

Obowiązuje od 1 sierpnia 2026 roku

Regulamin świadczenia usług powszechnych

Tekst jednolity

Rozdział 1
POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin jest dostępny we wszystkich placówkach pocztowych Poczty Polskiej S.A. i na stronie internetowej www.poczta-polska.pl.
2. Wzory stosowanych formularzy lub blankietów do świadczenia usług, są dostępne na stronie internetowej www.poczta-polska.pl, a także we wszystkich placówkach pocztowych.

§ 2

1. Regulamin określa:
 - 1) warunki świadczenia usług powszechnych przez Poczta Polska S.A., zwaną dalej Poczta Polska, z siedzibą przy 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 – w całości wpłacony, <http://www.poczta-polska.pl>, tel. 801-333-444.
 - 2) ogólne warunki dostępu do usług powszechnych oraz organizacji obsługi klientów,
 - 3) kryteria ustalania taryf specjalnych, z uwzględnieniem specyfiki wynikającej z obowiązku świadczenia przez Poczta Polskę usług powszechnych.
2. Regulamin nie narusza zasad przyjmowania i doręczania przesyłek określonych w odrębnych przepisach.
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) ustawa – ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe,
 - 2) rozporządzenie – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego,
 - 3) rozporządzenie w sprawie reklamacji – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej,
 - 3a) 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),
 - 4) cennik – Cennik usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym dostępny w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej www.poczta-polska.pl,
 - 5) dosyłanie – realizację pisemnego żądania adresata przesyłania przesyłek pocztowych pod adres wskazany w tym żądaniu,

- 5a) doręczenie za potwierdzeniem odbioru – doręczenie przesyłki rejestrowanej w sposób umożliwiający uzyskanie przez nadawcę potwierdzenia jej odbioru w postaci dokumentu w formie papierowej, z wyłączeniem paczki pocztowej w obrocie zagranicznym, o której mowa w pkt 11 lit. b,
- 5b) instrument płatniczy – bezgotówkowa forma wniesienia opłaty pocztowej, m.in. za pomocą karty płatniczej lub innego sposobu, akceptowanego w placówce pocztowej, z wyłączeniem polecenia przelewu,
- 6) kartka pocztowa – przesyłkę listową w formie pojedynczej kartki wykonanej ze sztywnego papieru, nadaną bez opakowania, z wydzieloną prawą częścią strony adresowej przeznaczoną na oznaczenie adresata i jego adres, oraz opatrzoną znakiem opłaty pocztowej,
- 7) nadawca masowy – nadawcę nadającego przesyłki pocztowe na podstawie pisemnej umowy o świadczenie usługi pocztowej, od chwili przekroczenia liczby 100 000 sztuk przesyłek danego rodzaju w danym roku kalendarzowym, z wyłączeniem podmiotów zaliczonych do sektora finansów publicznych, przedsiębiorstw użyteczności publicznej, do których stosuje się przepisy ustawy o przedsiębiorstwach państwowych, oraz państwowego przedsiębiorstwa użyteczności publicznej „Zakład Unieszkodliwiania Odpadów Promieniotwórczych”,
- 8) kod pocztowy – Pocztowy Numer Adresowy (PNA), składający się z pięciu cyfr, przedzielonych po dwóch pierwszych cyfrach myślnikiem (np. 00-940; 10-900); 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,
- 9) nadanie na poste restante – polecenie doręczenia przesyłki pocztowej w placówce pocztowej wskazanej przez nadawcę jako miejsce doręczenia,
- 10) odbiorca – osobę odbierającą przesyłkę pocztową,
- 11) paczka pocztowa – przesyłkę rejestrowaną, niebędącą przesyłką listową, o masie:
 - a) do 10 000 g przyjmowaną, sortowaną, przemieszczaną i doręczaną w obrocie krajowym, i sumie wymiarów (długość, szerokość, wysokość) nieprzekraczającej 3000 mm, przy czym najdłuższy wymiar nie przekracza 1500 mm,
 - b) do 20 000 g przyjmowaną, sortowaną, przemieszczaną i doręczaną w obrocie zagranicznym, i wymiarach, z których największy nie przekracza 1500 mm, a suma długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość nie przekracza 3000 mm, z zastrzeżeniem ograniczeń zawartych w „Informacjach dodatkowych dotyczących usług pocztowych w obrocie zagranicznym”, dostępnych na stronie internetowej www.poczta-polska.pl, a także we wszystkich placówkach pocztowych,
- 12) placówka pocztowa – placówkę Poczty Polskiej lub agenta pocztowego, w której nadawca może zawrzeć umowę o świadczenie usług powszechnych lub która doręcza adresatom przesyłki pocztowe, albo inne

wyodrębnione i oznaczone przez Poczta Polską miejsce, w którym można zawrzeć umowę o świadczenie usługi powszechnej lub odebrać przesyłkę pocztową,

12a) polecenie przelewu – dyspozycja klienta złożona na odpowiednim formularzu przekazania określonej kwoty pieniężnej ze wskazanego rachunku bankowego na rachunek bankowy odbiorcy,

13) *uchylony*,

14) pozamiejscowy obszar doręczeń – obszar obsługiwany przez placówkę pocztową, z wyłączeniem obszaru w granicach administracyjnych miejscowości, w której usytuowana jest placówka pocztowa,

15) *uchylony*,

16) przepisy międzynarodowe – Światową Konwencję Pocztaową, Regulamin Konwencji,

17) przesyłka listowa – przesyłkę pocztową z korespondencją lub druk, z wyłączeniem przesyłek reklamowych o masie do 2000 g i liczonych z tolerancją 2 mm wymiarach:

— maksymalnych – 900 mm, stanowiących sumę długości, szerokości i wysokości, przy czym największy wymiar nie może przekroczyć 600 mm, a w przypadku przesyłki listowej w formie rulonu – 1040 mm, stanowiących sumę długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar nie może przekroczyć 900 mm,

— minimalnych – w przypadku przesyłki listowej w formie rulonu w obrocie krajowym: 170 mm, stanowiących sumę długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar nie może być mniejszy niż 100 mm, a w obrocie zagranicznym: 304 mm stanowiących sumę długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar nie może być mniejszy niż 210 mm,

— minimalnych strony adresowej – 90x140 mm,

18) przesyłka nierejestrowana – przesyłkę listową nadaną i doręczoną bez pokwitowania,

19) przesyłka pocztowa – rzecz opatrzoną oznaczeniem adresata i adresem, przedłożoną do przyjęcia lub przyjętą przez operatora pocztowego w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi,

20) przesyłka rejestrowana – przesyłkę pocztową przyjętą za pokwitowaniem przyjęcia i doręczoną za pokwitowaniem odbioru,

21) skrytka pocztowa – zainstalowaną w placówce pocztowej skrzynkę, zamykaną przez adresata na klucz, służącą adresatowi do bezpośredniego odbioru przesyłek listowych oraz zawiadomień o nadejściu przesyłek pocztowych, udostępnianą adresatowi na odrębnych zasadach,

22) *uchylony*.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG POWSZECHNYCH

I. Przyjmowanie przesyłek pocztowych – wymogi ogólne

§ 3

1. W ramach usług powszechnych w obrocie krajowym przyjmowane są:
 - 1) przesyłki listowe, w tym polecone i z zadeklarowaną wartością, o masie i wymiarach jak w § 2 ust. 3 pkt 17,
 - 2) paczki pocztowe, w tym z zadeklarowaną wartością, o masie i wymiarach jak w § 2 ust. 3 pkt 11 lit. a),
 - 3) przesyłki dla ociemniałych o masie do 7000 g.
2. W ramach usług powszechnych w obrocie zagranicznym przyjmowane są:
 - 1) przesyłki listowe, w tym polecone i z zadeklarowaną wartością, o masie i wymiarach jak w § 2 ust. 3 pkt 17,
 - 2) paczki pocztowe, w tym z zadeklarowaną wartością, o masie i wymiarach jak w § 2 ust. 3 pkt 11 lit. b),
 - 3) przesyłki dla ociemniałych, o masie do 7000 g,
 - 4) *uchylony*.
3. W ramach usług powszechnych doręczane są paczki pocztowe nadesłane z zagranicy o masie i wymiarach jak w § 2 ust. 3 pkt 11 lit. b).
4. Przesyłki pocztowe, o których mowa w ust. 1 oraz ust. 2 pkt 1 i pkt 3, mogą być nadawane jako przesyłki rejestrowane doręczane za potwierdzeniem odbioru.
- 4a. Przesyłki pocztowe, o których mowa w ust. 1 i ust. 2, mogą być nadawane na poste restante.
5. Usług pocztowych świadczonych dla nadawców masowych nie zalicza się do usług powszechnych.

§ 4

1. Zawartości przesyłki pocztowej nie mogą stanowić:
 - 1) narkotyki i substancje psychotropowe oraz odurzające,
 - 2) materiały wybuchowe, łatwopalne lub promieniotwórcze,
 - 3) rozbrojone granaty, pociski lub repliki tych urządzeń,
 - 4) substancje promieniotwórcze i wywołujące zakażenie oraz zagrożenie dla środowiska,
 - 5) inne przedmioty stwarzające niebezpieczeństwo dla pracowników i ludności, brudzące lub mogące uszkodzić inne przesyłki lub urządzenia pocztowe,
 - 6) monety, banknoty i inne przedmioty wartościowe w przesyłkach innych niż z zadeklarowaną wartością,
 - 7) płyny, gazy, rzeczy łamliwe i kruche,
 - 8) żywe rośliny i zwierzęta,
 - 9) prochy i szczątki ludzkie oraz zwierzęce,
 - 10) broń i amunicja, z zastrzeżeniem podmiotów uprawnionych do nadawania na podstawie odrębnych przepisów,

- 11) rzeczy wymagające specjalnego traktowania w przewozie.
2. Wykaz materiałów zabronionych w przesyłkach pocztowych nadawanych w obrocie zagranicznym zawarty jest na stronie internetowej www.poczta-polska.pl.

§ 5

1. Przesyłki pocztowe można nadawać w obrocie krajowym jako przesyłki najszybszej kategorii, zwane dalej „przesyłkami priorytetowymi” i przesyłki nie będące przesyłkami najszybszej kategorii, zwane dalej „przesyłkami ekonomicznymi”, z uwzględnieniem wskaźników czasu przebiegu przesyłek określonych w załączniku nr 1 do rozporządzenia.
2. Graniczną godziną nadawania przesyłek priorytetowych jest:
 - a) godzina urzędowania placówek pocztowych, jeżeli przesyłki pocztowe nadawane są w placówkach pocztowych na terenie całego kraju,
 - b) godzina opróżniania nadawczych skrzynek pocztowych, jeżeli przesyłki są nadawane poprzez nadawcze skrzynki pocztowe zlokalizowane na terenach miejskich,
 - nie później jednak niż godzina 15.00.
3. Przesyłki priorytetowe, z zastrzeżeniem ust. 4, nadane po godzinie granicznej traktowane są jako nadane w dniu następnym, z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
4. Przesyłki priorytetowe nadawane poprzez nadawcze skrzynki pocztowe zlokalizowane na terenach wiejskich, traktowane są jako nadane w dniu oznaczonym na tej skrzynce jako najbliższy dzień opróżniania skrzynki.
5. Przesyłki pocztowe w obrocie zagranicznym przemieszczane i doręczane na zasadach określonych w przepisach międzynarodowych, można nadawać jako:
 - 1) priorytetowe – w przypadku przesyłek listowych,
 - 2) priorytetowe bądź ekonomiczne – w przypadku paczek pocztowych.
6. Przesyłka priorytetowa powinna być oznaczona poprzez:
 - 1) naklejenie na stronie adresowej przesyłki nalepki w kolorze niebieskim z napisem “PRIORYTET PRIORITAIRE” albo
 - 2) naniesienie napisu o treści określonej w pkt 1 albo
 - 3) oznaczenie cyfrą „1” (jeden) w bezpośrednim sąsiedztwie znaku opłaty pocztowej (w polu znaku opłaty pocztowej) z lewej strony lub obok pola znaku opłaty pocztowej w kolorze pozostałych odcisków maszyny do frankowania w przypadku nanoszenia znaku opłaty pocztowej przy użyciu takiej maszyny w odniesieniu do przesyłek nierejestrowanych oraz przesyłek poleconych.
7. Oznaczenia, o których mowa w ust. 6, winny być naniesione przez nadawcę przesyłki.
8. Przesyłki nieoznaczone w sposób określony w ust. 6, traktowane są jako ekonomiczne z zastrzeżeniem przesyłek, o których mowa w ust. 5 pkt 1.

§ 6

1. Na przesyłce umieszcza się dane określające nadawcę i adresata oraz ich adresy. Wymóg oznaczenia informacją identyfikującą nadawcę nie dotyczy kartki pocztowej.
2. Dane określające nadawcę i adresata oraz ich adresy umieszczone na przesyłce powinny być napisane/nadrukowane równolegle do dłuższej krawędzi strony adresowej przesyłki, przy czym na całej długości przesyłki listowej poniżej nazwy miejscowości z przyporządkowanym właściwym kodem pocztowym wynikającym z miejsca zamieszkania lub siedziby adresata, w pasie minimum 15 mm od dolnej krawędzi opakowania, nie umieszcza się żadnych napisów, nadruków, rysunków lub nalepek.
3. Dane określające nadawcę i adresata oraz ich adresy umieszczone na przesyłce powinny być zamieszczone w następującej kolejności:
 - 1) imię i nazwisko albo pełna nazwa nadawcy/adresata,
 - 2) ulica, numer domu i mieszkania albo lokalu – w przypadku miejscowości podzielonej na ulice albo nazwa miejscowości i numer porządkowy nieruchomości – w przypadku miejscowości nie podzielonej na ulice,
 - 3) właściwy kod pocztowy wraz z nazwą miejscowości, do której kierowana jest przesyłka.
4. Jeżeli przesyłka nadawana jest na poste restante, kolejność danych powinna być następująca:
 - 1) imię i nazwisko albo pełna nazwa adresata,
 - 2) napis: poste restante,
 - 3) właściwy kod pocztowy i nazwa placówki pocztowej, która ma wydać przesyłkę.
5. Jeżeli przesyłka nadawana jest na skrytkę pocztową, kolejność danych powinna być następująca:
 - 1) imię i nazwisko albo pełna nazwa adresata,
 - 2) napis: „skr. poczt. Nr ...”,
 - 3) właściwy kod pocztowy i nazwa placówki pocztowej, w której udostępniana jest skrytka pocztowa.
6. *uchylony.*
7. Nazwa miejscowości, podana w adresie nadawcy/adresata powinna być podana w brzmieniu zgodnym z oficjalną nazwą miejscowości.
8. Nazwa placówki pocztowej podana w adresie nadawcy/adresata, w przypadku przesyłek nadawanych na poste restante lub na skrytkę pocztową, powinna być podana w brzmieniu zgodnym z oficjalną nazwą placówki umieszczoną w „Oficjalnym Spisie Poczтовых Numerów Adresowych”.
9. Kod pocztowy należy umieszczać z lewej strony nazwy miejscowości. Nazwę miejscowości zamieszcza się na przesyłce wielkimi literami (kapitałikami) i bez podkreśleń.
10. Nadawcą przesyłki pocztowej może być osoba fizyczna, w tym współmałżonkowie albo osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej.
11. Adresatem przesyłki rejestrowanej może być tylko jedna osoba fizyczna albo osoba prawna bądź jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, z zastrzeżeniem ust.12.

12. Adresatem przesyłki rejestrowanej mogą być współmałżonkowie. Przesyłka rejestrowana, której adresatem są współmałżonkowie może być doręczona/wydana jednemu z nich.
13. Adresatem przesyłki listowej nierejestrowanej i nie nadanej na poste restante, może być rodzina wspólnie zamieszkała lub grupa osób, które łączy choćby nieformalnie i przejściowo, więź organizacyjna, np. klasa szkolna, grupa kolonijna, itp.
14. Dane określające nadawcę i adresata oraz ich adresy na przesyłce listowej z zadeklarowaną wartością oraz paczce pocztowej, w tym z zadeklarowaną wartością, podawane są na nalepce adresowej.
15. Jeżeli paczka pocztowa nadawana jest bez opakowania lub tylko częściowo opakowana, nalepkę adresową można umieścić:
 - 1) na kartce papieru, przytwierdzonej całą powierzchnią bezpośrednio do przesyłanej rzeczy, posiadającej takie wymiary, aby można było również oprócz nalepki adresowej umieścić inne niezbędne oznaczenia pocztowe identyfikujące paczkę albo,
 - 2) na tabliczce, chorągiewce lub przywieszce (wykonanych z trwałego i sztywnego materiału), przymocowanej do paczki, jeżeli właściwości przesyłanej rzeczy uniemożliwiają umieszczenie na niej obu adresów oraz innych niezbędnych oznaczeń pocztowych identyfikujących paczkę.
16. Wskazane jest dodatkowe umieszczenie odręcznie, bezpośrednio na opakowaniu paczki pocztowej jeżeli jest to możliwe, danych określających nadawcę i adresata oraz ich adresy.

§ 7

1. Adresat, przed doręczeniem przesyłki pocztowej 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 rejestrowanej zwróconej z powodu nieodebrania w terminie.
3. Udzielenie osobom trzecim informacji dotyczących przesyłek jest dozwolone wyłącznie w przypadkach określonych przez odrębne przepisy.

II. Przyjmowanie przesyłek pocztowych – wymogi szczególne

§ 8

Do opakowania paczek pocztowych powinny być użyte materiały, które zabezpieczają przed dostępem do zawartości, a także dają możliwość trwałego umieszczenia nalepek adresowych oraz innych niezbędnych oznaczeń. Mogą to być w szczególności:

- 1) mocne pudełka kartonowe,
- 2) mocne koperty papierowe lub nieprzezroczyste koperty z tworzywa sztucznego,

- 3) pudła metalowe lub drewniane, pojemniki lub kasety z tworzywa sztucznego, o ile wymagania takie wynikają z zawartości,
- 4) worki lub woreczki z materiału.

§ 9

1. Do zabezpieczenia zamknięcia opakowania przesyłki z zadeklarowaną wartością stosowana jest nalepka zabezpieczająca nakładu Poczty Polskiej.
2. Zamiast nalepki, o której mowa w ust. 1, może być stosowana przez nadawcę taśma samoprzylepna, na której naniesiono w sposób trwały cechy identyfikujące nadawcę (np. nazwa firmy, logo, itp.).

§ 10

Na przesyłkach, z wyłączeniem przesyłek z zadeklarowaną wartością, nadawca może umieszczać własne:

- 1) odciski pieczęci firmowych,
- 2) nalepki,
- 3) napisy i rysunki o charakterze informacyjnym lub reklamowym, pod warunkiem, że:
 - a) ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem,
 - b) nie utrudniają odczytania danych określających nadawcę i adresata oraz ich adresy, ani umieszczenia nalepek, napisów lub pieczęci pocztowych,
 - c) nie znajdują się na powierzchni znaczków pocztowych naklejonych na przesyłce,
 - d) nie są podobne do znaczków pocztowych, odcisków maszyn do frankowania lub odcisków pieczęci pocztowych,
 - e) nie są umieszczone poniżej właściwego kodu pocztowego oraz nazwy miejscowości do której przyporządkowany jest ten kod pocztowy.

§ 11

W odniesieniu do przesyłek dla ociemniałych nadawanych w relacjach pomiędzy osobami niewidomymi lub ociemniałymi, niewidomymi/ociemniałymi, a bibliotekami, organizacjami osób niewidomych lub ociemniałych oraz organizacjami, których celem statutowym jest działalność na rzecz tych osób, jako opakowanie, oprócz woreczka z materiału, może być użyta koperta, pudełko kartonowe lub inny materiał zabezpieczający zawartość przed uszkodzeniem i umożliwiający umieszczenie w sposób czytelny danych określających nadawcę i adresata, ich adresy oraz innych wymaganych oznaczeń pocztowych.

§ 12

uchylony

§ 13

1. Nadawca przesyłki rejestrowanej przed nadaniem:
 - 1) wypełnia odpowiedni dla danej usługi formularz:
 - a) nakładu Poczty Polskiej,
 - b) nakładu własnego, z zastrzeżeniem ust. 2 - 4,
 - c) wynikający z przepisów międzynarodowych – w zakresie obrotu zagranicznego,
 - 2) przekazuje dane elektroniczne poprzez aplikację internetową w formacie określonym przez Poczta Polską.
2. Stosowanie przez nadawcę dla przesyłki rejestrowanej nadawanej w obrocie krajowym formularza nakładu własnego, z zastrzeżeniem ust. 3 i 4, wymaga złożenia przez nadawcę pisemnego wniosku do odpowiedniej komórki organizacyjnej Poczty Polskiej i zatwierdzenia jego przez dyrektora/kierownika tej komórki, której nazwa dostępna jest w każdej placówce pocztowej.
3. Postanowień ust. 2, nie stosuje się wobec nadawców stosujących formularze ustalone odrębnymi przepisami.
4. Stosowanie przez nadawcę przesyłki rejestrowanej nadawanej w obrocie krajowym formularza zgodnego z wzorem umieszczonym przez Poczta Polską na stronie internetowej www.poczta-polska.pl, a także dostępnego we wszystkich placówkach pocztowych nie wymaga zatwierdzenia, o którym mowa w ust. 2.

§ 14

1. W przypadku nadawania jednorazowo co najmniej dziesięciu przesyłek poleconych, przesyłek listowych z zadeklarowaną wartością, paczek pocztowych, w tym z zadeklarowaną wartością, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3, nadawca wpisuje każdą przesyłkę rejestrowaną kolejno w oddzielną pozycję formularza nadawczego, zgodnie z nadrukiem, sporządzanego w dwóch identycznych egzemplarzach i przekazuje je pracownikowi placówki pocztowej w stanie uporządkowanym, tj. ułożone stroną adresową według kolejności wpisów w formularzu.
2. W przypadku nadawania jednorazowo co najmniej dziesięciu przesyłek poleconych opłaconych poprzez naniesienie znaków opłaty pocztowej, w tym w postaci odcisków maszyny do frankowania będącej na wyposażeniu placówki pocztowej, nadawca sporządza i przedkłada pracownikowi przyjmującemu te przesyłki tylko jeden egzemplarz formularza nadawczego, wypełnionego zgodnie z nadrukiem.
3. W przypadku nadawania jednorazowo co najmniej dziesięciu przesyłek poleconych, przesyłek listowych z zadeklarowaną wartością, paczek pocztowych, w tym z zadeklarowaną wartością, za pomocą elektronicznej książki nadawczej, nadawca przekazuje przesyłki rejestrowane pracownikowi placówki pocztowej w stanie uporządkowanym, tj. ułożone stroną adresową według kolejności wpisów w elektronicznej książce nadawczej. W tym przypadku potwierdzenie nadania przesyłek odbywa się w formie elektronicznej.

§ 14a

Do usług powszechnych mogą być, na żądanie nadawcy, zastosowane usługi dodatkowe, określone na stronie internetowej Poczty Polskiej w zakładce dotyczącej danego rodzaju usługi.

§ 14b

Poczta Polska zwraca uwagę swoich klientów na przepisy obowiązujące w Unii Europejskiej dotyczące małych przesyłek produktów pochodzenia zwierzęcego, produktów złożonych, produktów uzyskanych z produktów ubocznych pochodzenia zwierzęcego, roślin, produktów roślinnych i innych przedmiotów, wysyłanych do osób fizycznych i nieprzeznaczonych do wprowadzenia do obrotu, które są zwolnione z kontroli urzędowych w punktach kontroli granicznej, udostępniając stosowną informację na stronie internetowej www.poczta-polska.pl oraz w każdej placówce pocztowej.

§ 14c

1. Poczta Polska informuje, że w obrocie międzynarodowym przesyłki listowe rejestrowane z zawartością towarów nie są przyjmowane przez operatorów pocztowych kraju przeznaczenia i są przez nich zwracane nadawcom.
2. Operatorzy pocztowi kraju przeznaczenia w obrocie międzynarodowym przyjmują do doręczenia wyłącznie przesyłki listowe rejestrowane zawierające korespondencję.
3. W obrocie międzynarodowym operatorzy pocztowi krajów przeznaczenia przyjmują towary nadane w przesyłkach listowych nierejestrowanych, w paczkach pocztowych oraz w paczkach pocztowych z zadeklarowaną wartością.

III. Sposób uiszczania opłat pocztowych

§ 15

Poczta Polska pobiera od nadawcy z góry opłatę za:

- 1) przyjęcie, sortowanie, przemieszczenie i doręczenie przesyłki pocztowej,
 - 2) traktowanie przesyłki listowej jako przesyłki poleconej,
 - 3) traktowanie przesyłki pocztowej jako przesyłki z zadeklarowaną wartością,
 - 4) uzyskanie potwierdzenia odbioru doręczonej przesyłki rejestrowanej,
- chyba że w umowie uzgodnił z nadawcą inny sposób uiszczenia opłat.

§ 16

1. Nadawca umieszcza na przesyłce listowej – w polu znaku opłaty pocztowej – znaki opłaty pocztowej bądź oznaczenia uzgodnionej z Poczta Polska formy opłaty.
2. Potwierdzenie opłacenia usługi powszechnej następuje poprzez:

- 1) naklejenie znaczków pocztowych wprowadzonych do obiegu przez Poczta Polską i pozostających w obiegu albo,
- 2) zastosowanie kartki pocztowej lub koperty nakładu Poczty Polskiej z nadrukowanymi znakami opłaty pocztowej albo,
- 3) naniesienie znaku opłaty pocztowej, w tym w postaci odcisku maszyny do frankowania, e-znaczka, spersonalizowanego znaku opłaty pocztowej albo,
- 4) naniesienie oznaczeń uzgodnionych z Poczta Polską, o których mowa w § 21 ust. 3 i 4.

§ 17

1. Opłaty pocztowe za usługi pocztowe uiszcza się:
 - 1) gotówką,
 - 2) bezgotówkowo:
 - a) instrumentem płatniczym, o ile płatność w tej formie jest realizowana w placówce pocztowej,
 - b) w formie polecenia przelewu na rachunek bankowy, jeżeli umowa, o której mowa w § 21 ust. 1 taką formę przewiduje.
2. Potwierdzeniem opłacenia usług pocztowych, o których mowa w § 18, są znaki opłaty pocztowej w tym znaczki pocztowe albo oznaczenia w formie napisu/nadruku określonego w § 21 ust.3 i 4.
3. Znaki opłaty pocztowej w tym znaczki pocztowe:
 - 1) posiadające ślady skasowania, uszkodzone lub zabrudzone w stopniu utrudniającym rozpoznanie fałszerstwa lub skasowania,
 - 2) wycięte z przedmiotów, na których je wytłoczono, nadrukowano lub naklejono,
 - 3) wycofane z obiegu,
 - 4) wprowadzone do sprzedaży jako wydania specjalne walorów filatelistycznych z przeznaczeniem wyłącznie do celów kolekcjonerskich, np. czarnodruki, nowodruki,
 - nie mogą służyć do dokonania opłaty pocztowej.

§ 18

Znaczki pocztowe potwierdzające opłacenie usług pocztowych umieszcza się na przesyłkach nierejestrowanych.

§ 19

1. Przy użyciu maszyny do frankowania, z zastrzeżeniem § 20 pkt 1, 4 i 6, uiszcza się opłaty pocztowe za:
 - 1) przesyłki listowe,
 - 2) paczki pocztowe
 - w tym nadawane do doręczenia za potwierdzeniem odbioru.

2. Poczta Polska ustala w odrębnym trybie typy maszyn do frankowania oraz ogólne warunki ich użytkowania.
3. Nanoszenie przez klienta znaków opłaty pocztowej przy wykorzystaniu maszyny do frankowania wymaga zawarcia umowy pisemnej z Poczta Polską. Umowy określające szczegółowe warunki użytkowania maszyn do frankowania zawierają upoważnieni dyrektorzy/kierownicy jednostek/komórek organizacyjnych, na terenie których nadawane są przesyłki.
4. Należności z tytułu uiszczania opłaty pocztowej przy użyciu maszyny do frankowania wnoszone są bezgotówkowo poprzez polecenie przelewu lub w innej formie, dopuszczonej przez Poczta Polską.

§ 20

Gotówką albo instrumentem płatniczym, o ile płatność w tej formie jest realizowana w placówce pocztowej, uiszcza się opłaty pocztowe za:

- 1) przesyłki listowe z zadeklarowaną wartością, w tym doręczane za potwierdzeniem odbioru lub nadawane na poste restante,
- 2) przesyłki polecone, w tym doręczane za potwierdzeniem odbioru lub nadawane na poste restante,
- 3) paczki pocztowe lub paczki pocztowe z zadeklarowaną wartością, w tym doręczane za potwierdzeniem odbioru lub nadawane na poste restante,
- 4) *uchylony*,
- 5) zwrot przesyłki rejestrowanej do nadawcy lub jej dosłanie, w tym nadanej do doręczenia za potwierdzeniem odbioru,
- 6) żądania nadawcy lub adresata, o których mowa w Rozdziale 3 Regulaminu.

§ 21

1. Opłaty pocztowe uiszcza się z góry, chyba że w drodze pisemnej umowy zostanie uzgodnione uiszczanie opłaty pocztowej między Poczta Polską a:
 - 1) nadawcą - w formie opłaty zaliczkowej lub opłaty z dołu,
 - 2) adresatem - w formie opłaty przerzuconej na adresata.
2. Umowy, o których mowa w ust. 1, zawierane są przez upoważnionych kierowników jednostek/komórek organizacyjnych odpowiednio z nadawcą lub adresatem. W umowie powinny zostać określone terminy oraz zasady wnoszenia opłat.
3. Na przesyłkach opłacanych w formie opłaty zaliczkowej i opłaty z dołu nadawca umieszcza napis/nadruk „OPŁATA POBRANA TAXE PERCUE-POLOGNE umowa z Poczta Polską S.A. ID nr ...” lub w przypadku przesyłek niestemplowanych napis/nadruk „PRZESYŁKA NIESTEMPLOWANA OPŁATA POBRANA umowa z Poczta Polską S.A. ID nr ... nadano w... dnia ...”.
4. Na przesyłkach opłaconych w formie opłaty przerzuconej na adresata nadawca umieszcza napis/nadruk „OPŁATA PRZERZUCONA NA ADRESATA – umowa z Poczta Polską S.A. ID nr ... z dnia ...”.

5. Należności z tytułu:

- 1) opłaty zaliczkowej i opłaty z dołu wnoszone są bezgotówkowo poprzez polecenie przelewu lub w innej formie dopuszczonej przez Poczta Polską,
- 2) opłaty przerzuconej na adresata wnoszone są bezgotówkowo poprzez polecenie przelewu lub gotówkowo.

§ 22

Nadawca nadający przesyłki nierejestrowane, opłacane w sposób inny niż znaczkami pocztowymi lub naniesionymi znakami opłaty pocztowej, w tym w postaci odcisków maszyny do frankowania będącej na wyposażeniu placówki pocztowej, powinien przekazać je pracownikowi przyjmującemu, łącznie z dwoma identycznymi egzemplarzami zestawienia, które zostało sporządzone odpowiednio do zapisów pisemnej umowy.

IV. Doręczanie przesyłek pocztowych

§ 23

1. Przesyłka nierejestrowana – jeśli nie jest nadana na poste restante lub na skrytkę pocztową – doręczana jest poprzez wrzucenie jej do oddawczej skrzynki pocztowej.
2. Przesyłka rejestrowana podlega doręczeniu pod adresem wskazanym na przesyłce lub określonym w umowie o świadczenie usługi pocztowej po uprzednim:
 - 1) ustaleniu osoby uprawnionej do odbioru,
 - 2) sprawdzeniu tożsamości odbiorcy, o ile nie jest znany doręczającemu osobiście,
 - 3) uiszczeniu przez odbiorcę opłat i należności ciężących na przesyłce, o ile nie zostały uiszczone przez nadawcę,
 - 4) pokwitowaniu przez odbiorcę odbioru przesyłki, a jeśli przesyłka rejestrowana nadana jest do doręczenia za potwierdzeniem odbioru w postaci formularza papierowego również na tym formularzu, z wyłączeniem przesyłek poleconych, gdy adresat złożył pisemne żądanie wrzucania tych przesyłek do oddawczej skrzynki pocztowej; jeżeli odbiorca nie może pokwitować odbioru przesyłki rejestrowanej, doręczający przesyłkę sam stwierdza datę doręczenia oraz wskazuje osobę, która odebrała przesyłkę i przyczynę braku jej podpisu.
3. *uchylony.*

§ 24

1. W przypadku stwierdzenia nieobecności adresata lub innych osób uprawnionych do odbioru przesyłki rejestrowanej, 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 odbioru i adresie placówki oddawczej, w której przesyłka jest przechowywana.

W przypadku pozostawienia zawiadomienia o próbie doręczenia przesyłki pocztowej w innym miejscu niż skrzynka oddawcza adresata, miejsce pozostawienia odnotowywane jest na przesyłce pocztowej,

- 2) przekazuje adresatowi zawiadomienie w postaci elektronicznej (SMS, 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 § 31 ust. 3, o otrzymywaniu zawiadomień w postaci elektronicznej, albo
 - 3) przekazuje adresatowi zawiadomienie w postaci elektronicznej (SMS, 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 § 31 ust. 4a, o otrzymywaniu zawiadomień w postaci elektronicznej.
2. Przesyłkę rejestrowaną, której w przypadku śmierci adresata nie można doręczyć, Poczta Polska zwraca nadawcy odpłatnie z adnotacją „zwrot z powodu śmierci adresata” – jeżeli fakt ten został w sposób nie budzący wątpliwości stwierdzony przez doręczającego.
 3. Zawiadomienie, o terminie odbioru i adresie placówki oddawczej, pozostawia się również w przypadku, gdy kształt lub wymiary przesyłki nierejestrowanej nie pozwalają na jej umieszczenie w oddawczej skrzynce pocztowej.

§ 25

W przypadku przyjętych do przemieszczenia i doręczenia poza miejscowym obszarem pocztowym:

- 1) paczek pocztowych ekonomicznych o masie przekraczającej 2000 g,
 - 2) przesyłek z zadeklarowaną wartością, których wartość przekracza graniczną wartość przesyłki, o której mowa w rozporządzeniu,
 - 3) przesyłek pocztowych obciążonych należnościami celnymi
- równoznaczne z doręczeniem jest pozostawienie w oddawczej skrzynce pocztowej adresata zawiadomienia w postaci papierowej o nadejściu przesyłki wraz z informacją o terminie jej odbioru i adresie placówki oddawczej, w której przesyłka jest przechowywana lub powiadomienie o tym fakcie w inny nie naruszający przepisów prawa sposób. W przypadku pozostawienia zawiadomienia o próbie doręczenia przesyłki pocztowej w innym miejscu niż oddawcza skrzynka pocztowa adresata, miejsce pozostawienia odnotowywane jest na przesyłce pocztowej.

§ 26

1. W przypadku niezgłoszenia się adresata lub innych uprawnionych osób po odbiór przesyłki rejestrowanej, 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 odbioru

- i adresie placówki oddawczej, w której przesyłka jest przechowywana. W przypadku pozostawienia zawiadomienia o próbie doręczenia przesyłki pocztowej w innym miejscu niż skrzynka oddawcza adresata, miejsce pozostawienia odnotowywane jest na przesyłce pocztowej, albo
- 2) postaci elektronicznej (SMS, 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 § 31 ust. 3, o otrzymywaniu zawiadomień w postaci elektronicznej, albo
 - 3) w postaci elektronicznej (SMS, 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 § 31 ust. 4a, o otrzymywaniu zawiadomień w postaci elektronicznej.
2. W przypadku, gdy adresat lub inna uprawniona osoba nie zgłosi się po odbiór przesyłki rejestrowanej w terminie 14 dni, licząc od dnia następnego po pozostawieniu pierwszego zawiadomienia, następuje zwrot przesyłki do nadawcy.

Rozdział 3

OPŁATY DODATKOWE DO USŁUG POWSZECHNYCH

I. Żądania nadawcy lub adresata

§ 27

1. Nadawca może przed doręczeniem przesyłki rejestrowanej:
 - 1) odstąpić od umowy o świadczenie usługi pocztowej,
 - 2) żądać zmiany adresata, jego adresu lub miejsca doręczenia przesyłki.
2. Żądanie nadawca zgłasza w placówce pocztowej, w której ta przesyłka została nadana, przez wypełnienie odpowiedniego formularza i okazanie oryginału potwierdzenia nadania danej przesyłki.
3. *uchylony.*

§ 28

1. Nadawca przesyłki rejestrowanej może żądać wydania mu dowolnej liczby odpisów potwierdzeń nadania na podstawie przedstawionego oryginału potwierdzenia nadania.
2. Poczta Polska może wydać odpis potwierdzenia nadania za opłatą ustaloną w cenniku, nie później niż w okresie 12 miesięcy, licząc od dnia nadania przesyłki.

§ 29

1. Adresat może żądać dosyłania przesyłek pod adres wskazany w żądaniu, na podstawie zgłoszenia złożonego na piśmie w placówce pocztowej albo za pośrednictwem strony internetowej www.poczta-polska.pl, uiszczając odpowiednią opłatę określoną w cenniku.

2. Placówka pocztowa, która przyjęła żądanie wymienione w ust. 1, niebędąca właściwą dla adresata placówką oddawczą, przesyła informację w tej sprawie do właściwej placówki oddawczej. W takim przypadku od adresata może być pobrana opłata zgodnie z cennikiem.
3. Składając żądanie adresat może wyrazić zgodę na przekazanie przez Poczta Polską informacji o złożonym żądaniu innym operatorom pocztowym.
4. Zgłoszone żądanie jest wykonywane maksymalnie przez okres 12 miesięcy, licząc od dnia zgłoszenia.
5. Adresat może zgłaszać żądanie dalszego dosyłania, przy czym okres dosyłania określony w każdym kolejnym żądaniu nie może być dłuższy niż 12 miesięcy.
6. Opłatę za dosyłane przesyłki adresat wnosi każdorazowo przy ich odbiorze, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Poczta Polska nie pobiera opłat za dosyłanie przesyłek, jeżeli realizowane jest na obszarze doręczeń tej samej placówki oddawczej.
8. Dosyłaniu nie podlegają przesyłki doręczane na podstawie przepisów innych ustaw niż ustawa Prawo pocztowe, dotyczących sposobu, zasad i trybu doręczeń.

§ 30

1. Adresat może żądać przechowywania przesyłek rejestrowanych po terminie ich odbioru wraz ze wskazaniem okresu przechowywania, na podstawie zgłoszenia dokonanego na piśmie we właściwej placówce oddawczej albo za pośrednictwem strony internetowej www.poczta-polska.pl, uiszczając odpowiednią opłatę określoną w cenniku.
2. Okres przechowywania przesyłek rejestrowanych wynosi maksymalnie 14 dni, licząc od dnia następnego po upływie terminu odbioru przesyłki.
3. Placówka pocztowa może odmówić przechowywania przesyłek rejestrowanych w przypadku braku możliwości ich składowania.

§ 31

1. Adresat może żądać doręczania przesyłek 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 rejestrowanych w postaci elektronicznej (SMS, e-mail), z zastrzeżeniem ust. 6.
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.
- 4a. Nadawca podczas nadania przesyłki rejestrowanej może żądać zawiadomienia adresata w postaci elektronicznej (SMS, e-mail) o możliwości jej odbioru, z zastrzeżeniem ust. 6 i ust. 7.

5. Żądania, o których mowa w ust. 3 i ust. 4a, są wolne od opłaty.
6. Żądania, o którym mowa w ust. 3 i ust. 4a, nie dotyczą przesyłek rejestrowanych doręczanych na podstawie przepisów innych ustaw niż ustawa Prawo pocztowe, dotyczących sposobu, zasad i trybu doręczeń.
7. Nadawca nadający przesyłkę w drodze pisemnej umowy, o której mowa w § 21, może zlecić żądanie, o którym mowa w ust. 4a, w przypadku nadawania za pomocą elektronicznej książki nadawczej.

II. Pełnomocnictwo pocztowe

§ 32

1. Przesyłki pocztowe mogą być doręczone pełnomocnikowi adresata na podstawie pełnomocnictwa udzielonego na zasadach ogólnych lub na podstawie pełnomocnictwa pocztowego.
2. Pełnomocnictwo pocztowe składa się na odpowiednim formularzu w placówce pocztowej w obecności pracownika pocztowego lub w przypadku, gdy adresat nie jest w stanie poruszać się samodzielnie, w miejscu jego pobytu.
3. Pełnomocnictwo pocztowe może być złożone w siedzibie osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej w obecności pracownika pocztowego.

§ 33

Warunkiem przyjęcia pełnomocnictwa pocztowego składanego przez osobę fizyczną jest:

- 1) wypełnienie odpowiedniego formularza pełnomocnictwa,
- 2) wykazanie tożsamości,
- 3) wskazanie danych (imię, nazwisko, rodzaj i cechy dokumentu tożsamości) pełnomocnika,
- 4) złożenie w obecności pracownika pocztowego podpisu na formularzu pełnomocnictwa.

§ 34

W przypadku składania pełnomocnictwa pocztowego przez osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej wymagane jest:

- 1) wypełnienie odpowiedniego formularza pełnomocnictwa,
- 2) wykazanie przez osobę, która składa podpis na formularzu pełnomocnictwa, swoich uprawnień do reprezentowania danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej (przez okazanie stosownych dokumentów, np. wypis właściwego rejestru, akt nominacji, itp.),
- 3) wskazanie danych (imię, nazwisko, rodzaj i cechy dokumentu tożsamości) pełnomocnika,
- 4) złożenie w obecności pracownika pocztowego podpisu przez osobę upoważnioną do reprezentowania osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej na formularzu pełnomocnictwa.

§ 35

Za przyjęcie pełnomocnictwa pocztowego pobierana jest opłata określona w cenniku.

III. Przesyłki niedoręczalne

§ 36

1. Przesyłka pocztowa, której nie można doręczyć adresatowi ani zwrócić nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu nadawcy zwana przesyłką niedoręczalną, może zostać otwarta przez Poczta Polska w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie nadawcy.
- 1a. Jako przesyłkę niedoręczalną traktuje się także nieopłaconą albo opłaconą w kwocie niższej niż należna przesyłkę listową niebędącą przesyłką rejestrowaną, jeżeli nadawca odmówi przyjęcia przesyłki lub uiszczenia opłaty za zwrot przesyłki albo uiszczenia dopłaty.
2. Placówki pocztowe kierują przesyłki niedoręczalne do wyznaczonej jednostki organizacyjnej, gdzie dokonywane są czynności związane z otwieraniem przesyłek i ustalaniem danych umożliwiających ich doręczenie albo zwrócenie nadawcy, na ogólnie obowiązujących zasadach.
3. Informacja o lokalizacji jednostki organizacyjnej, o której mowa w ust. 2, dostępna jest:
 - 1) w każdej placówce pocztowej,
 - 2) na stronie internetowej www.poczta-polska.pl.

Rozdział 4

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIEWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE USŁUG POWSZECHNYCH

§ 37

Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi powszechnej na zasadach określonych w ustawie.

§ 38

1. Niewykonaniem usługi powszechnej jest:
 - 1) utrata przesyłki rejestrowanej w obrocie krajowym, przy czym za utraconą uważa się przesyłkę rejestrowaną, niedoręczoną w terminie 30 dni od dnia nadania,
 - 2) doręczenie przesyłki rejestrowanej lub zawiadomienia o próbie jej doręczenia po upływie 14 dni od dnia jej nadania, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz okresu, na który przesyłka rejestrowana została zatrzymana przez operatora wyznaczonego w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość może stanowić zagrożenie dla ludzi lub środowiska.
2. Nienależytym wykonaniem usługi powszechnej jest:
 - 1) ubytek zawartości przesyłki rejestrowanej,

- 2) uszkodzenie zawartości przesyłki rejestrowanej,
- 3) doręczenie przesyłki listowej rejestrowanej priorytetowej w terminie późniejszym niż w 4 dniu po dniu jej nadania,
- 4) nieprawidłowe wypełnienie formularza potwierdzenia odbioru w sposób uniemożliwiający stwierdzenie prawidłowości doręczenia bądź zwrócenia przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem lub nieprawidłowo wskazanym powodem zwrotu – w odniesieniu do przesyłek doręczanych na podstawie przepisów innych ustaw niż ustawa Prawo pocztowe, dotyczących sposobu, zasad i trybu doręczeń.

§ 38a

1. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi powszechnej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie 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.
2. Powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w ust. 1, Poczta Polska przedstawia dowód jej wystąpienia.
3. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi powszechnej w zakresie określonym w § 39 niniejszego Regulaminu, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
 - 1) jest następstwem czynu niedozwolonego,
 - 2) nastąpiło z winy umyślnej Poczty Polskiej,
 - 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Poczty Polskiej.
4. W przypadkach określonych w ust. 3 pkt 1–3, Poczta Polska ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości.

§ 39

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej, przysługuje odszkodowanie w wysokości i na zasadach określonych w art. 88 lub 89 ustawy:
 - 1) za utratę przesyłki poleconej – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty pobranej za traktowanie przesyłki pocztowej jako przesyłki poleconej,
 - 2) za utratę paczki pocztowej – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż dziesięciokrotność opłaty pobranej za jej nadanie,
 - 3) za utratę przesyłki z zadeklarowaną wartością – w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki,
 - 4) za ubytek zawartości lub uszkodzenie paczki pocztowej lub przesyłki poleconej – w wysokości żądanej przez nadawcę lub w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy, nie wyższej jednak

- niż maksymalna wysokość odszkodowania, o którym mowa w pkt 1 lub 2,
- 5) za ubytek zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością – w wysokości zwykłej wartości utraconych rzeczy,
 - 6) za uszkodzenie zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością – w wysokości zwykłej wartości rzeczy, których uszkodzenie stwierdzono,
 - 7) za doręczenie przesyłki listowej rejestrowanej priorytetowej w terminie późniejszym niż w 4 dniu po dniu jej nadania - w wysokości stanowiącej różnicę między opłatą za przesyłkę listową priorytetową danego przedziału wagowego, a opłatą za taką samą przesyłkę niebędącą przesyłką priorytetową tego samego przedziału wagowego,
 - 8) za nieprawidłowości popełnione przy przesyłkach doręczanych na podstawie przepisów innych ustaw niż ustawa Prawo pocztowe, dotyczących sposobu, zasad i trybu doręczeń, o których mowa § 38 ust. 2 pkt 4 – w wysokości opłaty za usługę przesyłki rejestrowanej wraz z opłatą za zapewnienie potwierdzenia jej odbioru oraz za zwrot tej przesyłki, jeżeli taka opłata została pobrana.
2. Odszkodowania, o których mowa w ust.1 pkt 5 i 6, nie mogą być wyższe niż zadeklarowana wartość przesyłki.
 3. W przypadku niewykonania usługi powszechnej, o której mowa w § 38 ust.1, Poczta Polska zwraca w całości pobraną opłatę za tę usługę niezależnie od należnego odszkodowania.
 4. Odszkodowania o których mowa w ust. 1 oraz zwracane opłaty dotyczące niewykonania usługi powszechnej w przypadku określonym w § 38 ust.1, wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wydania decyzji przyznającej odszkodowanie.

Reklamacje dotyczące usługi powszechnej

§ 40

Zasady postępowania reklamacyjnego dotyczące przesyłek pocztowych w obrocie zagranicznym regulują przepisy ustawy, rozporządzenia, rozporządzenia w sprawie reklamacji o ile przepisy międzynarodowe nie stanowią inaczej.

§ 41

1. Zasady postępowania reklamacyjnego dotyczące przesyłek pocztowych w obrocie krajowym regulują przepisy ustawy, rozporządzenia i rozporządzenia w sprawie reklamacji.
2. Nadawca albo adresat mogą zgłosić reklamację przesyłki rejestrowanej z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi z roszczeniem o odszkodowanie lub bez takiego roszczenia.
- 2a. Zgłoszenie reklamacji może nastąpić w każdej placówce pocztowej Poczty Polskiej, nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki rejestrowanej, z zastrzeżeniem ust. 3 i ust. 4.
3. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej w obrocie krajowym można zgłosić w następujących terminach:

- 1) z tytułu utraty przesyłki poleconej, paczki pocztowej lub przesyłki z zadeklarowaną wartością - po upływie 14 dni roboczych od dnia nadania przesyłki, z tym że do okresu tego nie wlicza się okresu, na który przesyłka została zatrzymana przez operatora w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub zawartość jej może stanowić zagrożenie dla ludzi lub środowiska,
 - 2) z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości paczki pocztowej, przesyłki poleconej lub przesyłki z zadeklarowaną wartością:
 - a) bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, jeżeli na tę okoliczność został przy przyjęciu sporządzony przez operatora pocztowego protokół,
 - b) po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości został sporządzony na tę okoliczność przez operatora pocztowego protokół,
 - c) w terminie 7 dni od przyjęcia przesyłki - w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki;
 - 3) z tytułu opóźnionego doręczenia przesyłki listowej rejestrowanej najszybszej kategorii - nie wcześniej niż w dniu następnym po upływie 4 dni po dniu nadania tej przesyłki,
 - 4) z tytułu niewykonania usługi powszechnej w zakresie przesyłki rejestrowanej, polegającego w szczególności na doręczeniu tej przesyłki lub zawiadomienia o próbie jej doręczenia po upływie 14 dni od dnia jej nadania – po upływie 14 dni roboczych od dnia nadania tej przesyłki;
 - 5) z tytułu nienależytego wykonania usługi doręczenia przesyłek rejestrowanych doręczanych w trybach określonych w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego, ustawie z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, ustawie z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego oraz w trybie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Ordynacja podatkowa – po otrzymaniu dokumentów potwierdzających odbiór przesyłki rejestrowanej lub przesyłek zwróconych, wobec których zgłoszono nieprawidłowości.
4. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej w obrocie międzynarodowym, w zakresie paczek pocztowych, przesyłek poleconych lub przesyłek z zadeklarowaną wartością można zgłosić w terminie sześciu miesięcy, licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki.
 5. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej wniesioną po upływie terminów określonych przepisami pozostawia się bez rozpoznania, o czym niezwłocznie powiadamia się reklamującego.

§ 42

1. Reklamacja zawiera:

- 1) imię i nazwisko nadawcy albo adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby nadawcy albo adresata, zwanego dalej „reklamującym”,

- 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) datę i miejsce nadania przesyłki pocztowej,
 - 4) numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer przesyłki pocztowej – w przypadku przesyłki rejestrowanej,
 - 5) uzasadnienie reklamacji,
 - 6) kwotę odszkodowania – w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania,
 - 7) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej,
 - 8) datę sporządzenia reklamacji,
 - 9) wykaz załączonych dokumentów.
2. Przyjęcie reklamacji następuje na podstawie, przedłożonego do wglądu, oryginału potwierdzenia nadania reklamowanej przesyłki rejestrowanej bądź nadesłanej kopii potwierdzenia nadania w przypadku wniesienia reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej, albo na podstawie przesłanego potwierdzonego pliku elektronicznej książki nadawczej ze wskazaniem pozycji reklamowanej przesyłki.
3. Do reklamacji wnoszonej w postaci innej niż za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć:
- 1) oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie przesyłki rejestrowanej albo oryginał pokwitowania nadania takiej przesyłki, jeżeli taki dokument jest wydawany przez Poczta Polską – do wglądu,
 - 2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w art. 92 ust.1 pkt 2 ustawy,
 - 3) kopię protokołu sporządzonego przez Poczta Polską bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości – w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez adresata – albo
 - 4) oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki rejestrowanej złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki,
 - 5) opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli Poczta Polska tego zażąda,
 - 6) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki pocztowej, z zachowaniem terminu, o którym mowa w art. 87 ust. 6 ustawy, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w art. 87 ust.6 ustawy,
 - 7) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie przesyłki pocztowej oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt,
 - 8) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczania przesyłek pocztowych, o których mowa w art. 89 ustawy – do wglądu.

4. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 3. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Poczta Polska może zażądać przekazania oryginałów tych dokumentów.
5. Zgłoszenie reklamacji następuje w formie:
 - 1) pisemnej lub elektronicznej,
 - 2) ustnej do protokołu.
6. Zgłoszenie reklamacji w formie pisemnej może być dokonane na formularzu Poczty Polskiej dostępnym na jej stronie internetowej www.ereklamacje.poczta-polska.pl.
7. Zgłoszenie reklamacji możliwe jest także w formie elektronicznej przez stronę internetową Poczty Polskiej, www.ereklamacje.poczta-polska.pl. Do zgłoszenia reklamacji drogą elektroniczną stosuje się odpowiednio ust. 4.
8. Reklamację można wnieść także ustnie do protokołu, w szczególności:
 - 1) bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej,
 - 2) po przyjęciu przesyłki rejestrowanej, w przypadku stwierdzenia ubytków lub uszkodzeń niewidocznych bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki.
9. Przyjęcie reklamacji zgłoszonej w formie pisemnej lub ustnej do protokołu, placówka pocztowa potwierdza na oryginale potwierdzenia nadania.
10. W przypadku wniesienia reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej Poczta Polska przesyła drogą elektroniczną potwierdzenie jej przyjęcia.

§ 43

1. Postępowanie reklamacyjne jest dwuinstancyjne.
2. Rozpatrywanie i załatwianie reklamacji w I instancji prowadzą wyznaczone jednostki/komórki organizacyjne podane na stronie internetowej Poczty Polskiej www.poczta-polska.pl oraz w każdej placówce pocztowej.
3. Jednostką organizacyjną II instancji do której można wnieść odwołanie, jest wyznaczona jednostka/komórka organizacyjna Poczty Polskiej jako jednostka odwoławcza wskazana w decyzji I instancji.
4. Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi z jednostki /komórki organizacyjnej I instancji za pośrednictwem tej jednostki/komórki organizacyjnej.
5. Jednostka/komórka organizacyjna II instancji, do której wpłynęło odwołanie, informuje reklamującego o:
 - 1) pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji i przyznaniu odszkodowania oraz o odesłaniu akt sprawy do jednostki/komórki organizacyjnej I instancji celem dokonania wypłaty należnego odszkodowania,
 - 2) o nieuwzględnieniu reklamacji i oddaleniu roszczenia oraz pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie:
 - a) dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu sądowym albo
 - b) dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej,

c) *uchylony*.

6. 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), na wniosek adresata albo nadawcy albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. W ramach postępowania mogą być rozstrzygane spory konsumenckie pomiędzy konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium RP lub innego niż RP państwa członkowskiego UE a Poczta Polska. Pod pojęciem konsumenta należy rozumieć osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Spór może być prowadzony także wtedy, gdy nadawca albo adresat nie jest konsumentem.
7. Wniosek o wszczęcie postępowania wnosi się:
 - 1) w formie papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej Urzędu Komunikacji Elektronicznej właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania albo adres siedziby wnioskodawcy,
 - 2) w formie elektronicznej za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) albo zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Komunikacji Elektronicznej formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków.Wymiana informacji między stronami postępowania odbywa się za pomocą środków komunikacji elektronicznej albo w formie papierowej przesyłką rejestrowaną.
8. W przypadku odmowy uznania w całości lub części reklamacji złożonej przez konsumenta, w odpowiedzi na odwołanie Poczta Polska S.A. informuje reklamującego o zgodzie bądź odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Rozdział 4a

DANE OSOBOWE

§ 43a

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w niniejszym Regulaminie jest Poczta Polska z siedzibą w Warszawie 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.
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) dokonania zgłoszenia celnego przez Poczta Polską – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez administratora w związku z art. 18 ust. 1 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) nr 952/2013 z dnia 9 października 2013 r. ustanawiającego unijny kodeks celny.
4. Dane osobowe będą przechowywane przez okres:
 - 1) realizacji usługi,
 - 2) uprawniający do wniesienia reklamacji,
 - 3) archiwizacji dokumentów - zgodny 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).
 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 niniejszym Regulaminie, a wynikające z przepisów Rozporządzenia RODO, są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej www.poczta-polska.pl.

Rozdział 5

WARUNKI DOSTĘPU DO USŁUG POWSZECHNYCH

§ 44

1. Sieć placówek pocztowych na terenie całego kraju rozmieszczona jest w sposób uwzględniający zapotrzebowanie na usługi powszechne, z zachowaniem wskaźników, o których mowa w rozporządzeniu.
2. Placówki pocztowe operatora wyznaczonego powinny być czynne we wszystkie dni robocze, z wyjątkiem sobót, co najmniej 5 dni w tygodniu, a jeżeli w tygodniu przypada dzień ustawowo wolny od pracy, liczba ta może być odpowiednio niższa.
3. *uchylony.*
4. Przesyłki nierejestrowane mogą być nadawane poprzez sieć pocztowych skrzynek nadawczych.

5. Przesyłki nierejestrowane i polecone mogą być przyjmowane do nadania za pośrednictwem listonosza.

Rozdział 6

ORGANIZACJA OBSŁUGI KLIENTÓW

§ 45

1. Przed wejściem do placówki pocztowej, w widocznym miejscu umieszcza się następujące informacje:
 - 1) nazwę placówki pocztowej,
 - 2) dni i godziny obsługi klientów,
 - 3) nazwę i adres najbliższej placówki pocztowej, która jest dostępna dla klientów dłużej niż dana placówka pocztowa.
2. W każdej placówce pocztowej dostępne dla klientów są:
 - 1) nazwa i adres jednostki organizacyjnej, której dana placówka pocztowa podlega,
 - 2) regulamin świadczenia usług powszechnych,
 - 3) informacja o obowiązujących przepisach dotyczących świadczenia usług powszechnych,
 - 4) zakres świadczonych usług powszechnych,
 - 5) obowiązujące cenniki,
 - 6) informacja o wysokości kwoty granicznej wartości przesyłki,
 - 7) wzory prawidłowego adresowania przesyłek,
 - 8) Oficjalny Spis Poczтовых Numerów Adresowych,
 - 9) formularze i blankiety niezbędne do świadczenia usług powszechnych oraz wzory ich wypełniania,
 - 10) informacja o lokalizacji wyznaczonej jednostki organizacyjnej, do której kierowane są przesyłki niedoręczalne,
 - 11) informacja o nazwie jednostki do rozpatrywania reklamacji w I instancji.
 - 12) *uchylony*.

¹**Rozdział 7**

KRYTERIA USTALANIA TARYF SPECJALNYCH ORAZ ZASADY ROZLICZANIA OPUSTÓW

§ 46

1. Nadawcy, który nada określoną liczbę przesyłek pocztowych w okresie miesiąca kalendarzowego oraz wykona uzgodnione z Poczta Polska dodatkowe czynności związane z przygotowaniem lub opracowaniem przesyłek pocztowych, skutkujące obniżką kosztów ich realizacji, przysługuje opust.
2. Opustami objęte są następujące rodzaje przesyłek pocztowych:
 - 1) przesyłki nierejestrowane,

¹ W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 1 Uchwały Nr 86/2026 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 16 czerwca 2026 r. zmieniającej uchwałę w sprawie Regulaminu świadczenia usług powszechnych oraz w sprawie ustalenia tekstu jednolitego.

- 2) przesyłki polecone, w tym nadane do doręczenia za potwierdzeniem odbioru,
- ekonomiczne i priorytetowe, nadawane w obrocie krajowym.
3. Opust liczony jest odrębnie dla danego rodzaju przesyłek pocztowych jako procent od opłaty za daną usługę ustalonej w cenniku.
4. Opusty na dany rodzaj przesyłki pocztowej stosuje się i rozlicza na podstawie pisemnej umowy zawartej z nadawcą.

§ 47

I. Kryteria ustalania taryf specjalnych dla usługi przesyłka nierejestrowana

1. Opustu od opłaty za przesyłki nierejestrowane udziela się nadawcy, który nada określoną w ust. 2 liczbę przesyłek nierejestrowanych w okresie miesiąca kalendarzowego oraz łącznie wykona uzgodnione z Poczta Polska dodatkowe czynności związane z przygotowaniem lub opracowaniem przesyłek nierejestrowanych, tj.:
 - 1) maszynowe nanoszenie adresu, zgodne z Polskimi Normami, gwarantujące jego odczytywanie przez czytnik listowych maszyn rozdzielczych,
 - 2) ostemplowanie przesyłek nierejestrowanych datą nadania (odcisk z maszyny do frankowania) lub umieszczenie napisów informujących o odstąpieniu od ich stemplowania i po uzgodnieniu z Poczta Polska naniesienie daty i miejsca nadania,
 - 3) posortowanie przesyłek nierejestrowanych według kategorii na ekonomiczne i priorytetowe,
 - 4) posortowanie przesyłek nierejestrowanych według kodów pocztowych w zakresie uzgodnionym z Poczta Polska, minimum do drugiej cyfry kodu pocztowego,
 - 5) nadanie przesyłek nierejestrowanych w uzgodnionej z Poczta Polska placówce pocztowej nadawczej,
 - 6) sporządzanie przez nadawcę zestawień ilościowo-wartościowych przesyłek nierejestrowanych, według kategorii, rodzajów formatów oraz przedziałów wagowych, zgodnie z cennikiem w dwóch egzemplarzach, z których jeden jest przeznaczony dla pocztowej placówki nadawczej albo przekazanie ich do pocztowej placówki nadawczej przy wykorzystaniu systemu Elektroniczny Nadawca* albo uzgodnionego z Poczta Polska formatu elektronicznej książki nadawczej,
 - 7) informowanie placówki pocztowej nadawczej o planowanym nadaniu.

** Elektroniczny Nadawca – internetowa aplikacja umożliwiająca rejestrację przesyłek, generowanie dokumentów nadawczych w formie elektronicznej oraz automatyczne przekazywanie pliku z przesyłkami bezpośrednio do wybranej placówki pocztowej.*

2. Wysokość opustu od opłaty za przesyłki nierejestrowane nadane w okresie miesiąca kalendarzowego w jednej placówce pocztowej nadawczej ustala się według poniższej tabeli:

liczba przesyłek nierejestrowanych nadanych w okresie miesiąca w 1 placówce pocztowej nadawczej	wysokość opustu
1.	2.
od 10 000 sztuk	5,00%

§ 48

II. Kryteria ustalania taryf specjalnych dla usługi przesyłka polecona

1. Opustu od opłaty za przesyłki polecone udziela się nadawcy, który nada określoną w ust. 2 liczbę przesyłek poleconych w okresie miesiąca kalendarzowego oraz łącznie wykona uzgodnione z Poczta Polska dodatkowe czynności związane z przygotowaniem lub opracowaniem przesyłek poleconych, tj.:
 - 1) maszynowe nanoszenie adresu, zgodne z Polskimi Normami, gwarantujące jego odczytywanie przez czytnik listowych maszyn rozdzielczych,
 - 2) nanoszenie daty nadania (odcisk z maszyny do frankowania) lub umieszczenie napisów informujących o odstąpieniu od stemplowania,
 - 3) nanoszenie numeru nadawczego, a w przypadku przesyłek nadawanych z potwierdzeniem odbioru nanoszenia numeru nadawczego również na formularzu potwierdzenia odbioru,
 - 4) posortowanie przesyłek poleconych według kategorii na ekonomiczne i priorytetowe,
 - 5) nadanie przesyłek poleconych w uzgodnionej z Poczta Polska placówce pocztowej nadawczej,
 - 6) dokonanie nadania przesyłek poleconych przy wykorzystaniu systemu Elektroniczny Nadawca albo uzgodnionego z Poczta Polska formatu elektronicznej książki nadawczej,
 - 7) przekazanie przesyłek poleconych do nadania zgodnie z kolejnością wpisów w książce nadawczej.
2. Wysokość opustu od opłaty za przesyłki polecone nadane w okresie miesiąca kalendarzowego w jednej placówce pocztowej nadawczej ustala się według poniższej tabeli:

liczba przesyłek poleconych nadanych w okresie miesiąca w 1 placówce pocztowej nadawczej	wysokość opustu
1.	2.
od 10 000 sztuk	5,00%

²§ 49

uchylony

³§ 50

III. Zasady rozliczania opustów

1. Opust jest naliczany i rozliczany po zakończeniu miesiąca kalendarzowego, nie później niż w następnym miesiącu.
2. W przypadku opóźnienia w płatnościach na rzecz Poczty Polskiej przez okres dłuższy niż 21 dni od wskazanego w pisemnej umowie terminu zapłaty, usługa jest realizowana pod warunkiem uiszczenia opłaty

² W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 2 uchwały, o której mowa w odnośniku 1.

³ W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 3 uchwały, o której mowa w odnośniku 1.

„z góry” i bez zastosowania opustu, począwszy od następnego miesiąca. Powrót do uzgodnionej w umowie formy płatności oraz zastosowania opustu następuje po uregulowaniu zadłużenia wraz z należnymi odsetkami ustawowymi za opóźnienie, począwszy od następnego miesiąca.

Rozdział 8

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 51

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym przepisy:

- 1) ustawy,
- 2) rozporządzenia,
- 3) rozporządzenia w sprawie reklamacji.