REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI POCZTEX W OBROCIE KRAJOWYM DLA KLIENTA DETALICZNEGO



Tekst jednolity

Obowiązuje od dnia 16 listopada 2026 r.

Karta dokumentu

Zakres	Adresaci	Nawigacja
Pocztex w obrocie krajowym	Klient detaliczny / konsument	41 paragrafy + załącznik

Spis treści

§ 1. O czym jest Regulamin i kto świadczy usługę?

§ 2. Pojęcia, które stosujemy w Regulaminie

§ 3. Podstawowe informacje o usłudze Pocztex

§ 4. Jak zamówić kuriera?

§ 5. Kiedy możemy sprawdzić albo odmówić przyjęcia przesyłki?

§ 6. Jak działa zadeklarowana wartość i ubezpieczenie?

§ 7. Jak można nadać przesyłkę?

§ 8. Co sprawdzamy przy przyjmowaniu przesyłki?

§ 9. Jakie wykazy i przewodniki stosujemy?

§ 10. Jakie formaty, masy i wymiary obsługujemy?

§ 11. Jakie usługi dodatkowe są dostępne?

§ 12. Jakie opcje doręczenia może wybrać nadawca?

§ 13. Czego nie wolno wysyłać?

§ 14. Gdzie opisujemy obowiązki dotyczące niedopuszczalnej zawartości?

§ 15. Co robimy, gdy zawartość albo opakowanie spowoduje szkodę?

§ 16. Jakie są zasady dotyczące opakowania przesyłki?

§ 17. Jak należy zapakować przesyłkę?

§ 18. Kiedy uznajemy przesyłkę za doręczoną?

§ 19. Kiedy odbiorca może sprawdzić zawartość przesyłki?

§ 20. Co robimy przy uszkodzonym opakowaniu?

§ 21. Co robimy przy uszkodzonej przesyłce?

§ 22. Co się dzieje po odmowie przyjęcia przesyłki?

§ 23. Co to są przesyłki niedoręczalne?

§ 24. Jak doręczamy przesyłkę pod adres?

§ 25. Co się dzieje, gdy odbiorcy nie ma pod adresem?

§ 26. Jak doręczamy przesyłki z opcją PUNKT?

§ 27. Jak doręczamy przesyłki z opcją AUTOMAT?

§ 28. Jakie żądania może złożyć nadawca?

§ 29. Jak naliczamy opłaty?

§ 30. Kiedy konsument może odstąpić od umowy?

§ 31. Kiedy odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi?

§ 32. Kiedy usługę uznajemy za niewykonaną lub nienależycie wykonaną i jakie odszkodowanie przysługuje?

§ 33. Jak odpowiadamy za błędne skierowanie pobrania?

§ 34. Jak można złożyć reklamację?

§ 35. Co powinna zawierać reklamacja?

§ 36. Kiedy można wnieść reklamację?

§ 37. Jak rozpatrujemy reklamację?

§ 38. Kiedy postępowanie reklamacyjne jest zakończone?

§ 39. Kiedy wypłacamy odszkodowanie i zwrot opłat?

§ 40. Jak przetwarzamy dane osobowe?

§ 41. Jakie przepisy stosujemy w sprawach nieuregulowanych?

ZAŁ. Załącznik. Wzór formularza odstąpienia od umowy przez konsumenta

§ 1. O czym jest Regulamin i kto świadczy usługę?

1. Regulamin świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym dla klienta detalicznego, dalej „Regulamin", określa warunki świadczenia usługi Pocztex dla klienta detalicznego, polegającej na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich i przesyłek pocztowych Pocztex w obrocie krajowym.
2. Gdy w Regulaminie piszemy o przesyłce, oznacza to przesyłkę kurierską i przesyłkę pocztową Pocztex.
3. Usługa, o której mowa w ust. 1, świadczona jest przez Spółkę Akcyjną Poczta Polska, dalej: „Poczta Polska", z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000334972, NIP: 525-000-73-13, kapitał zakładowy: 964 140 000,00 zł - wpłacony w całości. W niniejszym dokumencie możemy używać również określenia „my" w odniesieniu do Poczty Polskiej.
4. Informacje o usłudze Pocztex dostępne są na stronie internetowej www.pocztex.pl, w aplikacji mobilnej Poczty Polskiej oraz telefonicznie za pośrednictwem Infolinii Poczty Polskiej.
5. Regulamin jest dostępny we wszystkich placówkach pocztowych Poczty Polskiej i na stronie internetowej www.pocztex.pl.

§ 2. Pojęcia, które stosujemy w Regulaminie

1. W Regulaminie używamy następujących pojęć:
   1) adresat – podmiot wskazany przez nadawcę jako odbiorca przesyłki;
   2) aplikacja mobilna – oprogramowanie przeznaczone do zainstalowania na urządzeniu mobilnym (smartfon, tablet), służące w szczególności do nadania i odbioru przesyłki;
   3) aplikacja internetowa Poczty Polskiej – aplikacja wykorzystująca infrastrukturę sieciową służącą m.in. do przygotowywania przesyłki, przekazywania danych dotyczących przesyłki, generowania etykiety nadawczej oraz przekazywania informacji o przesyłce w zakresie potwierdzenia nadania przesyłki;
   4) automat paczkowy – urządzenie samoobsługowe, zawierające skrytki służące do nadawania lub odbioru przesyłek; aktualny wykaz automatów paczkowych zamieszczony jest na stronie internetowej www.pocztex.pl;
   5) cennik – dokument określający opłaty za świadczenie usługi Pocztex w obrocie krajowym dla klienta detalicznego;
   6) chargeback – rodzaj zwrotu środków za transakcję dokonaną kartą płatniczą, realizowany przez wystawcę karty i inicjowany przez posiadacza karty;
   7) dzień roboczy – dzień przypadający od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
   8) etykieta nadawcza – oznaczenie umieszczone na przesyłce zawierające dane niezbędne do wykonania usługi Pocztex, w tym numer nadawczy umożliwiający śledzenie przesyłki, w formie formularza papierowego nakładu Poczty Polskiej, bądź wygenerowane z aplikacji internetowej Poczty Polskiej;
   9) godzina graniczna – godzina przyjęcia przesyłki, umożliwiająca jej doręczenie w określonym terminie;
   10) konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnych niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
   11) kurier – przedstawiciel Poczty Polskiej przyjmujący przesyłkę od nadawcy lub doręczający ją do odbiorcy;
   12) nadanie – przekazanie przesyłki kurierowi, pracownikowi placówki pocztowej albo pracownikowi PUDO lub umieszczenie jej w skrytce automatu paczkowego wraz z zamknięciem skrytki, za potwierdzeniem nadania;
   13) nadawca – osoba fizyczna korzystająca z usługi Pocztex w celach prywatnych, niezwiązanych bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
   14) odbiorca – adresat lub inna osoba uprawniona do odbioru przesyłki;
   15) OWU – Ogólne Warunki Ubezpieczenia dostępne na stronie internetowej www.pocztex.pl;
   15a) partner – podmiot współpracujący z Pocztą Polską w zakresie udostępniania automatów służących do odbioru przesyłek;

16) **placówka pocztowa** – jednostka organizacyjna Poczty Polskiej lub agenta pocztowego, w której można zawrzeć umowę o świadczenie usługi pocztowej lub która doręcza adresatom przesyłki pocztowe, albo inne wyodrębnione i oznaczone przez nas miejsce, w którym można zawrzeć umowę o świadczenie usługi pocztowej lub odebrać przesyłkę pocztową;
17) **potwierdzenie nadania** – pokwitowanie lub kopia etykiety nadawczej, książki nadawczej w wersji papierowej, komunikat przekazywany do nadawcy w formie elektronicznej;
18) **powiadomienie** – informacja o dostarczeniu przesyłki do punktu odbioru lub umieszczeniu przesyłki w automacie paczkowym, przekazywana na wskazany przez nadawcę numer telefonu albo adres e-mail adresata albo za pośrednictwem aplikacji mobilnej;
19) **przesyłka kurierska** – przesyłka listowa będąca przesyłką rejestrowaną lub paczką pocztową, przyjmowaną, sortowaną, przemieszczaną i doręczaną w sposób łącznie zapewniający:
   a) rejestrację dnia i godziny nadania przesyłki pocztowej,
   b) śledzenie przesyłki pocztowej od momentu nadania do momentu doręczenia,
   c) doręczenie przesyłki pocztowej w gwarantowanym terminie określonym w Regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych,
   d) doręczenie przesyłki pocztowej adresatowi lub osobie uprawnionej do odbioru w miejscu określonym przez nadawcę lub uzgodnionym z adresatem, w sposób zapewniający rejestrację dnia i godziny doręczenia przesyłki pocztowej;
20) **przesyłka pocztowa Pocztex** – rzecz opatrzona oznaczeniem adresata i adresem, przyjętą przez nas w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi, o masie powyżej 20 kg, lecz nieprzekraczającej 50 kg, zgodnie z Regulaminem, z wyłączeniem przesyłek listowych;
21) **PUDO** – „Pick-Up Drop-Off", punkt należący do sieci punktów nadań i odbiorów przesyłek kurierskich zlokalizowany w sieci sklepów/punktów usługowych kontrahentów Poczty Polskiej;
22) **punkt odbioru** – miejsce odbioru przesyłki z opcją PUNKT będące placówką pocztową lub PUDO;
23) **rozporządzenie** – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej;
24) **Rozporządzenie RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
25) **ustawa** – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe;
26) **zawiadomienie** – informacja o przekierowaniu przesyłki do placówki pocztowej lub PUDO, przekazywana na wskazany przez nadawcę numer telefonu albo adres e-mail adresata albo za pośrednictwem aplikacji mobilnej bądź w postaci papierowej (nie dotyczy PUDO) w przypadku stwierdzenia nieobecności odbiorcy pod adresem wskazanym na przesyłce podczas podjętej próby doręczenia przesyłki.

§ 3. Podstawowe informacje o usłudze Pocztex

1. Umowa o świadczenie usługi Pocztex zostaje zawarta z chwilą przyjęcia przesyłki do przemieszczenia i doręczenia przez Pocztę Polską.
2. W ramach usługi Pocztex przyjmujemy:
   1) przesyłki kurierskie o masie do 20 kg i wymiarach (wysokość+szerokość+długość)≤300 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm;
   2) przesyłki pocztowe Pocztex o masie powyżej 20 kg do 50 kg i wymiarach (wysokość+szerokość+długość)≤300 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm.
3. Świadczymy usługę Pocztex w następujących serwisach:
   1) Kurier;
   2) Na Dziś.
4. Usługa Pocztex realizowana jest w gwarantowanych terminach doręczenia z zachowaniem godzin granicznych:

1) w serwisie Kurier, gdy nadanie nastąpiło w dniu roboczym:
   a) w mieście wojewódzkim do godziny 15:00, albo u kuriera – do godziny 17:00,
   b) w pozostałych miejscowościach – do godziny 15:00

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

2) w serwisie Na Dziś:
   a) realizowanym w granicach administracyjnych miasta wojewódzkiego, gdy nadanie nastąpiło w dniu roboczym do godziny 17:00 – doręczenie nastąpi w dniu nadania przesyłki, a gdy nadanie nastąpiło w dniu roboczym po godzinie 17:00 – doręczenie nastąpi do następnego dnia roboczego do godziny 12:00, z wyjątkiem przesyłki z zawartością żywych ptaków, która po godzinie 17:00 nie zostanie przyjęta do nadania,
   b) realizowanym na terenie całego kraju w wyznaczonych relacjach i godzinach nadania określonych w Wykazie relacji dla przesyłek krajowych w serwisie Na Dziś, dostępnym na stronie internetowej www.pocztex.pl – doręczenie nastąpi w dniu nadania przesyłki.

5. Przesyłka nadana w serwisie Na Dziś po godzinie, o której mowa w ust. 4 pkt 2 lit. a, doręczana jest w gwarantowanym terminie – do następnego dnia roboczego po dniu nadania, do godziny 12:00.

6. Istnieje możliwość nadania przesyłki w serwisie Kurier w placówce pocztowej o wydłużonej godzinie granicznej, zwanej dalej „placówką przyjazną eCommerce", z zachowaniem gwarantowanego terminu doręczenia, o którym mowa w ust. 4 pkt 1. Informacja o godzinie granicznej obowiązującej dla nadania przesyłki w danej placówce przyjaznej eCommerce znajduje się na stronie internetowej www.poczta-polska.pl.

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

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

9. Przesyłkę, której zawartość stanowią żywe owady, w szczególności pszczoły, można nadawać w serwisie Na Dziś, o którym mowa w ust. 4 pkt 2 lit. a, oraz Kurier, z wyłączeniem przesyłki nadanej jako przesyłka niestandardowa.

10. Przesyłkę, której zawartość stanowią żywe ptaki, można nadawać wyłącznie w serwisie Na Dziś, o którym mowa w ust. 4 pkt 2 lit. a.

11. Nadanie przesyłki, której zawartość stanowią żywe owady, w szczególności pszczoły, w serwisie Kurier jest możliwe wyłącznie w dzień roboczy poprzedzający bezpośrednio kolejny dzień roboczy, z uwzględnieniem godzin wskazanych w ust. 4 pkt 1. Doręczenie takiej przesyłki nastąpi w gwarantowanym terminie do następnego dnia roboczego po dniu nadania. Przesyłka przekazana przez nadawcę po godzinie granicznej, tj. po godzinie 17:00 w przypadku realizacji usługi w granicach administracyjnych miasta wojewódzkiego albo po godzinie 15:00 w przypadku realizacji usługi poza granicami administracyjnymi miasta nadania, nie zostanie przyjęta do obrotu pocztowego.

12. Doręczenie przesyłki z zawartością żywych owadów (w szczególności pszczół) albo żywych ptaków, nadanej w serwisie Na Dziś, nastąpi w gwarantowanym terminie, tj. do następnego dnia roboczego po dniu nadania, do godziny 12:00.

13. W przypadku przesyłki z zawartością żywych owadów (w szczególności pszczół) albo żywych ptaków nadawca musi podać na etykiecie nadawczej swój numer telefonu oraz numer telefonu adresata.

14. Możemy czasowo zawiesić realizację przesyłek z zawartością żywych owadów (w szczególności pszczół) albo żywych ptaków. Każdorazowo w takiej sytuacji informacja publikowana będzie na stronie www.pocztex.pl.

15. Żywe rośliny, żywe owady (w szczególności pszczoły) oraz żywe ptaki nie mogą stanowić zawartości przesyłki nadanej w serwisie Na Dziś realizowanym na terenie całego kraju w wyznaczonych relacjach i godzinach nadania określonych w Wykazie relacji dla przesyłek krajowych w serwisie Na Dziś, przesyłki nadanej w serwisie Kurier

w PUDO, przesyłki nadanej w serwisie Kurier z opcją PUNKT albo AUTOMAT, a także przesyłki doręczanej za pośrednictwem skrytki pocztowej.

§ 4. Jak zamówić kuriera?

1. Zamówienie kuriera traktowane jest jako zamiar nadania przesyłki i następuje poprzez:
   1) wypełnienie przez nadawcę formularza umieszczonego na stronie internetowej www.pocztex.pl lub w innym serwisie albo aplikacji internetowej Poczty Polskiej; albo
   2) dokonanie zgłoszenia za pośrednictwem infolinii 804 104 104 z krajowych telefonów stacjonarnych, +48 43 842 08 42 z telefonów komórkowych oraz stacjonarnych krajowych i zagranicznych (opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora) – od poniedziałku do piątku w dni robocze w godzinach 8:00-20:00 oraz w sobotę w godzinach 8:00 – 16:00.
2. Warunkiem realizacji zgłoszenia za pośrednictwem infolinii jest podanie przez nadawcę adresu e-mail w celu przekazania Regulaminu oraz OWU, w przypadku skorzystania przez nadawcę z ubezpieczenia przesyłki.

§ 5. Kiedy możemy sprawdzić albo odmówić przyjęcia przesyłki?

1. Przyjęcie przesyłki do przemieszczenia i doręczenia nie stanowi potwierdzenia, że jej zabezpieczenie, zawartość, opakowanie, oznaczenie są zgodne z Regulaminem.
2. Świadczymy usługę Pocztex po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania dokonywanej w systemie operacyjnym w momencie przyjęcia przesyłki, w związku z tym możemy:
   1) w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia, zażądać jej otwarcia przez nadawcę, a w przypadku gdy wezwanie nadawcy do otwarcia przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, zabezpieczyć przesyłkę w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu pocztowego;
   2) w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, powiadomić niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymać i zabezpieczyć przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby;
   3) w uzasadnionych przypadkach zażądać od nadawcy otwarcia przesyłki w celu sprawdzenia, czy jej zawartość odpowiada warunkom określonym w Regulaminie i w przepisach prawa powszechnie obowiązującego;
   4) odmówić przyjęcia przesyłki, jeśli nie spełnia ona warunków określonych w Regulaminie, jeżeli jej przyjęcie i przemieszczenie jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów prawa.

§ 6. Jak działa zadeklarowana wartość i ubezpieczenie?

1. Jeżeli zwykła wartość rzeczy zawartych w przesyłce:
   1) nie przekracza 100,00 zł i nadawca nie zadeklarował wartości przesyłki – przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł;
   2) przekracza 100,00 zł i nadawca zadeklarował wartość przesyłki – przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością o wartości podanej przez nadawcę, z zastrzeżeniem pkt 3;
   3) przekracza 100,00 zł, ale nadawca nie zadeklarował wartości, tylko dokonał ubezpieczenia przesyłki zgodnie z zasadami określonymi w OWU i cenniku – przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł objętą ubezpieczeniem do wskazanej przez nadawcę kwoty.
2. Do nadania w PUDO i w automacie paczkowym oraz do doręczania z opcją PUNKT i AUTOMAT przyjmowane są wyłącznie przesyłki, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 3.

§ 7. Jak można nadać przesyłkę?

1. Przesyłka może być nadana:
   1) w automacie paczkowym;
   2) w placówce pocztowej;
   3) u kuriera;

4) w PUDO.

2. Przesyłka może być przyjmowana z usługami dodatkowymi, o których mowa w § 11 Regulaminu.

3. Do przemieszczenia i doręczenia przyjmowana jest przesyłka:

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

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

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

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

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

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

8. Potwierdzenie przyjęcia przesyłki od nadawcy następuje:

1) na etykiecie nakładu Poczty Polskiej, gdzie potwierdzenie nadania przesyłki stanowi odcinek etykiety nadawczej pokwitowany przez pracownika Poczty Polskiej;

2) na etykiecie wygenerowanej z aplikacji internetowej Poczty Polskiej, gdzie potwierdzenie nadania przesyłki przekazywane jest w sposób elektroniczny albo stanowi odcinek etykiety nadawczej pokwitowanej przez pracownika Poczty Polskiej;

3) na wydruku książki nadawczej nakładu Poczty Polskiej albo sporządzonej przy wykorzystaniu aplikacji internetowej Poczty Polskiej.

9. Nadanie tradycyjne, o którym mowa w ust. 3 pkt 1, jest realizowane w ramach opłaty dodatkowej określonej w cenniku.

10. Możemy przyjąć do nadania przesyłkę bez dołączonej etykiety nadawczej, pod warunkiem przygotowania jej w aplikacji internetowej Poczty Polskiej. Informacje o sposobach nadania oraz o wyznaczonych miejscach, w których można nadać przesyłkę bez dołączonej etykiety nadawczej, zawarte są w Przewodniku – Usługi Kurierskie, dostępnym na stronie internetowej www.pocztex.pl.

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

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

13. W wyznaczonych PUDO możliwe jest nadanie przesyłki w serwisie Kurier, która jest przygotowana i opłacona w aplikacji internetowej Poczty Polskiej. Informacja o wyznaczonych PUDO dostępna jest w naszej aplikacji internetowej.

§ 8. Co sprawdzamy przy przyjmowaniu przesyłki?

1. W przypadku stwierdzenia przez pracownika Poczty Polskiej niezgodności danych podanych przez nadawcę z danymi na etykiecie nadawczej uzgadniamy z nadawcą poprawne dane, a w przypadku braku możliwości uzgodnienia informujemy niezwłocznie nadawcę o nieprzyjęciu przesyłki.

2. W przypadku stwierdzenia nieczytelnego lub błędnego, niezgodnego z wymogami Poczty Polskiej, kodu kreskowego naniesionego na etykiecie nadawczej, odmawiamy przyjęcia przesyłki.

§ 9. Jakie wykazy i przewodniki stosujemy?

1. Przy świadczeniu usługi Pocztex stosowane są następujące wykazy i przewodniki dostępne na stronie internetowej www.pocztex.pl:
   1) Wykaz relacji aglomeracja miejska dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś;
   2) Wykaz relacji dla przesyłek krajowych nadanych w serwisie Na Dziś;
   3) Wykaz punktów odbioru i automatów paczkowych dla opcji PUNKT oraz opcji AUTOMAT w serwisie Kurier;
   4) Wykaz placówek przyjaznych eCommerce;
   5) Przewodnik – Usługi Kurierskie;
   6) Przewodnik – Prawidłowe pakowanie przesyłek.
2. Informacje ujęte w wykazach i przewodnikach, o których mowa w ust. 1, można uzyskać także pod numerem infolinii (804 104 104 z krajowych telefonów stacjonarnych, +48 43 842 08 42 z telefonów komórkowych oraz stacjonarnych krajowych i zagranicznych) oraz w placówkach pocztowych.

§ 10. Jakie formaty, masy i wymiary obsługujemy?

1. W ramach usługi Pocztex w serwisie Kurier oraz serwisie Na Dziś przyjmowane są przesyłki w następujących formatach, o masie i wymiarach odpowiednio: wysokość, szerokość, długość, wraz z opakowaniem:
   1) S – 9 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20 kg;
   2) S – 9 cm x 40 cm x 59 cm, maksymalna masa 20 kg w automatach paczkowych partnera;
   3) M – 20 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20 kg;
   4) M – 20 cm x 40 cm x 59 cm, maksymalna masa 20 kg w automatach paczkowych partnera;
   5) L – 42 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20 kg;
   6) L – 42 cm x 40 cm x 59 cm, maksymalna masa 20 kg w automatach paczkowych partnera;
   7) XL – (wysokość+szerokość+długość)≤210 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 90 cm, maksymalna masa 20 kg;
   8) 2XL – (wysokość+szerokość+długość)≤250 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 120 cm, maksymalna masa 30 kg.
2. Maksymalna masa przesyłki w poszczególnych serwisach wynosi:
   1) Kurier – 50 kg;
   2) Na Dziś – 50 kg, z zastrzeżeniem ust. 4.
3. Przesyłka wraz z opakowaniem, o masie powyżej 30 kg do 50 kg, może zostać nadana wyłącznie w formacie 2XL wraz z usługą dodatkową Masa powyżej 30 kg do 50 kg. Przesyłka o masie powyżej 30 kg do 50 kg w serwisie Kurier oraz serwisie Na Dziś, realizowanym w granicach administracyjnych miasta wojewódzkiego oraz realizowanym poza granicami administracyjnymi miasta wojewódzkiego, w którym nastąpiło nadanie, realizowana jest zgodnie z Wykazem relacji aglomeracja miejska dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś.
4. Maksymalna masa przesyłki wraz z opakowaniem, w serwisie Na Dziś nadanej w określonych relacjach i godzinach nadania, wskazanych w Wykazie relacji dla przesyłek krajowych w serwisie Na Dziś, wynosi 10 kg. Maksymalne wymiary (wysokość, szerokość, długość) wynoszą odpowiednio: 20 cm x 40 cm x 50 cm, a dla przesyłek w formie rulonu: 20 cm (średnica) x 120 cm (długość).
5. Maksymalne wymiary przesyłek nadanych w PUDO wynoszą: 42 cm x 40 cm x 65 cm (format L), a maksymalna masa 20 kg.
6. Maksymalne wymiary przesyłki z opcją PUNKT wynoszą: 42 cm x 40 cm x 65 cm (format L) do PUDO oraz (wysokość + szerokość + długość) ≤210 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 90 cm (format XL) do punktu odbioru będącego placówka pocztową, a maksymalna masa 20 kg.
7. Maksymalne wymiary przesyłki nadanej w automacie paczkowym wynoszą: 42 cm x 40 cm x 65 cm (format L), a maksymalna masa 20 kg.

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

8a. Maksymalne wymiary przesyłki z opcją AUTOMAT, w przypadku wyboru doręczenia do automatu paczkowego partnera, wynoszą 42 cm × 40 cm × 59 cm (format L), a maksymalna masa przesyłki wynosi 20 kg.

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

1) Na Dziś, z wyłączeniem przypadku określonego w ust. 4, oraz Kurier w przypadku przesyłki doręczanej pod adresem – spełniająca przynajmniej jedno z poniższych kryteriów:
   a) wymiary (wysokość + szerokość + długość) ≤ 250 cm, przy czym największy wymiar (długość) przekracza 120 cm, ale nie może przekroczyć 150 cm,
   b) wymiary 250 cm<(wysokość + szerokość + długość) ≤300 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm,
   c) wymiary (wysokość + szerokość + długość) ≤250 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm, która posiada:
      – nieregularne kształty, w tym przesyłka, która nie jest zapakowana w opakowanie posiadające formę prostopadłościanu, lub
      – elementy wystające poza jej regularny obrys, lub
      – elementy składające się z dwóch lub więcej odrębnych części, połączonych w jedną nieregularną całość (np. za pomocą folii stretch, taśmy),
   d) kształt owalny, okrągły, cylindryczny (np. tuba, rulon, wałek z tkaniną) o maksymalnych wymiarach 20 cm (średnica) x 150 cm (długość), z wyłączeniem przypadków opisanych w Przewodniku – Prawidłowe pakowanie przesyłek, dostępnym na stronie www.pocztex.pl,
   e) przesyłka zawiera dwie opony zapakowane zgodnie z Przewodnikiem – Prawidłowe pakowanie przesyłek dostępnym na stronie www.pocztex.pl

– z wyjątkiem przesyłki, której opakowanie stanowi koperta, w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa) lub koperta foliowa o maksymalnych wymiarach 70 cm x 60 cm;

2) Kurier z opcją PUNKT, spełniająca przynajmniej jedno z poniższych kryteriów, z zastrzeżeniem ust. 6:
   a) nieregularne kształty, w tym przesyłka, która nie jest zapakowana w opakowanie posiadające formę prostopadłościanu,
   b) elementy wystające poza jej regularny obrys,
   c) składająca się z dwóch lub więcej odrębnych części, połączonych w jedną nieregularną całość (np. za pomocą folii stretch, taśmy),
   d) kształt owalny, okrągły, cylindryczny (np. tuba, rulon, wałek z tkaniną, dla której maksymalne wymiary wynoszą: 20 cm (średnica) x 65 cm (długość)

– z wyjątkiem przesyłki, której opakowanie stanowi koperta, w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa), lub koperta foliowa o maksymalnych wymiarach 65 cm x 60 cm.

10. Maksymalna masa przesyłek, których opakowanie stanowi koperta, w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa) lub koperta foliowa, wynosi 5 kg.

11. Minimalne wymiary strony adresowej (etykiety nadawczej) wynoszą 10 cm (wysokość) x 16 cm (szerokość), także w przypadku przesyłki w formie rulonu.

12. Opakowanie, zamknięcie, zabezpieczenie oraz wszelkie druki, formularze i nalepki dołączone do przesyłki wliczane są do maksymalnej dopuszczalnej masy przesyłki.

13. Przesyłki nadawane w placówce pocztowej, o masie przekraczającej 20 kg, przyjmowane są w wyznaczonych placówkach pocztowych. Informacje o placówkach, w których może nastąpić nadanie przesyłki o masie przekraczającej 20 kg, dostępne są w placówkach pocztowych oraz na stronie internetowej www.pocztex.pl.

§ 11. Jakie usługi dodatkowe są dostępne?

W usłudze Pocztex realizowane są następujące usługi dodatkowe:

1) **Doręczenie do 12:00** – doręczenie przesyłki nadanej w serwisie Kurier w gwarantowanym terminie doręczenia w dniu następnym po dniu nadania do godziny 12:00, z zastrzeżeniem nadania przesyłki do godziny granicznej, tj. w dniu roboczym do godziny 17:00 w granicach administracyjnych miasta wojewódzkiego albo do godziny 15:00 w pozostałych miejscowościach; usługa jest świadczona po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania; usługa niedostępna dla przesyłek w formacie 2XL, przesyłek niestandardowych, przesyłek z zawartością: żywych owadów (w szczególności pszczół) albo żywych roślin, przesyłek nadawanych w automacie paczkowym, PUDO oraz przesyłek doręczanych z opcją PUNKT oraz z opcją AUTOMAT;
2) **Doręczenie do rąk własnych** – doręczenie przesyłki wyłącznie osobie wskazanej jako adresat przesyłki; w przypadku braku takiej możliwości, przesyłka jest przekierowywana do placówki pocztowej, z wyłączeniem przesyłek w serwisie Na Dziś, które są zwracane bez pozostawienia albo przekazania zawiadomienia; usługa nie jest realizowana w przypadku przesyłek adresowanych do obiektów zamkniętych, w których nie ma możliwości doręczenia przesyłki do rąk własnych adresata; usługa niedostępna dla przesyłek nadawanych w automacie paczkowym, w PUDO oraz przesyłek doręczanych z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT;
3) **Ostrożnie** – traktowanie przesyłki ze szczególną ostrożnością; usługa wymagana dla przesyłek z zawartością: przedmiotów łatwo tłukących się, płynów, gazów, szkła, rzeczy łamliwych i kruchych, żywych owadów (w szczególności pszczół), żywych ptaków, żywych roślin; usługa niedostępna dla przesyłek nadawanych w automacie paczkowym oraz doręczanych z opcją AUTOMAT;
4) **Masa powyżej 30 kg do 50 kg** – przyjęcie i doręczenie przesyłki o masie przekraczającej 30 kg, ale nieprzekraczającej masy 50 kg; usługa dostępna dla przesyłek w formacie 2XL w serwisach Kurier oraz Na Dziś;
5) **Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu** – niezwłoczne poinformowanie nadawcy (SMS/pocztą elektroniczną) o dacie i godzinie zdarzenia (doręczenie/zwrot); świadczone dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś oraz Kurier;
6) **Pobranie** – zainkasowanie od odbiorcy określonej przez nadawcę kwoty pieniężnej (kwoty pobrania) i przekazanie jej na adres nadawcy albo rachunek bankowy wskazany przez nadawcę; świadczona dla przesyłek nadanych w serwisie Na Dziś oraz Kurier; maksymalna kwota pobrania określona jest w cenniku; usługa dostępna dla przesyłek nadawanych w określonych automatach paczkowych, w PUDO oraz doręczanych z opcją PUNKT i opcją AUTOMAT do określonych punktów odbioru i automatów paczkowych zgodnie z Wykazem punktów odbioru i automatów paczkowych dla opcji PUNKT oraz opcji AUTOMAT w serwisie Kurier, dostępnym na stronie internetowej www.pocztex.pl; usługa niedostępna dla przesyłek z zawartością żywych ptaków.

§ 12. Jakie opcje doręczenia może wybrać nadawca?

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

1) **PUNKT** – odbiór przesyłki nadanej w serwisie Kurier w punkcie odbioru wskazanym przez nadawcę, z uwzględnieniem Wykazu punktów odbioru i automatów paczkowych dla opcji PUNKT oraz opcji AUTOMAT w serwisie Kurier, po wcześniejszym powiadomieniu odbiorcy SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej o możliwości i miejscu jej odbioru. Opcja dostępna i świadczona na żądanie nadawcy. Nadawca musi podać nr telefonu adresata w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego oraz opcjonalnie adres e-mail. Opcja niedostępna dla przesyłek z zawartością: żywych owadów (w szczególności pszczół) albo żywych roślin. Informacje o punktach odbioru dla opcji PUNKT dostępne są na stronie internetowej www.pocztex.pl oraz pod numerem infolinii (801 333 444 z telefonów stacjonarnych, (+48) 43 842 06 00 z telefonów stacjonarnych i komórkowych oraz z zagranicy; opłata za połączenie zgodnie z cennikiem operatora);
2) **AUTOMAT** – odbiór przesyłki nadanej w serwisie Kurier w automacie paczkowym wskazanym przez nadawcę, z uwzględnieniem Wykazu punktów odbioru i automatów paczkowych dla opcji PUNKT oraz opcji AUTOMAT w serwisie Kurier po wcześniejszym powiadomieniu odbiorcy SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną

(e-mail) lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej o możliwości i miejscu jej odbioru. Opcja dostępna i świadczona na żądanie nadawcy. Nadawca musi podać nr telefonu adresata w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego oraz opcjonalnie adres e-mail. Opcja niedostępna dla przesyłek z zawartością: żywych owadów (w szczególności pszczół) albo żywych roślin, przesyłek niestandardowych. Informacje o automatach paczkowych dla opcji AUTOMAT dostępne są na stronie internetowej www.pocztex.pl oraz pod numerem infolinii (801 333 444 z telefonów stacjonarnych, (+48) 43 842 06 00 z telefonów stacjonarnych i komórkowych oraz z zagranicy; opłata za połączenie zgodnie z cennikiem operatora).

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

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

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

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

§ 13. Czego nie wolno wysyłać?

1. Do przemieszczenia i doręczenia nie jest przyjmowana przesyłka:
   1) zawierająca rzeczy niebezpieczne, mogące wyrządzić szkodę osobom, mieniu lub środowisku naturalnemu, a w szczególności: akumulatory, materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące, cuchnące, broń lub amunicja;
   2) zawierająca rzeczy lub której opakowanie zawiera napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo;
   3) zawierająca narkotyki, środki odurzające albo substancje psychotropowe;
   4) zawierająca zwłoki, szczątki, prochy ludzkie albo zwierzęce;
   5) zawierająca artykuły szybko psujące się;
   6) zawierająca żywe zwierzęta, z wyłączeniem żywych owadów (w szczególności pszczół) i żywych ptaków;
   7) zawierająca inne rzeczy, nieokreślone w niniejszym paragrafie, a zakazane przepisami prawa;
   8) na opakowaniu której umieszczono oznaczenia:
      a) utrudniające odczytanie adresu,
      b) podobne do odcisków pieczęci pocztowych albo nalepek i druków, stosowanych zarówno przez nas, jak i przez innych operatorów pocztowych,
      c) zawierające znamiona korespondencji pisemnej, a w szczególności wskazujące na sposób postępowania przy jej przewozie i doręczeniu, z zastrzeżeniem ust. 2,
      d) których treść i wizerunek są zabronione prawem lub niezgodne z zasadami współżycia społecznego;
   9) na opakowaniu której umieszczono metalowe lub plastikowe klamry, spinacze, zszywki i inne podobne materiały;
   10) z zawartością żywych owadów (w szczególności pszczół), żywych ptaków albo żywych roślin, adresowana do automatu paczkowego lub punktu odbioru;
   11) z zawartością pieniędzy, środków płatniczych, papierów wartościowych, kosztowności, chyba że nadawca zadeklarował wartość przesyłki powyżej 100,00 zł, z wyłączeniem serwisu Na Dziś.

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

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

§ 14. Gdzie opisujemy obowiązki dotyczące niedopuszczalnej zawartości?

1. Szczegółowe obowiązki nadawcy w zakresie niedopuszczalnej zawartości przesyłek dostępne są w Przewodniku – Prawidłowe pakowanie przesyłek, dostępnym na stronie internetowej www.pocztex.pl, oraz na żądanie nadawcy w placówce pocztowej.
2. Zastrzegamy sobie prawo odmowy podjęcia próby doręczenia przesyłki do odbiorcy z zawartością, która jest niedozwolona, i dokonania jej zwrotu do nadawcy, zgodnie z opłatą określoną w cenniku.
3. Zastrzegamy, że w przypadku zawartości niedozwolonej, o której mowa w § 13, przesyłka może zostać zatrzymana i zabezpieczona do chwili wezwania odpowiednich służb, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 15. Co robimy, gdy zawartość albo opakowanie spowoduje szkodę?

1. W przypadku, kiedy zawartość przesyłki lub nieprawidłowe opakowanie w stosunku do zawartości spowodowały:
   1) wezwanie właściwych służb zajmujących się zabezpieczeniem niezgodnej z Regulaminem zawartości przesyłki, w szczególności posiadających specjalistyczne narzędzia przeznaczone do likwidacji czy utylizacji zawartości przesyłki, której zawartość była niezgodna z Regulaminem lub nieodpowiednio zabezpieczona, a czynności te są niezbędne do dalszej pracy pracowników Poczty Polskiej;
   2) ewakuację pracowników z budynku lub pomieszczenia Poczty Polskiej, w tym również czasowe wyłączenie z eksploatacji środków transportowych (w tym pojazdów) przewożących przesyłkę oraz narzędzi służących do przewożenia, doręczenia lub magazynowania tej przesyłki;
   3) uszkodzenie w procesie realizacji usługi przesyłki innego nadawcy

– możemy nałożyć na nadawcę karę umowną w wysokości 100,00 zł.
2. Zapłata kary umownej, o której mowa powyżej, nie wyłącza prawa dochodzenia przez nas odszkodowania przewyższającego jej wysokość na zasadach ogólnych.
3. Nadawca musi pokryć szkody wyrządzone nam wskutek niewłaściwego opakowania przesyłki lub w związku z jej niedopuszczalną zawartością, także w przypadkach innych niż wskazane w ust. 1. Nadawca ponosi odpowiedzialność za powyższe szkody na zasadach ogólnych.

§ 16. Jakie są zasady dotyczące opakowania przesyłki?

1. Przesyłka jest przyjmowana w opakowaniu nadawcy lub opakowaniu nakładu Poczty Polskiej.
2. Przesyłka może zostać wysłana bez opakowania lub częściowo opakowana (z wyjątkiem przesyłki z zadeklarowaną przez nadawcę wartością), jeżeli przesyłane w ten sposób rzeczy nie są narażone na uszkodzenie lub zaginięcie części składowych, ani nie mogą uszkodzić innych przesyłek.
3. Na przesyłce:
   1) nadawanej bez opakowania lub tylko częściowo opakowanej, etykieta nadawcza może być umieszczona bezpośrednio na przesyłanej rzeczy lub na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłanej rzeczy;
   2) o kształcie lub opakowaniu uniemożliwiającym umieszczenie etykiety nadawczej na przesyłce, etykieta nadawcza może być umieszczona na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłki.

4. Opakowanie przesyłki o zadeklarowanej wartości powyżej 100 zł:
   1) powinno być wykonane z nieprzezroczystego materiału;
   2) powinno uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów;
   3) powinno umożliwić umieszczenie dodatkowych zabezpieczeń w postaci nalepek czy etykiet samoprzylepnych, taśmy samoprzylepnej z logo nadawcy lub Poczty Polskiej.
5. Dla przesyłki o masie do 1 kg, nadawanej w serwisie Kurier, nadawca może otrzymać opakowanie firmowe (zwane inaczej „Kopertą Pocztex") o wymiarach 25 cm x 35 cm. Zawartość Koperty Pocztex stanowić mogą wyłącznie dokumenty oraz nośniki danych – po ich odpowiednim zabezpieczeniu.

§ 17. Jak należy zapakować przesyłkę?

1. Za zagwarantowanie jakości opakowania przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada nadawca. Przesyłka powinna być zapakowana odpowiednio do formy, masy i zawartości z uwzględnieniem okoliczności mogących wpłynąć na stan opakowania przesyłki, w tym tych związanych z przemieszczeniem przesyłki przez nas, a w szczególności:
   1) płyny lub gazy należy wysyłać w pojemnikach szklanych, plastikowych lub blaszanych, hermetycznie zamkniętych i włożonych do mocnego/twardego pudełka lub skrzynki, wypełnionego odpowiednim materiałem wchłaniającym wilgoć lub tłuszcz tak, aby naczynie z płynem nie mogło przesuwać się oraz aby w razie uszkodzenia naczynia płyn nie wydostał się na zewnątrz przesyłki;
   2) rzeczy wykonane ze szkła lub z innych materiałów łamliwych i kruchych należy przesyłać w twardych pudełkach lub koszach, wypełnionych materiałem amortyzującym skutki wstrząsu lub nacisku i wykluczającym przesuwanie się zawartości wewnątrz opakowania;
   3) żywe owady (w szczególności pszczoły) albo żywe ptaki należy wysyłać w opakowaniu:
      a) gwarantującym utrzymanie funkcji życiowych,
      b) dostosowanym do przesyłanej zawartości, tj. odpowiednio trwałym i mocnym, z uwzględnieniem masy przesyłanej zawartości,
      c) które zapewnia przesyłanym owadom albo ptakom właściwe warunki na czas przemieszczania i doręczania przesyłki, a także ich ewentualnego zwrotu,
      d) którego konstrukcja uniemożliwi wysunięcie się zawartości na zewnątrz,
      e) w których spód przesyłki wyłożony jest materiałem chłonącym wilgoć,
      f) oznaczonym nalepką o treści lub napisem w kolorze czerwonym „ŻYWE ZWIERZĘ",
      g) z oznaczeniem „góra" i „dół" przesyłki,
      h) spełniającym wymogi określone przepisami o ochronie zwierząt, w odniesieniu do opakowań do przesyłania żywych ptaków;
   4) żywe rośliny należy wysyłać w opakowaniu:
      a) umożliwiającym dostęp powietrza i w maksymalnym stopniu ochraniającym zawartość przesyłki,
      b) z oznaczeniem „góra" i „dół" przesyłki,
      c) oznaczonym nalepką o treści lub napisem w kolorze czerwonym „ŻYWE ROŚLINY".
2. Każdy rodzaj zawartości wymienionej w ust. 1 powinien być przesyłany w oddzielnych przesyłkach.
3. Na opakowaniu przesyłki nadawca może umieścić własne odciski pieczęci firmowych, taśmy samoprzylepne, nalepki, napisy i rysunki o charakterze informacyjnym lub reklamowym (np. logo), jeśli:
   1) nie utrudniają odczytania adresu ani umieszczenia nalepek, napisów lub pieczęci pocztowych;
   2) nie są podobne do znaczków pocztowych i innych znaków opłaty oraz odcisków pieczęci pocztowych lub maszyn do frankowania, stosowanych zarówno przez nas, jak i przez innych operatorów;
   3) nie zawierają znamion korespondencji pisemnej, a w szczególności nie wskazują na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu – stosowanie przez nadawcę na opakowaniu przesyłki taśm samoprzylepnych, nalepek i napisów, wskazujących na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu, jest możliwe wyłącznie w przypadku zlecenia realizacji usług dodatkowych, takich jak np.: Ostrożnie;

4) ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem lub niezgodne z zasadami współżycia społecznego.

§ 18. Kiedy uznajemy przesyłkę za doręczoną?

1. Doręczenie przesyłki, a w konsekwencji prawidłowe zrealizowanie usługi, jest równoznaczne z dostarczeniem przesyłki pod adres wskazany na etykiecie nadawczej. Przesyłka doręczana jest odbiorcy za pokwitowaniem odbioru, w tym poprzez podanie jednorazowego kodu odbioru.
2. W przypadku przesyłek z opcją AUTOMAT pokwitowanie odbioru przesyłki stanowi wprowadzenie w automacie przez odbiorcę numeru telefonu oraz jednorazowego kodu odbioru bądź odbioru za pomocą aplikacji mobilnej, zaś w przypadku przesyłek z opcją PUNKT przeznaczonych do odbioru w PUDO pokwitowaniem odbioru przesyłki jest wprowadzenie lub podanie jednorazowego kodu odbioru bądź odbioru za pomocą aplikacji mobilnej.
3. Adresat ponosi pełną odpowiedzialność i ryzyko związane z udostępnieniem lub wejściem w posiadanie przez inne osoby kodu odbioru, o którym mowa w ust. 1. Osoba, która otrzymała od adresata informacje zawierające kod odbioru przesyłki, traktowana jest jako osoba umocowana do odbioru przesyłki w imieniu adresata.
4. Przesyłka przeznaczona do odbioru w automacie paczkowym w ramach opcji AUTOMAT lub w PUDO w ramach opcji PUNKT, w przypadku braku dostępności PUDO lub automatu paczkowego (np. awarii, przepełnienia), jest przekazywana do odbioru w najbliższym dostępnym punkcie odbioru lub automacie paczkowym. Informację o tym przypadku przekazujemy SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej.
5. Przesyłka przeznaczona do odbioru w automacie paczkowym w ramach opcji AUTOMAT lub w PUDO w ramach opcji PUNKT, w przypadku przekroczenia maksymalnych wymiarów lub masy przesyłki, jest przekazywana do odbioru w najbliższej dostępnej placówce pocztowej. Informację o tym przypadku przekazujemy w formie powiadomienia: SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej.
6. W przypadku przesyłek z usługą dodatkową Pobranie lub sytuacji, w których płatnikiem za nadanie przesyłki jest adresat, przesyłka zostanie doręczona odbiorcy po uiszczeniu należności z nią związanych.

§ 19. Kiedy odbiorca może sprawdzić zawartość przesyłki?

1. W momencie doręczania istnieje możliwość sprawdzenia stanu zawartości przesyłki bezpośrednio przed jej odbiorem, jeżeli odbiorca stwierdza uszkodzenie przesyłki lub jej stan wzbudza jego zastrzeżenia, z wyłączeniem przesyłek z opcją PUNKT albo z opcją AUTOMAT.
2. Sprawdzenie stanu zawartości służy weryfikacji, czy zawartość przesyłki nie nosi śladów uszkodzeń.
3. W przypadku, gdy po sprawdzeniu stanu zawartości odbiorca:
   1) deklaruje przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń – doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu, na jego żądanie, protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności z nią związanych i uzyskaniu na etykiecie adresowej, urządzeniu elektronicznym bądź w dokumentach oddawczych pokwitowania przyjęcia przesyłki; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy wraz z przesyłką, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych;
   2) deklaruje przyjęcie przesyłki z zastrzeżeniem wniesienia reklamacji z roszczeniem o odszkodowanie – doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności z nią związanych, uzyskaniu od odbiorcy na etykiecie adresowej, urządzeniu elektronicznym bądź w dokumentach oddawczych pokwitowania przyjęcia przesyłki i adnotacji o jego decyzji; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy wraz z przesyłką, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych;
   3) wnosi o przekierowanie przesyłki do placówki pocztowej w celu jej odbioru w terminach, o których mowa w § 24 ust. 9 – sporządza się protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na etykiecie adresowej bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia kurier; oryginał oraz kopia protokołu wraz z zabezpieczoną przesyłką przekazywane są do placówki pocztowej; odbiorca otrzymuje kopię protokołu w przypadku odebrania przesyłki z placówki, do której nastąpiło przekierowanie;

4) odmawia przyjęcia przesyłki – sporządza się protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na etykiecie adresowej bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia kurier/pracownik placówki pocztowej; oryginał protokołu należy załączyć do dokumentów oddawczych, a kopię zwrócić do nadawcy, wraz z zabezpieczoną przesyłką.

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

§ 20. Co robimy przy uszkodzonym opakowaniu?

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania przesyłki, w wyniku którego nie nastąpił dostęp do zawartości, a masa przesyłki jest zgodna z etykietą nadawczą, możemy dodatkowo zabezpieczyć przesyłkę.
2. Zabezpieczoną przesyłkę doręcza się pod adresem wskazanym na etykiecie nadawczej, po uprzednim poinformowaniu odbiorcy o stanie przesyłki oraz możliwości sprawdzenia stanu jej zawartości.
3. W przypadku skorzystania przez odbiorcę z możliwości , o której mowa w ust. 2, dalszy sposób postępowania jest zgodny z § 19 ust. 3 i ust. 4.
4. Zabezpieczone przesyłki z opcją PUNKT przeznaczone do odbioru w PUDO albo z opcją AUTOMAT, przekierowujemy do najbliższego punktu odbioru będącego placówką pocztową, dostępnego dla opcji PUNKT, o czym powiadamiamy adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej.

§ 21. Co robimy przy uszkodzonej przesyłce?

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki, w wyniku którego może wystąpić dalsze uszkodzenie przesyłki lub ubytek jej zawartości, nasz pracownik może otworzyć przesyłkę, sprawdzić stan jej zawartości, zabezpieczyć przed dalszym uszkodzeniem lub ubytkiem. Na okoliczność sprawdzenia stanu zawartości przesyłki i jej zabezpieczenia sporządzany jest protokół, który dołączany jest do przesyłki.
2. W przypadku stwierdzenia, że część zawartości przesyłki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania lub przechowywania, zepsuta zawartość jest niszczona komisyjnie. Z czynności zniszczenia sporządzamy protokół, który dołączany jest do przesyłki.
3. W przypadku stwierdzenia, że cała zawartość przesyłki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania lub przechowywania, zepsuta zawartość jest niszczona komisyjnie. Z czynności zniszczenia sporządzamy protokół. O zniszczeniu zawiadamiamy nadawcę pisemnie, załączając jeden egzemplarz protokołu.
4. Przesyłkę, o której mowa w ust. 1 i ust. 2, doręcza się pod adresem wskazanym na etykiecie nadawczej, po uprzednim poinformowaniu odbiorcy o stanie przesyłki oraz konieczności sprawdzenia stanu jej zawartości.
5. Sposób postępowania przy sprawdzeniu przesyłki jest zgodny z § 19 ust. 3 i ust. 4.
6. Przesyłkę, o której mowa w ust. 1 i ust. 2, z opcją PUNKT, kierowaną do PUDO albo z opcją AUTOMAT, przekierowujemy do najbliższego punktu odbioru będącego placówką pocztową, dostępnego dla opcji PUNKT, o czym powiadamiamy adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną lub za pomocą aplikacji mobilnej.
7. Dla przesyłek z opcją AUTOMAT odbiorca w przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki może dokonać odmowy przyjęcia przesyłki podczas jej odbioru bezpośrednio w automacie paczkowym. W takim przypadku, po wyjęciu takiej przesyłki z automatu paczkowego sporządzamy protokół, w którym opisany jest stan przesyłki, a przesyłka wraz z dołączonym protokołem zwracana jest do nadawcy.

§ 22. Co się dzieje po odmowie przyjęcia przesyłki?

1. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki, podlega ona niezwłocznemu zwrotowi do nadawcy na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 4. Jeżeli opłatę za usługę, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, uiścić miał odbiorca przy doręczeniu przesyłki, nadawca musi również wnieść nieuiszczoną opłatę za nadanie usługi Pocztex.
2. Odmowa uiszczenia opłat związanych z przesyłką jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki.

3. W przypadku przesyłki nadanej z usługą dodatkową Pobranie zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. W przypadku wysokości kwoty pobrania wskazanej w tej ustawie od odbiorcy mogą być pobierane dodatkowe dane identyfikacyjne. Odmowa uiszczenia kwoty pobrania lub przekazania wymaganych danych identyfikacyjnych jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki.
4. Odmowa przyjęcia przesyłki, dokonana przez osobę pełnoletnią zamieszkałą wraz z adresatem, a niebędącą jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym, nie jest traktowana jako odmowa przyjęcia przesyłki. W takim przypadku powiadamia się adresata o próbie doręczenia przesyłki poprzez pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia.

§ 23. Co to są przesyłki niedoręczalne?

1. Przesyłkę, której nie można doręczyć adresatowi, a przy zwracaniu doręczyć nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu nadawcy, a także z powodu odmowy przyjęcia przesyłki zwracanej, traktuje się jako niedoręczalną i kieruje do dalszego postępowania, do właściwej jednostki Poczty Polskiej.
2. W przypadku braku etykiety nadawczej na przesyłce podejmujemy próbę ustalenia adresu w oparciu o zawartość przesyłki i zgodnie z przepisami prawa w tym zakresie.
3. Przesyłka niedoręczalna może zostać otwarta przez nas w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie do nadawcy.
4. Otwarcie przesyłki niedoręczalnej dokonywane jest komisyjnie w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie opakowania i następuje niezwłocznie po stwierdzeniu braku oznaczenia na przesyłce.
5. Po otwarciu przesyłki dokonywane jest sprawdzenie, czy wewnątrz opakowania nie zostało umieszczone oznaczenie odbiorcy lub nadawcy oraz ich adresy, a w przypadku ich braku dokonywane są oględziny zawartości przesyłki.
6. W przypadku ustalenia w trakcie czynności, o których mowa w ust. 5, danych umożliwiających doręczenie lub zwrot przesyłki, po odpowiednim zabezpieczeniu przesyłki i załączeniu protokołu potwierdzającego komisyjne otwarcie przesyłki, doręcza się ją do odbiorcy albo zwraca do nadawcy.
7. Opłata za doręczenie przesyłki niedoręczalnej zawarta jest w Cenniku opłat dodatkowych, dostępnym na stronie internetowej www.pocztex.pl.
8. W przypadku, gdy otwarcie przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia albo zwrócenia nadawcy, albo gdy nadawca odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki, stosuje się przepisy ustawy.

§ 24. Jak doręczamy przesyłkę pod adres?

1. Przesyłka doręczana jest pod adresem wskazanym na etykiecie adresatowi, pełnoletniemu domownikowi lub osobie uprawnionej.
2. Przesyłki o masie powyżej 30 kg do 50 kg doręczane są przez kuriera pod adres wskazany na przesyłce do pierwszego miejsca umożliwiającego bezpieczne wydanie przesyłki adresatowi lub osobie uprawnionej, w szczególności przed wejściem do budynku lub na teren nieruchomości. Doręczenie nie obejmuje wnoszenia przesyłek do budynków, lokali ani pomieszczeń. Z chwilą wydania przesyłki w miejscu doręczenia – doręczenie uważa się za dokonane, a zapewnienie jej odbioru oraz dalszego przemieszczenia należy do obowiązków adresata; z tą chwilą odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie przesyłki przechodzi na adresata.
3. W przypadku nieskutecznej próby doręczenia, jeżeli nadawca podał numer telefonu (w sieci operatora krajowego) albo adres poczty elektronicznej adresata albo adresat zainstalował aplikację mobilną, poinformujemy adresata wyłącznie SMS-em albo pocztą elektroniczną (e-mail) albo za pomocą aplikacji mobilnej o podjętej próbie doręczenia przesyłki, wskazując jej numer, termin na odbiór oraz adres placówki pocztowej, w której przesyłka może zostać wydana.
4. W przypadku braku podania przez nadawcę numeru telefonu albo adresu poczty elektronicznej (e-mail), kurier pozostawia w skrzynce oddawczej adresata zawiadomienie, czyli informację o podjętej próbie doręczenia i możliwości jej odbioru, z zastrzeżeniem ust. 5.

5. Zawiadomienie pozostawia się w skrzynce oddawczej adresata lub jeśli nie jest to możliwe, w inny nienaruszający przepisów prawa sposób. W przypadku pozostawienia zawiadomienia w innym miejscu niż skrzynka oddawcza adresata, miejsce pozostawienia odnotowywane jest na przesyłce.
6. W przypadku, gdy odbiorca nie zgłosi się do placówki pocztowej, w drugim dniu, licząc od dnia następnego po dniu nieskutecznej próby doręczenia, powtórnie poinformujemy adresata SMS-em albo pocztą elektroniczną (e-mail) albo za pomocą aplikacji mobilnej o możliwości odbioru przesyłki oraz adresie placówki pocztowej, w której przesyłka może zostać wydana, jeżeli nadawca podał na etykiecie nadawczej odpowiednie dane.
7. W przypadku przesyłki doręczanej w serwisie Kurier za pośrednictwem skrytki pocztowej, pozostawienie opatrzonego datą i godziną zawiadomienia jest równoznaczne z powiadomieniem o możliwości wydania przesyłki w placówce pocztowej.
8. W przypadku przesyłki nadanej w serwisie Na Dziś oraz przesyłek z zawartością żywych ptaków lub owadów (w szczególności pszczół), brak możliwości jej doręczenia skutkuje natychmiastowym zwrotem przesyłki do nadawcy, bez pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, z podaniem na opakowaniu przesyłki przyczyny zwrotu.
9. W przypadku nieskutecznej próby doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Kurier:
   1) w ciągu 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, może zostać ona wydana w placówce pocztowej, z zastrzeżeniem pkt 2;
   2) w ciągu 48 godzin, licząc od godziny następnej po godzinie próby doręczenia, przesyłka z zawartością żywych roślin może zostać wydana w placówce pocztowej.
10. W przypadku niezgłoszenia się odbiorcy przesyłki do placówki pocztowej w terminach, o których mowa w ust. 9, zwracamy przesyłkę do nadawcy na jego koszt, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu. Jeżeli opłatę za usługę, zgodnie ze wskazaniem nadawcy uiścić miał odbiorca przy doręczeniu przesyłki, nadawca musi uiścić także niewniesioną opłatę za usługę.
11. Odbiorca przed doręczeniem przesyłki może uzyskać informację o tym, kto jest nadawcą tej przesyłki. Udzielenie takiej informacji odbiorcy nie jest możliwe w przypadku, kiedy nadawca złożył żądanie, o którym mowa w § 28 ust. 1 pkt 1 i 2.

§ 25. Co się dzieje, gdy odbiorcy nie ma pod adresem?

1. W przypadku nieobecności adresata lub innych osób uprawnionych do odbioru przesyłki, podczas podjętej próby doręczenia, jeżeli nadawca podał numer telefonu adresata, adresat może zgłosić kurierowi telefonicznie dyspozycję doręczenia przesyłki poprzez pozostawienie jej we wskazanym przez siebie miejscu nienaruszającym przepisów prawa.
2. Wskazanie przez adresata miejsca pozostawienia przesyłki może dotyczyć wyłącznie miejsc znajdujących się bezpośrednio w obrębie sąsiadującym z adresem wskazanym na przesyłce.
3. Fakt realizacji dyspozycji adresata jest odnotywany w systemie informatycznym Poczty Polskiej.
4. Nie ponosimy odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe po jej doręczeniu zgodnie z telefoniczną dyspozycją adresata, o której mowa w ust. 1.
5. Dyspozycja, o której mowa w ust. 1, nie jest dostępna dla przesyłek nadanych z zawartością żywych ptaków, owadów (w szczególności pszczół), żywych roślin, z zadeklarowaną wartością, z usługą dodatkową: Pobranie, Doręczenie do rąk własnych, a także dla przesyłek, za które opłatę uiszcza odbiorca.

§ 26. Jak doręczamy przesyłki z opcją PUNKT?

1. Przesyłkę z opcją PUNKT doręcza się w punkcie odbioru, powiadamiając uprzednio adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej o:
   1) numerze przesyłki;
   2) kwocie pobrania, w przypadku przesyłki z usługą dodatkową Pobranie (kwota pobrania może być zaokrąglona do pełnych złotych);
   3) nazwie i adresie punktu odbioru, w którym przesyłka oczekuje na odbiór, oraz terminie odbioru przesyłki;

4) jednorazowym kodzie odbioru dla przesyłki przeznaczonej do odbioru w PUDO oraz w punkcie odbioru będącym placówką pocztową.

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

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

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

5. W przypadku, kiedy odbiorca przesyłki, o której mowa w ust. 2, nie zgłosi się po jej odbiór po otrzymaniu powiadomienia, o którym mowa w ust. 4, to w trzecim dniu, licząc od dnia następnego po dniu przekazania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, powtórnie poinformujemy adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej o możliwości odbioru przesyłki, wykorzystując w tym celu dane kontaktowe, jakie nadawca podał na etykiecie nadawczej.

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

§ 27. Jak doręczamy przesyłki z opcją AUTOMAT?

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

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

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

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

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

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

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

7. W przypadku odbioru przesyłek w automacie paczkowym, autoryzacja tożsamości i potwierdzenie doręczenia przesyłki odbywa się na podstawie wprowadzenia w automacie paczkowym przez odbiorcę numeru telefonu oraz jednorazowego kodu lub za pomocą aplikacji mobilnej.
8. Każdorazowo odbierając przesyłkę w automacie paczkowym, należy postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie automatu paczkowego lub w aplikacji mobilnej.
9. W przypadku przesyłek nadanych z opcją AUTOMAT gwarantowane terminy doręczenia, o których mowa w § 3 ust. 4, uznaje się za zachowane, jeśli w tym czasie nastąpiło umieszczenie przesyłki w automacie paczkowym i przekazanie adresatowi powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, z zastrzeżeniem § 21 ust. 6.
10. Adresat ponosi pełną odpowiedzialność i ryzyko związane z udostępnieniem lub wejściem w posiadanie przez inne osoby kodu odbioru lub treści zawartych w aplikacji mobilnej dotyczących kodu odbioru, o którym mowa w ust. 1 pkt 4. Osoba, która otrzymała od adresata informacje zawierające kod odbioru przesyłki, traktowana jest jako osoba umocowana do odbioru przesyłki w imieniu adresata.

§ 28. Jakie żądania może złożyć nadawca?

1. Nadawca może, z zastrzeżeniem ust. 2, złożyć żądanie:
   1) odstąpienia od umowy i zwrotu przesyłki;
   2) zmiany adresu lub adresata przesyłki lub miejsca doręczenia przesyłki;
   3) wysłania, na wskazany przez nadawcę numer telefonu adresata, kodu odbioru dla przesyłek z opcją PUNKT oraz opcją AUTOMAT.
2. Żądania, o których mowa w ust. 1, realizowane są, o ile przesyłka nie została doręczona. Za żądania, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i pkt 2, nadawca wnosi opłatę określoną w Cenniku opłat dodatkowych obowiązującym w dniu złożenia żądania.
3. Żądania, o których mowa w ust. 1, zgłasza się:
   1) pod numerem telefonu infolinii – dla żądania, o którym mowa w ust. 1 pkt 3;
   2) w placówce pocztowej – dla żądań, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i pkt 2.
4. Nadawca przesyłki może żądać wydania mu potrzebnej liczby odpisów potwierdzenia nadania przesyłki na podstawie przedstawionego potwierdzenia nadania przesyłki. Żądanie wydania odpisu potwierdzenia nadania przesyłki może nastąpić niepóźniej niż w okresie 12 miesięcy, licząc od dnia jej nadania. Nadawca wnosi opłatę określoną w Cenniku opłat dodatkowych obowiązującym w dniu złożenia żądania.
5. Żądania, o których mowa:
   1) w ust. 1 pkt 2, nie mogą dotyczyć przesyłek z zawartością żywych owadów (w szczególności pszczół) albo żywych ptaków;
   2) w ust. 1 pkt 1 i pkt 2, nie mogą dotyczyć przesyłek z opcją PUNKT nadanych do odbioru w PUDO albo z opcją AUTOMAT.
6. Adresat nie może żądać dosyłania przesyłek.
7. Przesyłek nie przechowuje się po upływie terminów, o których mowa w § 24 ust. 9, § 26 ust. 3 oraz § 27 ust. 2.

§ 29. Jak naliczamy opłaty?

1. Wysokość opłaty za usługi jest określana i naliczana zgodnie z obowiązującym w dniu nadania przesyłek cennikiem, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Wysokość opłaty określona w dniu opłacenia przesyłki elektronicznie podczas generowania etykiety nadawczej z aplikacji internetowej Poczty Polskiej nie podlega dopłacie w przypadku zmiany cennika i nadania przesyłki w automacie paczkowym lub placówce pocztowej.
3. Wysokość opłaty za usługi dodatkowe oraz opcje jest określana i naliczana zgodnie z cennikiem obowiązującym w dniu nadania przesyłki.
4. Opłatę za usługę uiszcza:
   1) nadawca przy nadaniu przesyłki:
      a) gotówkowo,

b) bezgotówkowo, przy użyciu karty płatniczej w placówce pocztowej lub w automacie paczkowym albo elektronicznie podczas generowania etykiety nadawczej z aplikacji internetowej Poczty Polskiej;

2) odbiorca przy doręczeniu przesyłki, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, z wyłączeniem przesyłek z opcją PUNKT przeznaczonych do odbioru w PUDO, z opcją AUTOMAT oraz z zawartością żywych owadów, w szczególności pszczół, żywych ptaków oraz żywych roślin. Realizacja płatności odbywa się w formie gotówkowej.

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

1) opłatę za usługę;

2) składkę z tytułu ubezpieczenia.

§ 30. Kiedy konsument może odstąpić od umowy?

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

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

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

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

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

§ 31. Kiedy odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi?

1. Odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, 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. Odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie określonym ustawą, 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 wymienionych w ust. 3 Poczta Polska ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości, po udowodnieniu przez nadawcę albo adresata zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 3, wykazaniu związku przyczynowo skutkowego, udowodnieniu wysokości straty, którą nadawca albo adresat poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

§ 32. Kiedy usługę uznajemy za niewykonaną lub nienależycie wykonaną i jakie odszkodowanie przysługuje?

1. Usługę Pocztex uważa się za nienależycie wykonaną:
   1) jeżeli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia albo powiadomienia nastąpiło:
      a) po dniu nadania w serwisie Na Dziś, z zastrzeżeniem przypadku wskazanego w § 3 ust. 5, kiedy za usługę nienależycie wykonaną uważa się doręczenie przesyłki po godz. 12:00 następnego dnia roboczego po nadaniu,
      b) po pierwszym dniu roboczym, licząc do dnia następnego po dniu nadania – przesyłki w serwisie Kurier z zawartością żywych owadów (w szczególności pszczół),
      c) po piątym dniu roboczym, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w serwisie Kurier, z zastrzeżeniem lit. b i d,
      d) po siódmym dniu roboczym, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w serwisie Kurier dla przesyłek w formacie 2XL oraz przesyłek nadanych jako przesyłki niestandardowe;
   2) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki;
   3) w przypadku braku realizacji zleconych usług dodatkowych określonych w § 11.
2. Z zastrzeżeniem § 37 ust. 5, z tytułu nienależytego wykonania usługi Pocztex przysługuje odszkodowanie:
   1) w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 – w żądanej wysokości, jednak niewyższej niż dwukrotność opłaty za nadanie przesyłki w danym serwisie, o którym mowa w § 3 ust. 4, zgodnie z cennikiem;
   2) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki – w żądanej wysokości, jednak niewyższej niż zadeklarowana wartość przesyłki;
   3) w przypadku braku realizacji zleconej usługi dodatkowej określonej w § 11 – w żądanej wysokości, jednak niewyższej niż dwukrotność opłaty za niezrealizowaną usługę dodatkową, zgodnie z cennikiem.
3. Usługę Pocztex uważa się za niewykonaną:
   1) w przypadku całkowitego ubytku albo całkowitego uszkodzenia zawartości przesyłki;
   2) w przypadku utraty przesyłki, gdzie jako utratę traktuje się niedoręczenie bądź niepowiadomienie adresata o możliwości odbioru przesyłki w ciągu 30 dni od dnia nadania.
4. Z zastrzeżeniem § 37 ust. 5, w przypadku niewykonania usługi Pocztex przysługuje odszkodowanie w żądanej wysokości, jednak niewyższej niż zadeklarowana wartość przesyłki.
5. W przypadku niewykonania usługi Pocztex Poczta Polska, niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca pobraną opłatę za przesyłkę w danym serwisie, pobraną opłatę dodatkową, a w przypadku braku realizacji usługi dodatkowej zwraca także opłatę za niezrealizowaną usługę dodatkową. Zwrotowi podlega także pobrana opłata za zwrot przesyłki.
6. W przypadku braku otrzymania przez adresata przesyłki zawiadomienia lub powiadomienia skutkującego zwrotem przesyłki do nadawcy, Poczta Polska zwraca pobraną opłatę za przesyłkę w danym serwisie wraz z pobranymi opłatami dodatkowymi, opłatami za usługi dodatkowe oraz opłatę za zwrot przesyłki.
7. Szczegóły ochrony ubezpieczeniowej przesyłek, jak również zasady wypłaty odszkodowania, zawarte są w OWU dostępnych na stronie internetowej www.pocztex.pl.
8. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń, chyba że ubytek lub uszkodzenie przesyłki, które nie były zauważalne z zewnątrz, uprawniony odbiorca przesyłki stwierdził po jej przyjęciu i niepóźniej niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki, zgłosił do Poczty Polskiej roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez nas w celu wykonania usługi Pocztex a jej doręczeniem do odbiorcy.

§ 33. Jak odpowiadamy za błędne skierowanie pobrania?

1. W przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy Poczty Polskiej po doręczeniu przesyłki lub nieprzekazania nadawcy żądanej kwoty pobrania, oprócz odszkodowania, o którym mowa w § 32 ust. 2 pkt 3, nadawcy przysługuje zwrot kwoty pobrania.
2. Nie ponosimy odpowiedzialności w przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy nadawcy, który podał:
   1) nieprawidłowy adres na okoliczność przekazania kwoty pobrania przekazem pocztowym;
   2) nieprawidłowy numer rachunku bankowego na okoliczność przekazania kwoty pobrania na rachunek bankowy (nieprawidłowy/zamknięty rachunek bankowy lub zwrot kwoty z banku odbiorcy z przyczyn wskazanych przez bank odbiorcy i niezależnych od Poczty Polskiej).
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 1, przekaz pocztowy z kwotą pobrania, którego nie można doręczyć adresatowi, traktowany jest jako niedoręczalny i podlega skierowaniu do wyznaczonej jednostki Poczty Polskiej. Na pisemny wniosek nadawcy przesyłki złożony w placówce pocztowej lub w wyniku złożonej reklamacji, kwota pobrania zostanie zwrócona do nadawcy przesyłki. Za zwrot kwoty przekazem pocztowym pobierana jest opłata zgodnie z Cennikiem opłat za przekazy pocztowe w obrocie krajowym i zagranicznym, dostępnym na stronie www.poczta-polska.pl.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 2, kwota pobrania zwracana jest przekazem pocztowym na adres nadawcy przesyłki. Kwota pobrania ulega obniżeniu o opłatę wynikającą z Cennika opłat dodatkowych, za zwrot kwoty przekazem pocztowym. Na pisemny wniosek nadawcy przesyłki złożony w placówce pocztowej lub w wyniku złożonej reklamacji, dopuszcza się możliwość przekazania zwróconej z banku odbiorcy do Poczty Polskiej kwoty pobrania na wskazany przez nadawcę przesyłki rachunek bankowy, prowadzony przez oddziały banków mających siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku, gdy kwota pobrania zwracana przez bank prowadzący rachunek bankowy odbiorcy na rachunek Poczty Polskiej jest mniejsza lub równa kwocie opłaty za zwrot, kwota ta nie jest zwracana do nadawcy przesyłki, o czym informujemy nadawcę w formie pisemnej.

§ 34. Jak można złożyć reklamację?

Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Pocztex, w zakresie ustalonym w Regulaminie, można zgłosić w postaci:
1) elektronicznej – za pomocą formularza on-line dostępnego na stronie internetowej www.poczta–polska.pl lub za pośrednictwem aplikacji internetowej Poczty Polskiej;
2) papierowej – w każdej placówce pocztowej;
3) ustnej, do protokołu – w każdej placówce pocztowej.

§ 35. Co powinna zawierać reklamacja?

1. Reklamacja powinna zawierać:
   1) imię i nazwisko albo nazwę zgłaszającego reklamację;
   2) pozostałe dane adresowe nadawcy i adresata;
   3) przedmiot reklamacji;
   4) numer przesyłki i datę jej nadania;
   5) opis okoliczności uzasadniających reklamację;
   6) kwotę roszczenia w przypadku żądania jej przez reklamującego;
   7) kopię pokwitowania przyjęcia nadania przesyłki otrzymanego w PUDO;
   8) datę sporządzenia reklamacji;
   9) podpis reklamującego – dla reklamacji składanej w postaci papierowej;
   10) dane kontaktowe, w tym adres do korespondencji, jeżeli dane kontaktowe są inne niż wskazane w pkt 1 i 2;
   11) wykaz załączonych dokumentów.
2. Do reklamacji wnoszonej w postaci papierowej i ustnej do protokołu reklamujący musi dołączyć:

1) oświadczenie o niewidocznych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki zgłoszonych w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki przez adresata – w przypadku, o którym mowa w § 36 ust. 1 pkt 1 lit. c;
2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w § 36 ust. 6 pkt 2;
3) protokół sporządzony przy odbiorze przesyłki, w sytuacjach przewidzianych Regulaminem.

3. Do reklamacji wnoszonej w postaci elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 2.
4. W uzasadnionych przypadkach możemy zwrócić się o uzupełnienie reklamacji, w określonym terminie, o:
1) potwierdzenie nadania przesyłki, przedstawione do wglądu;
2) opakowanie przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 6.
5. Na dowód złożenia reklamacji reklamujący otrzymuje potwierdzenie jej złożenia.
6. Nieuzupełnienie reklamacji o opakowanie przesyłki nie stanowi podstawy do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.

§ 36. Kiedy można wnieść reklamację?

1. Z zastrzeżeniem ust. 3, reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Pocztex można wnieść:
1) z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości przesyłki:
a) bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki, jeżeli został sporządzony protokół, o którym mowa w § 19 ust. 3;
b) po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony protokół, o którym mowa w § 19 ust. 3;
c) niepóźniej niż w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki, w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki;
2) z tytułu utraty przesyłki – w dniu następnym po upływie terminu, w jakim uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, zgodnie z § 32 ust. 3 pkt 2;
3) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – po upływie tego terminu, jeśli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o przekierowaniu przesyłki albo zawiadomienia nastąpiło po upływie tego terminu.

2. W przypadku przesyłki odbieranej z automatu paczkowego oświadczenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. b, składa się bezpośrednio w placówce pocztowej niezwłocznie po odebraniu przesyłki, najpóźniej w następnym dniu roboczym, natomiast w przypadku przesyłki odbieranej w PUDO oświadczenie należy złożyć niezwłocznie po odebraniu przesyłki.
3. Reklamację można wnieść niepóźniej niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. c, ciężar udowodnienia, iż ubytki lub uszkodzenie zawartości przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez nas w celu wykonania usługi a jej doręczeniem, spoczywa na reklamującym.
5. Reklamację:
1) wniesioną po terminie; lub
2) niekompletną, która została uzupełniona po terminie; lub
3) niekompletną, która nie została uzupełniona w terminie; lub
4) wniesioną przez osobę nieuprawnioną
– pozostawia się bez rozpatrzenia. W przypadku, o którym mowa w pkt 4, reklamującego informuje się niezwłocznie o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.
6. Prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
1) nadawcy; albo
2) adresatowi – w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń, albo gdy przesyłka została doręczona adresatowi.

§ 37. Jak rozpatrujemy reklamację?

1. Reklamację rozpatruje nasza właściwa jednostka organizacyjna.
2. Jednostka rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji przez reklamującego.
3. Jeżeli zgłoszona reklamacja nie spełnia wymogów określonych w § 35 ust. 1-3 lub istnieje potrzeba jej uzupełnienia o dokumenty, o których mowa w § 35 ust. 4, wzywamy reklamującego do usunięcia braków formalno-prawnych w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację zawiera:
   1) nazwę jednostki Poczty Polskiej właściwej dla rozpatrywania reklamacji;
   2) powołanie podstawy prawnej;
   3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
   4) w przypadku przyznania odszkodowania – wysokość przyznanej kwoty odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie wypłaty;
   5) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części – uzasadnienie faktyczne i prawne;
   6) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie nazwy i adresu jednostki odwoławczej, do której można wnieść odwołanie, oraz informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie, w postępowaniu sądowym albo w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
   7) imię i nazwisko upoważnionego pracownika jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację, z podaniem stanowiska służbowego.
5. W przypadku prowadzenia postępowania z zakresu likwidacji szkody w związku z ubezpieczeniem przesyłki, odpowiedź na reklamację uwzględnia rozstrzygnięcie zgodne z OWU. W przypadku zaś przyznania odszkodowania z tytułu likwidacji szkody, kwota tego odszkodowania podlega zaliczeniu na poczet odszkodowania ustalonego w postępowaniu reklamacyjnym.
6. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
7. Jednostka odwoławcza, do której wpłynęło odwołanie, w terminie niedłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania, informuje reklamującego o:
   1) pozytywnym rozpatrzeniu odwołania i w przypadku przyznania odszkodowania – wysokości przyznanej kwoty odszkodowania oraz o formie i terminie wypłaty niedłuższym niż 30 dni od dnia uznania odwołania; albo
   2) nieuwzględnieniu odwołania i oddaleniu roszczenia oraz wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
      a) sądowym, albo
      b) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 38. Kiedy postępowanie reklamacyjne jest zakończone?

1. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej wyznaczoną do rozpatrywania odwołań albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.
2. Roszczenia przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.
3. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
4. Reklamujący może przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej lub po jej wyczerpaniu dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym albo postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

5. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy nadawcą albo adresatem a Pocztą Polską 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, nadawcy albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. W ramach powyższego postępowania mogą być rozstrzygane spory konsumenckie pomiędzy konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium RP lub innego niż RP państwa członkowskiego UE, a Pocztą Polską. Spór może być prowadzony także wtedy, gdy nadawca albo adresat nie jest konsumentem. Wniosek o wszczęcie postępowania można wnieść w postaci papierowej lub drogą elektroniczną.

§ 39. Kiedy wypłacamy odszkodowanie i zwrot opłat?

Odszkodowanie oraz zwrot opłat wypłaca się w terminie niedłuższym niż 30 dni od daty wydania decyzji reklamacyjnej.

§ 40. Jak przetwarzamy dane osobowe?

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w Regulaminie jest Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa.
2. Kontakt z Inspektorem ochrony danych: Inspektor ochrony danych Poczta Polska, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, e-mail: inspektorodo@poczta–polska.pl.
3. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, są przetwarzane w celu:
   1) realizacji usługi, o której mowa w Regulaminie, w przypadku gdy osoba, której dane dotyczą, jest stroną zawieranej umowy o świadczenie usługi – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia RODO;
   2) realizacji usługi, o której mowa w Regulaminie – w przypadku osoby będącej odbiorcą przesyłki – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu administratora, którym jest prawidłowa realizacja usługi;
   3) komunikacji z odbiorcą, o której mowa w § 7 ust. 6, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez administratora, którym jest sprawna realizacja procesu doręczenia;
   4) realizacji obowiązków wynikających z właściwych przepisów prawa w związku ze świadczeniem usługi, w szczególności z przepisów prawa pocztowego, przewozowego, przepisów rachunkowych i podatkowych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO;
   5) prowadzenia postępowań reklamacyjnych zgodnie z rozporządzeniem i ustawą – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO;
   6) ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu administratora, którym jest ochrona praw i interesów administratora;
   7) realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa związanych z archiwizacją dokumentacji – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO.
4. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres:
   1) realizacji usługi;
   2) uprawniający do wniesienia reklamacji;
   3) niezbędny do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, tj. przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów dotyczących terminów przedawnienia roszczeń;
   4) archiwizacji dokumentów zgodnie z klasyfikacją archiwalną wskazaną w jednolitym rzeczowym wykazie akt (informacje dotyczące okresów przechowywania danych osobowych są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej https://bip.poczta-polska.pl/informacja-o-zbieraniu-danych-osobowych).

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. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych osobowych oraz otrzymania ich kopii, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania danych, przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją wobec przetwarzania danych osobowych opartego na art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia RODO.
9. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
10. 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 https://bip.poczta-polska.pl/informacja-o-zbieraniu-danych-osobowych.

§ 41. Jakie przepisy stosujemy w sprawach nieuregulowanych?

W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności przepisy ustawy, Kodeksu cywilnego oraz rozporządzenia.

Załącznik do Regulaminu świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym dla klienta detalicznego

Wzór formularza odstąpienia od umowy przez konsumenta

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

Ja/My(*) …… niniejszym informuję/informujemy(*)
o moim/naszym odstąpieniu od umowy świadczenia usługi Pocztex.
Data zawarcia umowy (nadania przesyłki) ……..
Nr nadawczy przesyłki ……
Imię i nazwisko konsumenta(-ów) ……
Adres konsumenta(-ów) ……
Data i podpis konsumenta(-ów)
……..
*niepotrzebne skreślić