

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

### **Zasady ogólne**

#### ***tekst jednolity***

#### **§ 1**

Niniejszy regulamin określa warunki wykonywania usługi pocztowej Pocztex polegającej na przyjmowaniu i doręczaniu przesyłek (przesyłek kurierskich oraz przesyłek pocztowych Pocztex), świadczonej na podstawie ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. 2016 r. poz. 1113 z późn zm.), zwanej dalej „Prawem pocztowym”<sup>1</sup>.

#### **§ 2**

Użyte w niniejszym regulaminie skróty i określenia oznaczają:

- 1) adresat – podmiot wskazany przez nadawcę jako odbiorca przesyłki,
- 2) cennik – dokument określający opłaty za świadczone usługi,
- 3) dzień roboczy – dzień przypadający od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
- 4) kurier – przedstawiciela Poczty Polskiej przyjmującego przesyłkę od nadawcy lub doręczającego ją do odbiorcy,
- 5) nadanie – przekazanie przesyłki przez nadawcę kurierowi za potwierdzeniem nadania,
- 6) nadawca – podmiot, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi,
- 7) nalepka adresowa – dokument nakładu Poczty Polskiej, wygenerowany z aplikacji Poczty Polskiej lub aplikacji własnej klienta, umieszczony na przesyłce, zawierający dane adresowe oraz inne informacje wymagane przy realizacji usługi,
- 8) odbiorca – adresata lub inną osobę uprawnioną do odbioru przesyłki,
- 8a) opłata za usługę – opłatę za przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłki w usłudze Pocztex,
- 9) OWU – „Ogólne warunki ubezpieczenia przesyłek nadanych przez klienta biznesowego” oraz „Ogólne warunki ubezpieczenia przesyłek nadanych przez klienta indywidualnego”, dostępne na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl),
- 10) placówka oddawcza – jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej lub inne miejsce wyodrębnione i oznaczone przez Poczta Polska, w którym można doręczyć przesyłkę,
- 11) placówka pocztowa – jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej lub agenta pocztowego,
- 12) Poczta Polska – Poczta Polska Spółkę Akcyjną,
- 13) *uchylony*,
- 14) potwierdzenie nadania – odcinek nalepki adresowej, książkę nadawczą w wersji papierowej albo plik z danymi o nadanych przesyłkach, potwierdzony przez Poczta Polska,
- 15) przesyłka – przesyłkę kurierską albo przesyłkę pocztową Pocztex,

---

<sup>1</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 1 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

- 15a) przesyłka niestandardowa - przesyłkę nadaną w serwisie Kurier Miejski albo Ekspres 24, spełniającą przynajmniej jedno z poniższych kryteriów:
- a) wymiary wynoszące  $250\text{ cm} < (a+b+c) \leq 300\text{ cm}$ , przy czym dł. maks. = 150 cm,
  - b) wymiary wynoszące  $(a+b+c) \leq 250\text{ cm}$ , przy czym dł. maks. = 150 cm, posiadającej:
    - nieregularne kształty lub
    - wystające elementy, lub
    - składającej się z dwóch odrębnych części, połączonych w jedną nieregularną całość (np. za pomocą folii stretch, taśmy);za wyjątkiem przesyłek, których opakowanie stanowi koperta foliowa (zwana inaczej foliopakiem),
- 16) przesyłka pocztowa Pocztex – rzecz opatrzoną oznaczeniem adresata i adresem, przyjętą przez Poczta Polską w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi, o masie powyżej 20 kg, lecz nie przekraczającej 100 kg, zgodnie z załącznikiem nr 1A do regulaminu, z wyłączeniem przesyłek listowych,
- 16a) punkt odbioru – miejsce odbioru przesyłki z opcją „Odbiór w punkcie” będące placówką pocztową albo automatem pocztowym<sup>2</sup>
- 16b) punkt partnerski – miejsce odbioru przesyłki z opcją „Odbiór w punkcie” niebędące placówką pocztową ani automatem pocztowym,<sup>3</sup>
- 16c) regulamin – Regulamin świadczenia usługi Pocztex w obrocie krajowym,
- 16d) Rozporządzenie – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. 2013 r., poz. 1468),
- 16e) usługa pocztowa Pocztex – usługę polegającą na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek (przesyłek kurierskich oraz przesyłek pocztowych Pocztex), zwaną dalej „usługą Pocztex”,
- 17) zawiadomienie – informację o podjętej próbie doręczenia przesyłki, pozostawioną albo przekazaną w przypadku stwierdzenia nieobecności odbiorcy lub braku możliwości odbioru przesyłki oraz informację o nadejściu przesyłki.

### § 3

1. Poczta Polska w ramach usługi Pocztex przyjmuje:
  - 1) przesyłki kurierskie jako paczki pocztowe o masie do 20 kg i wymiarach, o których mowa w § 3 ust. 2 i 3 załącznika nr 1A do regulaminu oraz przesyłki listowe o masie i wymiarach, o których mowa w § 3 ust. 1 - 3 załącznika nr 1A do regulaminu,
  - 2) przesyłki pocztowe Pocztex o masie i wymiarach, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 2 – 4, ust. 2 oraz ust. 3 pkt 2 - 4 załącznika nr 1 A do regulaminu.
2. Poczta Polska świadczy usługę Pocztex w gwarantowanych terminach, określonych w załączniku nr 1A do regulaminu, w serwisach:

<sup>2</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 2 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>3</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 2 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

- 1) Kurier Miejski,
- 2) Kurier Krajowy,
- 3) Ekspres 24,
- 4) Kurier 48,
- 5) Kurier Bezpośredni,

na zasadach szczegółowych określonych w tym załączniku.

#### **§ 4<sup>4</sup>**

Poczta Polska świadczy usługę Pocztex także z opcją „Odbiór w punkcie” z możliwością odbioru przesyłki:

- 1) w punkcie odbioru będącym placówką pocztową dla przesyłek w serwisie Kurier 48 albo Ekspres 24,
- 2) w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym dla przesyłek w serwisie Kurier 48 jako przesyłka Kurier 48 standard,
- 3) w punkcie partnerskim dla przesyłek w serwisie Kurier 48 jako przesyłka Kurier 48 standard albo Ekspres 24,

dla adresatów posiadających pocztę elektroniczną albo numer telefonu w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego.

#### **§ 5**

Przesyłki przyjmowane są w opakowaniu klienta lub opakowaniu nakładu Poczty Polskiej. Wzory i rozmiary oferowanych opakowań dostępne są na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl).

#### **§ 6**

1. Przyjęcie przesyłki do przemieszczenia i doręczenia nie stanowi potwierdzenia ze strony Poczty Polskiej, że jej zabezpieczenie, zawartość, opakowanie, oznaczenie lub inne parametry są zgodne z umową, regulaminem lub załącznikiem nr 1A do regulaminu.
2. Poczta Polska ma prawo:
  - 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 na własny koszt 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 oraz § 6 ust. 2, 3 i 7, § 7 ust. 1 i 2 załącznika nr 1A do regulaminu i w przepisach powszechnie obowiązujących,

---

<sup>4</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 3 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

- 4) odmówić przyjęcia przesyłki, jeśli nie spełnia ona warunków określonych w regulaminie oraz załączniku nr 1A do regulaminu lub jeżeli jej przyjęcie i przemieszczenie jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

## **§ 7**

1. Przyjęcie przesyłki przez Poczta Polska może być poprzedzone zamówieniem kuriera poprzez:
  - 1) wypełnienie przez nadawcę formularza, umieszczonego na stronie internetowej Poczty Polskiej, albo
  - 2) dokonanie zgłoszenia za pośrednictwem infolinii, traktowane jako zamiar nadania przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 4.
2. Przesyłka odbierana jest od nadawcy w miejscu i w sposób z nim uzgodniony w celu jej przemieszczenia i doręczenia odbiorcy.
- 2a. uchylony
3. Poczta Polska świadczy usługę po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania.
4. W przypadku przesyłek nadawanych przez klienta, posiadającego indywidualnie ustalone godziny odbioru przesyłek w ramach zawartej pisemnej umowy, w celu nadania przesyłki nie jest możliwe wypełnienie formularza, ani dokonanie zgłoszenia za pośrednictwem infolinii.

## **§ 8**

1. Przesyłki przyjmowane przez Poczta Polska w ramach świadczonej usługi traktowane są jako przesyłki z zadeklarowaną wartością.
2. Jeżeli zwykła wartość rzeczy zawartych w przesyłce:
  - 1) nie przekracza 100,00 zł i nadawca nie zadeklarował wartości przesyłki - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł,
  - 2) przekracza 100,00 zł i nadawca zadeklarował wartość przesyłki - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością o wartości podanej przez nadawcę, z zastrzeżeniem pkt 3,
  - 3) przekracza 100,00 zł, ale nadawca nie zadeklarował wartości, tylko dokonał ubezpieczenia przesyłki zgodnie z zasadami określonymi w OWU i cenniku albo pisemnej umowie - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł objętą ubezpieczeniem do wskazanej przez nadawcę kwoty.
3. Przesyłki mogą być przyjmowane z usługami dodatkowymi, o których mowa w § 4 załącznika nr 1A do regulaminu.

## **§ 9**

1. Do przemieszczenia i doręczenia nie są przyjmowane przesyłki:
  - 1) zawierające rzeczy niebezpieczne, mogące wyrządzić szkodę osobom, mieniu lub środowisku naturalnemu, a w szczególności: materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące, cuchnące, broń lub amunicja, broń pozbawiona cech użytkowych, inne przedmioty o wyglądzie broni,

- 2) zawierające rzeczy, których nieopakowane widoczne części lub samo opakowanie zawierają napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo,
  - 3) zawierające narkotyki, środki odurzające i substancje psychotropowe,
  - 4) zawierające zwłoki, szczątki, prochy ludzkie oraz zwierzęce,
  - 5) zawierające żywe zwierzęta, z wyłączeniem owadów i żywych ptaków,
  - 6) zawierające inne rzeczy, nieokreślone w niniejszym paragrafie, a zakazane przepisami prawa,
  - 7) na opakowaniu których umieszczono oznaczenia:
    - a) utrudniające odczytanie adresu,
    - b) podobne do odcisków pieczęci pocztowych oraz nalepek i druków, stosowanych zarówno przez Poczczę Polską, jak i przez innych operatorów pocztowych,
    - c) zawierające znamiona korespondencji pisemnej, a w szczególności wskazujące na sposób postępowania przy jej przewozie i doręczeniu, z zastrzeżeniem ust. 2,
    - d) których treść i wizerunek są zabronione prawem,
  - 8) na opakowaniu których umieszczono metalowe lub plastikowe klamry, spinacze, zszywki i inne podobne materiały, z wyjątkiem przypadków określonych w § 6 ust. 5 załącznika nr 1A do regulaminu,<sup>5</sup>
  - 9) z zawartością owadów, żywych ptaków oraz żywych roślin adresowane do punktów odbioru będących automatem pocztowym lub punktem partnerskim,<sup>6</sup>
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 § 4 i 5 załącznika nr 1A do regulaminu, a także w przypadku wybrania ubezpieczenia.

## **§ 10**

1. Do przemieszczenia i doręczenia przyjmowane są przesyłki, do których nadawca dołączył wypełnioną nalepkę adresową.
2. W przypadku stosowania nalepki adresowej wygenerowanej z aplikacji Poczty Polskiej albo aplikacji własnej klienta, nadawca zobowiązany jest do wypełnienia (w sposób trwały i czytelny) w dwóch egzemplarzach książki nadawczej nakładu własnego albo sporządzenia elektronicznej książki nadawczej.
3. Stosowanie nalepki adresowej wygenerowanej z aplikacji własnej klienta lub książki nadawczej nakładu własnego, o układzie odmiennym od zastosowanego w drukach nakładu Poczty Polskiej, wymaga zawarcia pisemnej umowy oraz uzyskania przez nadawcę akceptacji wzorów powyższych druków przez Poczczę Polską.

## **§ 11**

---

<sup>5</sup> W brzmieniu określonym w pkt 4 lit a Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

<sup>6</sup> Dodany w brzmieniu określonym w pkt 4 lit b Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

W przypadku stwierdzenia przez pracownika placówki pocztowej:

- 1) podania przez nadawcę niezgodnych danych w elektronicznej książce nadawczej z danymi na nalepce adresowej, uzgadnia się z nadawcą poprawne dane, a w przypadku braku możliwości uzgodnienia, niezwłocznie informuje się nadawcę o nieprzyjęciu przesyłek, dla których elektroniczna książka nadawcza zawiera dane niezgodne z danymi podanymi na nalepkach adresowych; przesyłki te zostają niezwłocznie zwrócone nadawcy,
- 2) nieczytelnego lub błędnego, niezgodnego z wymogami Poczty Polskiej, kodu kreskowego naniesionego na nalepce adresowej własnego nakładu, Poczta Polska odmówi przyjęcia takiej przesyłki.
- 3) braku otrzymania elektronicznej książki nadawczej od nadawcy przekazującego dane o nadanych przesyłkach w formie elektronicznej, Poczta Polska odmówi przyjęcia przesyłek do czasu otrzymania elektronicznej książki nadawczej.<sup>7</sup>

## **§ 12**

1. Nadawca może, z zastrzeżeniem ust. 2, złożyć żądanie:
  - 1) odstąpienia od umowy i zwrotu przesyłki,
  - 2) zmiany adresu lub adresata przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 6,
  - 3) anulowania lub zmiany wysokości kwoty pobrania, zgodnie z zasadami określonymi w § 19 załącznika nr 1A do regulaminu.
2. Żądania, o których mowa w ust. 1, realizowane są, o ile przesyłka nie została doręczona.
3. Za żądania, o których mowa w ust. 1, nadawca wnosi opłatę określoną w cenniku obowiązującym w dniu złożenia żądania albo w pisemnej umowie.
4. Żądania, o których mowa w ust. 1, zgłasza nadawca:
  - 1) drogą elektroniczną za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl) - po przedstawieniu potwierdzenia nadania przesyłki – klient, z którym została zawarta pisemna umowa,
  - 2) pod numerem telefonu infolinii - klient, z którym została zawarta pisemna umowa,
  - 3) w placówce pocztowej - klient, z którym została zawarta pisemna umowa oraz klient indywidualny.
5. Nadawca przesyłki może żądać wydania mu potrzebnej liczby odpisów potwierdzenia nadania przesyłki na podstawie przedstawionego potwierdzenia nadania przesyłki. Żądanie wydania odpisu potwierdzenia nadania przesyłki może nastąpić nie później niż w okresie 12 miesięcy, licząc od dnia jej nadania. Nadawca wnosi opłatę określoną w cenniku obowiązującym w dniu złożenia żądania.
6. Żądania, o których mowa w ust. 1 pkt 2, nie mogą dotyczyć przesyłek z zawartością owadów albo żywych ptaków.
7. Adresat nie może żądać dosyłania przesyłek.
8. Przesyłek nie przechowuje się po upływie terminów, o których mowa w § 14 ust. 1 i 3.

## **§ 13**

---

<sup>7</sup> W brzmieniu dodanym w pkt 5 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

1. Przesyłkę doręcza się adresatowi pod adresem wskazanym na przesyłce, według zasad wynikających z przepisów Prawa pocztowego.
2. W przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki pod adresem wskazanym na przesyłce, Poczta Polska:
  - 1) pozostawia w skrzynce oddawczej adresata zawiadomienie w formie papierowej lub przekazuje pocztą elektroniczną lub SMS informację o podjętej próbie doręczenia, albo
  - 2) zwraca ją niezwłocznie do nadawcy, bez pozostawienia albo przekazania zawiadomienia w przypadkach określonych w § 14 i 15 załącznika nr 1A do regulaminu, z wyłączeniem przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”.
3. Przesyłkę doręcza się za pokwitowaniem odbioru po stwierdzeniu tożsamości osoby uprawnionej do jej odbioru, z zastrzeżeniem ust 3a.<sup>8</sup>
- 3a. Pokwitowaniem odbioru przesyłki wydawanej w punkcie odbioru, będącym automatem pocztowym jest wprowadzenie przez odbiorcę numeru telefonu oraz jednorazowego kodu dostępu otrzymanego od Poczty Polskiej SMS-em lub drogą elektroniczną.”;<sup>9</sup>
4. Na żądanie odbiorcy, kurier umieszcza na opakowaniu przesyłki, z wyłączeniem przesyłki odbieranej w punkcie partnerskim oraz w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym, datę i godzinę doręczenia, a także składa podpis.<sup>10</sup>

## **§ 14**

1. W przypadku pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, o którym mowa w § 13 ust. 2 pkt 1:
  - 1) ustala się 7 – dniowy termin, w czasie którego, na żądanie adresata, przesyłka może zostać doręczona w placówce oddawczej, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia albo przekazania pierwszego zawiadomienia, z zastrzeżeniem pkt 2 i ust. 2,
  - 2) ustala się 48 - godzinny termin, licząc od godziny następnego po godzinie pozostawienia albo przekazania pierwszego zawiadomienia, w czasie którego, na żądanie adresata, przesyłka z zawartością żywych roślin może zostać doręczona w placówce oddawczej.
2. W przypadku braku możliwości doręczenia, przesyłka, której zawartość stanowią żywe ptaki albo owady, z zastrzeżeniem postanowień § 14 ust. 3 załącznika nr 1A do regulaminu, zostaje niezwłocznie zwrócona do nadawcy, z podaniem na opakowaniu przesyłki przyczyny zwrotu.
3. Dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”, obowiązują następujące terminy odbioru:
  - 1) 6 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 załącznika nr 1A do regulaminu – w przypadku punktu partnerskiego,

---

<sup>8</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 6 lit. a Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

<sup>8</sup> W brzmieniu określonym w pkt 6 lit. b Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

<sup>10</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 6 lit. c Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

- 2) 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 załącznika nr 1A do regulaminu – w przypadku punktu odbioru będącego placówką pocztową,<sup>11</sup>
- 3) 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 załącznika nr 1A do regulaminu – w przypadku punktu odbioru będącego automatem pocztowym – przy czym czas oczekiwania przesyłki w automacie pocztowym wynosi 4 dni; po tym terminie na kolejne 3 dni przesyłka zostanie skierowana do najbliższej placówki pocztowej, świadczącej „Odbiór w punkcie” o czym adresat zostanie powiadomiony w formie elektronicznej (SMS albo e-mail).<sup>12</sup>

## **§ 15**

1. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki, podlega ona niezwłocznemu zwrotowi do nadawcy, z zastrzeżeniem ust. 3. Odmowie przyjęcia nie podlegają przesyłki kierowane do odbioru w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym.<sup>13</sup>
2. Odmowa pokwitowania odbioru przesyłki, odmowa sprawdzenia zawartości w przypadku wykupienia odpowiedniej usługi dodatkowej, o której mowa w § 4 pkt 18 załącznika nr 1A do regulaminu lub uiszczenia opłat ciążących na przesyłce, jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki.
3. Odmowa przyjęcia przesyłki dokonana przez osobę pełnoletnią zamieszkałą wraz z adresatem, a niebędącą jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym, nie jest traktowana jako odmowa przyjęcia przesyłki. W takim przypadku powiadamia się adresata o próbie doręczenia przesyłki poprzez pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia.

## **§ 16**

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 zgodnie z przepisami Prawa pocztowego, do właściwej jednostki Poczty Polskiej.

## **§ 17**

1. Wysokość opłaty za usługi jest określana i naliczana zgodnie z obowiązującym w dniu nadania przesyłek cennikiem albo zawartą pisemną umową.
2. Na wniosek klienta może zostać zawarta pisemna umowa - w przypadku zadeklarowania przez klienta nadawania przesyłek w ilości przekraczającej 10 szt. w okresie miesiąca.
3. Wysokość opłaty za usługi dodatkowe oraz opcje, o których mowa w § 4 i 5 załącznika nr 1A do regulaminu, jest określana i naliczana zgodnie z cennikiem obowiązującym w dniu nadania przesyłki albo z zawartą pisemną umową.
4. Opłatę za usługę uiszcza:
  - 1) nadawca przy nadaniu przesyłki,

---

<sup>11</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 7 lit. a Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>12</sup> W brzmieniu dodanym w pkt 7 lit. b Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

<sup>13</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 8 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity



- 2) odbiorca przy doręczeniu przesyłki, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, z wyłączeniem przypadków określonych w § 8 ust. 1 pkt 2 załącznika nr 1A do regulaminu,
  - 3) osoba trzecia niebędąca nadawcą lub adresatem – jeżeli wynika to z pisemnej umowy, w której określony jest ten sposób uiszczania opłat.
5. W przypadku dodatkowej ochrony, tj. ubezpieczenia przesyłki, nadawca zobowiązany jest uiścić:
- 1) opłatę za usługę,
  - 2) składkę z tytułu ubezpieczenia – za wyjątkiem przesyłek, dla których składkę za ubezpieczenie pokrywa Poczta Polska, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt 2, istnieje możliwość skorzystania z ubezpieczenia wyłącznie w wariacie, dla którego składkę pokrywa Poczta Polska.

## **§ 18**

1. Poczta Polska odpowiada 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 Prawa pocztowego 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 w zakresie określonym w § 19 ust. 2 i 4, 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 klienta zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 3, wykazaniu związku przyczynowo-skutkowego, udowodnieniu wysokości straty, którą klient poniósł oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

## **§ 19**

1. Usługę Pochtex uważa się za nienależyte wykonaną:
  - 1) jeżeli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o podjętej próbie doręczenia lub nadejściu przesyłki przeznaczonej do odbioru w punkcie odbioru lub w punkcie

- partnerskim nastąpiło w terminach, wskazanych w § 16 załącznika nr 1A do regulaminu, z zastrzeżeniem ust. 3 pkt 1,<sup>14</sup>
- 2) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki,
  - 3) w przypadku braku realizacji zleconych usług dodatkowych, określonych w § 4 załącznika nr 1A do regulaminu.
2. Z zastrzeżeniem § 24 ust. 5, z tytułu nienależytego wykonania usługi przysługuje odszkodowanie:
- 1) w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż dwukrotność opłaty za nadanie przesyłki w danym serwisie, o którym mowa w § 1 ust. 2 załącznika nr 1A do regulaminu, zgodnie z cennikiem albo zawartą pisemną umową,
  - 2) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż zadeklarowana wartość przesyłki,
  - 3) w przypadku braku realizacji zleconej usługi dodatkowej, określonej w § 4 załącznika nr 1A do regulaminu - w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż dwukrotność opłaty za niezrealizowaną usługę dodatkową, zgodnie z cennikiem albo zawartą pisemną umową.
3. Usługę uważa się za niewykonaną:
- 1) jeżeli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o podjętej próbie doręczenia lub nadejściu przesyłki przeznaczonej do odbioru w punkcie odbioru lub w punkcie partnerskim nastąpiło po terminie, po którym usługę uważa się za niewykonaną, zgodnie z § 17 załącznika nr 1A do regulaminu,<sup>15</sup>
  - 2) w przypadku całkowitego ubytku albo całkowitego uszkodzenia zawartości,
  - 3) w przypadku utraty przesyłki, gdzie jako utratę traktuje się nie nadejście przesyłki do miejsca przeznaczenia wskazanego na nalepce adresowej w ciągu 30 dni od dnia nadania,
  - 4) w przypadku niepowiadomienia adresata, z przyczyn innych niż występujące po stronie nadawcy lub adresata, o nadejściu przesyłki przeznaczonej do odbioru w punkcie odbioru lub punkcie partnerskim, skutkującego jej zwrotem do nadawcy.<sup>16</sup>
4. Z zastrzeżeniem § 24 ust. 5, w przypadku niewykonania usługi przysługuje odszkodowanie:
- 1) w przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 i 4 – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż dwukrotność opłaty za nadanie przesyłki w danym serwisie, o którym mowa w § 1 ust. 2 załącznika nr 1A do regulaminu, zgodnie z cennikiem albo zawartą pisemną umową,
  - 2) w przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 2 i 3 - w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż zadeklarowana wartość przesyłki.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 i 2, Poczta Polska, niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca opłatę za usługę, a w przypadku braku realizacji usługi dodatkowej zwraca także opłatę za niezrealizowaną usługę dodatkową.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 3 i 4, Poczta Polska, niezależnie od wypłaconego

---

<sup>14</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 9 lit. a Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

<sup>15</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 9 lit. b Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

<sup>16</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 9 lit. c Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

odszkodowania, zwraca w całości opłatę za usługę wraz z opłatami za usługi dodatkowe. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 4, zwrotowi podlega także opłata za zwrot przesyłki.

7. Szczegóły ochrony ubezpieczeniowej przesyłek, jak również zasady wypłaty odszkodowania, zawarte są w OWU dostępnych na stronie internetowej.

## **§ 20**

1. W przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania, z przyczyn innych niż występujące po stronie nadawcy lub adresata, po doręczeniu przesyłki lub nie przekazaniu nadawcy żądanej kwoty pobrania, oprócz odszkodowania, o którym mowa w § 19 ust. 2 pkt 3, nadawcy przysługuje zwrot kwoty pobrania.
  - 1a. W serwisie Kurier 48 dla przesyłek nadanych jako Kurier 48 pobranie, w przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy Poczty Polskiej po doręczeniu przesyłki lub nie przekazaniu nadawcy żądanej kwoty pobrania, nadawcy przysługuje zwrot pełnej kwoty pobrania oraz odszkodowanie w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż połowa opłaty za usługę Pocztex w serwisie Kurier 48 pobranie, zgodnie z zawartą pisemną umową.
2. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności w przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy nadawcy, który podał nieprawidłowy adres lub nieprawidłowy numer rachunku bankowego.

## **§ 21**

1. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, w zakresie ustalonym w niniejszym regulaminie, można zgłosić w każdej placówce pocztowej, w postaci:
  - 1) pisemnej papierowej
  - 2) ustnej do protokołu.
2. Reklamację, o której mowa w ust. 1, można złożyć również:
  - 1) w formie elektronicznej za pomocą formularza on-line dostępnego na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl),
  - 2) telefonicznie za pośrednictwem infolinii Contact Center pod numerem 801 333 444 (opłata wg taryfy operatora).<sup>17</sup>

## **§ 22**

1. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę zgłaszającego reklamację,
  - 2) pozostałe dane adresowe nadawcy i adresata,
    - 2a) przedmiot reklamacji,
  - 3) numer przesyłki i datę jej nadania,
  - 4) opis okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 5) kwotę roszczenia w przypadku żądania jej przez reklamującego,
  - 6) datę sporządzenia reklamacji,

---

<sup>17</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 10 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

- 7) podpis reklamującego – dla reklamacji składanej w postaci pisemnej,
  - 8) dane kontaktowe, w tym adres do korespondencji, jeżeli dane kontaktowe są inne, niż wskazane w pkt 1 i 2,
  - 9) wykaz załączonych dokumentów.
2. Do reklamacji wnoszonej w formie pisemnej papierowej i ustnej do protokołu, reklamujący zobowiązany jest dołączyć:
- 1) oświadczenie o niewidocznych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki zgłoszonych w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki przez adresata – w przypadku, o którym mowa w § 23 ust. 1 pkt 1 lit. c,
  - 2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w § 23 ust. 5 pkt 2,
  - 3) protokół sporządzony przy odbiorze przesyłki, w sytuacjach przewidzianych niniejszym regulaminem.
- 2a. Do reklamacji wnoszonej w formie elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 2.
3. W uzasadnionych przypadkach Poczta Polska może zwrócić się o uzupełnienie reklamacji, w określonym terminie, o:
- 1) potwierdzenie nadania przesyłki, przedstawione do wglądu,
  - 2) opakowanie przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 5.
4. Na dowód złożenia reklamacji reklamujący otrzymuje potwierdzenie jej złożenia.
5. Nieuzupełnienie reklamacji o opakowanie przesyłki, nie stanowi podstawy do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.

## **§ 23**

1. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi można wnieść:
- 1) z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości przesyłki:
    - a) bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki, jeżeli został sporządzony protokół, o którym mowa w § 11 ust. 5 załącznika nr 1A do regulaminu,
    - 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 § 11 ust. 5 załącznika nr 1A do regulaminu,
    - c) nie później niż w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki w przypadku uszkodzeń i ubytków nie dających 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 § 19 ust. 3 pkt 3,
  - 3) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – po upływie tego terminu.
- 1a. W przypadku przesyłek przeznaczonych do odbioru w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym oświadczenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. b składa się bezpośrednio przy odbiorze

przesyłki za pośrednictwem automatu pocztowego.<sup>18</sup>

2. Reklamację można wnieść nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. c, ciężar udowodnienia, iż ubytki lub uszkodzenie zawartości przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez Poczta Polską w celu wykonania usługi a jej doręczeniem, spoczywa na reklamującym.
4. 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.
5. Prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
  - 1) nadawcy,
  - 2) adresatowi – w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo, gdy przesyłka została doręczona adresatowi.

## **§ 24**

1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej.
2. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji przez klienta.
3. Jeżeli zgłoszona reklamacja nie spełnia wymogów określonych w § 22 ust. 1 – 2a lub istnieje potrzeba uzupełnienia reklamacji o dokumenty, o których mowa w § 22 ust. 3, jednostka organizacyjna rozpatrująca reklamację wzywa reklamującego do usunięcia braków formalno-prawnych w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - 1) nazwę jednostki Poczty Polskiej właściwej dla rozpatrywania reklamacji,
  - 2) powołanie podstawy prawnej,
  - 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – wysokość przyznanej kwoty odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie wypłaty,
  - 5) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części – uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - 6) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie nazwy i adresu jednostki odwoławczej, do której można wnieść odwołanie, oraz informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu sądowym albo

---

<sup>18</sup> W brzmieniu dodanym w pkt 11 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

- mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- 7) podpis upoważnionego pracownika jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację z podaniem stanowiska służbowego.
5. W przypadku prowadzenia postępowania z zakresu likwidacji szkody w związku z ubezpieczeniem przesyłki, odpowiedź na reklamację uwzględnia rozstrzygnięcie zgodne z OWU. W przypadku zaś przyznania odszkodowania z tytułu likwidacji szkody, kwota tego odszkodowania podlega zaliczeniu na poczet odszkodowania ustalonego w postępowaniu reklamacyjnym.
6. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
7. Jednostka odwoławcza, do której wpłynęło odwołanie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania, informuje reklamującego o:
- 1) pozytywnym rozpatrzeniu odwołania i w przypadku przyznania odszkodowania – wysokości przyznanej kwoty odszkodowania oraz o formie i terminie wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania odwołania, albo
  - 2) o nieuwzględnieniu odwołania i nieprzyznaniu odszkodowania oraz wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym albo w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## **§ 25**

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 w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## **§ 26**

Odszkodowanie oraz zwrot opłat wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wydania decyzji, przyznającej odszkodowanie.

## **§ 27**

Przewodnik po usłudze Pocztex stanowi załącznik nr 1B do regulaminu.

## **§ 28**

Poczta Polska w uzasadnionych przypadkach w odrębnie zawartej pisemnej umowie może ustalić z nadawcą zasady realizacji usługi odmiennie od określonych w regulaminie lub załącznikach do regulaminu, dostosowując je do potrzeb klienta, w szczególności w zakresie:

- 1) gwarantowanego terminu,
- 2) godziny granicznej,
- 3) sposobu opakowania i zabezpieczenia przesyłek,
- 4) wymogów związanych z usługami dodatkowymi i sposobem ich realizacji,
- 5) trybu składania reklamacji.
- 6) uchylony

## **§ 28a**

1. Administratorem danych osobowych nadawców oraz przekazanych przez nadawców danych osobowych adresatów przesyłek jest Poczta Polska spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie, przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8 (00-940 Warszawa).
2. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, są zbierane przez Poczty Polską S.A. w celu świadczenia usług, o których mowa w niniejszym regulaminie oraz w innych celach prawnie dozwolonych.
3. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji usług, o których mowa w regulaminie.
4. Osobie, której dane osobowe dotyczą, przysługuje prawo do dostępu u administratora danych osobowych do swoich danych oraz do ich poprawiania, a także wniesienia pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania jej danych ze względu na jej szczególną sytuację lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.
5. Uprawnienie w zakresie dostępu do danych osobowych oraz ich poprawiania nie narusza praw i obowiązków Poczty Polskiej S.A., wynikających z przepisów prawa regulujących świadczenie usług pocztowych.
6. Dane dotyczące faktu i okoliczności świadczenia usług pocztowych lub korzystania z tych usług, w tym dane dotyczące osób korzystających z usług, stanowią tajemnicę pocztową w rozumieniu art. 41 ustawy Prawo pocztowe.

## **§ 29**

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się odpowiednio przepisy Prawa pocztowego, Kodeksu cywilnego oraz Rozporządzenia.

## Pocztex – szczegółowe warunki świadczenia usługi

### ROZDZIAŁ I

#### § 1

1. W celu nadania przesyłki, nadawca ma możliwość zamówienia kuriera:
  - 1) telefonicznie - infolinia 804 104 104 z tel. stacjonarnych, +48 43 842 0 842 z tel. GSM i z zagranicy (opłata za połączenie zgodnie z cennikiem operatora) – od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 20:00 oraz w sobotę w godzinach 8:00 – 16:00,
  - 2) przez Internet - formularz na stronie <https://www.pocztex.pl/zamow-kuriera/>, z zastrzeżeniem ust. 10.
2. Usługa Pocztex realizowana jest w gwarantowanych terminach doręczenia we wszystkich serwisach:
  - 1) Kurier Miejski – doręczenie w dniu nadania:
    - a) do 3 godzin – w granicach administracyjnych miasta powiatowego albo na prawach powiatu, gdy nadanie nastąpiło w dniu roboczym do godziny 17:00,
    - b) do 4 godzin – poza granicami administracyjnymi miasta nadania, gdy nadanie nastąpiło w dniu roboczym do godziny 16:00; odległość miejscowości, w której dokonuje się odbioru od miejscowości doręczenia nie może być większa niż 40 km; szczegóły w zakresie realizacji serwisu znajdują się w „Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Miejski do 4 godzin”, dostępnym na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl),
  - 2) Kurier Krajowy – doręczenie w dniu nadania; serwis świadczony w wyznaczonych relacjach określonych w „Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Krajowy”, dostępnym na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl),
  - 3) Ekspres 24 – dla przesyłek nadanych w dniu roboczym:
    - a) w mieście wojewódzkim – w placówkach pocztowych do godziny zakończenia urzędowania danej placówki pocztowej, nie później niż do 15:00, z zastrzeżeniem ust. 6a, albo za pośrednictwem kuriera w siedzibie nadawcy do godziny 17:00,
    - b) w pozostałych miejscowościach – do godziny 15:00, z zastrzeżeniem ust. 6a, doręczenie nastąpi następnego dnia roboczego, z zastrzeżeniem, że dla przesyłki niestandardowej doręczenie następnego dnia roboczego jest terminem przewidywanym, natomiast terminem gwarantowanym jest doręczenie przesyłki w drugim dniu roboczym, za wyjątkiem przesyłek nadanych z usługami dodatkowymi wskazanymi w § 4 pkt 5 -10.<sup>1</sup>
  - 4) Kurier 48 – dla przesyłek nadanych w dniu roboczym do godziny 15:00, z zastrzeżeniem ust. 6a, doręczenie nastąpi do drugiego dnia roboczego po dniu nadania,
  - 5) Kurier Bezpośredni – serwis, w którym przesyłki są przyjmowane i doręczane na warunkach ustalanych indywidualnie dla każdej przesyłki przy przyjęciu zlecenia.

---

<sup>1</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. a tiret pierwsze Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,



3. Terminy, o których mowa w ust. 2 pkt 1 lit a i b, liczone są od momentu odbioru przesyłki przez kuriera od nadawcy.
4. Przesyłka nadana po godzinach, o których mowa w ust. 2 pkt 1 lit a i b, doręczana jest w następnym dniu roboczym do godziny 10:00.
5. Terminy doręczenia przesyłek w poszczególnych serwisach ulegają odpowiedniej zmianie przy wykupieniu odpowiedniej usługi dodatkowej, o której mowa w § 4.
6. Dopuszcza się ustalenie w pisemnej umowie godziny granicznej innej, niż wskazana w ust. 2 pkt 3 i 4, umożliwiającej zachowanie gwarantowanego terminu doręczenia, określonego w ust. 2 pkt 3 i 4.
- 6a. Istnieje możliwość nadania przesyłki Pocztex w serwisie Ekspres 24 oraz Kurier 48 w placówce pocztowej o wydłużonej godzinie granicznej przyjmowania przesyłek (dalej: placówka przyjazna eCommerce), z zachowaniem gwarantowanego terminu doręczenia, o którym mowa w ust. 2 pkt 3 oraz 4. Informacja o godzinie granicznej obowiązującej dla nadania w danej placówce przyjaznej eCommerce znajduje się na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).
7. Przesyłka nadana po godzinach granicznych, o których mowa w ust. 2 pkt 3 albo 4, ust. 6 albo 6a, traktowana jest jako nadana w następnym dniu roboczym po dniu nadania.
8. W ramach serwisu Kurier 48, nadawanie przesyłek możliwe jest wyłącznie dla nadawców, którzy zawarli z Poczta Polska pisemną umowę oraz przekazują elektronicznie dane o nadawanych przesyłkach.
9. W ramach serwisu Kurier 48, istnieje możliwość nadania następujących rodzajów przesyłek:
  - 1) przesyłka Kurier 48 standard, która polega na przyjęciu, przemieszczeniu oraz doręczeniu przesyłki bezpośrednio do rąk odbiorcy,
  - 2) przesyłka Kurier 48 pobranie, która polega na przyjęciu, przemieszczeniu oraz doręczeniu przesyłki bezpośrednio do rąk odbiorcy oraz pobraniu należnej kwoty i niezwłocznym przekazaniu jej na rachunek bankowy, wskazany przez nadawcę.
10. Przesyłki w serwisie Kurier 48 odbierane są od nadawców wyłącznie w godzinach, ustalonych w ramach zawartej pisemnej umowy, bez możliwości zamawiania kuriera poprzez wypełnienie formularza lub zgłoszenie na infolinię.
11. W ramach serwisu Ekspres 24 i Kurier 48 istnieje możliwość nadawania przesyłek adresowanych na skrytki pocztowe, z zastrzeżeniem ust. 12 i 13.<sup>2</sup>
12. Owady oraz żywe ptaki (w szczególności pszczoły i pisklęta ptactwa domowego) można nadawać wyłącznie w serwisie: Kurier Miejski, Ekspres 24 (z wyłączeniem przesyłek niestandardowych, opcji „Odbiór w punkcie” oraz nadawania na skrytki pocztowe) albo Kurier Bezpośredni.<sup>3</sup>
13. Rośliny nie mogą stanowić zawartości przesyłek nadanych w serwisie Kurier Krajowy albo z opcją „Odbiór w punkcie”, a także na skrytki pocztowe.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup>W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. a tiret drugie Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

<sup>3</sup>W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. a tiret drugie Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

<sup>4</sup>W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. a tiret drugie Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

14. Opcja „Odbiór w punkcie” z doręczeniem w punkcie partnerskim jest dostępna wyłącznie dla nadawców, przekazujących elektronicznie dane o przesyłkach nadawanych w serwisie Kurier 48 jako Kurier 48 standard oraz Ekspres 24.
15. Opcja „Odbiór w punkcie” z doręczeniem w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym jest dostępna wyłącznie dla nadawców, przekazujących elektronicznie dane o przesyłkach nadawanych w serwisie Kurier 48 jako Kurier 48 standard<sup>5</sup>

## ROZDZIAŁ II

### § 2

Przy świadczeniu usługi stosowany jest:

- 1) wykaz relacji dla przesyłek Pocztex Ekspres 24 z usługami dodatkowymi: „Doręczenie do 8:00”, „Doręczenie na wskazaną godzinę”, „Doręczenie po godzinie 17:00”,
- 2) wykaz relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Miejski do 4 godzin,
- 3) wykaz relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Krajowy,
- 4) wykaz punktów odbioru oraz punktów partnerskich dla opcji „Odbiór w punkcie” w serwisie Ekspres 24 albo Kurier 48,
- 5) wykaz placówek przyjaznych eCommerce,

dostępny na stronie [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl). Informacje ujęte w powyższych wykazach można uzyskać także pod numerem infolinii (804 104 104 z telefonów stacjonarnych, +48 43 842 0 842 z telefonów komórkowych oraz z zagranicy) oraz w placówkach pocztowych, świadczących usługę Pocztex.

## ROZDZIAŁ III

### § 3

1. Maksymalna masa przesyłek w poszczególnych serwisach wynosi:
  - 1) **Kurier Krajowy** – 10 kg,
  - 2) **Kurier 48** – 30 kg,
  - 3) **Kurier Miejski, Ekspres 24** – 50 kg, z zastrzeżeniem ust. 1a,
  - 4) **Kurier Bezpośredni** – 100 kg.
- 1a. Maksymalna masa przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” nadanych do odbioru w punkcie partnerskim wynosi 30 kg.
- 1b. Maksymalna masa przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” nadanych do odbioru w punkcie odbioru, będącym automatem pocztowym wynosi 8 kg.<sup>6</sup>
2. Minimalne wymiary przesyłek wynoszą 10 cm x 16 cm dla strony adresowej przesyłki, także w przypadku przesyłki w formie rulonu.
3. Maksymalne wymiary przesyłek wynoszą w:
  - 1) **serwisie Kurier Krajowy** – 20 cm x 40 cm x 50 cm, a dla rulonu 20 cm x 150 cm,
  - 2) **serwisie Kurier Miejski, Ekspres 24, Kurier 48** –  $(a+b+c) \leq 250$  cm, przy  $a = \text{maks. } 150$  cm,

<sup>5</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. a tiret trzecie Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

<sup>6</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. b tiret pierwsze Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

- 3) **serwisie Kurier Miejski, Ekspres 24 nadane jako przesyłki niestandardowe**  
–  $250\text{ cm} < (a+b+c) \leq 300\text{ cm}$ , przy  $a = \text{maks. } 150\text{ cm}$ ,
  - 4) **serwisie Kurier Bezpośredni** -  $(a+b+c) \leq 300\text{ cm}$ , przy  $a = \text{maks. } 200\text{ cm}$ .
- 3a Maksymalne wymiary przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” nadanych do odbioru w punkcie odbioru, będącym automatem pocztowym wynoszą  $58\text{ cm} \times 63\text{ cm} \times 37\text{ cm}$ .<sup>7</sup>
4. Dopuszcza się 5% tolerancji dla największego wymiaru (a), czyli długości przesyłki, wskazanej w ust. 3 pkt 2 - 4.
  5. Opakowanie, zamknięcie, zabezpieczenie oraz wszelkie druki, formularze i nalepki dołączone do przesyłki wliczane są do maksymalnej dopuszczalnej masy przesyłki.

## ROZDZIAŁ IV

### § 4

Dla przesyłek mogą być realizowane następujące usługi dodatkowe:

- 1) **Dokumenty zwrotne** – zwrot do nadawcy podpisanych przez adresata dokumentów dołączonych do przesyłki albo stanowiących jej zawartość; dla przesyłek nadanych w serwisie:
  - a) Kurier Miejski, Kurier Krajowy oraz Ekspres 24, przesyłka zawierająca dokumenty zwrotne może zostać nadana zgodnie z żądaniem nadawcy w serwisach: Kurier Miejski, Ekspres 24, a dla nadawcy posiadającego zawartą pisemną umowę także jako PACZKA24, PACZKA48 albo ekonomiczna/priorytetowa rejestrowana/nierejestrowana przesyłka listowa,
  - b) Kurier Bezpośredni, przesyłka zawierająca dokumenty zwrotne może zostać nadana:
    - w serwisie Kurier Bezpośredni, bez pobierania opłaty za tę usługę dodatkową, gdy zwrot dokumentów następuje wyłącznie do miejsca nadania przesyłki,
    - w serwisie Ekspres 24, gdy zwrot dokumentów następuje do miejsca innego niż miejsce nadania,
    - w usłudze PACZKA24, PACZKA48 albo jako ekonomiczna/priorytetowa rejestrowana/nierejestrowana przesyłka listowa na zasadach określonych w odrębnie zawartej pisemnej umowie,

przesyłkę z usługą dodatkową „Dokumenty zwrotne” doręcza się wyłącznie do rąk własnych adresata; zależnie od usługi, w jakiej nadawane będą dokumenty zwrotne, nadawca zobowiązany jest umieścić wewnątrz przesyłki albo dołączyć do przesyłki:

- odpowiednio wypełnioną nalepkę adresową – w przypadku wyboru usługi Pocztex,
- opakowanie i odpowiednio wypełnioną nalepkę adresową – w przypadku wyboru usługi PACZKA24 albo PACZKA48,
- zaadresowane opakowanie – w przypadku wyboru ekonomicznej/priorytetowej rejestrowanej/nierejestrowanej przesyłki listowej;

usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” nadanych do odbioru w punkcie partnerskim,

---

<sup>7</sup> W brzmieniu dodanym w pkt 12 lit. b tiret drugie Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

- 2) **Pobranie** – zainkasowanie od odbiorcy określonej przez nadawcę kwoty pieniężnej (kwoty pobrania) i przekazanie jej na wskazany przez nadawcę adres albo rachunek bankowy; świadczona dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Miejski, Kurier Krajowy, Ekspres 24 oraz Kurier Bezpośredni; maksymalna kwota pobrania określona jest w cenniku albo pisemnej umowie; usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” nadanych do odbioru w punkcie partnerskim,
- 3) **Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu** – niezwłoczne (SMS/pocztą elektroniczną), poinformowanie nadawcy o dacie i godzinie zdarzenia (doręczenie/zwrot); realizacja usługi dodatkowej pocztą elektroniczną dostępna wyłącznie dla klientów przekazujących dane elektronicznie; świadczona dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Miejski, Kurier Krajowy, Ekspres 24 oraz Kurier Bezpośredni; usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” nadanych do odbioru w punkcie partnerskim,
- 4) **Doręczenie do 90 minut** – doręczenie przesyłki, nadanej w serwisie Kurier Miejski „do 3 godzin”, w ciągu 90 minut od nadania przesyłki,
- 5) **Doręczenie do 8:00** – doręczenie przesyłki o masie do 2 kg, nadanej w serwisie Ekspres 24, do godziny 8:00; usługa realizowana w relacjach wskazanych w „Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Ekspres 24 z usługami dodatkowymi: „Doręczenie do 8:00”, „Doręczenie na wskazaną godzinę”, „Doręczenie po godzinie 17:00””; usługa niedostępna dla przesyłek z zawartością owadów i żywych ptaków oraz przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”,
- 6) **Doręczenie do 9:00** – doręczenie przesyłki, nadanej w serwisie Ekspres 24, do godziny 9:00; usługa świadczona po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania; usługa niedostępna dla przesyłek z zawartością owadów i żywych ptaków oraz przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”,
- 7) **Doręczenie do 12:00** – doręczenie przesyłki, nadanej w serwisie Ekspres 24, do godziny 12:00; usługa świadczona po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania; usługa niedostępna dla przesyłek z zawartością owadów i żywych ptaków oraz przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”,
- 8) **Doręczenie na wskazaną godzinę** – doręczenie przesyłki, nadanej w serwisie Ekspres 24, o wskazanej przez nadawcę pełnej godzinie (z tolerancją +/- 15 minut), ale nie wcześniej, niż o godzinie 13:00; usługa realizowana w relacjach wskazanych w „Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Ekspres 24 z usługami dodatkowymi: „Doręczenie do 8:00”, „Doręczenie na wskazaną godzinę”, „Doręczenie po godzinie 17:00””; usługa niedostępna dla przesyłek z zawartością owadów i żywych ptaków oraz przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”,
- 9) **Doręczenie po godzinie 17:00** – doręczenie przesyłki, nadanej w serwisie Ekspres 24, po godzinie 17:00; usługa realizowana w relacjach wskazanych w „Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Ekspres 24 z usługami dodatkowymi: „Doręczenie do 8:00”, „Doręczenie na wskazaną godzinę”, „Doręczenie po godzinie 17:00””; usługa niedostępna dla przesyłek z zawartością owadów i żywych ptaków oraz przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”,
- 10) **Doręczenie we wskazanym dniu** – doręczenie przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24 w dniu podanym przez nadawcę; od dnia nadania przesyłki do dnia wskazanego przez nadawcę nie może upłynąć więcej niż 7 dni; usługa może być świadczona łącznie z usługą „Doręczenie

w sobotę”; usługa niedostępna dla przesyłek z zawartością owadów i żywych ptaków oraz przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”; usługi nie realizuje się w przypadku uiszczenia opłaty przez odbiorcę,

- 11) **Odbiór/doręczenie w sobotę** – Odbiór przesyłki w sobotę – usługa realizowana w serwisie Kurier Bezpośredni lub dla klienta, z którym została zawarta pisemna umowa, z wyłączeniem serwisu Kurier 48; Doręczenie przesyłki w sobotę – usługa realizowana w serwisach: Ekspres 24, z wyłączeniem usług dodatkowych: „Doręczenie do 8:00”, „Doręczenie do 9:00”, „Doręczenie do 12:00”, „Doręczenie na wskazaną godzinę”, „Doręczenie po godzinie 17:00”, oraz Kurier Bezpośredni, niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”,
- 12) **Odbiór/doręczenie 20:00 – 7:00** – odbiór lub doręczenie przesyłki w godzinach 20:00 – 7:00; usługa realizowana w serwisie Kurier Bezpośredni,
- 13) **Odbiór/doręczenie w niedzielę/święto** – odbiór lub doręczenie przesyłki w dzień ustawowo wolny od pracy; usługa realizowana w serwisie Kurier Bezpośredni,
- 14) **Doręczenie do rąk własnych** – doręczenie przesyłki, z wyłączeniem serwisu Kurier 48, wyłącznie osobie wskazanej jako adresat przesyłki; w przypadku braku takiej możliwości, przesyłka jest awizowana, z wyłączeniem przesyłek w serwisie Kurier Miejski i Kurier Bezpośredni, które są zwracane bez pozostawienia albo przekazania zawiadomienia; usługa nie jest realizowana w przypadku adresowania przesyłki do obiektów zamkniętych, gdzie nie ma możliwości doręczenia przesyłki do rąk własnych adresata,
- 15) **Ostrożnie** – traktowanie przesyłki ze szczególną ostrożnością; usługa wymagana dla przesyłek z zawartością: przedmiotów łatwo tłukących się, płynów, gazów, szkła, rzeczy łamliwych i kruchych, rzeczy oznaczonych jako „rzecz o krótkim okresie trwałości”, żywych roślin, owadów i żywych ptaków (w szczególności pszczoł i piskląt ptactwa domowego),
- 16) *uchylony*
- 17) **Potwierdzenie odbioru** – doręczenie nadawcy formularza „Potwierdzenie odbioru” z pokwitowaniem odbioru przesyłki dokonany przez odbiorcę; dla przesyłek nadanych w serwisie:
  - a) Kurier Miejski, Kurier Krajowy, Ekspres 24 „Potwierdzenie odbioru” może zostać nadane zgodnie z żądaniem nadawcy w serwisach: Kurier Miejski, Ekspres 24 albo priorytetową nierejestrowaną przesyłką listową,
  - b) Kurier Bezpośredni „Potwierdzenie odbioru” może zostać nadane w tym samym serwisie albo w serwisie Ekspres 24 (gdy przesyłka adresowana jest do miejsca innego, niż miejsce nadania) albo priorytetową nierejestrowaną przesyłką listową;dla potwierdzenia odbioru, które nadawane będzie w usłudze Poczta, nadawca zobowiązany jest dołączyć do przesyłki odpowiednio wypełnioną nalepkę adresową; usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” nadanych do odbioru w punkcie partnerskim,
- 18) **Sprawdzenie zawartości** – otwarcie przesyłki przez odbiorcę i porównanie jej zawartości z formularzem specyfikacji; w przypadku serwisu Kurier 48 usługa realizowana jest wyłącznie dla przesyłek nadanych jako Kurier 48 pobranie; usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w

punkcie” nadanych do odbioru w punkcie partnerskim albo punkcie odbioru będącym automatem pocztowym,<sup>8</sup>

## § 5

Nadawca może nadać przesyłki z wykorzystaniem jednej z poniższych opcji:

1) **Odbiór w punkcie** - odbiór przesyłki:

- a) nadanej w serwisie Ekspres 24 albo Kurier 48 - w punkcie odbioru będącym placówką pocztową wskazanym przez nadawcę,
  - b) nadanej w serwisie Kurier 48 jako przesyłka Kurier 48 standard – w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym wskazanym przez nadawcę,
  - c) nadanej w serwisie Kurier 48 jako przesyłka Kurier 48 standard oraz Ekspres 24 – w punkcie partnerskim wskazanym przez nadawcę,
- z zastrzeżeniem § 2 pkt 4, po wcześniejszym powiadomieniu odbiorcy SMS-em lub pocztą elektroniczną o możliwości i miejscu jej odbioru; opcja dostępna i świadczona na wyraźne żądanie nadawcy,<sup>9</sup>

- 2) **Wielopaczkowość** - przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłek w ilości nie mniejszej niż 2 sztuki, nadanych jednorazowo przez jednego nadawcę, przeznaczonych do doręczenia do jednego odbiorcy pod jeden wskazany adres, na warunkach określonych w pisemnej umowie; opcja dostępna dla nadawców, przekazujących elektronicznie dane o nadawanych przesyłkach; opcja niedostępna dla przesyłek nadawanych z opcją „Odbiór w punkcie” nadanych do odbioru w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym..<sup>10</sup>

## 2. uchylony

## ROZDZIAŁ V

### § 6

1. Dla przesyłek o masie do 1 kg, z wyłączeniem przesyłek nadanych w serwisie Kurier 48, w cenie usługi na życzenie nadawca może otrzymać opakowanie firmowe o wymiarach 25 cm x 35 cm.
2. Zawartość opakowania firmowego stanowić mogą wyłącznie dokumenty oraz nośniki danych – po ich odpowiednim zabezpieczeniu.
3. Przesyłka może zostać wysłana bez opakowania lub częściowo opakowana (z wyjątkiem przesyłek 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.
4. Na przesyłce:
  - 1) nadawanej bez opakowania lub tylko częściowo opakowanej, nalepka adresowa może być umieszczona bezpośrednio na przesyłanej rzeczy lub na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłanej rzeczy,

<sup>8</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. c Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

<sup>9</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. d Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

<sup>10</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. d Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

- 2) o kształcie lub opakowaniu uniemożliwiającym umieszczenie nalepki na przesyłce, nalepka adresowa może być umieszczona na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłki.
5. Nie jest przyjmowana do przemieszczania i doręczania przesyłka, na opakowaniu której umieszczono metalowe lub plastikowe klamry, spinacze, zszywki i inne podobne materiały, z zastrzeżeniem serwisu Kurier Bezpośredni.
6. Opakowanie przesyłki o zadeklarowanej wartości powyżej 100 zł:
  - 1) musi 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.
7. Pieniądze, środki płatnicze, papiery wartościowe, kosztowności oraz dokumenty tożsamości nie mogą stanowić zawartości przesyłki nadanej w serwisie Kurier Krajowy.

## § 7

1. Przesyłki, z zastrzeżeniem § 6 ust. 3, powinny być zapakowane odpowiednio do zawartości, a w szczególności:
  - 1) płyny lub gazy należy wysyłać w pojemnikach szklanych, plastikowych lub blaszanych, hermetycznie zamkniętych i włożonych do mocnego 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) owady oraz żywe ptaki (w szczególności pszczoły i pisklęta ptactwa domowego) należy wysyłać w opakowaniu:
    - a) gwarantującym utrzymanie funkcji życiowych,
    - b) dostosowanym do przesyłanej zawartości: odpowiednio trwałym i mocnym, z uwzględnieniem masy przesyłanej zawartości,
    - c) które zapewnia przesyłanym owadom i 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 chłoniącym wilgoć,
    - f) oznaczonym nalepką o treści lub napisem w kolorze czerwonym „ŻYWE ZWIERZĘ”,
    - g) spełniającym wymogi określone przepisami o ochronie zwierząt, w odniesieniu do opakowań do przesyłania ptaków,
  - 4) żywe rośliny należy wysyłać w opakowaniu:
    - a) umożliwiającym dostęp powietrza i w maksymalnym stopniu ochraniającym zawartość przesyłki,
    - b) oznaczonym nalepką o treści lub napisem w kolorze czerwonym „ŻYWE ROŚLINY”.

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

## **ROZDZIAŁ VI**

### **§ 8**

1. Opłaty za usługę może dokonać:
  - 1) nadawca przy nadaniu przesyłki,
  - 2) odbiorca przy doręczeniu przesyłki, zgodnie ze wskazaniem nadawcy, z wyłączeniem przesyłek nadanych z usługą dodatkową „Doręczenie we wskazanym dniu”, nadanych w serwisie Kurier 48 i Kurier Bezpośredni oraz z opcją „Odbiór w punkcie” przeznaczonych do odbioru w punkcie partnerskim. oraz w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym,<sup>11</sup>
  - 3) osoba trzecia, niebędąca nadawcą lub adresatem – jeżeli wynika to z pisemnej umowy, w której określony jest ten sposób uiszczania opłat.
2. Dla nadawców z zawartą pisemną umową, istnieje możliwość ustalenia opłaty ryczałtowej za przesyłki nadane w serwisie Ekspres 24 oraz Kurier 48.

## **ROZDZIAŁ VII**

### **§ 9**

1. Przesyłki doręczane są bezpośrednio do rąk odbiorcy, po stwierdzeniu jego tożsamości i uzyskaniu podpisu na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych. W przypadku przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie” przeznaczonych do odbioru w automacie pocztowym, stwierdzenie tożsamości i potwierdzenie doręczenia przesyłki stanowi wprowadzenie w automacie przez odbiorcę numeru telefonu oraz jednorazowego kodu dostępu.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. e Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

<sup>12</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. f tiret pierwsze Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,



2. Przesyłkę z opcją „Odbiór w punkcie” doręcza się w punkcie odbioru albo punkcie partnerskim po wcześniejszym powiadomieniu adresata SMS-em lub pocztą elektroniczną o:
  - 1) numerze przesyłki,
  - 2) kwocie pobrania, w przypadku przesyłki z usługą dodatkową „Pobranie” albo przesyłki Kurier 48 pobranie (kwota pobrania może być zaokrąglona do pełnych złotych),
  - 3) nazwie i adresie punktu odbioru albo punktu partnerskiego, w którym przesyłka oczekuje na odbiór i terminie na odbiór przesyłki,<sup>13</sup>
  - 4) jednorazowym kodzie dostępu dla przesyłek wydawanych w automacie pocztowym.<sup>14</sup>
3. W przypadku przesyłek z usługą dodatkową „Pobranie” lub opłatą za nadanie przerzuconą na adresata, a także przesyłek Kurier 48 pobranie, przesyłka zostanie doręczona odbiorcy po uiszczeniu należności ciążących na przesyłce.

## § 10

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania przesyłki, w wyniku którego nie nastąpił dostęp do zawartości, a masa przesyłki jest zgodna, Poczta Polska może dodatkowo zabezpieczyć przesyłkę.
2. Przed doręczeniem przesyłki zabezpieczonej przez Poczta Polska, odbiorca zostaje poinformowany o stanie przesyłki oraz możliwości sprawdzenia stanu zawartości przesyłki.
3. W przypadku, gdy po sprawdzeniu stanu zawartości odbiorca:
  - 1) deklaruje przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń, doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu, na żądanie odbiorcy, Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności na niej ciążących i uzyskaniu na nalepce adresowej, 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 ciążących na przesyłce, uzyskaniu od odbiorcy na nalepce adresowej, 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 awizowanie przesyłki w placówce pocztowej celem jej odbioru w terminie, o którym mowa w § 14 ust. 9 albo § 15 ust. 4, sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia kurier; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych; zabezpieczona przesyłka jest przekazywana do placówki awizacyjnej,
  - 4) odmawia przyjęcia przesyłki, sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji;

<sup>13</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit f tiret drugie Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

<sup>14</sup> W brzmieniu dodanym w pkt 12 lit. f tiret trzecie Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia kurier; oryginał protokołu należy załączyć do dokumentów oddawczych, a kopię zwrócić do nadawcy, wraz z zabezpieczoną przesyłką.

4. W razie nie zgłoszenia 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”.

## § 11

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki, w wyniku którego może wystąpić dalsze uszkodzenie przesyłki lub ubytek jej zawartości, Poczta Polska 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 niszczone komisyjnie przez Poczta Polska - z czynności zniszczenia Poczta Polska sporządza protokół, który dołączany jest do przesyłki.
3. W przypadku stwierdzenia, że cała zawartość przesyłki uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania lub przechowywania, zepsuta zawartość jest niszczone komisyjnie przez Poczta Polska - z czynności zniszczenia Poczta Polska sporządza protokół. O zniszczeniu zawiadamia się nadawcę pisemnie, załączając jeden egzemplarz protokołu.
4. Przed doręczeniem przesyłki, do której sporządzono protokół, odbiorca zostaje poinformowany o stanie przesyłki oraz konieczności sprawdzenia stanu zawartości.
5. W przypadku, gdy po sprawdzeniu stanu zawartości odbiorca:
  - 1) deklaruje przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń, doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności na niej ciążyących i uzyskaniu na nalepce adresowej, 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 ciążyących na przesyłce, uzyskaniu od odbiorcy na nalepce adresowej, 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 awizowanie przesyłki w placówce pocztowej celem jej odbioru w terminie, o którym mowa w § 14 ust. 9 albo § 15 ust. 4, sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia

- kurier; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych; zabezpieczona przesyłka jest przekazywana do placówki awizacyjnej,
- 4) odmawia przyjęcia przesyłki, sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia kurier; oryginał protokołu należy załączyć do dokumentów oddawczych, a kopię zwrócić do nadawcy, wraz z zabezpieczoną przesyłką.
6. W razie nie zgłoszenia się adresata po odbiór przesyłki, w przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt 3, przesyłkę zwraca się do nadawcy z adnotacją „nie podjęto w terminie”.

### **§ 11a**

1. W przypadku, o którym mowa w § 10 ust. 1 oraz § 11 ust. 1 i 2, przesyłka z opcją „Odbiór w punkcie”, przeznaczona do odbioru w punkcie partnerskim albo w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym, zostaje przekierowana do odbioru w najbliższej placówce pocztowej, ujętej w wykazie, o którym mowa w § 2 pkt 4, o czym powiadamia się adresata.
2. Przekierowanie do odbioru w najbliższej placówce pocztowej, przesyłek przeznaczonych do odbioru w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym, odbywa się również w przypadku braku dostępności urządzenia samoobsługowego (np. awarii, przepełnienia) lub przekroczenia maksymalnych wymiarów lub masy przesyłek.<sup>15</sup>

### **§ 12**

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 „Odbiór w punkcie” wydawanych w punkcie odbioru, będącym automatem pocztowym.<sup>16</sup>
2. W przypadku skorzystania przez odbiorcę z możliwości, o której mowa w ust. 1, dalszy sposób postępowania jest zgodny z § 10 ust. 3.
3. W przypadku przesyłek przeznaczonych do odbioru w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki składa się bezpośrednio przy odbiorze przesyłki za pośrednictwem automatu pocztowego.<sup>17</sup>

### **§ 13**

1. Przy doręczaniu przesyłki z usługą dodatkową „Sprawdzenie zawartości”, po ustaleniu uprawnień do odbioru przesyłki, kurier przekazuje ją odbiorcy, który w jego obecności dokonuje otwarcia przesyłki i sprawdzenia jej zawartości poprzez porównanie z zapisami w formularzu „Specyfikacja zawartości przesyłki”.

---

<sup>15</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. g Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

<sup>16</sup> W brzmieniu określonym w pkt 12 lit. h tiret pierwsze Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

<sup>17</sup> W brzmieniu dodanym w pkt 12 lit. h tiret drugie Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

2. W przypadku, gdy do przesyłki nie został dołączony formularz specyfikacji zawartości, kurier sporządza odrębną notatkę, która powinna zawierać następujące informacje: miejscowość i datę, informację o zdarzeniu (np.: w przesyłce o numerze .... adresowanej do .... brak formularza specyfikacji zawartości przesyłki), określenie zawartości przesyłki, wg zasad wskazanych w opisie postępowania po wybraniu usługi dodatkowej „Sprawdzenie zawartości”, określonych w załączniku nr 2 do niniejszego regulaminu.
3. W przypadku zgodności zawartości z formularzem specyfikacji lub w przypadku sporządzenia notatki, o której mowa w ust. 2, odbiorca może:
  - 1) odebrać przesyłkę – w takim przypadku odbiorca kwituje odbiór przesyłki na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych oraz na dwóch egzemplarzach formularza specyfikacji; jeden egzemplarz formularza specyfikacji jest niezwłocznie przekazywany ekonomiczną rejestrowaną przesyłką listową do nadawcy,
  - 2) odmówić odbioru przesyłki – w takim przypadku odbiorca zobowiązany jest do dokonania na dwóch egzemplarzach dokumentów w postaci formularza specyfikacji lub sporządzonej notatki oraz na nalepce adresowej, bądź w dokumentach oddawczych adnotacji o odmowie odbioru przesyłki oraz umieszczenia swojego podpisu; przesyłka ta, wraz z jednym egzemplarzem formularza specyfikacji lub sporządzonej notatki, podlega zwrotowi do nadawcy.
4. Jeżeli odbiorca stwierdzi niezgodność zawartości przesyłki z dołączonym do niej formularzem specyfikacji, a mimo to wyraża chęć odbioru przesyłki, kurier spisuje w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach protokół „Sprawdzenie zawartości przesyłki z dołączoną do niej specyfikacją” i doręcza przesyłkę. Jeden egzemplarz dokumentów w postaci protokołu oraz jeden egzemplarz formularza specyfikacji są niezwłocznie przekazywane ekonomiczną rejestrowaną przesyłką listową do nadawcy.
5. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki z zawartością niezgodną z formularzem specyfikacji, po spisaniu protokołu, o którym mowa powyżej, oraz dokonaniu adnotacji na formularzu specyfikacji przez odbiorcę, przesyłkę zamyka się i zabezpiecza w obecności odbiorcy. Przesyłka ta zostanie zwrócona, wraz z dokumentacją, do nadawcy na jego koszt.
6. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki z zawartością zgodną z formularzem specyfikacji, przesyłkę zwraca się nadawcy na jego koszt.
7. Odmowa:
  - 1) sprawdzenia zgodności zawartości przesyłki z formularzem specyfikacji,
  - 2) złożenia adnotacji lub podpisu na którymkolwiek z dokumentów, o których mowa powyżej, dokonana przez adresata, jego pełnomocnika lub przedstawiciela ustawowego jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki. W takim przypadku przesyłkę zwraca się do nadawcy na jego koszt.

## **ROZDZIAŁ VIII**

### **§ 14**

1. W przypadku przesyłki nadanej w serwisie Kurier Miejski, Kurier Krajowy albo Kurier Bezpośredni, brak możliwości jej doręczenia skutkuje natychmiastowym zwrotem przesyłki do nadawcy bez

- pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, z podaniem na opakowaniu przesyłki przyczyny zwrotu.
2. W przypadku przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24, po nieskutecznej próbie doręczenia podejmowana jest, w kolejnym dniu roboczym albo w innym ustalonym z adresatem terminie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu pierwszej próby doręczenia, ponowna (druga) próba doręczenia, z zastrzeżeniem ust. 3.
  3. W przypadku nieskutecznej pierwszej próby doręczenia przesyłki, nadanej w serwisie Ekspres 24, z zawartością żywych ptaków albo owadów, a także żywych roślin, ponowna (druga) próba jej doręczenia zostanie podjęta w następnym dniu roboczym.
  4. Ponowna (druga) próba doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24 poprzedzona będzie próbą kontaktu telefonicznego z odbiorcą.
  5. Po każdej nieskutecznej próbie doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24, kurier pozostawia odbiorcy zawiadomienie o podjętej próbie doręczenia, z zastrzeżeniem ust. 6. Zawiadomienie pozostawia się w skrzynce oddawczej adresata lub jeśli nie jest to możliwe, w inny sposób nie naruszający przepisów prawa. W przypadku pozostawienia zawiadomienia o próbie doręczenia przesyłki w innym miejscu niż skrzynka oddawcza adresata, miejsce pozostawienia odnotowywane jest na przesyłce.
  6. Jeżeli nadawca podał numer telefonu komórkowego (w sieci operatora krajowego) albo adres poczty elektronicznej adresata, Poczta Polska informuje adresata w formie elektronicznej (SMS albo e-mail) o podjętej próbie doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24, wskazując:
    - 1) numer przesyłki, termin ponownej próby doręczenia oraz numer telefonu do kontaktu z infolinią Poczty Polskiej – w przypadku nieskutecznej pierwszej próby doręczenia,
    - 2) numer przesyłki, termin oraz adres placówki, w której przesyłka może zostać doręczona – w przypadku nieskutecznej ponownej (drugiej) próby doręczenia.
  - 6a. Przesyłkę Ekspres 24, której w przypadku śmierci adresata nie można doręczyć, Poczta Polska niezwłocznie zwraca nadawcy odpłatnie z adnotacją „zwrot z powodu śmierci adresata” - jeżeli fakt ten został w sposób nie budzący wątpliwości stwierdzony przez doręczającego.
  7. W przypadku przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24, doręczanej za pośrednictwem skrytki pocztowej, pozostawienie opatrzonego datą i godziną zawiadomienia jest równoznaczne z powiadomieniem o możliwości doręczenia przesyłki w placówce oddawczej.
  8. W przypadku przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24, przeznaczonej do odbioru w punkcie odbioru lub punkcie partnerskim, przekazanie powiadomienia w formie elektronicznej (SMS albo email) jest równoznaczne z powiadomieniem o możliwości odbioru przesyłki.<sup>18</sup>
  9. W przypadku nieskutecznej ponownej (drugiej) próby doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24:
    - 1) w ciągu 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu pierwszej próby doręczenia, na żądanie odbiorcy, może zostać ona doręczona w placówce oddawczej,

---

<sup>18</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. i tiret pierwsze Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

- 2) w ciągu 48 godzin, licząc od godziny następnej po godzinie pierwszej próby doręczenia, na żądanie odbiorcy, przesyłka z zawartością żywych roślin może zostać doręczona w placówce oddawczej.
10. W przypadku nieskutecznej ponownej (drugiej) próby doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24, której zawartość stanowią żywe ptaki albo owady, następuje natychmiastowy zwrot przesyłki do nadawcy, z podaniem na opakowaniu przesyłki przyczyny zwrotu.
- 10a. Dla przesyłek w serwisie Ekspres 24 z opcją „Odbiór w punkcie”, obowiązują następujące terminy odbioru:
- 1) 6 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 – w przypadku punktu partnerskiego,
  - 2) 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 – w przypadku punktu odbioru będącego placówką pocztową,<sup>19</sup>
11. W przypadku niezgłoszenia się odbiorcy do placówki pocztowej, punktu odbioru albo punktu partnerskiego w terminach, o których mowa w ust. 9 pkt 1 albo ust. 9 pkt 2 albo ust. 10a, Poczta Polska zwróci przesyłkę nadaną w serwisie Ekspres 24 do nadawcy, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu.<sup>20</sup>

## § 15

1. Dla przesyłki nadanej w serwisie Kurier 48, w przypadku nieskutecznej próby doręczenia, kurier pozostawia odbiorcy zawiadomienie o podjętej próbie doręczenia, z zastrzeżeniem ust. 2. Zawiadomienie pozostawia się w skrzynce oddawczej adresata lub jeśli nie jest to możliwe, w inny sposób nie naruszający przepisów prawa. W przypadku pozostawienia zawiadomienia o próbie doręczenia przesyłki w innym miejscu niż skrzynka oddawcza adresata, miejsce pozostawienia odnotowywane jest na przesyłce.
2. Jeżeli nadawca podał numer telefonu komórkowego (w sieci operatora krajowego) albo adres poczty elektronicznej adresata, Poczta Polska informuje adresata w formie elektronicznej (SMS albo e-mail) o podjętej próbie doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Kurier 48, wskazując jej numer, termin oraz adres placówki, w której przesyłka może zostać doręczona.
3. Jeżeli odbiorca nie zgłosi się do placówki oddawczej, to w drugim dniu, licząc od dnia następnego po dniu nieskutecznej próby doręczenia, Poczta Polska powtórnie poinformuje adresata o możliwości odbioru przesyłki za pomocą:
  - 1) SMS albo email – jeżeli nadawca podał na nalepce adresowej odpowiednie dane,
  - 2) zawiadomienia pozostawionego w skrzynce oddawczej adresata – gdy nie podano danych, o których mowa w pkt 1.
- 3a. Przesyłkę Kurier 48, której w przypadku śmierci adresata nie można doręczyć, Poczta Polska niezwłocznie zwraca nadawcy odpłatnie z adnotacją „zwrot z powodu śmierci adresata” - jeżeli fakt ten został w sposób nie budzący wątpliwości stwierdzony przez doręczającego.

<sup>19</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. i tiret drugie Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

<sup>20</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. i tiret trzecie Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

- 3b W przypadku przesyłki nadanej w serwisie Kurier 48, doręczanej za pośrednictwem skrytki pocztowej, pozostawienie opatrzonego datą i godziną zawiadomienia jest równoznaczne z powiadomieniem o możliwości doręczenia przesyłki w placówce oddawczej.
- 3c. W przypadku przesyłki nadanej w serwisie Kurier 48, przeznaczonej do odbioru w punkcie odbioru lub punkcie partnerskim, przekazanie powiadomienia w formie elektronicznej (SMS albo email) jest równoznaczne z powiadomieniem o możliwości odbioru przesyłki.<sup>21</sup>
4. W przypadku nieskutecznej próby doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Kurier 48:
- 1) w ciągu 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia albo przekazania zawiadomienia, może zostać ona doręczona w placówce oddawczej, z zastrzeżeniem pkt 2,
  - 2) w ciągu 48 godzin, licząc od godziny następnego po godzinie pierwszej próby doręczenia, przesyłka z zawartością żywych roślin może zostać doręczona w placówce oddawczej.
- 4a. Dla przesyłek w serwisie Kurier 48 z opcją „Odbiór w punkcie”, obowiązują następujące terminy odbioru:
- 1) 6 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 – w przypadku punktu partnerskiego,
  - 2) 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 – w przypadku punktu odbioru będącego placówką pocztową,
  - 3) 7 dni licząc od dnia następnego po dniu wysłania powiadomienia, o którym mowa w § 9 ust. 2 – w przypadku punktu odbioru będącego automatem pocztowym – przy czym czas oczekiwania przesyłki w automacie pocztowym wynosi 4 dni; po tym terminie na kolejne 3 dni przesyłka zostaje skierowana do najbliższej placówki pocztowej świadczącej „Odbiór w punkcie” o czym adresat zostanie powiadomiony w formie elektronicznej (SMS albo e-mail).<sup>22</sup>
5. W przypadku nie zgłoszenia się odbiorcy przesyłki do placówki pocztowej, punktu odbioru albo punktu partnerskiego w terminach, o których mowa w ust. 4 pkt 1 albo 2 albo ust. 4a Poczta Polska zwróci przesyłkę do nadawcy, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu.

### **§ 15a**

W przypadku przesyłek nadanych z opcją „Wielopaczkowość”, odmowa przyjęcia którejkolwiek z przesyłek jest równoznaczna z odmową przyjęcia wszystkich przesyłek nadanych w ramach danej opcji.

## **ROZDZIAŁ IX<sup>23</sup>**

### **§ 16**

Usługę uważa się za nienależycie wykonaną (w celach odszkodowawczych), jeżeli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o podjętej próbie doręczenia lub nadejściu przesyłki przeznaczonej do odbioru w punkcie odbioru lub punkcie partnerskim (dla przesyłek nadanych w serwisie Ekspres 24 oraz Kurier 48), nastąpiło:

<sup>21</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. j tiret pierwsze Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

<sup>22</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. j tiret drugie Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

<sup>23</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. k Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

- 1) po upływie 3 godzin, ale nie później niż w ciągu 5 godzin od godziny nadania – w serwisie Kurier Miejski do 3 godzin,
- 2) po upływie 4 godzin, ale nie później niż w ciągu 24 godzin od godziny nadania – w serwisie Kurier Miejski do 4 godzin,
- 3) następnego dnia roboczego, ale nie później niż w ciągu 24 godzin od godziny nadania – w serwisie Kurier Krajowy,
- 4) drugiego albo trzeciego dnia roboczego, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w serwisie Ekspres 24, z wyłączeniem przesyłek niestandardowych, oraz w serwisie Kurier Bezpośredni,
- 5) trzeciego albo czwartego dnia roboczego, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w serwisie Kurier 48 oraz Ekspres 24 dla przesyłek niestandardowych.

## **§ 17**

Usługę uważa się za niewykonaną (w celach odszkodowawczych), jeżeli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o podjętej próbie doręczenia lub nadejściu przesyłki przeznaczonej do odbioru w punkcie odbioru lub punkcie partnerskim (dla przesyłek nadanych w serwisie Ekspres 24 oraz Kurier 48), nastąpiło:

- 1) po upływie 5 godzin od godziny nadania – w serwisie Kurier Miejski do 3 godzin,
- 2) po upływie 24 godzin od godziny nadania – w serwisie Kurier Miejski do 4 godzin, Kurier Krajowy,
- 3) po 3 dniach roboczych, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w serwisie Ekspres 24, z wyłączeniem przesyłek niestandardowych oraz w serwisie Kurier Bezpośredni,
- 4) po 4 dniach roboczych, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w serwisie Kurier 48 oraz Ekspres 24 dla przesyłek niestandardowych.

## **ROZDZIAŁ X**

### **§ 18<sup>24</sup>**

Wzory wszystkich druków, formularzy, blankietów i nalepek, niezbędnych do świadczenia usługi znajdują się na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl).

### **§ 19**

Żądania nadawcy, o których mowa w § 12 ust. 1 pkt 3 regulaminu:

- 1) w zakresie anulowania kwoty pobrania – dotyczą przesyłek nadanych w serwisach: Kurier Miejski, Kurier Krajowy, Ekspres 24 oraz Kurier Bezpośredni z usługą dodatkową „Pobranie”,
- 2) w zakresie zmiany wysokości kwoty pobrania - dotyczą przesyłek nadanych w serwisach: Kurier Miejski, Kurier Krajowy, Ekspres 24 oraz Kurier Bezpośredni z usługą dodatkową „Pobranie”, a także w serwisie Kurier 48 jako Kurier 48 pobranie.

### **§ 20**

*uchylony*

---

<sup>24</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 12 lit. I Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.



## Przewodnik po usłudze Pocztex

### NADANIE I TERMINY DORĘCZEŃ

#### W celu nadania przesyłki – możesz ZAMÓWIĆ KURIERA\*:

- **telefonicznie** - infolinia 804 104 104 z tel. stacjonarnych, +48 43 842 0 842 z tel. GSM i z zagranicy (opłata za połączenie zgodnie z cennikiem operatora telekomunikacyjnego) – od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 20:00 oraz w sobotę w godzinach 8:00 – 16:00
- **przez Internet** - formularz na stronie <https://www.pocztex.pl/zamow-kuriera/>

Twoją przesyłkę odbierzemy w ustalonym z Tobą miejscu i terminie – w dni robocze, między godziną 8:00 a 20:00, albo w innym dniu lub w innych godzinach, jeżeli wykupisz w tym celu odpowiednią usługę dodatkową (patrz: **USŁUGI DODATKOWE**).

\* nie dotyczy klientów, nadających przesyłki w serwisie Kurier 48 – przesyłki w tym serwisie odbierzemy od Ciebie wyłącznie w terminach ustalonych z Tobą w pisemnej umowie, bez możliwości zamówienia kuriera, w tym w placówkach pocztowych

Usługa Pocztex realizowana jest w **gwarantowanych terminach doręczenia** we wszystkich serwisach.

#### **Kurier Miejski** – doręczenie w dniu nadania:

- **do 3 godzin\*** – w granicach administracyjnych miasta powiatowego albo na prawach powiatu, gdy nadanie nastąpiło do godziny 17:00,
- **do 4 godzin\*** – poza granicami administracyjnymi miasta nadania, gdy nadanie nastąpiło do godziny 16:00. Odległość miejscowości, w której dokonuje się odbioru od miejscowości doręczenia nie może być większa niż 40 km. Szczegóły w zakresie realizacji serwisu znajdziesz w „Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Miejski do 4 godzin”, dostępnym na stronie internetowej **www.pocztex.pl**.

\* terminy godzinowe liczone od momentu odbioru przesyłki przez kuriera

#### **UWAGA:**

Przesyłka nadana po godzinach, o których mowa powyżej, doręczana jest w następnym dniu roboczym do godziny 10:00.

Terminy doręczenia ulegają odpowiedniej zmianie przy wykupieniu usługi dodatkowej.

#### **Kurier Krajowy** – doręczenie w dniu nadania

- serwis świadczony w wyznaczonych relacjach określonych w „Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Krajowy” dostępnym na stronie internetowej **www.pocztex.pl**.

#### **Ekspres 24** – dla przesyłek nadanych w dniu roboczym:

- w mieście wojewódzkim – w placówkach pocztowych do godziny zakończenia urzędowania danej placówki pocztowej, nie później niż do 15:00 albo za pośrednictwem kuriera w siedzibie nadawcy do godziny 17:00,
  - w pozostałych miejscowościach – do godziny 15:00,
- doręczenie nastąpi następnego dnia roboczego, z zastrzeżeniem, że dla przesyłki niestandardowej doręczenie następnego dnia jest terminem przewidywanym natomiast terminem gwarantowanym jest

doręczenie przesyłki w drugim dniu roboczym, , za wyjątkiem przesyłek nadanych z usługami dodatkowymi: Doręczenie do 8:00, Doręczenie do 9:00, Doręczenie do 12:00, Doręczenie na wskazaną godzinę, Doręczenie po godzinie 17:00, Doręczenie we wskazanym dniu.<sup>1</sup>

**Kurier 48** – jeżeli przesyłkę nadasz w dniu roboczym nie później niż do godziny 15:00, gwarantujemy doręczenie **najpóźniej w drugim dniu roboczym po dniu nadania**.

W serwisie Kurier 48 możesz nadać dwa rodzaje przesyłek:

- **Kurier 48 standard** - polega na przyjęciu, przemieszczeniu oraz doręczeniu przesyłki bezpośrednio do rąk odbiorcy,
- **Kurier 48 pobranie** - polega na przyjęciu, przemieszczeniu oraz doręczeniu przesyłki bezpośrednio do rąk odbiorcy oraz pobraniu należnej kwoty i niezwłocznym przekazaniu jej na rachunek bankowy, wskazany przez nadawcę.

#### **UWAGA:**

Przesyłka nadana w serwisie Ekspres 24 oraz Kurier 48 po godzinach granicznych traktowana jest jako nadana w następnym dniu roboczym po dniu nadania.

**Kurier Bezpośredni** – serwis, w którym przesyłki są przyjmowane i doręczane na warunkach ustalanych indywidualnie dla każdej przesyłki przy przyjęciu zlecenia.

#### **ISTOTNE!**

W części placówek pocztowych Poczty Polskiej możesz nadać przesyłkę w serwisie Ekspres 24 albo Kurier 48 z gwarancją terminu doręczenia, w godzinach późniejszych, niż godzina graniczna wskazana w niniejszych zasadach – wykaz tych placówek (placówek przyjaznych eCommerce) ze wskazaniem godzin granicznych znajduje się na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

Możesz dostosować termin doręczenia w poszczególnych serwisach do Twoich potrzeb – w tym celu wykup odpowiednią usługę dodatkową, zmieniającą gwarantowany termin doręczenia.

Możesz ustalić z nami:

- stałe godziny odbioru Twoich przesyłek,
- indywidualną godzinę graniczną\* dla przesyłek nadanych w serwisie Ekspres 24 oraz Kurier 48

– wystarczy, że podpiszesz z nami umowę.

\* z zachowaniem gwarantowanego terminu doręczenia

#### **WAŻNE TERMINY!**

Usługę uważa się za nienależycie wykonaną (w celach odszkodowawczych), jeżeli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o podjętej próbie doręczenia lub nadejściu przesyłki przeznaczonej do odbioru w punkcie odbioru lub punkcie partnerskim (dla przesyłek nadanych w serwisie Ekspres 24 oraz Kurier 48), nastąpiło:

- po upływie 3 godzin, ale nie później niż w ciągu 5 godzin od godziny nadania – w serwisie Kurier Miejski do 3 godzin,
- po upływie 4 godzin, ale nie później niż w ciągu 24 godzin od godziny nadania – w serwisie Kurier Miejski do 4 godzin,
- następnego dnia roboczego, ale nie później niż w ciągu 24 godzin od godziny nadania – w serwisie Kurier Krajowy,
- drugiego albo trzeciego dnia roboczego, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w serwisie Ekspres 24, z wyłączeniem przesyłek niestandardowych oraz w serwisie Kurier Bezpośredni,

---

<sup>1</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 13 lit. a Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity,

- trzeciego albo czwartego dnia roboczego, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w serwisie Kurier 48 oraz Ekspres 24 dla przesyłek niestandardowych

Usługę uważa się za niewykonaną (w celach odszkodowawczych), jeżeli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o podjętej próbie doręczenia lub nadejściu przesyłki przeznaczonej do odbioru w punkcie odbioru lub punkcie partnerskim (dla przesyłek nadanych w serwisie Ekspres 24 oraz Kurier 48), nastąpiło:

- po upływie 5 godzin od godziny nadania – w serwisie Kurier Miejski do 3 godzin,
- po upływie 24 godzin od godziny nadania – w serwisie Kurier Miejski do 4 godzin, Kurier Krajowy,
- po 3 dniach roboczych, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w serwisie Ekspres 24, z wyłączeniem przesyłek niestandardowych oraz w serwisie Kurier Bezpośredni,
- po 4 dniach roboczych, licząc od dnia następnego po dniu nadania – w serwisie Kurier 48 oraz Ekspres 24 dla przesyłek niestandardowych.

# DOSTĘPNOŚĆ I LOKALIZACJA

Na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) znajdziesz:

## **WYKAZ RELACJI**

dla przesyłek Pocztex Ekspres 24 z usługami dodatkowymi: „Doręczenie do 8:00”, „Doręczenie na wskazaną godzinę”, „Doręczenie po godzinie 17:00”

## **WYKAZ RELACJI**

dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Miejski do 4 godzin

## **WYKAZ RELACJI**

dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Krajowy

## **WYKAZ PUNKTÓW ODBIORU ORAZ PUNKTÓW PARTNERSKICH**

dla opcji „Odbiór w punkcie” w serwisie Ekspres 24 albo Kurier 48

## **WYKAZ PLACÓWEK PRZYJAZNYCH ECOMMERCE**

Informacje ujęte w wykazach możesz uzyskać także pod numerem infolinii (804 104 104 z tel. stacjonarnych, +48 43 842 0 842 z tel. GSM i z zagranicy) oraz w placówkach pocztowych, świadczących usługę Pocztex.

# MASA I WYMIARY

## Maksymalna masa\*<sup>2</sup>

**Kurier Krajowy** – 10 kg

**Kurier 48** – 30 kg

**Kurier Miejski, Ekspres 24** – 50 kg

**Kurier Bezpośredni** – 100 kg

**Ekspres 24 z opcją „Odbiór w punkcie”** - przesyłki nadane do odbioru w punkcie partnerskim – 30 kg

**Kurier 48 Standard z opcją „Odbiór w punkcie”** – przesyłki nadane do odbioru w automacie pocztowym – 8 kg

\* opakowanie, zamknięcie, zabezpieczenie oraz wszelkie druki, formularze i nalepki dołączone do przesyłki wliczane są do maksymalnej dopuszczalnej masy przesyłki

## Minimalne wymiary

**Dla wszystkich serwisów** – strona adresowa przesyłki nie może być mniejsza niż 10 cm x 16 cm.\*

\* dotyczy także rulonu

## Maksymalne wymiary<sup>3</sup>

**Kurier Krajowy** – 20 cm x 40 cm x 50 cm, a dla rulonu 20 cm x 150 cm

**Kurier Miejski, Ekspres 24, Kurier 48** –  $(a+b+c) \leq 250$  cm, przy  $a =$  maks. 150 cm\*

**Kurier Miejski, Ekspres 24 nadane jako przesyłka niestandardowa** –  $250 \text{ cm} < (a+b+c) \leq 300$  cm, przy  $a =$  maks. 150 cm\*

**Kurier Bezpośredni** -  $(a+b+c) \leq 300$  cm, przy  $a =$  maks. 200 cm\*

**Kurier 48 Standard z opcją „Odbiór w punkcie”** – przesyłki nadane do odbioru w automacie pocztowym - 58 cm x 63 cm x 37 cm

\* a oznacza długość, b – szerokość, c - wysokość

Dopuszczamy 5% tolerancji dla największego wymiaru (a), czyli długości Twojej przesyłki.

---

<sup>2</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 13 lit. b tiret pierwsze Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

<sup>3</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 13 lit. b tiret drugie Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

## JESZCZE WIĘCEJ MOŻLIWOŚCI

W naszej ofercie znajdziesz również szeroką gamę usług dodatkowych, które dopasowaliśmy do indywidualnych potrzeb naszych Klientów.

Usługi dodatkowe obejmują wsparcie w procesie obsługi przesyłek, specjalne czasy odbioru i doręczenia.

### USŁUGI DODATKOWE

#### ZWROT DOKUMENTÓW DOŁĄCZONYCH DO PRZESYŁKI/ZAWARTYCH W PRZESYŁCE

**Dokumenty zwrotne** – zwrot do nadawcy podpisanych przez adresata dokumentów dołączonych do przesyłki albo stanowiących jej zawartość; dla przesyłek nadanych w serwisie:

- Kurier Miejski, Kurier Krajowy oraz Ekspres 24, przesyłka zawierająca dokumenty zwrotne może zostać nadana zgodnie z żądaniem nadawcy w serwisach: Kurier Miejski, Ekspres 24, a dla nadawcy posiadającego zawartą pisemną umowę także jako PACZKA24, PACZKA48 albo ekonomiczna/priorytetowa rejestrowana/nierejestrowana przesyłka listowa,
- Kurier Bezpośredni, przesyłka zawierająca dokumenty zwrotne może zostać nadana:
  - w serwisie Kurier Bezpośredni, bez pobierania opłaty za tę usługę dodatkową, gdy zwrot dokumentów następuje wyłącznie do miejsca nadania przesyłki,
  - w serwisie Ekspres 24, gdy zwrot dokumentów następuje do miejsca innego niż miejsce nadania,
  - w usłudze PACZKA24, PACZKA48 albo jako ekonomiczna/priorytetowa rejestrowana/nierejestrowana przesyłka listowa na zasadach określonych w odrębnie zawartej pisemnej umowie.

Przesyłkę z usługą dodatkową „Dokumenty zwrotne” doręczymy wyłącznie do rąk własnych adresata. Usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”, odbieranych w punkcie partnerskim.

#### PRZEKAZANIE KWOTY POBRANEJ OD ODBIORCY PRZESYŁKI

**Pobranie** – zainkasowanie od odbiorcy określonej przez nadawcę kwoty pieniężnej (kwoty pobrania) i przekazanie jej na wskazany przez nadawcę adres albo rachunek bankowy. Świadczona dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Miejski, Kurier Krajowy, Ekspres 24 oraz Kurier Bezpośredni. Maksymalna kwota pobrania określona jest w cenniku albo pisemnej umowie. Usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”, odbieranych w punkcie partnerskim.

#### POTWIERDZENIE DORĘCZENIA ALBO ZWROTU PRZESYŁKI

**Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu** – niezwłoczne poinformowanie nadawcy o dacie i godzinie zdarzenia (doręczenie/zwrot), realizowane w formie SMS. Świadczona dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Miejski, Kurier Krajowy, Ekspres 24 oraz Kurier Bezpośredni. Usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”, odbieranych w punkcie partnerskim.

#### **ISTOTNE!**

Masz także możliwość skorzystania z „Potwierdzenia doręczenia albo zwrotu” pocztą elektroniczną, jeżeli dane o przesyłkach przekazujesz do Poczty Polskiej w formie elektronicznej.

#### DORĘCZENIE PRZESYŁKI W WYZNACZONYM CZASIE (z gwarancją terminu)

**Doręczenie do 90 minut** – doręczenie przesyłki, nadanej w serwisie Kurier Miejski „do 3 godzin”, w ciągu 90 minut od nadania przesyłki.

**Doręczenie do 8:00** – doręczenie przesyłki o masie do 2 kg, nadanej w serwisie Ekspres 24, do godziny 8:00; usługa realizowana w relacjach wskazanych w „Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Ekspres 24 z usługami dodatkowymi: „Doręczenie do 8:00”, „Doręczenie na wskazaną godzinę”, „Doręczenie po godzinie 17:00””. Usługa niedostępna dla przesyłek z zawartością owadów i żywych ptaków oraz przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”.

**Doręczenie do 9:00** – doręczenie przesyłki, nadanej w serwisie Ekspres 24, do godziny 9:00. Usługa niedostępna dla przesyłek z zawartością owadów i żywych ptaków oraz przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”.

**Doręczenie do 12:00** – doręczenie przesyłki, nadanej w serwisie Ekspres 24, do godziny 12:00. Usługa niedostępna dla przesyłek z zawartością owadów i żywych ptaków oraz przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”.

### **UWAGA!**

Zarówno w przypadku usługi dodatkowej „Doręczenie do 9:00”, jak i „Doręczenie do 12:00”, zrealizujemy wybraną przez Ciebie usługę wyłącznie w przypadku pozytywnej weryfikacji możliwości jej świadczenia, biorąc pod uwagę m. in. miejscowość nadania, doręczenia, czy wymiary Twojej przesyłki.

**Doręczenie na wskazaną godzinę** – doręczenie przesyłki, nadanej w serwisie Ekspres 24, o wskazanej przez nadawcę pełnej godzinie (z tolerancją +/- 15 minut), ale nie wcześniej, niż o godzinie 13:00. Usługa realizowana w relacjach wskazanych w „Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Ekspres 24 z usługami dodatkowymi: „Doręczenie do 8:00”, „Doręczenie na wskazaną godzinę”, „Doręczenie po godzinie 17:00””. Usługa niedostępna dla przesyłek z zawartością owadów i żywych ptaków oraz przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”.

**Doręczenie po godzinie 17:00** – doręczenie przesyłki, nadanej w serwisie Ekspres 24, po godzinie 17:00. Usługa realizowana w relacjach wskazanych w „Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Ekspres 24 z usługami dodatkowymi: „Doręczenie do 8:00”, „Doręczenie na wskazaną godzinę”, „Doręczenie po godzinie 17:00””. Usługa niedostępna dla przesyłek z zawartością owadów i żywych ptaków oraz przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”.

**Doręczenie we wskazanym dniu\*** – doręczenie przesyłki, nadanej w serwisie Ekspres 24, w dniu podanym przez nadawcę. Od dnia nadania przesyłki do dnia wskazanego przez nadawcę nie może upłynąć więcej niż 7 dni. Usługa może być świadczona łącznie z usługą „Doręczenie w sobotę”. Usługa niedostępna dla przesyłek z zawartością owadów i żywych ptaków oraz przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”.

**Odbiór/doręczenie w sobotę** - Odbiór przesyłki w sobotę – usługa realizowana w serwisie Kurier Bezpośredni lub dla klienta, z którym została zawarta pisemna umowa, z wyłączeniem serwisu Kurier 48.

- Doręczenie przesyłki w sobotę – usługa realizowana w serwisach: Ekspres 24, z wyłączeniem usług dodatkowych: „Doręczenie do 8:00”, „Doręczenie do 9:00”, „Doręczenie do 12:00”, „Doręczenie na wskazaną godzinę”, „Doręczenie po godzinie 17:00”, oraz Kurier Bezpośredni, niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”.

\* usługi nie realizuje się w przypadku uiszczenia opłaty przez odbiorcę

### **ISTOTNE!**

Jeżeli chcesz, aby Twoja przesyłka została doręczona w sobotę, a jej nadanie nastąpi od poniedziałku do czwartku (do godziny granicznej), doręczenie w sobotę będzie możliwe wyłącznie po wykupieniu jednocześnie usługi dodatkowej „Doręczenie we wskazanym dniu”.

**Odbiór/doręczenie 20:00 – 7:00** – odbiór lub doręczenie przesyłki w godzinach 20:00 – 7:00; usługa realizowana w serwisie Kurier Bezpośredni.

**Odbiór/doręczenie w niedzielę/święto** – odbiór lub doręczenie przesyłki w dzień ustawowo wolny od pracy; usługa realizowana w serwisie Kurier Bezpośredni.

**Doręczenie do rąk własnych** – doręczenie przesyłki, z wyłączeniem serwisu Kurier 48, wyłącznie osobie wskazanej jako adresat przesyłki. W przypadku braku takiej możliwości, przesyłka jest awizowana.\* Usługa nie jest realizowana w przypadku adresowania przesyłki do obiektów zamkniętych, gdzie nie ma możliwości doręczenia przesyłki do rąk własnych adresata.

\*w przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Kurier Miejski, Kurier Bezpośredni przesyłkę zwraca się bez pozostawienia zawiadomienia

### **WYSYŁANIE PRZEDMIOTÓW KRUCHYCH I DELIKATNYCH**

**Ostrożnie** – traktowanie przesyłki ze szczególną ostrożnością; usługa wymagana dla przesyłek z zawartością: przedmiotów łatwo tłukących się, płynów, gazów, szkła, rzeczy łamliwych i kruchych, rzeczy

oznaczonych jako „rzecz o krótkim okresie trwałości”, żywych roślin, owadów i żywych ptaków (w szczególności pszczoł i piskląt ptactwa domowego).

## **PRZEDMIOTY O NIESTANDARDOWYCH WYMIARACH LUB KSZTAŁTACH**

*uchylony*

### **POTWIERDZENIE ODBIORU PRZESYŁKI PRZEZ ODBIORCĘ**

**Potwierdzenie odbioru** – doręczenie nadawcy formularza „Potwierdzenie odbioru” z pokwitowaniem odbioru przesyłki dokonany przez odbiorcę.

**Dla przesyłek nadanych w serwisie:**

- Kurier Miejski, Kurier Krajowy, Ekspres 24 „Potwierdzenie odbioru” może zostać nadane zgodnie z żądaniem nadawcy w serwisach: Kurier Miejski, Ekspres 24 albo priorytetową nierejestrowaną przesyłką listową,
- Kurier Bezpośredni, „Potwierdzenie odbioru” może zostać nadane w tym samym serwisie albo w serwisie Ekspres 24 (gdy przesyłka adresowana jest do miejsca innego, niż miejsce nadania) albo priorytetową nierejestrowaną przesyłką listową.

Usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”, odbieranych w punkcie partnerskim

### **SPRAWDZENIE ZAWARTOŚCI PRZESYŁKI PRZEZ ODBIORCĘ**

**Sprawdzenie zawartości** – otwarcie przesyłki przez odbiorcę i porównanie jej zawartości z formularzem specyfikacji. W przypadku serwisu Kurier 48 usługa realizowana wyłącznie dla przesyłek nadanych jako Kurier 48 pobranie. Usługa niedostępna dla przesyłek z opcją „Odbiór w punkcie”, odbieranych w punkcie partnerskim.

## **UBEZPIECZENIE PRZESYŁKI**

**Ubezpieczenie** - to finansowa ochrona przed stratą, zniszczeniem, uszkodzeniem przesyłki. Ochrona ubezpieczeniowa trwa od momentu nadania przesyłki do doręczenia – również w trakcie zwrotu do nadawcy, gdy adresat nie odebrał przesyłki.

### **ISTOTNE!**

W cenie usługi zawarte jest ubezpieczenie przesyłki w jednym z poniższych wariantów:

- do 1 000,00 zł – dla klienta indywidualnego, nadającego przesyłki w serwisach Kurier Miejski, Kurier Krajowy, Kurier Bezpośredni lub Ekspres 24 oraz dla klienta z zawartą pisemną umową, nadającego przesyłki w serwisie Kurier 48,
- do 5 000,00 zł – dla klienta z zawartą pisemną umową, nadającego przesyłki w dowolnym z serwisów: Kurier Miejski, Kurier Krajowy, Kurier Bezpośredni lub Ekspres 24.

Jeżeli chcesz skorzystać z ubezpieczenia, koniecznie zapoznaj się z OWU – znajdziesz tam wszystkie niezbędne informacje.

**Sumę ubezpieczenia przesyłki określa nadawca, uwzględniając jej wartość, poprzez wybór jednego z dostępnych wariantów – zgodnie z OWU.**

### **ISTOTNE!**

Aby Twoja przesyłka mogła zostać objęta ubezpieczeniem, koniecznie, jako nadawca, dokonaj płatności za przesyłkę i składkę ubezpieczenia. Jeżeli składkę za ubezpieczenie pokrywa za Ciebie Poczta Polska – wnieś opłatę za usługę.

Jeżeli opłatę za usługę ma uiścić odbiorca, możesz skorzystać wyłącznie z ubezpieczenia zawartego w cenie usługi.



## POZOSTAŁE MOŻLIWOŚCI

**ZADEKLAROWANIE WARTOŚCI WYSYŁANYCH PRZEDMIOTÓW POWYŻEJ 100,00 ZŁ** - podanie rzeczywistej wartości wysyłanych przez nadawcę w przesyłce przedmiotów, ma wpływ na wysokość przysługującego odszkodowania, np. w sytuacji utraty, zaginięcia lub zniszczenia przesyłki.

Maksymalna kwota zadeklarowanej wartości podana jest w cenniku albo pisemnej umowie.

### **ODBIÓR PRZESYŁKI W WYBRANYM PUNKCIE<sup>4</sup>**

**Odbiór w punkcie** - odbiór przesyłki:

- nadanej w serwisie Ekspres 24 albo Kurier 48 - w punkcie odbioru\* będącym placówką pocztową wskazaną przez nadawcę,
- nadanej w serwisie Ekspres 24 albo Kurier 48 jako przesyłka Kurier 48 standard – w punkcie partnerskim\* wskazanym przez nadawcę,
- nadanej w serwisie Kurier 48 jako przesyłka Kurier 48 standard – w punkcie odbioru\* będącym automatem pocztowym, wskazanym przez nadawcę,

po wcześniejszym powiadomieniu odbiorcy SMS-em lub pocztą elektroniczną o możliwości i miejscu jej odbioru.

\* przesyłki doręczane są w wyznaczonych punktach odbioru oraz punktach partnerskich, aktualny wykaz tych punktów znajduje się na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl)

### **ISTOTNE!<sup>5</sup>**

Możliwość skorzystania z opcji „Odbiór w punkcie” z odbiorem przesyłki w punkcie partnerskim i automacie pocztowym dotyczy wyłącznie nadawców przekazujących do Poczty Polskiej dane o przesyłkach w formie elektronicznej.

### **KILKA PRZESYŁEK NADANYCH I DORĘCZANYCH JEDNOCZEŚNIE DO JEDNEGO ODBIORCY<sup>6</sup>**

**Wielopaczkowość** - przyjęcie, przemieszczenie i doręczenie przesyłek w ilości nie mniejszej niż 2 sztuki, nadanych jednorazowo przez jednego nadawcę, przeznaczonych do doręczenia do jednego odbiorcy pod jeden wskazany adres, na warunkach określonych w pisemnej umowie.

### **ISTOTNE!**

Możliwość skorzystania z opcji „Wielopaczkowość” dotyczy wyłącznie klientów przekazujących do Poczty Polskiej dane o przesyłkach w formie elektronicznej.

Opcja niedostępna dla przesyłek nadawanych z opcją „Odbiór w punkcie” nadanych do odbioru w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym.

---

<sup>4</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 13 lit. c Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

<sup>5</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 13 lit. c Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

<sup>6</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 13 lit. c Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

## OPAKOWANIA I ZAWARTOŚĆ

Dokładamy starań, aby na każdym etapie przewozu Twoje przesyłki traktowane były z największą dbałością o ich zawartość. Zastosowanie przez Ciebie opakowania dostosowanego do formy, masy i wielkości wysyłanych przedmiotów, pozwoli nam doręczyć przesyłki w gwarantowanych terminach i w nienaruszonym stanie.

Dla przesyłek o masie **do 1 kg w cenie usługi\*** proponujemy **opakowanie firmowe** o wymiarach 25 cm x 35 cm. Jego zawartość stanowić mogą wyłącznie dokumenty oraz nośniki danych – po ich odpowiednim zabezpieczeniu.

\* opakowanie firmowe nie służy do nadawania przesyłek w serwisie Kurier 48

**Przesyłkę można wysłać także w jednym z opakowań kartonowych**, dostępnych w różnych rozmiarach w placówkach pocztowych. Ułatwią sprawne dopasowanie do przedmiotów różnej wielkości i masy.

Na stronie internetowej Poczty Polskiej umieściliśmy wzory opakowań, z których możesz skorzystać, przygotowując przesyłkę.

**Przesyłkę można wysłać bez opakowania lub częściowo opakowaną** (z wyjątkiem przesyłek 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.

### **Na przesyłce:**

- nadawanej bez opakowania lub tylko częściowo opakowanej, nalepka adresowa może być umieszczona bezpośrednio na przesyłanej rzeczy lub na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłanej rzeczy,
- o kształcie lub opakowaniu uniemożliwiającym umieszczenie nalepki na przesyłce, nalepka adresowa może być umieszczona na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłki.

**Nie jest przyjmowana do przemieszczania i doręczania** przesyłka, na opakowaniu której umieszczono metalowe lub plastikowe klamry, spinacze, zszywki i inne podobne materiały, z zastrzeżeniem serwisu Kurier Bezpośredni.

### **Opakowanie przesyłki o zadeklarowanej wartości powyżej 100 zł:**

- musi być wykonane z nieprzezroczystego materiału
- powinno uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów
- powinno umożliwić umieszczenie dodatkowych zabezpieczeń w postaci nalepek czy etykiet samoprzylepnych, taśmy samoprzylepnej z logo nadawcy lub Poczty Polskiej.

### **UWAGA!**

Pieniądze, środki płatnicze, papiery wartościowe, kosztowności, dokumenty tożsamości nie mogą stanowić zawartości przesyłki nadanej w serwisie **Kurier Krajowy**.

## BEZPIECZNE PAKOWANIE

**Płyny lub gazy** wysyłaj w pojemnikach szklanych, plastikowych lub blaszanych, hermetycznie zamkniętych i włożonych do mocnego 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.

**Rzeczy wykonane ze szkła lub z innych materiałów łamliwych i kruchych** wysyłaj w twardych pudełkach lub koszach, wypełnionych materiałem amortyzującym skutki wstrząsu lub nacisku i wykluczającym przesuwanie się zawartości wewnątrz opakowania.

**Owady oraz żywe ptaki** (w szczególności pszczoły i pisklęta ptactwa domowego) wysyłaj w opakowaniach:

- gwarantujących utrzymanie funkcji życiowych,
- dostosowanych do przesyłanej zawartości: odpowiednio trwałych i mocnych, z uwzględnieniem masy przesyłanej zawartości,
- które zapewnią przesyłanym owadom i ptakom właściwe warunki na czas przemieszczania i doręczenia przesyłki, a także ich ewentualnego zwrotu,
- których konstrukcja uniemożliwi wysunięcie się zawartości na zewnątrz,
- w których spód przesyłki wyłożony jest materiałem chłoniącym wilgoć (koniecznie!),
- oznaczonych nalepką o treści lub napisem w kolorze czerwonym „ŻYWE ZWIERZĘ”,
- spełniających wymogi określone przepisami o ochronie zwierząt (dotyczy opakowań do przesyłania ptaków).

**Żywe rośliny** wysyłaj w opakowaniach:

- umożliwiających dostęp powietrza i w maksymalnym stopniu ochraniających zawartość przesyłki,
- oznaczonych nalepką o treści lub napisem w kolorze czerwonym „ŻYWE ROŚLINY”.

### **UWAGA:**

Każdy rodzaj ww. zawartości musi być przesyłany w oddzielnych przesyłkach.

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

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

**Możesz zastosować na opakowaniu przesyłki** taśmy samoprzylepne, nalepki i napisy, wskazujące na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczeniu wyłącznie w przypadku zlecenia realizacji odpowiednich usług dodatkowych, a także w przypadku wybrania ubezpieczenia.

### **UWAGA!**

Opakowanie nieuszkodzone, a uprzednio wykorzystane do nadania przesyłki, może być wykorzystane ponownie, wyłącznie do przesyłek bez zadeklarowanej przez nadawcę wartości, pod warunkiem zakrycia przez nadawcę wszelkich znaków opłat oraz odcisków pieczęci pocztowych lub maszyn do frankowania, stosowanych zarówno przez Poczta Polską, jak i przez innych operatorów pocztowych.

## JAK NADAĆ ŻYWE PTAKI I OWADY?

Owady oraz żywe ptaki (w szczególności pszczoły i pisklęta ptactwa domowego) możesz nadać w jednym z serwisów: Kurier Miejski, Ekspres 24 (z wyłączeniem przesyłek niestandardowych, opcji „Odbiór w punkcie” oraz nadawania na skrytki pocztowe) albo Kurier Bezpośredni.<sup>7</sup>

### ISTOTNE!

- Przesyłkę zawierającą żywe ptaki albo owady nadaj przed godziną graniczną, wskazaną dla danego serwisu.
- Chcesz nadać żywe ptaki albo owady w serwisie Ekspres 24 w piątek – wykup usługę dodatkową „Doręczenie w sobotę”.
- Nie łącz przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24, której zawartość stanowią żywe ptaki albo owady, z usługami dodatkowymi „Doręczenie do 8:00”, „Doręczenie do 9:00”, „Doręczenie do 12:00” – przesyłki z tymi usługami dodatkowymi transportowane są także z wykorzystaniem połączeń lotniczych – co wiąże się z koniecznością poddawania przesyłek kontroli przy użyciu urządzeń rentgenowskich, emitujących szkodliwe dla żywych organizmów promieniowanie.
- Usługi dodatkowe „Doręczenie na wskazaną godzinę”, „Doręczenie po godzinie 17:00” oraz „Doręczenie we wskazanym dniu” nie są przeznaczone dla przesyłek zawierających żywe ptaki albo owady.
- W dniu roboczym poprzedzającym dzień ustawowo wolny od pracy nie możesz nadać przesyłki w serwisie Ekspres 24, zawierającej żywe ptaki albo owady.
- Przesyłkę zawierającą żywe ptaki albo owady zapakuj zgodnie z zasadami opisanymi w sekcji BEZPIECZNE PAKOWANIE.
- Jeżeli nie doręczymy Twojej przesyłki z zawartością żywych ptaków albo owadów, nadanej w serwisie Kurier Miejski (np. ze względu na nieobecność adresata), jej zwrot otrzymasz w najszybszym możliwym terminie.
- Jeżeli pierwsza próba doręczenia przesyłki, nadanej w serwisie Ekspres 24, z zawartością żywych ptaków albo owadów, okaże się nieskuteczna, podejmiemy ponowną próbę jej doręczenia.\* Jeżeli ponowna (druga) próba doręczenia także będzie nieskuteczna, zwrot przesyłki otrzymasz w najszybszym możliwym terminie.

### UWAGA!

Jeżeli, jako nadawca, nie odbierzesz zwracanej przesyłki, żywe ptaki, stanowiące jej zawartość, traktowane będą jako porzucone, w rozumieniu obowiązujących przepisów o ochronie zwierząt.

\* ponowna (druga) próba doręczenia podejmowana będzie w kolejnym dniu roboczym – poprzedzona będzie próbą kontaktu telefonicznego z adresatem

---

<sup>7</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 13 lit. d Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

# NALEPKA ADRESOWA I KSIĄŻKA NADAWCZA

Aby Twoja przesyłka dotarła na czas pod właściwy adres, niezmiernie ważne jest dokładne wypełnienie nalepki adresowej.

## JAK POPRAWNIE ZAADRESOWAĆ PRZESYŁKĘ?

The image shows a 'NALEPKA ADRESOWA' (address label) and 'KSIĄŻKA NADAWCZA' (sender's book) from Poczta Polska. The label is filled out with the following information:

- NADAWCA (Sender):** Jan Nowak, ul. Wspólna 32 m 13, Warszawa. Kod pocztowy: 02-5129.
- ADRESAT (Recipient):** Anna Kawalska, ul. Lipowa 3 m 110, Toruń. Kod pocztowy: 87-036.
- SERWISY (Services):**  Ekspres 24,  Kurier Miejski,  Kurier Krajowy,  Kurier Bezpośredni.
- USŁUGI DODATKOWE (Additional Services):**  Ostrzeżenie,  Ubezpieczenie,  Wartość,  P. niestandardowa,  Potwierdzenie odbioru,  Sprawdzenie zawartości.
- REJON (Region):** [Blank]
- PRZYJĘCIE PRZESYŁKI (Receipt of Parcel):** Date: [Blank], Godz.: [Blank].

The label also features a barcode (EE 90 006 249 0 PL) and a QR code. The text 'Poczta Polska' is visible on the right side of the label.

1. **Wypełnij nalepkę adresową zgodnie z nadrukiem**, w sposób trwały i czytelny (czarnym lub niebieskim kolorem, maszynowo, komputerowo lub długopisem – mocno dociskając), bez skreśleń i poprawek.
2. **Pamiętaj o podaniu prawidłowego adresu** nadawcy i adresata oraz kodu pocztowego. Nazwy miejscowości zawarte w adresach, powinny być podane w brzmieniu zgodnym z oficjalną nazwą miejscowości umieszczoną w „Oficjalnym Spisie Pocztych Numerów Adresowych”, dostępnym w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).
3. **Jeżeli przesyłkę w serwisie Ekspres 24 albo Kurier 48 wysyłasz na skrytkę pocztową albo z opcją „Odbiór w punkcie”** (dla punktu odbioru będącego placówką pocztową albo punktu partnerskiego), adres adresata powinien zawierać dane zamieszczone w następującej kolejności:
  - 1) imię i nazwisko adresata lub pełna nazwa adresata;
  - 2) napis, w przypadku przesyłki:
    - a) adresowanej na skrytkę pocztową: „skr. poczt. Nr ...”,
    - b) z opcją „Odbiór w punkcie”: „odbiór w punkcie”;
  - 3) właściwy kod pocztowy i odpowiednio:
    - a) nazwa placówki pocztowej, w której udostępniana jest skrytka pocztowa,
    - b) nazwa punktu odbioru będącego placówką pocztową albo punktu partnerskiego, który ma wydać przesyłkę - w przypadku przesyłek adresowanych z opcją „Odbiór w punkcie”.<sup>8</sup>
- 3a. Jeżeli przesyłkę w serwisie Kurier 48 wysyłasz z opcją „Odbiór w punkcie” będącym automatem pocztowym, adres adresata powinien zawierać dane zamieszczone w następującej kolejności:
  - a) imię i nazwisko adresata lub pełna nazwa adresata wraz z numerem telefonu komórkowego w sieci operatora krajowego,
  - b) napis: „automat pocztowy”,

<sup>8</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 13 lit. e tiret pierwsze Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

- c) właściwy kod pocztowy i nazwa placówki pocztowej, w której udostępniony jest automat pocztowy.<sup>9</sup>

**4. Dokonaj wyboru serwisu, usług dodatkowych lub opcji, a ponadto:**

- 1) możesz umieścić:
  - a) numer telefonu komórkowego (w sieci operatora krajowego) adresata, na który:
    - zostanie wysłane powiadomienie SMS z informacją o przesyłce nadanej w serwisie Ekspres 24 oraz Kurier 48;
    - zostanie podjęta próba kontaktu w celu ustalenia szczegółów związanych z ponowną próbą doręczenia, w przypadku, jeżeli pierwsza próba zakończyła się pozostawieniem zawiadomienia,
  - b) numer telefonu komórkowego (w sieci operatora krajowego) nadawcy do kontaktu z Poczta Polska;
- 2) w przypadku żądania usługi dodatkowej „Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu” umieść dane kontaktowe nadawcy: adres e-mail albo numer telefonu komórkowego (w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego),
- 3) w przypadku przesyłki z opcją „Odbiór w punkcie” umieść numer telefonu komórkowego (w sieci operatora krajowego) adresata; na podany numer telefonu komórkowego adresata zostanie wysłane powiadomienie SMS z informacją o przesyłce oczekującej na doręczenie w wybranym punkcie,
- 4) w przypadku opcji „Wielopaczkowość” umieść numer telefonu komórkowego (w sieci operatora krajowego) adresata; na podany numer telefonu komórkowego adresata zostanie, w razie konieczności, podjęta próba kontaktu przed doręczeniem przesyłek,
- 5) dla przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24 albo Kurier Miejski jako przesyłka niestandardowa na nalepce adresowej koniecznie zaznacz pozycję „P. niestandardowa” – pozwoli to na prawidłowe opracowanie Twojej przesyłki.<sup>10</sup>

Jeżeli wartość przesyłanych w przesyłce rzeczy wynosi ponad 100 zł, na nalepce adresowej określ wartość przesyłki albo wskaż kurierowi wybrany przez Ciebie wariant ubezpieczenia.

**UWAGA!**

Jeżeli chcesz, aby kwota pobrania została przekazana na adres inny, niż adres nadawcy przesyłki, zaznacz odpowiednią pozycję na nalepce adresowej, a w polu „Inne” podaj właściwy adres.

Jeżeli rzeczywista wartość którejkolwiek z paczek, wchodzących w skład przesyłki nadanej z opcją „Wielopaczkowość”, wynosi powyżej 100 zł, dokładnie określ jej wartość albo skorzystaj z odpowiedniego wariantu ubezpieczenia.

W przypadku przesyłki nadanej z opcją „Wielopaczkowość” i usługą dodatkową „Pobranie”, a także w przypadku przesyłek Kurier 48 pobranie z opcją „Wielopaczkowość”, wskazana przez Ciebie kwota pobrania dotyczy wszystkich paczek wchodzących w skład danej przesyłki z opcją „Wielopaczkowość”.

**JAK POPRAWNIE SPORZĄDZIĆ KSIĄŻKĘ NADAWCZĄ?**

Jeżeli do nadawania przesyłek chcesz wykorzystać własną książkę nadawczą, przygotuj jej wzór zgodnie ze wzorem określonym przez Poczta Polska.

Wypełniając książkę nadawczą, poszczególne pozycje wypełniaj zgodnie z ich opisem.

Jeżeli dane wpisane przez Ciebie w książce nadawczej będą niezgodne z danymi na nalepce adresowej przesyłki, zostaniesz poinformowany o konieczności dokonania korekty tych danych.

Jeżeli nie dokonasz korekty, o której mowa powyżej, Poczta Polska niezwłocznie poinformuje Cię o nieprzyjęciu przesyłek, dla których Twoja książka nadawcza zawiera dane niezgodne z danymi podanymi na nalepkach adresowych.

---

<sup>9</sup> W brzmieniu dodanym w pkt 13 lit. e tiret drugie Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

Wymogi w zakresie przekazywania Poczcie Polskiej elektronicznej książki nadawczej są określone odrębnie.

**UWAGA!**

Zwróć uwagę, że serwis Kurier 48 dedykowany jest wyłącznie klientom, którzy zawarli z Poczta Polska pisemną umowę oraz będą przekazywać dane o przesyłkach w formie elektronicznej. Oznacza to, że nie będziesz musiał ręcznie wypełniać nalepki adresowej ani książki nadawczej – pełną obsługę w tym zakresie zapewni Ci nasza aplikacja internetowa Elektroniczny Nadawca – patrz: **ELEKTRONICZNY NADAWCA**.

Jeżeli podpisałeś z Poczta Polska umowę na świadczenie usługi Pocztext, możesz przygotować nalepkę adresową lub książkę nadawczą, o układzie odmiennym od zastosowanego w drukach nakładu Poczty Polskiej, samodzielnie, bez korzystania z aplikacji ELEKTRONICZNY NADAWCA – po uzyskaniu akceptacji Twojego wzoru nalepki adresowej lub książki nadawczej.

## PO WYBRANIU USŁUGI DODATKOWEJ LUB ZADEKLAROWANIU WARTOŚCI

### Korzystając z usługi dodatkowej „Pobranie”:

- ✓ niezbędne dane podaj na nalepce adresowej,
- ✓ umieść na opakowaniu przesyłki nalepkę „Przesyłka pobraniowa” albo nanieś kolorem czerwonym napis „POBRANIE”,
- ✓ możesz dodatkowo podać na opakowaniu przesyłki kwotę pobrania.

### UWAGA!

uchylony

### W przypadku przesyłki z usługą dodatkową „Ostrożnie”, na opakowaniu przesyłki:

- ✓ umieść nalepkę „Ostrożnie” albo nanieś kolorem czerwonym napis „OSTROŻNIE”,
- ✓ możesz dodatkowo umieścić nalepki lub napisy w kolorze czerwonym np.: „SZKŁO”, „GÓRA/DÓŁ”, „NIE PRZEWRACAĆ”.

### Dla przesyłki z usługą dodatkową „Potwierdzenie odbioru”:

- ✓ wypełnij i przytwierdź do przesyłki formularz potwierdzenia odbioru,
- ✓ dołącz do przesyłki odpowiednio wypełnioną nalepkę adresową, jeżeli potwierdzenie odbioru ma zostać do Ciebie nadane w usłudze PocztaX,
- ✓ na stronie adresowej przesyłki umieść nalepkę „Potwierdzenie odbioru” albo nanieś kolorem czerwonym napis „POTWIERDZENIE ODBIORU”.

### W przypadku przesyłki z usługą dodatkową „Sprawdzenie zawartości”:

- ✓ sporządź w dwóch egzemplarzach formularz specyfikacji i określ w nim nazwę towaru znajdującego się w przesyłce – bez wskazań: rodzaju, masy, ceny jednostkowej, koloru, rozmiaru, marki, gatunku, kształtu, wymiaru, itp., a także wpisz datę i swój podpis, a następnie umieść obydwa egzemplarze formularza wewnątrz przesyłki,
- ✓ na opakowaniu przesyłki umieść nalepkę „Sprawdzenie zawartości” albo nanieś kolorem czerwonym napis „SPRAWDZENIE ZAWARTOŚCI”.

### Jeżeli nadajesz przesyłkę z usługą dodatkową „Dokumenty zwrotne”, koniecznie:

- ✓ umieść wewnątrz nadawanej przesyłki wypełnioną nalepkę adresową dla przesyłki kurierskiej z dokumentami zwrotnymi; do zwrotu dokumentów stosuje się **opakowanie firmowe do 1 kg**, albo
- ✓ umieść wewnątrz nadawanej przesyłki wypełnioną nalepkę adresową dla przesyłki PACZKA24 albo PACZKA48 z dokumentami zwrotnymi oraz własne opakowanie do zwrotu dokumentów, zgodnie z zawartą przez Ciebie pisemną umową, albo
- ✓ zaadresuj kopertę dla dokumentów zwrotnych, jeżeli ich nadanie ma nastąpić w formie przesyłki listowej rejestrowanej/nierejestrowanej ekonomicznej/priorytetowej, zgodnie z zawartą przez Ciebie pisemną umową.

### UWAGA!

Jeżeli odbiorca odmówi nadania przesyłki ze zwrótnymi dokumentami, stanowiącymi zawartość przesyłki nadanej z usługą dodatkową „Dokumenty zwrotne”, Poczta Polska poinformuje Cię o tym zdarzeniu. Konsekwencją odmowy nadania dokumentów zwrotnych bezpośrednio po doręczeniu jest brak przysługującego odszkodowania z tytułu braku realizacji usługi dodatkowej. Nadanie dokumentów zwrotnych w terminie późniejszym nie jest możliwe natomiast adresat może wnosić o awizowanie w placówce celem odbioru w innym terminie.<sup>11</sup>

### Jeżeli w Twojej przesyłce znajdują się rzeczy o wartości powyżej 100,00 zł, deklarowaną wartość podaj na:

- ✓ nalepce adresowej przesyłki w polu „Wartość” – cyframi w PLN,
- ✓ opakowaniu przesyłki - w sposób trwały bez żadnych skreśleń lub podkreśleń – cyframi i słownie,

<sup>11</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 13 lit. f Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity



a także umieść nalepkę „W” albo nanieś kolorem czerwonym oznaczenie „W” albo wybierz jeden z dostępnych wariantów ubezpieczenia.

**WAŻNE**

Wzory wszystkich druków, formularzy, blankietów i nalepek, niezbędnych do świadczenia usługi oraz przykłady przesyłek niestandardowych znajdują się na stronie internetowej [www.pocztex.pl](http://www.pocztex.pl).

# CENNIK, OPŁATY

## CENNIK

### dla klienta indywidualnego

Cennik dla klientów indywidualnych dostępny na:

<http://www.pocztex.pl>

Klientom prowadzącym działalność gospodarczą proponujemy możliwość dopasowania naszej oferty do swoich potrzeb biznesowych w trakcie indywidualnego spotkania z przedstawicielem handlowym Poczty Polskiej.

## ELASTYCZNE KSZTAŁTOWANIE CEN

Dla klientów, z którymi została zawarta pisemna umowa - opłata uzależniona od wolumenu nadawanych przesyłek, z możliwością ustalania opłaty ryczałtowej, uzależnionej od objętości przesyłki, a nie od jej masy – szczegóły u przedstawiciela handlowego Poczty Polskiej.

### Podpisując umowę z Poczta Polska zyskujesz:

- swobodny wybór formy płatności za usługi: gotówką bądź bezgotówkowo, poprzez polecenie przelewu; z góry, z dołu, zaliczkowo,
- korzystne opłaty za przesyłki,
- możliwość korzystania z narzędzi elektronicznych usprawniających nadanie.

### Poznaj atrakcyjną ofertę cenową, jaką przygotowaliśmy dla Ciebie!

### Skontaktuj się z przedstawicielem handlowym za pomocą formularza zgłoszeniowego

<https://www.pocztex.pl/kontakt/>

lub telefonicznie 804 104 104\* (z telefonów stacjonarnych)

+48 43 842 0 842 \* (z telefonów GSM i z zagranicy)

\*opłata za połączenie zgodnie z cennikiem operatora; infolinia i zamówienia kuriera (od poniedziałku do piątku w godz. 8:00 - 20:00, sobota w godz. 8:00 - 16:00)

## KTO MOŻE OPŁACIĆ USŁUGĘ?<sup>12</sup>

Opłaty za usługę może dokonać:

- nadawca przy nadaniu przesyłki;
- odbiorca przy doręczeniu przesyłki, z wyłączeniem przesyłki nadanej w serwisie Kurier 48, Kurier Bezpośredni, z usługą dodatkową „Doręczenie we wskazanym dniu” albo z opcją „Odbiór w punkcie” odbieranej w punkcie partnerskim albo punkcie odbioru będącym automatem pocztowym;
- osoba trzecia, niebędąca nadawcą lub adresatem – jeżeli wynika to z pisemnej umowy, w której określony jest ten sposób uiszczania opłat.

---

<sup>12</sup> W brzmieniu dodanym w pkt 13 lit. g Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

# ELEKTRONICZNE WSPARCIE PROCESÓW NADAWCZYCH

## ELEKTRONICZNY NADAWCA

### Aplikacja internetowa usprawniająca proces nadawania przesyłek

Aplikacja umożliwi generowanie dokumentów nadawczych i pocztowej książki nadawczej, a dzięki zapisowi w formie elektronicznej daje możliwość przekazywania pliku z danymi o nadawanych przesyłkach bezpośrednio do wybranej placówki pocztowej.

Klient po zarejestrowaniu na stronie internetowej: [e-nadawca.poczta-polska.pl](http://e-nadawca.poczta-polska.pl), otrzymuje login i hasło do aplikacji, z której będą generowane m.in. elektroniczna książka nadawcza i formularze niezbędne do realizacji usługi Pocztex.

### Co zyskujesz?

Automatyzację i usprawnienie nadawania przesyłek:

- generowanie i wydruk wszystkich dokumentów związanych z nadaniem,
- tworzenie książki adresowej,
- generowanie szczegółowych i definiowalnych raportów,
- kompleksową e-obługę przesyłek:
  - ✓ przesyłanie danych przesyłek (w formie elektronicznej) do miejsca nadania,
  - ✓ odbieranie pełnej informacji (w formie elektronicznej) potwierdzającej nadanie przesyłek,
  - ✓ śledzenie losów przesyłek na każdym etapie,
  - ✓ pełna dokumentacja związana z obsługą przesyłek w formie elektronicznej,
- elektroniczną komunikację pomiędzy klientem, a jego opiekunem handlowym,
- import danych o przesyłkach:
  - ✓ z serwisów aukcyjnych,
  - ✓ z aplikacji klienta (zgodnie z IWD),
  - ✓ z plików xls, csv (z użyciem sterowników ODBC).

Więcej informacji dostępnych na stronie internetowej: [e-nadawca.poczta-polska.pl](http://e-nadawca.poczta-polska.pl)

## ŚLEDZENIE PRZESYŁEK

Aplikacja umożliwiająca wygodne sprawdzenie aktualnego statusu przesyłki. Dostępna 24 h na dobę, przez 7 dni w tygodniu pod adresem:

<http://www.pocztex.pl/sledzenie-przesylok/>

## KALKULATOR CEN

Aplikacja internetowa umożliwiająca w prosty i szybki sposób dokonanie kalkulacji ceny Twojej przesyłki. Wystarczy podać szczegóły dotyczące przesyłki – wybierając z dostępnej listy, jak np.: serwis, masę, dodatkowe usługi (potwierdzenie doręczenia, pobranie, itp.), aby poznać cenę najlepiej dopasowanej usługi. Dostępny 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu pod adresem:

<http://cennik.poczta-polska.pl>

## POSTĘPOWANIE PRZY DORĘCZANIU<sup>13</sup>

Twoją przesyłkę doręczymy bezpośrednio do rąk odbiorcy, po stwierdzeniu jego tożsamości i uzyskaniu podpisu na dokumentach oddawczych.

Przesyłka nadana z opcją „Odbiór w punkcie” odbierana jest w punkcie odbioru albo punkcie partnerskim, wskazanym przez Ciebie przy nadaniu przesyłki, po przekazaniu adresatowi informacji (SMS lub pocztą elektroniczną) o dostępności przesyłki. W otrzymanym powiadomieniu adresat znajdzie informację: w którym punkcie odbioru albo punkcie partnerskim przesyłka jest dostępna, do kiedy będzie mógł się po nią zgłosić, a także o kwocie pobrania, jeżeli zleciłeś realizację tej usługi dodatkowej albo w przypadku przesyłki Kurier 48 pobranie. Usługa dodatkowa pobranie nie jest świadczona dla przesyłek przeznaczonych do odbioru w punkcie partnerskim oraz punkcie odbioru będącym automatem pocztowym.

W przypadku przesyłek z usługą dodatkową „Pobranie” lub opłatą za nadanie przerzuconą na adresata, a także przesyłek Kurier 48 pobranie, przesyłka zostanie doręczona odbiorcy po uiszczeniu przez niego tych należności.

### **WAŻNE!**

#### **Uszkodzone opakowanie**

W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania przesyłki, w wyniku którego nie nastąpił dostęp do zawartości, a masa przesyłki jest zgodna, Poczta Polska może zabezpieczyć przesyłkę.

W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki, w wyniku którego może wystąpić dalsze uszkodzenie przesyłki lub ubytek jej zawartości, Poczta Polska może otworzyć przesyłkę, sprawdzić stan jej zawartości, zabezpieczyć przed dalszym uszkodzeniem lub ubytkiem. Na okoliczność sprawdzenia stanu zawartości przesyłki sporządzany jest protokół, który dołączany jest do przesyłki.

#### **Zepsuta zawartość**

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

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

#### **Co dalej?**

Przed doręczeniem przesyłki zabezpieczonej przez Poczta Polską, odbiorca zostaje poinformowany o stanie przesyłki oraz możliwości sprawdzenia stanu zawartości przesyłki.

Przed doręczeniem przesyłki, do której sporządzono protokół, odbiorca zostaje poinformowany o stanie przesyłki oraz konieczności sprawdzenia stanu zawartości.

Następnie, zależnie od wyniku sprawdzenia stanu zawartości, odbiorca może:

- przyjmując przesyłkę bez zastrzeżeń – w tej sytuacji doręczenie przesyłki nastąpi po sporządzeniu odpowiedniego protokołu\* (kurier doręczający przesyłkę będzie taki protokół posiadał) oraz uiszczeniu przez odbiorcę należności ciążących na przesyłce, a także pokwitowaniu odebrania przesyłki przez odbiorcę; kurier poprosi odbiorcę o uzupełnienie w dokumentach oddawczych złożonego podpisu o datę doręczenia,
- przyjmując przesyłkę z zastrzeżeniem wniesienia roszczenia o odszkodowanie – postępowanie będzie analogiczne, jak opisane powyżej, a dodatkowo odbiorca zostanie poproszony o wpisanie w dokumentach

<sup>13</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 13 lit. h Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity

oddawczych odpowiedniej adnotacji o podjętej decyzji,

- zlecić przekazanie przesyłki do placówki oddawczej celem jej odbioru w późniejszym terminie – np. w sytuacji uszkodzenia zawartości i wątpliwości odbiorcy w zakresie ewentualnej decyzji adresata co do odbioru lub odmowy przyjęcia – sposób postępowania nie ulega zmianie, w tym wypadku niezbędne będzie umieszczenie stosownej adnotacji w zakresie decyzji odbiorcy, a kurier pozostawi odbiorcy zawiadomienie; zabezpieczona przesyłkę kurier przekaże do placówki oddawczej, której dane umieści na zawiadomieniu dla odbiorcy,
- odmówić odbioru przesyłki – po sporządzeniu protokołu i uzyskaniu podpisu i odpowiedniej adnotacji odbiorcy w dokumentach oddawczych w zakresie jego decyzji; po zabezpieczeniu przesyłka zostanie zwrócona do nadawcy.

\* jeżeli odbiorca przyjmuje bez zastrzeżeń przesyłkę, do której nie był dołączony protokół sporządzony przez Poczta Polską (czyli przesyłkę, która została przez Poczta Polską wyłącznie zabezpieczona) protokół przy doręczeniu sporządzany jest wyłącznie na żądanie odbiorcy

### **UWAGA!**

Jeżeli nadałeś przesyłkę z opcją „Odbiór w punkcie”, wskazując jako miejsce odbioru jeden z punktów partnerskich lub automat pocztowy, a przesyłka uległa uszkodzeniu w czasie jej przewozu, skierujemy ją do wydania w najbliższej placówce pocztowej, obsługującej „Odbiór w punkcie” – dzięki temu adresat Twojej przesyłki będzie mógł sprawdzić stan zawartości w momencie odbioru. Informację o właściwym punkcie odbioru prześlemy adresatowi za pośrednictwem SMS lub pocztą elektroniczną.

### **Uszkodzenie stwierdzone podczas doręczania**

Jeżeli podczas doręczania odbiorca stwierdził uszkodzenie przesyłki, istnieje możliwość sprawdzenia zawartości przesyłki bezpośrednio przed doręczeniem – dalszy sposób postępowania będzie analogiczny, jak opisany powyżej: następuje sprawdzenie stanu zawartości, sporządzenie protokołu (na żądanie odbiorcy – jeżeli przyjmuje przesyłkę bez zastrzeżeń, w pozostałych przypadkach – obligatoryjnie) i doręczenie przesyłki, po uiszczeniu przez odbiorcę ewentualnych należności.

### **Sprawdzenie zawartości**

Przy doręczaniu przesyłki z usługą dodatkową „Sprawdzenie zawartości”, po ustaleniu uprawnień do odbioru przesyłki, kurier przekazuje ją odbiorcy, który w jego obecności dokonuje otwarcia przesyłki i sprawdzenia jej zawartości poprzez porównanie z zapisami w formularzu „Specyfikacja zawartości przesyłki”.

### **UWAGA!**

W przypadku, gdy do przesyłki nie został dołączony formularz specyfikacji zawartości, kurier sporządzi odrębną notatkę, która powinna zawierać następujące informacje: miejscowość i datę, informację o zdarzeniu (np.: w przesyłce o numerze .... adresowanej do .... brak formularza specyfikacji zawartości przesyłki), określenie zawartości przesyłki, wg zasad wskazanych w opisie postępowania po wybraniu usługi dodatkowej „Sprawdzenie zawartości”.

W przypadku zgodności zawartości z formularzem specyfikacji lub w przypadku sporządzenia notatki, o której mowa powyżej, odbiorca może:

- odebrać przesyłkę – w takim przypadku odbiorca kwituje odbiór przesyłki w dokumentach oddawczych oraz na dwóch egzemplarzach formularza specyfikacji; jeden egzemplarz formularza specyfikacji jest niezwłocznie przekazywany ekonomiczną rejestrowaną przesyłką listową do nadawcy,
- odmówić odbioru przesyłki – w takim przypadku odbiorca zobowiązany jest do dokonania na dwóch egzemplarzach dokumentów w postaci formularza specyfikacji lub sporządzonej notatki oraz w dokumentach oddawczych adnotacji o odmowie odbioru przesyłki oraz umieszczenia swojego podpisu; przesyłka ta, wraz z jednym egzemplarzem formularza specyfikacji lub sporządzonej notatki, zostanie zwrócona do nadawcy.

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

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

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

### **UWAGA!**

Odmowa:

- sprawdzenia zgodności zawartości przesyłki z formularzem specyfikacji,
  - złożenia adnotacji lub podpisu na którymkolwiek z dokumentów, o których mowa powyżej,
- dokonana przez adresata, jego pełnomocnika lub przedstawiciela ustawowego jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki. Przesyłkę zwraca się do nadawcy na jego koszt.

### **ISTOTNE!**

Jeżeli stan przesyłki wzbudzi zastrzeżenia odbiorcy, umożliwiamy sprawdzenie stanu zawartości bezpośrednio podczas doręczania.

Jeżeli sprawdzenie nie wykaże żadnych uszkodzeń zawartości, odbiorca uiszcza ewentualne należności ciężące na przesyłce i kwituje odbiór przesyłki w dokumentach oddawczych.

Odbiorca może odmówić przyjęcia przesyłki, po wcześniejszym sporządzeniu wraz z kurierem protokołu. Protokół powinien zostać podpisany przez odbiorcę oraz kuriera.

Zarówno w dokumentach oddawczych, jak i na sporządzonym protokole, odbiorca umieszcza informację o odmowie przyjęcia przesyłki.

Na żądanie odbiorcy, w przypadku doręczania przesyłki, której stan budzi jego zastrzeżenia, kurier wraz z odbiorcą sporządzi protokół sprawdzenia stanu zawartości przesyłki.

W przypadku przesyłek przeznaczonych do odbioru w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki składa się bezpośrednio przy odbiorze przesyłki za pośrednictwem automatu pocztowego.

# PONOWNA PRÓBA DORĘCZENIA, ZAWIADOMIENIE, TERMIN NA ODBIÓR, ZWROT

## **KURIER MIEJSKI, KURIER KRAJOWY, KURIER BEZPOŚREDNI**

Nieskuteczne doręczenie przesyłki nadanej w serwisie Kurier Miejski, Kurier Krajowy, Kurier Bezpośredni skutkuje natychmiastowym zwrotem do nadawcy bez pozostawienia zawiadomienia.

Na opakowaniu przesyłki podana zostanie przyczyna zwrotu (np. odmowa przyjęcia).

## **EKSPRES 24**

### **Postępowanie po nieskutecznej próbie doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24**

W takim przypadku, w kolejnym dniu roboczym albo w innym ustalonym z adresatem terminie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu pierwszej próby doręczenia, podejmowana jest ponowna próba doręczenia.

### **UWAGA!**

Przesyłki nadane w serwisie Ekspres 24, których zawartość stanowią żywe ptaki albo owady – patrz: **UWAGA** w JAK NADAĆ ŻYWE PTAKI I OWADY?

Ponowna (druga) próba doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24, której zawartość stanowią żywe rośliny, zostanie podjęta w następnym dniu roboczym - poprzedzona będzie próbą kontaktu telefonicznego z adresatem.

Po każdej nieskutecznej próbie doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Ekspres 24, kurier pozostawia odbiorcy zawiadomienie o podjętej próbie doręczenia albo zawiadomienie przekazywane jest w formie elektronicznej.

### **Zawiadomienie elektroniczne?**

Jeżeli nadawca podał numer telefonu komórkowego (w sieci operatora krajowego) albo adres poczty elektronicznej adresata, Poczta Polska informuje adresata w formie elektronicznej (SMS albo e-mail) o podjętej próbie doręczenia przesyłki, wskazując:

- numer przesyłki, termin ponownej próby doręczenia oraz numer telefonu do kontaktu z infolinią Poczty Polskiej – w przypadku nieskutecznej pierwszej próby doręczenia,
- numer przesyłki, termin oraz adres placówki, w której przesyłka może zostać doręczona – w przypadku nieskutecznej drugiej próby doręczenia.

Ponowna (druga) próba doręczenia poprzedzona będzie próbą kontaktu telefonicznego z adresatem.

W przypadku nieskutecznej ponownej (drugiej) próby doręczenia:

- w ciągu 7 dni, na żądanie odbiorcy, przesyłka może zostać doręczona w placówce oddawczej,\*
- w ciągu 48 godzin, na żądanie odbiorcy, przesyłka z zawartością żywych roślin może zostać doręczona w placówce oddawczej.\*\*

Jeżeli we właściwym terminie, wskazanym powyżej, odbiorca przesyłki nie zgłosi się do placówki oddawczej, Poczta Polska zwróci przesyłkę do Ciebie, jako nadawcy, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu.

\* licząc od dnia następnego po dniu pierwszej próby doręczenia

\*\* licząc od godziny następnego po godzinie pierwszej próby doręczenia

## **KURIER 48**

### **Postępowanie po nieskutecznej próbie doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Kurier 48**

Dla przesyłki nadanej w serwisie Kurier 48, podejmiemy jedną próbę doręczenia Twojej przesyłki. Jeżeli będzie ona nieskuteczna, adresat otrzyma zawiadomienia o podjętej próbie doręczenia – w formie tradycyjnej (papierowej) albo elektronicznej.

#### **Zawiadomienie elektroniczne?**

Jeżeli jako nadawca podałeś numer telefonu komórkowego (w sieci operatora krajowego) albo adres poczty elektronicznej adresata, Poczta Polska poinformuje adresata w formie elektronicznej (SMS albo e-mail) o podjętej próbie doręczenia przesyłki, wskazując jej numer, termin oraz adres placówki, w której przesyłka może zostać doręczona.

Jeżeli odbiorca nie zgłosi się do placówki oddawczej, to w drugim dniu\* Poczta Polska powtórnie poinformuje adresata o możliwości odbioru przesyłki za pomocą:

- SMS albo email – jeżeli podałeś te dane,
- zawiadomienia pozostawionego w skrzynce oddawczej adresata – gdy jako nadawca nie podałeś telefonu komórkowego (w sieci operatora krajowego) ani adresu poczty elektronicznej adresata.

W przypadku nieskutecznej próby doręczenia przesyłki nadanej w serwisie Kurier 48:

- w ciągu 7 dni, przesyłka może zostać doręczona w placówce oddawczej,\*
- w ciągu 48 godzin, przesyłka z zawartością żywych roślin może zostać doręczona w placówce oddawczej.\*\*

Jeżeli we właściwym terminie, wskazanym powyżej, odbiorca przesyłki nie zgłosi się do placówki oddawczej, Poczta Polska zwróci przesyłkę do Ciebie, jako nadawcy, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu.

\* licząc od dnia następnego po dniu podjętej próby doręczenia

\*\* licząc od godziny następnego po godzinie podjętej próby doręczenia

## **EKSPRES 24 I KURIER 48<sup>14</sup>**

Zawiadomienie papierowe po podjętej próbie doręczenia osoba doręczająca pozostawi w skrzynce oddawczej adresata. Jeżeli dostęp do skrzynki oddawczej będzie niemożliwy, zawiadomienie zostanie pozostawione w innym miejscu – miejsce pozostawienia zostanie odnotowane na przesyłce.

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

Przesyłka nadana na skrytkę pocztową, będzie oczekiwać w placówce oddawczej przez okres 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia zawiadomienia.

Przesyłka nadana z opcją „Odbiór w punkcie” będzie oczekiwać:

- w punkcie odbioru będącym placówką pocztową przez 7 dni,
  - w punkcie odbioru będącym automatem pocztowym przez 4 dni; po tym terminie na kolejne 3 dni przesyłka zostanie skierowana do najbliższej placówki pocztowej świadczącej „Odbiór w punkcie” o czym adresat zostanie powiadomiony w formie elektronicznej (SMS albo e-mail),
  - w punkcie partnerskim przez 6 dni,
- licząc od dnia następnego po dniu przekazania zawiadomienia SMS-em lub drogą elektroniczną..

---

<sup>14</sup> W brzmieniu ustalonym w pkt 13 lit. i Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity



W przypadku odmowy przyjęcia którejkolwiek paczki z przesyłki nadanej z opcją „Wielopaczkowość”, będzie to równoznaczne z odmową przyjęcia wszystkich paczek z tej przesyłki.

Jeżeli doręczenie przesyłki nie będzie możliwe ze względu na śmierć adresata (o ile fakt ten będzie w sposób nie budzący wątpliwości stwierdzony przez osobę doręczającą), przesyłkę zwrócimy do Ciebie, jako nadawcy, niezwłocznie, umieszczając odpowiednią adnotację na przesyłce.

Zwrotu przesyłki zawsze dokonuje się na koszt nadawcy\*, zgodnie z cennikiem albo zawartą pisemną umową. Jeżeli opłatę za przesyłkę miał uiścić odbiorca, przy doręczaniu zwracanej przesyłki pobiera się od nadawcy opłatę za jej nadanie i zwrot.

W przypadku klientów, z którymi została zawarta pisemna umowa, opłata za zwrot przesyłki nadanej z opłatą ryczałtową jest równa ustalonej opłacie ryczałtowej za nadanie przesyłki.

\* dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier Bezpośredni, zwrot przesyłki w tym samym serwisie nie wymaga uiszczenia opłaty za zwrot

## **KORZYŚCI**

- Gwarantowany termin doręczenia na terenie całego kraju
- Możliwość przesyłania towarów o niestandardowych kształtach i masie nawet do 100 kg
- Sprawdzenie aktualnego statusu przesyłki
- Opakowanie firmowe przeznaczone do przesyłania dokumentów i nośników danych, o masie do 1 kg – w cenie usługi
- Odbiór przesyłki z siedziby Klienta - w cenie usługi
- Możliwość sprawdzenia przy odbiorze zgodności towaru z dołączoną specyfikacją
- Szybkie przekazywanie kwot pobrania na wskazany rachunek bankowy albo adres
- Elektroniczne wsparcie procesów nadawczych
- Szeroki wybór usług dodatkowych, opcji realizacji usługi i wariantów ubezpieczenia
- Realizacja usługi w systemie „od drzwi do drzwi”

# NALEPKA ADRESOWA

## NADAWCA:

Nr tel. 5 0 2 0 1 5 7 6 9

Jar Nowak

Dyrektor Spółki z o.o.

ul. Przykładowa 13a m. 23

00-940

kod pocztowy

WARSZAWA

mięscowosc

Potwierdzenie doręczenia/zwrotu: SMS  Wartość:

5 0 0 5 0 1 5 0 3 zł

Pobranie: zł ..... gr ..... Słownie: .....

Przekazać na:  rachunek bankowy  adres nadawcy  inny adres

Tytułem .....

Serwisy:

Ekspres 24

do 08:00

do 09:00

do 12:00

Miejski

Krajowy

90 min

Ubezpieczenie:

U: 1000 zł

Potwierdzenie odbioru:

Koperta firmowa do 1 kg  Do rąk własnych  Ponadgabaryt

Doręczenie po godz. 17:00  Sprawdzenie zawartości  Ostrożnie

Inne:

doręczenie w sobotę

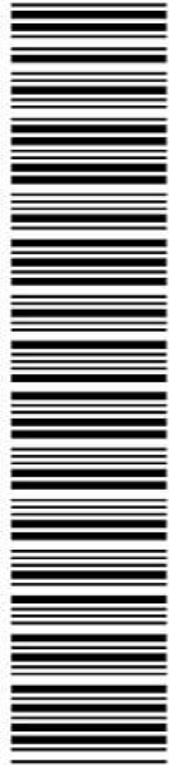
Dokumenty zwrotne - nr przesyłki .....

Wyrażam zgodę na wykonanie usługi na zasadach i warunkach określonych w Regulaminie świadczenia usługi. Przesyłka nie zawiera rzeczy niebezpiecznych i innych wyłączonych z przewozu pocztowego. Potwierdzam zgodność danych zawartych na nalepce adresowej.

Zawartość przesyłki:

dokumenty

Podpis nadawcy: Jar Nowak



EE 90 006 249 0 PL

## ADRESAT:

Nr tel. 5 0 9 0 1 0 7 1 1

Anna Kowalska

al. Włókniarzy 227

90-900

kod pocztowy

100Z

mięscowosc

Odbiór w punkcie:

-

kod pocztowy

placówka pocztowa | punkt odbioru

ulica, mięscowosc placówki | punktu odbioru

Oplatę uiszcza: Nadawca  Adresat

Umowa z Poczta Polska S.A. ID nr .....

Masa:

kg 2 75

Oplata:

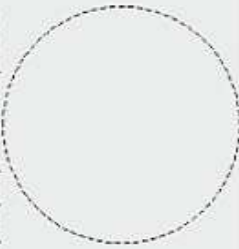
zł 34 50 gr

Przyjęcie przesyłki:

Data ..... Godz. ....

Nr kuriera .....

(pieczęćka/podpis kuriera/pracownika)





PRZEWODNIK

## Pakowanie przesyłek NIESTANDARDOWYCH

Dla usług paczkowych Paczka EKSTRA24, PACZKA24, PACZKA48  
i wybranych serwisów kurierskich Pocztex w obrocie krajowym



Wybierając nowoczesne usługi Poczty Polskiej zyskujesz mnóstwo możliwości przesyłania przedmiotów. Szybki kurier POCZTEX i dopasowane do Twoich potrzeb usługi paczkowe umożliwiają wysyłkę rzeczy nie tylko w standardowych, prostopadłościennych pudełkach. Łatwo i bezpiecznie prześlesz różne przedmioty niestandardowe – o nieregularnych kształtach oraz takie, które mają wystające elementy czy składają się z kilku części połączonych w jedną całość.

---

### **ZAPAMIĘTAJ!**

**Jeśli Twoja przesyłka zmieści się w kartonie o wymiarach  $a+b+c \leq 250$  cm, prześlij przesyłkę w opakowaniu o kształcie prostopadłościennym – zmniejszysz swój koszt wysyłki!**

---

Nasz przewodnik pakowania przesyłek niestandardowych pomoże Ci w prosty sposób dobrze zapakować przesyłki o większych rozmiarach lub nieregularnych kształtach, by bezpiecznie, w nienaruszonym stanie dotarły do miejsca przeznaczenia.

## ROZDZIAŁ 1

# Co to jest przesyłka niestandardowa?

Przesyłka niestandardowa to dodatkowa usługa, która pozwoli Ci nadać przesyłkę większą od przesyłki standardowej lub różniącą się od niej kształtem. Sprawdź poniżej, czym przesyłka niestandardowa różni się od standardowej.

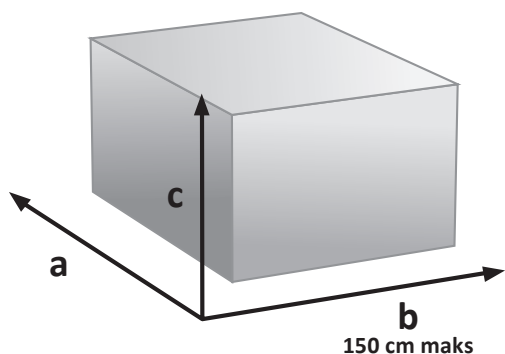
### WYMIARY PRZESYŁKI NIESTANDARDOWEJ

Twoja przesyłka jest niestandardowa wtedy, gdy suma jej wymiarów (długość + szerokość + wysokość) mieści się między 250 cm a 300 cm.

### PORÓWNAJ WYMIARY!

Przesyłka standardowa

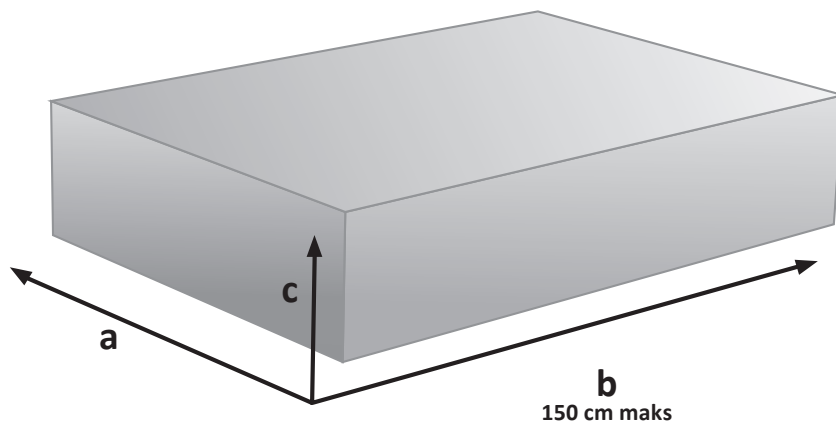
Przesyłka niestandardowa



Suma wymiarów:

$$(a+b+c) \leq 250 \text{ cm}$$

Przy czym najdłuższy wymiar:  
do 150 cm.



Suma wymiarów:

$$250 \text{ cm} < (a+b+c) \leq 300 \text{ cm}$$

Przy czym najdłuższy wymiar:  
do 150 cm.

### ZAPAMIĘTAJ!

Przesyłkę należy zmierzyć po zapakowaniu.

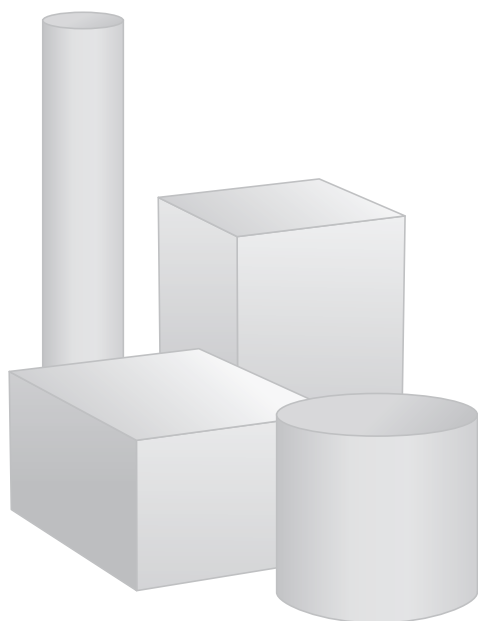
Najdłuższy wymiar może mieć maks. 150 cm, niezależnie od rodzaju przesyłki.

## KSZTAŁT PRZESYŁKI NIESTANDARDOWEJ

Twoja przesyłka jest niestandardowa, gdy ma nieregularne kształty. Nawet wtedy, gdy ma standardową wielkość tj. suma jej wymiarów (długość + szerokość + wysokość) nie przekracza 250 cm.

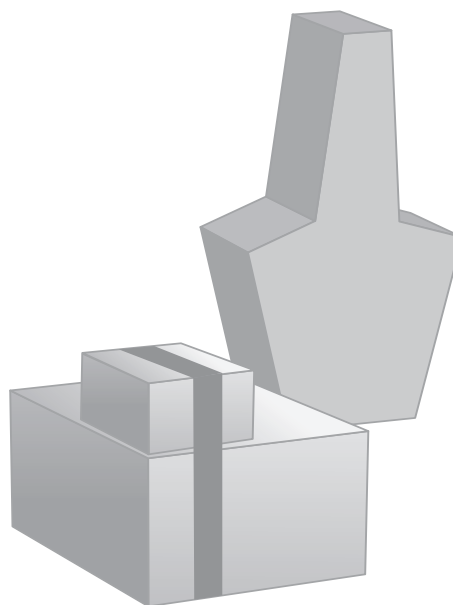
### PORÓWNAJ KSZTAŁTY!

#### Przesyłka standardowa



- Regularny, prostopadłościenny kształt
- Regularny kształt koła lub walca (np. rulonu) nawet jeśli mają wymiary przesyłek standardowych (suma wymiarów:  $(a+b+c) \leq 250$  cm)

#### Przesyłka niestandardowa



- Kształty nieregularne, nieforemne
- Wystające elementy
- Dwie odrębne części, połączone na czas transportu (np. folią stretch, taśmą)

### ZAPAMIĘTAJ!

Jeśli nieregularny przedmiot zamkniesz w prostopadłościennym pudełku, lub zapakujesz w kopertę bąbelkową, albo foliopak własny klienta lub Poczty Polskiej otrzymasz przesyłkę standardową (chyba, że suma jego wymiarów przekroczy 250 cm -> patrz „wymiar przesyłki niestandardowej”). To, czy przesyłka ma regularny czy nieregularny kształt, sprawdź po jej zapakowaniu.

## ROZDZIAŁ 2

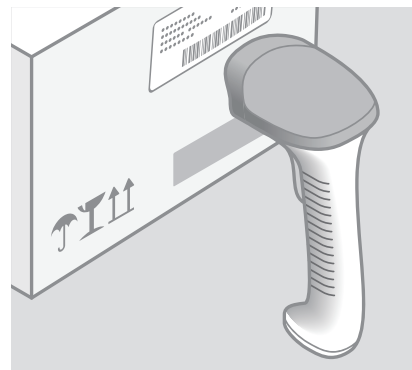
# Jak dobrze zapakować przesyłkę niestandardową?

Warto poświęcić trochę czasu, by dobrze ochronić przesyłany przedmiot. Stosując poniższe zasady zyskujesz pewność, że Twoja przesyłka została dobrze przygotowana do przewiezienia.

**Zapakuj przesyłkę niestandardową szczelnie, np. w opakowanie kartonowe.** Wytrzymałość opakowania powinna być dostosowana do ciężaru przesyłki, a jego wielkość dostosowana tak, by zminimalizować pustą przestrzeń i możliwość przesuwania się zawartości.



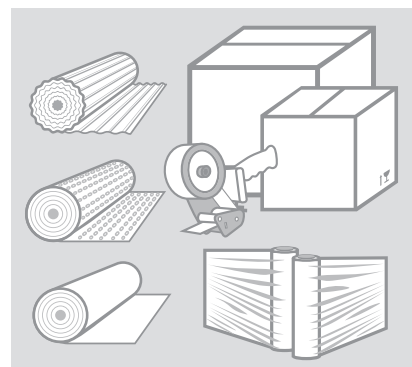
**Nalepkę adresową umieść na płaskiej powierzchni.** To umożliwi prawidłowe skanowanie kodu kreskowego.



**Wykorzystaj te materiały do zapakowania przedmiotu:**

Opakowanie – kartony, taśmy, folia stretch, profile i narożniki ochronne

Wypełniacze – styropian, granulaty EPS, pianka, folia bąbelkowa, chipsy/płatki styropianowe, poduszki powietrzne, woliolna, flopak czy, domowym sposobem, pomięte gazety.



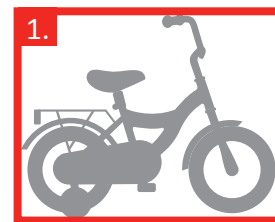


## ROZDZIAŁ 3

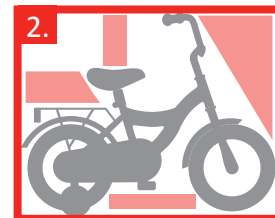
# Jak prawidłowo zapakować przedmiot o nieregularnych kształtach, w tym z wystającymi elementami?

Przedmioty o nieregularnej formie wymagają większej uwagi w czasie przygotowania do transportu. Zwłaszcza wystające elementy są szczególnie narażone na uszkodzenie. Zastosuj poniższe wskazówki, żeby zapewnić przesyłce maksymalne zabezpieczenie.

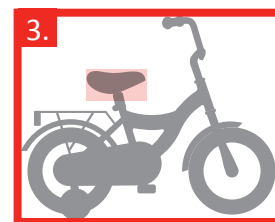
- 1. Zadbaj, żeby cała przesyłka została dokładnie zabezpieczona.** Niezależnie od nieregularnego kształtu czy wystających elementów nie pozostawiaj jakichkolwiek niezabezpieczonych powierzchni.



- 2. Użyj dodatkowych, wytrzymałych elementów do zabezpieczenia** krawędzi i wystających części przesyłki. Dodatkowe profile, wypełniacze będą amortyzować ewentualne skutki nacisku.



- 3. Użyj opakowania foliowego do ochrony tkanin.** Ma to szczególne znaczenie w przypadku przesyłania mebli tapicerowanych.



- 4. Wykorzystaj płaską powierzchnię przesyłki do umieszczenia nalepki adresowej.** To umożliwi prawidłowe skanowanie kodu kreskowego.



## ROZDZIAŁ 4

# Przykłady bezpiecznego pakowania przesyłek niestandardowych

1. Tylko najbardziej odstające elementy (np. nóżki) pozostaw na zewnątrz głównego opakowania.



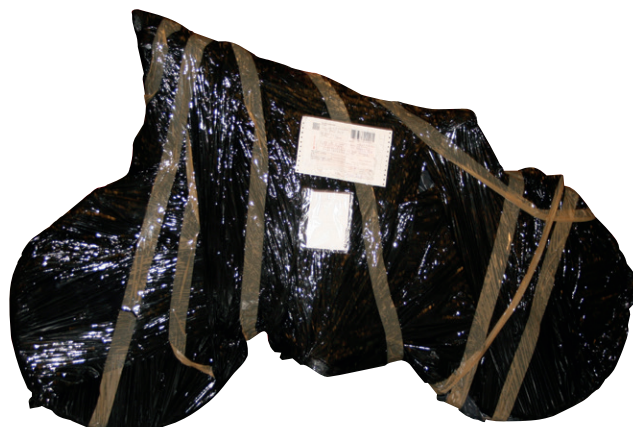
2. Dopasuj opakowanie do kształtu przedmiotu, by zostawić jak najmniej wolnej przestrzeni wewnątrz.



3. Zwróć uwagę, by wystające elementy także szczelnie owinąć.



4. Użyj dodatkowego wzmocnienia w formie taśm, tektury na elementy okrągłe, czy profili chroniących krawędzie.



## Zadzwoń do nas lub napisz!

Zawsze, gdy masz pytania dotyczące przesyłek i ich pakowania, gdy masz wątpliwości czy Twoja przesyłka jest standardowa czy niestandardowa, skontaktuj się z nami!

Podpowiemy Ci, jak prawidłowo zapakować przesyłkę i w jaki sposób najlepiej ją przesłać, tak by szybko i bezpiecznie trafiła do adresata.

**Infolinia** czynna jest  
od poniedziałku do piątku  
w godz. 8:00 – 20:00

**801 333 444**

z telefonów stacjonarnych na numer  
infolinii (opłata jak za połączenie lokalne),

**(+48) 43 842 06 00**

dla dzwoniących z telefonu komórkowego  
i z zagranicy (opłata wg cennika operatora),

**[uslugi.pocztowe@poczta-polska.pl](mailto:uslugi.pocztowe@poczta-polska.pl)**



PRZEWODNIK

## SZYBKIE PAKOWANIE PRZESYŁEK

Dla usług paczkowych **Paczka EKSTRA24**, **PACZKA24**, **PACZKA48**  
i serwisów kurierskich **Pocztex** w obrocie krajowym



Dokładając starań, aby na każdym etapie przewozu Twoje przesyłki były traktowane z największą dbałością, przygotowaliśmy katalog kluczowych informacji dotyczących zawartości i zasad bezpiecznego pakowania. Dzięki ich zastosowaniu możesz mieć pewność, że wysłane przez Ciebie przesyłki dotrą sprawnie i w niezmienionym stanie do miejsca przeznaczenia.

Przesyłki przyjmujemy w Twoim opakowaniu lub opakowaniu Poczty Polskiej. Wzory i rozmiary oferowanych opakowań znajdziesz na [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl)

**Niniejszy przewodnik dedykowany jest serwisom kurierskim Pocztex i usługom paczkowym Paczka EKSTRA24, PACZKA24 i PACZKA48.**

Szczegółowe regulaminy i wzory wszystkich druków, formularzy, blankietów oraz nalepek, niezbędnych do świadczenia ww. usług, znajdują się na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl), a także na każdej poczcie.



## ROZDZIAŁ 1

# Masa i wymiary przesyłek

**Paczka EKSTRA24, PACZKA24,  
PACZKA48**

**Pocztex**

### Maksymalna masa\*

**Dla wszystkich usług paczkowych – 30 kg.**

**Kurier Krajowy – 10 kg  
Kurier 48 – 30 kg  
Kurier Miejski, Ekspres 24 – 50 kg  
Kurier Bezpośredni – 100 kg**

### Minimalne wymiary

**Dla wszystkich usług paczkowych – strona adresowa przesyłki: min. 10 cm x 16 cm.\*\***

**Dla wszystkich serwisów – strona adresowa przesyłki: min. 10 cm x 16 cm.\*\***

### Maksymalne wymiary

**Dla wszystkich usług paczkowych  
( $a + b + c \leq 250$  cm, przy  $a =$  maks. 150 cm\*\*\*)**

**Kurier Krajowy – 20 cm x 40 cm x 50 cm,  
a dla rulonu 20 cm x 150 cm**

**Dla wszystkich usług paczkowych  
z usługą dodatkową „Ponadgabaryt”  
 $250 \text{ cm} < (a + b + c) \leq 300 \text{ cm}^{***}$ , przy  $a =$   
maks. 150 cm\*\*\***

**Kurier Miejski, Ekspres 24, Kurier 48  
( $a + b + c \leq 250$  cm, przy  $a =$  maks. 150 cm\*\*\*)**

#### **Niższa cena za mniejszą paczkę!**

Jeżeli Twoja przesyłka ma wymiary nie większe niż 32 x 22 x 10 cm i waży maks. 0,5 kg, nadaj ją w usługach Paczka EKSTRA24 albo PACZKA24 jako „Paczka do 0,5 kg” – jej koszt jest znacznie niższy.

**Kurier Miejski, Ekspres 24 z usługą dodatkową „Ponadgabaryt”  
 $250 \text{ cm} < (a + b + c) \leq 300 \text{ cm}$ ,  
przy  $a =$  maks. 150 cm\***

**Kurier Bezpośredni – ( $a + b + c \leq 300$  cm,  
przy  $a =$  maks. 200 cm\*\*\*)**

#### **Opakowanie gratis!**

Na przesyłki do 1 kg, które nadasz w usłudze Paczka EKSTRA24 lub usługach kurierskich Pocztex (z wyjątkiem Kurier 48), w cenie usługi otrzymasz opakowanie firmowe o wymiarach 25 cm x 35 cm.

W usługach paczkowych i serwisach kurierskich dopuszczamy 5% tolerancji dla największego wymiaru (a), czyli długości Twojej przesyłki.

\* opakowanie, zamknięcie, zabezpieczenie oraz wszelkie druki, formularze i nalepki dołączone do przesyłki wliczane są do masy przesyłki

\*\* dotyczy także rulonu

\*\*\* a oznacza długość, b – szerokość, c – wysokość

## ROZDZIAŁ 2

# Zapakuj bezpiecznie przesyłkę specjalną

Poczta Polska umożliwia przesyłanie paczek z wrażliwą zawartością, taką jak płyny, gazy, rzeczy kruche i delikatne, a także rośliny i zwierzęta. Tego typu przesyłki wymagają specjalnego zabezpieczenia i uważnego traktowania w czasie transportu.



### Bezpieczne przesyłanie płynów i gazów



Płyny i gazy wysyłaj w hermetycznych pojemnikach szklanych, plastikowych lub blaszanych, które włóż do mocnego pudełka lub skrzynki wypełnionej materiałem wchłaniającym wilgoć lub tłuszcz. Materiał ten unieruchomi pojemnik, a w razie uszkodzenia, uniemożliwi wyciek płynu na zewnątrz przesyłki.

### Bezpieczne przesyłanie rzeczy ze szkła i innych kruchych materiałów



Delikatne przedmioty wysyłaj w twardych pudełkach lub koszach, wypełnionych materiałem amortyzującym wstrząsy i odpornym na ściskanie (np. piankowe chipsy). Materiału powinno być tyle, by uniemożliwić przesuwanie się przedmiotu.

### Bezpieczne przesyłanie żywych ptaków i owadów (w szczególności pszczół i piskląt ptactwa domowego)



Żywe owady i ptaki nadasz w usłudze Paczka EKSTRA24 lub jednym z serwisów kurierskich: Kurier Bezpośredni, Kurier Miejski lub Ekspres 24 (bez możliwości odbioru w punkcie, nadania na skrytki i przegródki pocztowe oraz poste restante).



**Żywe stworzenia powinny być transportowane jak najkrócej i najbezpieczniej, dlatego:**

- Nadaj przesyłkę przed godziną 15:00,
- Jeśli nadajesz w piątek – koniecznie wybierz „Doręczenie w sobotę”.
- W usłudze kurierskiej Pocztex Ekspres 24 nie wybieraj opcji „Doręczenie do 8:00”, „Doręczenie do 9:00”, „Doręczenie do 12:00”, ponieważ przesyłki tego typu są transportowane także samolotami. To wiąże się z kontrolą przy użyciu urządzeń rentgenowskich, emitujących szkodliwe promieniowanie.
- Nie możesz wykorzystać usług dodatkowych „Doręczenie na wskazaną godzinę”, „Doręczenie po godzinie 17:00” i „Doręczenie we wskazanym dniu”.
- Nie możesz wysłać żywej zawartości w dniu poprzedzającym dzień ustawowo wolny od pracy.



**Przygotuj bezpieczne opakowanie, które gwarantuje utrzymanie funkcji życiowych!**

- Upewnij się, że opakowanie jest odpowiednio trwałe i uniemożliwia wysunięcie się zawartości, a także zapewnia właściwe warunki nie tylko na czas transportu do adresata (w jednym kierunku), ale też na czas ewentualnego zwrotu.
- Używaj wyłącznie opakowań umożliwiających dostęp powietrza i w maksymalnym stopniu ochraniających zawartość przesyłki – sztywne pudełko, skrzynka lub kosz, które zapewnią odpowiednią przestrzeń.
- Wyraźnie oznacz opakowanie nalepką „ŻYWE ZWIERZĘ” w kolorze czerwonym.
- Wyraźnie oznacz górę opakowania, a spód koniecznie wyłóż materiałem chłonącym wilgoć.



**Przesyłając żywe stworzenia podlegasz przepisom o ochronie zwierząt.**

**UWAGA!**

**Każda żywa roślina oraz żywy ptak i owad musi być przesyłany w oddzielnej przesyłce.**



## ROZDZIAŁ 3

# Czego nie możesz przesyłać?

**Rzeczy niebezpieczne**, w szczególności: materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące, cuchnące, broń lub amunicja, broń pozbawiona cech użytkowych, inne przedmioty o wyglądzie broni,

Rzeczy (lub ich opakowanie) z widocznymi napisami lub rysunkami, które są niezgodne z prawem,

**Narkotyki**, środki odurzające i substancje psychotropowe,

**Zwłoki**, szczątki, prochy ludzkie i zwierzęce,

**Żywe zwierzęta**, z wyłączeniem owadów i żywych ptaków,

**Inne rzeczy zakazane prawem**, choć nieokreślone w niniejszym paragrafie,

**Pieniądze, środki płatnicze, papiery wartościowe, kosztowności, dokumenty tożsamości** nie mogą stanowić zawartości przesyłki nadanej w serwisie Kurier Krajowy.





## ROZDZIAŁ 4

# Jak dobrać opakowanie?

**Przed wszystkim dostosuj opakowanie do formy, masy i wielkości wysyłanych przedmiotów.**

To pozwoli nam doręczyć przesyłki w gwarantowanych terminach i w nienaruszonym stanie.

**Możesz wykorzystać opakowanie kartonowe z oferty Poczty Polskiej,** dostępne w różnych rozmiarach na każdej poczcie. Łatwo je dopasujesz do przedmiotów różnej wielkości i masy.

**Przesyłkę możesz wystać bez opakowania lub częściowo opakowaną** (z wyjątkiem przesyłek z zadeklarowaną przez nadawcę wartością). Pod warunkiem, że nie jest narażona na uszkodzenie lub zaginięcie części składowych, ani nie uszkodzi innych przesyłek. Nalepkę adresową możesz umieścić bezpośrednio na przesyłanej rzeczy.

**Jeśli chcesz śledzić swoją przesyłkę,** zapewnij nam możliwość skanowania jej kodu na każdym etapie transportu. Bardzo ważne, by kod nie był załamany ani zagięty.



**Jeśli kształt przesyłki lub jej opakowanie uniemożliwiają umieszczenie naklejki adresowej,** możesz zastosować tabliczkę lub przywieszkę (koniecznie wykonaną z trwałego, sztywnego materiału) i przymocować ją do przesyłki.

**Opakowanie uprzednio wykorzystane do nadania przesyłki możesz wykorzystać ponownie,** jednak wyłącznie do przesyłek bez zadeklarowanej wartości i pod warunkiem zakrycia wszelkich znaków opisujących poprzednią przesyłkę.



### Jeśli deklarujesz wartość przesyłki wyższą niż 100 zł:

- Wybierz nieprzezroczyste opakowanie, które uniemożliwia dostęp do zawartości bez pozostawienia śladów. Powinno ono umożliwić umieszczenie dodatkowych zabezpieczeń (np. etykiety lub taśmy samoprzylepnej z logo nadawcy lub Poczty Polskiej),
- Podaj deklarowaną wartość na nalepce adresowej (dodatkowo możesz podać wartość na opakowaniu):
  - na naklejce adresowej w polu „Wartość” – tylko cyframi,
  - na opakowaniu przesyłki – cyframi i słownie,
- Naklej lub napisz kolorem czerwonym literę „W” na opakowaniu,
- Ubezpiecz przesyłkę.

### Zadbaj o właściwe opakowanie i wyraźne oznakowanie przesyłki.

**W ten sposób zyskasz pewność, że trafi szybko, bezpiecznie i w niezmiennym stanie do osoby, która na nią czeka.**



### Na opakowaniach możesz umieszczać własne elementy:

Pieczeći firmowe, taśmy samoprzylepne, nalepki, napisy i rysunki informacyjne i reklamowe (np. logo firmy, hasło). Dodatkowe elementy opakowania:

- nie mogą utrudniać odczytania adresu ani umieszczenia nalepek, napisów lub pieczęci pocztowych,
- nie mogą przypominać znaczków pocztowych i innych znaków stosowanych przez Poczte Polską lub pozostałych operatorów,
- nie są korespondencją pisemną, a w szczególności nie informują, jak postępować z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu, (wyjątek stanowią informacje związane ze zleconymi usługami dodatkowymi, np.: „Ostrożnie”, „Potwierdzenie odbioru”, „Sprawdzenie zawartości”),
- nie są zabronione prawem.



## ROZDZIAŁ 5

# Wykorzystaj usługi dodatkowe!



### Ubezpieczenie przesyłki

Wykorzystaj finansową ochronę przed stratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem od momentu nadania przesyłki do jej doręczenia – również w trakcie zwrotu do nadawcy, gdy adresat nie odebrał przesyłki.

#### **W usługach Paczka EKSTRA24, PACZKA24, PACZKA48**

Dla osób posiadających pisemną umowę ubezpieczenia do 1 000 zł wliczone jest w cenę przesyłki.

#### **W usługach kurierskich Pocztex**

W cenie usługi zawarte jest ubezpieczenie przesyłki w jednym z poniższych wariantów:

- do 1 000 zł – dla wszystkich nadających przesyłki w serwisach Kurier Miejski, Kurier Krajowy, Kurier Bezpośredni lub Ekspres 24 oraz dla naszych klientów z zawartą pisemną umową, nadających przesyłki w serwisie Kurier 48,
- do 5 000 zł – dla naszych klientów z zawartą pisemną umową, nadających przesyłki w dowolnym z serwisów: Kurier Miejski, Kurier Krajowy, Kurier Bezpośredni lub Ekspres 24.

**Sumę ubezpieczenia określasz osobiście, uwzględniając wartość przesyłki.**

**Jeżeli chcesz skorzystać z ubezpieczenia, koniecznie zapoznaj się z OWU** – znajdziesz tam wszystkie niezbędne informacje.

**Twoja przesyłka jest objęta ubezpieczeniem od razu po opłaceniu przesyłki i składki ubezpieczenia.**

Jeżeli składkę za ubezpieczenie pokrywa za Ciebie Poczta Polska – wnosisz tylko opłatę za usługę. Jeżeli za usługę płaci odbiorca, możesz skorzystać wyłącznie z ubezpieczenia zawartego w cenie usługi.



### Sprawdzenie zawartości

To prosty sposób, by zwiększyć zaufanie klientów do Twojego sklepu. Gdy mogą otworzyć przesyłkę i porównać z zamówieniem, wiedzą, że są traktowani fair.

W serwisie Kurier 48 usługa dostępna przy wybraniu opcji „pobranie”.

### Ostrożnie

– do przesyłek kruchych i delikatnych.

Zapewnia traktowanie Twojej przesyłki ze szczególną ostrożnością.

Jest obowiązkowe przy przesyłaniu przedmiotów łatwo tłukących się, płynów, gazów, szkła, rzeczy łamliwych i kruchych, rzeczy o krótkim okresie trwałości, żywych roślin, owadów i żywych ptaków (w szczególności pszczoł i piskląt ptactwa domowego).

- Na opakowaniu przesyłki umieść nalepkę „Ostrożnie” lub napisz „OSTROŻNIE” czerwonym kolorem,
- Możesz umieścić dodatkowe nalepki lub napisy w kolorze czerwonym np.: „SZKŁO”, „GÓRA/DÓŁ”, „NIE PRZEWRACAĆ”.



### Ponadgabaryt

– do przesyłek przekraczających standardowe wymiary.

Usługa dostępna jest w ramach wszystkich usług paczkowych i w usłudze kurierskiej Pocztex, serwisach: Kurier Miejski i Ekspres 24. Dotyczy przesyłek, których wymiary wynoszą:  $250\text{ cm} < (a + b + c) \leq 300\text{ cm}$ , przy czym dł. maks. = 150 cm.\*\*

\*\* a oznacza długość, b – szerokość, c – wysokość

### Zadeklarowanie wartości powyżej 100 zł

Podaj rzeczywistą wartość wysyłanych przedmiotów, ponieważ ma to wpływ na wysokość przysługującego Ci odszkodowania np. w sytuacji utraty, zaginięcia lub zniszczenia przesyłki. Standardowo przesyłki traktowane są jako mające wartość do 100 zł.

---

Pełny katalog opcji dodatkowych dostępnych dla usług paczkowych i kurierskich Pocztex znajdziesz na [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).



## ROZDZIAŁ 6

# Ważne informacje

- W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Twoja przesyłka może uszkodzić inne przesyłki lub mienie, możemy poprosić Cię o jej otwarcie.
- W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka to przedmiot przestępstwa lub jej zawartość zagraża ludziom lub środowisku, powiadomimy właściwe służby oraz zatrzymamy i zabezpieczymy przesyłkę do oględzin.
- W uzasadnionych przypadkach możemy Cię poprosić o otwarcie przesyłki, by sprawdzić, czy jej zawartość odpowiada warunkom regulaminu i powszechnie obowiązującym przepisom.
- Możemy odmówić przyjęcia przesyłki, jeśli nie spełnia warunków regulaminowych lub jeżeli jej przyjęcie i przewóz są zabronione na podstawie odrębnych przepisów.
- Przyjęcie przesyłki nie stanowi potwierdzenia ze strony Poczty Polskiej, że jej zabezpieczenie, zawartość, opakowanie, oznaczenie lub inne parametry są zgodne z umową lub regulaminem.





[www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl)