesyłka firmowa

w obrocie krajowym oraz w sprawie ustalenia tekstu jednolitego.

² Przez § 1 pkt 1 lit b decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

³ Przez § 1 pkt 1 lit c decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

⁴ Przez § 1 pkt 1 lit d decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

⁵ Przez § 1 pkt 1 lit d decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

⁶ Przez § 1 pkt 1 lit d decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

⁷ Przez § 1 pkt 2 decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

3. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, przetwarzane są 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 - na podstawie rozporządzenia i ustawy, tj. art. 6 ust. 1 lit. c rozporządzenia RODO,
- 3) 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 - zgodny z klasyfikacją archiwalną wskazaną w JRWA (informacje dotyczące okresów przechowywania danych osobowych są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej 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.

Rozdział VIII

Postanowienia końcowe

§ 27. Poczta Polska w uzasadnionych przypadkach, w zawartej pisemnej umowie z nadawcą, może ustalić indywidualne zasady realizacji usługi, odmienne od określonych w regulaminie, dostosowane do potrzeb nadawcy, w szczególności w zakresie sposobu przygotowania przesyłek do nadania.

§ 28. W sprawach nieuregulowanych regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym przepisy ustawy i rozporządzenia oraz Kodeksu cywilnego.

Załączniki do regulaminu:

- 1) załącznik nr 1 - przygotowanie do nadania przesyłek firmowych przez nadawcę w sposób uproszczony;
- 2) załącznik nr 2 - przygotowanie do nadania przesyłek firmowych przez nadawcę w sposób nieuproszczony.