

Regulamin świadczenia usługi

POCZTA FIRMOWA

(tekst jednolity – obowiązujący od 1 grudnia 2025 r.)

§ 1. 1. Usługa pod nazwą POCZTA FIRMOWA jest odpłatną usługą przewozu przesyłek wraz z dokumentami nadawczymi z miejsca wskazanego przez klienta do siedziby realizującego, w celu ich nadania. Potwierdzeniem wykonania usługi POCZTA FIRMOWA jest pokwitowane przez Poczta Polską S.A. zestawienie.

2.¹ Usługa POCZTA FIRMOWA świadczona jest na podstawie pisemnej umowy zawartej pomiędzy Poczta Polską S.A. a klientem pod warunkiem zawarcia przez klienta z Poczta Polską S.A. umowy na świadczenie usług pocztowych.

3. Poczta Polska S.A. w uzasadnionych przypadkach w zawartej pomiędzy Poczta Polską S.A. a klientem pisemnej umowie może ustalić zasady realizacji usługi odmienne od określonych w regulaminie.

4. Usługa realizowana jest w dniach od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

5. Regulamin świadczenia usługi POCZTA FIRMOWA jest dostępny w placówkach pocztowych oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. <http://www.poczta-polska.pl>.

§ 2. Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

1)² dokumenty nadawcze - pocztową książkę nadawczą, elektroniczną książkę nadawczą lub formularz nakładu nadawcy,

2) Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt (JRWA) – wykaz klas dokumentacji oznaczonych symbolami klasyfikacyjnymi, hasłami klasyfikacyjnymi i klasyfikacją archiwalną, służący do oznaczenia dokumentacji wytworzonej i gromadzonej w Poczcie Polskiej S.A.,

3) klient – podmiot, który zawarł z Poczta Polską S.A. umowę na świadczenie usługi na warunkach określonych w regulaminie oraz w umowie, niebędący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny,

4) opłata za jeden odbiór – opłatę ustalaną poprzez podzielenie opłaty za jeden miesiąc kalendarzowy, przez liczbę realizowanych odbiorów w miesiącu kalendarzowym, która wynika z częstotliwości odbioru zadeklarowanej w umowie,

¹ W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 1 Decyzji Nr 9/2025/DPM-BRP Dyrektora Biura Rozwoju Produktu z dnia 05.11.2025 r. w sprawie zmiany Regulaminu świadczenia usługi POCZTA FIRMOWA wraz z ogłoszeniem tekstu jednolitego.

² W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 2 lit. a decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

- 5) placówka pocztowa – jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej S.A., wykonującą czynności nadawcze, oddawcze lub nadawczo – oddawcze,
- 6) Poczta Polska S.A. – Poczta Polska Spółkę Akcyjną,
- 7) przedstawiciel – osobę wyznaczoną przez Poczta Polska S.A. do odbioru przesyłek z miejsca wskazanego w umowie przez klienta,
- 8) przesyłki – przesyłki pocztowe i druki bezadresowe,
- 9) realizujący – wyznaczoną placówkę pocztową przyjmującą przesyłki odebrane od klienta w ramach realizacji usługi POCZTA FIRMOWA w celu ich nadania,
- 10) regulamin – Regulamin świadczenia usługi POCZTA FIRMOWA,
- 11) RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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),
- 12) umowa - umowa o świadczenie usługi POCZTA FIRMOWA;
- 13)³ zestawienie - wykaz przesyłek przekazanych do przewozu w ramach usługi POCZTA FIRMOWA; jego wzór dostępny jest na stronie internetowej www.poczta-polska.pl,
- 14)⁴ zbiór – opakowanie zbiorcze do przekazywania przedstawicielowi przesyłek listowych i innych drobnych przesyłek (pakiet, kaseta, worek, paleta, kontener, lub inne opakowanie klienta).

§ 3. 1. Przesyłki odebrane przez przedstawiciela od klienta przewożone są do siedziby realizującego w dniu ich odbioru i w tym samym dniu następuje ich nadanie, z zastrzeżeniem ust. 3.

1a.⁵ Odebranie przez przedstawiciela przesyłek w ramach usługi POCZTA FIRMOWA nie oznacza, że parametry odebranych przesyłek, o których mowa w ust. 2, spełniają wymagania określone w pisemnej umowie dotyczącej realizacji usług pocztowych.

2.⁶ W przypadku gdy powstały uzasadnione nieprawidłowości w stosunku do już odebranych przesyłek (np. rozbieżności w zakresie liczby przekazanych przesyłek z dokumentami nadawczymi, nieprawidłowe opakowanie, brak pełnego adresu, niezgodność wpisów w dokumentach nadawczych z wpisami na przesyłkach, brak znaków opłaty itp.), realizujący bez zbędnej zwłoki wyjaśnia je z klientem.

3. W przypadku braku możliwości wyjaśnienia nieprawidłowości, o których mowa w ust. 2, lub braku możliwości ich usunięcia w dniu odbioru przesyłek od klienta, nadanie przesyłek przez realizującego następuje:

- 1) w następnym dniu roboczym lub
- 2) po całkowitym usunięciu przez klienta tych nieprawidłowości.

³ W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 2 lit. b decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

⁴ W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 2 lit. b decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

⁵ Dodany przez § 1 pkt 3 lit. a decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

⁶ W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 3 lit. b decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

4. Pokwitowane przez Poczte Polską S.A. zestawienie zwracane jest klientowi przy kolejnym jej wykonywaniu, a w przypadku zakończenia umowy klient odbiera zestawienie w siedzibie realizującego w terminie dwóch dni roboczych, licząc od ostatniego odbioru przesyłek.

§ 4. 1. Umowa zawiera w szczególności:

- 1) wskazanie stron umowy,
- 2) przedmiot umowy,
- 3) datę i miejsce zawarcia umowy,
- 4) czas na jaki umowa została zawarta,
- 5) wynagrodzenie,
- 6) sposób rozliczeń,
- 7) miejsce i częstotliwość odbioru przesyłek, (w tym ustalenia o możliwości dodatkowego odbioru),
- 8) termin (dzień tygodnia) i czas odbioru przesyłek wskazany w przedziale godzinowym, przy czym klient zobowiązany jest do przygotowania przesyłek na określony czas, którym jest początkowa godzina przedziału czasowego odbioru przesyłek,
- 9) prognozowaną łączną maksymalną masę i kubaturę przesyłek przeznaczonych do jednorazowego odbioru,
- 10) wskazanie realizującego,
- 11) zobowiązanie klienta do wykonania czynności określonych w regulaminie,
- 12) numery telefonów kontaktowych do osób wyznaczonych przez Poczte Polską S.A. i klienta dla realizacji usługi,
- 13) odpowiedzialność stron umowy,
- 14) tryb i warunki rozwiązania umowy przez każdą ze stron,
- 15) zastrzeżenie o możliwości wcześniejszego rozwiązania umowy przez Poczte Polską S.A. w przypadku zmiany przepisów uniemożliwiających realizację postanowień umowy.

2. Umowy zawierane są przez osoby odpowiednio umocowane do działania w imieniu Poczty Polskiej S.A.

3. Realizujący zobowiązany jest do prowadzenia wykazu, zawierającego niezbędne informacje do wykonania umowy.

§ 5. 1. Wysokość i zasady uiszczania opłat za usługę POCZTA FIRMOWA określone są w umowie, o której mowa w § 4.

2. W przypadku, gdy faktyczna częstotliwość odbiorów była mniejsza od deklarowanej w umowie, opłata naliczana jest za wszystkie zadeklarowane odbiory, przypadające w danym miesiącu kalendarzowym, z zastrzeżeniem ust. 4.

3. Opłaty za wykonanie usługi POCZTA FIRMOWA wnoszone są bezgotówkowo poprzez polecenie przelewu z góry, zaliczkowo albo z dołu.

4.⁷ Klient może zgłosić realizującemu żądanie zawieszenia usługi na czas określony. Żądanie takie wymaga formy pisemnej i zgłaszane jest przez klienta co najmniej na trzy dni robocze przed planowaną datą zawieszenia usługi. W takim przypadku wysokość opłaty za dany miesiąc kalendarzowy pomniejszana jest o liczbę niezrealizowanych odbiorów.

§ 6. 1.⁸ W celu prawidłowej realizacji usługi POCZTA FIRMOWA klient zobowiązany jest do:

- 1) przygotowania przesyłek zgodnie z pisemną umową dotyczącą realizacji usług pocztowych,
- 2) przygotowania do przewozu przesyłek listowych w sposób uporządkowany w zbiorach zapobiegających ich przemieszczeniu lub zniszczeniu; luzem mogą być przekazywane paczki pocztowe i paczki pocztowe z zadeklarowaną wartością,
- 3) sporządzenia w dwóch egzemplarzach zestawienia,
- 4) w przypadku przekroczenia masy przesyłek lub wystąpienia niestandardowych kształtów przesyłek w stosunku do zadeklarowanych w umowie, poinformowania realizującego o tym fakcie, co najmniej jeden dzień przed ich odbiorem,
- 5) przekazania przesyłek/zbiorów wraz z dokumentami nadawczymi (w przypadku papierowych dokumentów nadawczych) przedstawicielowi w terminie i czasie określonym w umowie,
- 6) zgłoszenia realizującemu żądania zawieszenia usługi.

2. Klient jest odpowiedzialny za dobór opakowania zbiorczego pod względem wytrzymałości, zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych oraz przed uszkodzeniem lub/i utratą przesyłek.

§ 7. Przedstawiciel legitymuje się upoważnieniem, zgodnym ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 1 do regulaminu oraz dokumentem tożsamości.

§ 8. 1. Do obowiązków przedstawiciela należy:

- 1) zgłoszenie się po odbiór przesyłek w terminie wskazanym w umowie (dzień tygodnia oraz czas odbioru przesyłek wskazany w przedziale godzinowym),
- 2)⁹ sprawdzenie, czy przesyłki/zbiory są prawidłowo przygotowane do odbioru,
- 3)¹⁰ pokwitowanie na dwóch egzemplarzach zestawienia odebranych przesyłek/zbiorów, poprzez umieszczenie daty, dokładnej godziny oraz czytelnego podpisu (jeden egzemplarz oryginału zestawienia otrzymuje klient),
- 4)¹¹ załadunek i przewóz odebranych przesyłek/zbiorów do realizującego wraz z dokumentami nadawczymi (kopia i oryginał w przypadku papierowych dokumentów nadawczych) oraz dwoma egzemplarzami zestawienia,

⁷ W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 4 decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

⁸ W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 5 decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

⁹ W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 6 lit. a decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

¹⁰ W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 6 lit. a decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

¹¹ W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 6 lit. a decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

5)¹² przekazanie przesyłek wraz z dokumentami nadawczymi (kopia i oryginał w przypadku papierowych dokumentów nadawczych) realizującemu (wyznaczone stanowisko pracy), fakt ten realizujący potwierdza w obecności przedstawiciela na dwóch egzemplarzach zestawienia,

6) przekazanie dwóch egzemplarzy zestawienia na wskazane przez realizującego stanowisko pracy lub poinformowanie realizującego o wystąpieniu zdarzenia, o którym mowa w § 14,

7) odbiór od realizującego potwierdzonych kopii dokumentów nadawczych, które były dostarczone wraz z przesyłkami, oraz jednego egzemplarza oryginału zestawienia i przekazanie ich klientowi przy następnym odbiorze.

2. Przedstawiciel nie uczestniczy w wypełnianiu dokumentów nadawczych i przygotowywaniu przesyłek odbieranych do przewozu w ramach realizacji usługi POCZTA FIRMOWA.

2a.¹³ Przedstawiciel nie dokonuje przeliczenia przesyłek listowych przekazywanych w zbiorach.

3.¹⁴ Przedstawiciel odmawia przyjęcia przesyłek w przypadku, gdy:

1) opakowanie przesyłki lub opakowanie zbioru jest uszkodzone,

2) wpisy w zestawieniu są niezgodne ze stanem faktycznym odbieranych przesyłek/zbiorów.

4. Czas oczekiwania na przesyłki lub na usunięcie nieprawidłowości, o których mowa w ust. 3, nie może być dłuższy niż 15 minut.

§ 9. Data i godzina pokwitowania odbioru przesyłek przez przedstawiciela na zestawieniu nie jest datą i godziną nadania, potwierdzaną przez realizującego w trybie przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe.

§ 10. 1. Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność, zgodnie z ust. 2, za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłek odebranych w ramach realizacji usługi POCZTA FIRMOWA, które nastąpiły w czasie od ich odbioru przez przedstawiciela z miejsca wskazanego przez klienta do czasu dostarczenia do siedziby realizującego, z zastrzeżeniem § 13.

2. Z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłek klientowi przysługuje odszkodowanie od Poczty Polskiej S.A. zgodnie z art. 788 Kodeksu cywilnego.

3. W razie niemożności ustalenia wysokości odszkodowania, o którym mowa w ust. 2, wysokość tę ustala rzeczoznawca.

4. Poza odszkodowaniem, o którym mowa w ust. 2, Poczta Polska S.A. zwraca klientowi opłatę za niezrealizowaną usługę POCZTA FIRMOWA:

1) w razie utraty wszystkich odebranych przesyłek - w pełnej wysokości opłaty za jeden odbiór,

2) w razie utraty części odebranych przesyłek - w odpowiedniej części opłaty za jeden odbiór,

3) w razie ubytku i uszkodzenia - w odpowiedniej części opłaty za jeden odbiór.

§ 11. 1. Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania usługi POCZTA FIRMOWA w zakresie ustalonym w regulaminie, z zastrzeżeniem § 13.

¹² W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 6 lit. a decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

¹³ Dodany przez § 1 pkt 6 lit. b decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

¹⁴ W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 6 lit. c decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

2. Klientowi przysługuje kara umowna za niezgłoszenie się po odbiór przesyłek w oznaczonym dniu, w wysokości 200% opłaty za jeden odbiór.

3. O wystąpieniu zdarzenia, o którym mowa w ust. 2, klient informuje realizującego w formie pisemnej w nieprzekraczalnym terminie 2 dni roboczych, licząc od dnia następnego po dniu jego wystąpienia.

§ 12. 1.¹⁵ Reklamację wnosi się w formie elektronicznej na adres wskazany w umowie lub przez stronę internetową Poczty Polskiej S.A.: <https://ereklamacje.poczta-polska.pl>.

2. Rozpatrzenie reklamacji przez Poczta Polska S.A. następuje w ciągu 14 dni roboczych od dnia wpłynięcia reklamacji.

§ 13. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności, o której mowa w § 10 i § 11, spowodowanej przyczynami niezawinionymi przez Poczta Polska S.A., w szczególności z powodu: działania siły wyższej, oraz innych zakłóceń w pracy Poczty Polskiej S.A. o charakterze stałym, a zatem okoliczności uniemożliwiających wykonanie usługi POCZTA FIRMOWA w całości lub w jakiegokolwiek części, do których zalicza się zwłaszcza: władcze działania organów państwowych, samorządowych oraz organizacji międzynarodowych, zmianę przepisów prawa, działania wojenne i inne operacje wojskowe, rozruchy, niepokoje społeczne, strajki, ograniczenia i zakazy wydane przez właściwe władze, stany nadzwyczajne w tym stan wojenny lub wyjątkowy na całości lub na jakiegokolwiek części terytorium Polski, konflikty zbrojne, ataki terrorystyczne, działalność przestępczą osób trzecich, lokauty, powodzie, pożary, awarie energetyczne oraz działanie innych sił przyrody.

§ 14. Poczcie Polskiej S.A. przysługuje prawo odmowy odebrania przesyłek w przypadku, gdy klient nie przekaże ich w ciągu 15 minut od momentu przybycia do klienta przedstawiciela zgłaszającego się po odbiór przesyłek.

§ 15. 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 S.A., ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, e-mail: inspektorodo@poczta-polska.pl.

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 RODO,
- 2) prowadzenia postępowań reklamacyjnych - na podstawie regulaminu, tj. art. 6 ust. 1 lit. c RODO,
- 3) archiwalnym – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez administratora.

4. Dane osobowe będą przechowywane przez okres:

- 1) realizacji usługi;

¹⁵ W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 7 decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

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 klient.

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 S.A. www.poczta-polska.pl.

§ 16. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.

.....
Pieczętka jednostki organizacyjnej
wystawiającej upoważnienie

U p o w a ż n i e
do odbioru przesyłek w ramach realizacji usługi
POCZTA FIRMOWA

Upoważnienie nr wydane dnia

Imię i nazwisko

upoważniony jest do odbioru przesyłek w ramach realizacji usługi POCZTA FIRMOWA.

Upoważnienie jest ważne, wraz z dokumentem tożsamości seria i numer
....., od dnia do dnia

.....
Pieczętka i podpis wystawiającego upoważnienie