

REGULAMIN

świadczenia usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym

WARSZAWA 2009

SPIS TREŚCI

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	3
II. RODZAJE SERWISÓW I USŁUG KOMPLEMENTARNYCH.....	6
III. ZASADY I WARUNKI PRZYJMOWANIA PRZESYŁEK POCZTEX.....	12
IV. ZASADY UISZCZANIA OPŁAT ZA PRZESYŁKI POCZTEX.....	17
V. DORĘCZANIE I WYDAWANIE PRZESYŁEK POCZTEX.....	18
VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ POCZTY POLSKIEJ	24
VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ NADAWCY	26
VIII. TRYB WNOŠZENIA I ZAŁATWIANIA REKLAMACJI	26

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Regulamin świadczenia usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym określa warunki i zasady świadczenia usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym przez państwowe przedsiębiorstwo użyteczności publicznej „Poczta Polska”, a także zasady odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zleconej usługi.

§ 2

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) **Adresat** - osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, określoną przez nadawcę, jako odbiorcę przesyłki POCZTEX,
- 2) **Cennik** - Cennik za świadczenie usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym,
- 3) **Centrum Poczty**. - jednostkę organizacyjną o ogólnopolskim zasięgu działania, działającą w ramach Poczty Polskiej,
- 4) **Centrum Poczty Oddział Regionalny** - jednostkę organizacyjną o okręgowym zasięgu działania, działającą w ramach Poczty Polskiej, podległą bezpośrednio dyrektorowi Centrum Poczty Centrala ,
- 5) **Doręczenie** - dostarczenie przesyłki przez kuriera adresatowi lub jej wydanie w placówce pocztowej,
- 6) **Kurier** - przedstawiciela jednostki organizacyjnej Poczty Polskiej świadczącego usługę odbioru (nadania) lub doręczenia przesyłki POCZTEX,
- 7) **Linia firmowa** - specjalny numer telefonu przeznaczony dla klientów usługi POCZTEX,
- 8) **Nadanie** - przyjęcie przesyłki w placówce pocztowej lub jej odbiór przez kuriera,
- 9) **Nadawca** – osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która zawarła z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi pocztowej POCZTEX,
- 10) **Nalepka adresowa** - druk zawierający niezbędne dane adresowe oraz inne informacje, określone w Regulaminie, które są niezbędne do nadania przesyłki,
- 11) **Placówka pocztowa** - jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej świadczącą

- usługi w zakresie nadawania lub doręczania przesyłek POCZTEX,
- 12) **Płatnik** - osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej będącą nadawcą, adresatem lub osobą trzecią, zobowiązaną do zapłaty należności za przesyłkę,
 - 13) **Poczta Polska** - państwowe przedsiębiorstwo użyteczności publicznej „Poczta Polska”,
 - 14) **POCZTEX** - pocztową usługę kurierską o charakterze umownym świadczoną przez Poczta Polska, polegającą na przyjęciu, przemieszczeniu, doręczeniu przesyłek w gwarantowanych terminach,
 - 15) **POCZTEX POBRANIE** - pocztową usługę kurierską o charakterze umownym świadczoną przez Poczta Polska, polegającą na przyjęciu, przemieszczeniu, doręczeniu przesyłek w terminach gwarantowanych w ramach danego serwisu, z zainkasowaniem od adresata przesyłki określonej kwoty pieniężnej przy doręczeniu i przekazaniu jej na wskazany przez nadawcę adres lub rachunek bankowy,
 - 16) **Przesyłka (przesyłka POCZTEX)** - rzecz opatrzoną adresem (nalepką adresową), przedłożoną do przyjęcia lub przyjętą przez Poczta Polska w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi w ramach usługi pocztowej POCZTEX,
 - 17) **Przesyłka specjalna** - przesyłkę nadaną w opakowaniu firmowym nakładu Poczty Polskiej: „Full Pack 1” lub „Full Pack 2”,
 - 18) **Regulamin** - Regulamin świadczenia usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym,
 - 19) **Wartość graniczna** - kwotę stanowiącą 120% przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej za rok poprzedzający rok, w którym nastąpiło nadanie przesyłki, ogłoszonego w drodze obwieszczenia przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” i zaokrąglona w górę do pełnych setek PLN,
 - 20) **WNP** - Wydział Niedoręczalnych Przesyłek, komórkę organizacyjną Centrum Poczty, do której kierowane są przesyłki, których nie można było doręczyć adresatowi ani zwrócić nadawcy.

§ 3

1. Usługa pocztowa POCZTEX jest realizowana na terenie całego kraju i polega na odbiorze z siedziby nadawcy lub przyjęciu w placówce pocztowej, przemieszczeniu, doręczeniu pod wskazany adres lub wydaniu w placówce

pocztowej przesyłki adresatowi, zawierającej korespondencję, dokumenty lub rzeczy, w gwarantowanych przez Poczta Polska terminach, określonych w § 9.

2. Przy świadczeniu usługi stosowane są druki, formularze, blankiety i nalepki, których wzory dostępne są w placówkach pocztowych świadczących usługę POCZTEX i na stronie internetowej <http://www.pocztex.pl>.¹

§ 4

1. Jako dowód nadania pocztowej przesyłki POCZTEX w placówce pocztowej lub u kuriera, nadawca otrzymuje potwierdzenie nadania przesyłki (wypełnioną kopię nalepki adresowej) oznaczone, jako „Dla nadawcy” lub pocztową książkę nadawczą - dla klientów, którzy zawarli z Poczta Polska stosowną pisemną umowę. Wydanie dowodu nadania jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usługi. Nadawca składając swój podpis na druku nalepki adresowej potwierdza tym samym zgodność danych zawartych na nalepce adresowej, znajomość Regulaminu oraz wyraża zgodę na wykonanie usługi na zasadach i warunkach w nim określonych.
2. Od momentu złożenia podpisu przez nadawcę na nalepce adresowej i wydania potwierdzenia nadania przesyłki wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu oraz Cennika stają się wiążące dla obu stron, jeżeli stosowna umowa między stronami nie stanowi inaczej.

§ 5

1. Przesyłki realizowane w ramach usługi pocztowej POCZTEX są rejestrowane – informacja o przesyłce umieszczona jest na stronie internetowej <http://www.pocztex.pl>. Informacje na powyższy temat udzielane są również pod numerem linii firmowej 0-804-104-104.
2. Regulamin, Cennik, Wykaz wyznaczonych placówek pocztowych przyjmujących przesyłki POCZTEX, Wykaz obszarów świadczenia serwisów POCZTEX NA DZIŚ AGLOMERACJA, AGLOMERACJA POBRANIE, Wykaz relacji dla przesyłek POCZTEX NA DZIŚ KRAJOWY, KRAJOWY POBRANIE dostępne są w wyznaczonych placówkach pocztowych przyjmujących przesyłki POCZTEX. Informacje na powyższy temat znajdują się również na stronie internetowej

¹ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt. 1 zarządzenia nr 46 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 31 marca 2009 roku zmieniającego zarządzenie w sprawie wprowadzenia „Regulaminu świadczenia usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym”, który wszedł w życie z dniem 6 kwietnia 2009 roku.

<http://www.pocztex.pl>, udzielane są przez kuriera i pod numerem linii firmowej 0-804-104-104.

§ 6

1. Zlecenia na wykonanie usługi dla wszystkich serwisów przyjmowane są od poniedziałku do soboty, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach od 08:00 do 20:00: telefonicznie pod numerem linii firmowej 0-804-104-104 lub drogą elektroniczną za pomocą formularza na stronie internetowej <http://www.pocztex.pl>.
2. Nadawca w momencie złożenia zlecenia na wykonanie usługi może wskazać:
 - 1) dzień odbioru przesyłki zgodny z zasadami określonymi w Regulaminie,
 - 2) sugerowaną godzinę odbioru przesyłki z jego siedziby w zakresie godzinowym określanym w interwałach dwugodzinnych.
3. Po otrzymaniu zlecenia telefonicznego lub drogą elektroniczną oraz po pozytywnej weryfikacji możliwości wykonania zlecenia, usługa pocztowa POCZTEX jest realizowana w systemie „od drzwi do drzwi”, tj. przesyłka odbierana jest z siedziby lub miejsca zamieszkania nadawcy i doręczana w gwarantowanym terminie adresatowi.
4. Usługa pocztowa POCZTEX jest realizowana od poniedziałku do soboty w godzinach od 8:00 do 20:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, a także z wyłączeniem przypadków określonych w Regulaminie.

§ 7

Poczta Polska może zawrzeć z nadawcą pisemną umowę, o której mowa w § 4 ust. 1, na korzystanie z usługi, w której zostaną określone warunki jej realizacji, między innymi: częstotliwość i terminy odbioru przesyłek z miejsca zamieszkania (siedziby) nadawcy, rodzaje nadawanych przesyłek i terminy ich doręczenia oraz formy płatności.

II. RODZAJE SERWISÓW I USŁUG KOMPLEMENTARNYCH

§ 8

Poczta Polska w ramach usługi pocztowej POCZTEX oferuje następujące serwisy:

1. POCZTEX NA DZIŚ
 - 1) MIEJSKI SUPER, w tym MIEJSKI SUPER POBRANIE,

- 2) MIEJSKI, w tym MIEJSKI POBRANIE,
 - 3) AGLOMERACJA, w tym AGLOMERACJA POBRANIE,
 - 4) KRAJOWY, w tym KRAJOWY POBRANIE,
2. POCZTEX NA JUTRO:
- 1) PORANEK, w tym PORANEK POBRANIE,
 - 2) POŁUDNIE, w tym POŁUDNIE POBRANIE,
 - 3) STANDARD, w tym STANDARD POBRANIE,
3. POCZTEX BEZPOŚREDNI.

§ 9

1. **POCZTEX NA DZIŚ** świadczony jest w systemie „od drzwi do drzwi”, realizowany jest przez kuriera. Doręczenie przesyłek następuje od poniedziałku do piątku oraz w sobotę z usługą komplementarną „doręczenie przesyłki w sobotę”.²
- 1) przesyłka nadana w serwisach **POCZTEX NA DZIŚ: MIEJSKI SUPER** oraz **MIEJSKI SUPER POBRANIE** doręczana jest adresatowi na terenie miast powiatowych oraz miast na prawach powiatu maksymalnie w ciągu 90 minut od momentu jej odbioru przez kuriera. Warunkiem doręczenia przesyłki w tym samym dniu jest nadanie przesyłki w miastach powiatowych oraz miastach na prawach powiatu najpóźniej do godziny 18:30. Przesyłki nadane po godzinie granicznej są doręczane w dniu następnym najpóźniej do godziny 10:00. Przesyłki z zawartością żywych roślin i zwierząt są nadawane wyłącznie do godziny 18:30 i doręczane w tym samym dniu.
Odbiory i doręczenia w ramach niniejszych serwisów realizowane są w obrębie tego samego miasta,
 - 2) przesyłka nadana w serwisach **POCZTEX NA DZIŚ: MIEJSKI** oraz **MIEJSKI POBRANIE** doręczana jest adresatowi na terenie miast powiatowych oraz miast na prawach powiatu maksymalnie w ciągu 3 godzin od momentu jej odbioru przez kuriera. Warunkiem doręczenia przesyłki w tym samym dniu jest nadanie przesyłki w miastach powiatowych oraz miastach na prawach powiatu najpóźniej do godziny 17:00. Przesyłka nadana po godzinie granicznej jest doręczana w dniu następnym najpóźniej do godziny 11:00. Przesyłki z zawartością żywych roślin i zwierząt są nadawane wyłącznie do godziny 17:00 i doręczane w tym samym dniu.

² w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt.2 zarządzenia nr 46 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 31 marca 2009 roku zmieniającego zarządzenie w sprawie wprowadzenia „Regulaminu świadczenia usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym”, który wszedł w życie z dniem 6 kwietnia 2009 roku.

Odbiory i doręczenia w ramach niniejszych serwisów realizowane są w obrębie tego samego miasta,

- 3) przesyłka nadana w serwisach **POCZTEX NA DZIŚ: AGLOMERACJA** oraz **AGLOMERACJA POBRANIE** doręczana jest adresatowi maksymalnie w ciągu 4 godzin od momentu jej odbioru przez kuriera. Warunkiem doręczenia przesyłki w tym samym dniu jest jej nadanie najpóźniej do godziny 16:00. Przesyłka nadana po godzinie granicznej jest doręczana w dniu następnym najpóźniej do godziny 12:00. Odbiory i doręczenia w ramach serwisu **POCZTEX NA DZIŚ AGLOMERACJA** oraz **AGLOMERACJA POBRANIE** realizowane są w obrębie tego samego wyznaczonego obszaru, przy uwzględnieniu § 5 ust. 2,
 - 4) przesyłka nadana w serwisach **POCZTEX NA DZIŚ: KRAJOWY** oraz **KRAJOWY POBRANIE** jest doręczana w tym samym dniu w określonych relacjach. Warunkiem doręczenia przesyłki w serwisie **POCZTEX NA DZIŚ KRAJOWY** oraz **POCZTEX NA DZIŚ KRAJOWY POBRANIE** jest nadanie jej w określonych wymiarach i masie oraz godzinie granicznej. Wymiary, masa oraz godziny graniczne nadania i doręczenia wykazane są w „Wykazie relacji dla przesyłek **POCZTEX NA DZIŚ KRAJOWY, KRAJOWY POBRANIE**”, wskazanym w § 5 ust. 2.
2. **POCZTEX NA JUTRO** świadczony jest w systemie „od drzwi do drzwi” na terenie całego kraju oraz za pośrednictwem wyznaczonych placówek pocztowych. Doręczenie przesyłek następuje zgodnie z wybranym serwisem od poniedziałku do piątku oraz w sobotę z usługą komplementarną „doręczenie przesyłki w sobotę”. Warunkiem doręczenia przesyłek **POCZTEX NA JUTRO** jest nadanie ich w miastach wojewódzkich do godz. 17:00, a w pozostałych miejscowościach do godz. 15:00. Przesyłki nadane po godzinach granicznych są traktowane, jako nadane w następnym dniu roboczym.³
- 1) przesyłka nadana w serwisach **POCZTEX NA JUTRO PORANEK** oraz **POCZTEX NA JUTRO PORANEK POBRANIE** jest doręczana do godz. 09:00 dnia następnego po dniu nadania;
 - 2) przesyłka nadana w serwisach **POCZTEX NA JUTRO POŁUDNIE** oraz **POCZTEX NA JUTRO POŁUDNIE POBRANIE** doręczana jest do godz.

³ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt. 3 zarządzenia nr 46 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 31 marca 2009 roku zmieniającego zarządzenie w sprawie wprowadzenia „Regulaminu świadczenia usługi pocztowej **POCZTEX** w obrocie krajowym”, który wszedł w życie z dniem 6 kwietnia 2009 roku.

12:00 dnia następnego po dniu nadania;

- 3) przesyłka nadana w serwisach **POCZTEX NA JUTRO STANDARD** oraz **POCZTEX NA JUTRO STANDARD POBRANIE** doręczana jest następnego dnia po dniu nadania, do podmiotów innych niż osoby fizyczne nie później niż do godziny 15:00, a do osób fizycznych nie później niż do godz. 20:00.
3. **POCZTEX POBRANIE** - usługa polegająca na przyjęciu, przemieszczeniu i doręczeniu przesyłki zgodnie z zasadami zawartymi w ust. 1 - 2 oraz z zainkasowaniem od adresata określonej kwoty pieniężnej (kwoty pobrania) przy doręczeniu przesyłki. Kwota pobrania jest niezwłocznie przekazywana na wskazany przez nadawcę adres lub rachunek bankowy. W tym celu nadawca powinien dołączyć do przesyłki wypełniony blankiet przekazu pocztowego lub blankiet wpłaty na rachunek bankowy. Kwota pobrania nie jest równoznaczna z wartością przesyłki.
- Adresat przesyłki, której kwota pobrania przekracza wartość graniczną, jest informowany o jej nadejściu telefonicznie lub przez pozostawienie zawiadomienia w skrzynce oddawczej adresata wraz z informacją o miejscu i terminie jej odbioru.
4. **POCZTEX BEZPOŚREDNI** świadczony jest w systemie „od drzwi do drzwi” na terenie całego kraju. Przesyłka odbierana jest przez kuriera i bezpośrednio doręczana pod wskazany adres. Warunki i zasady odbioru oraz doręczenia (w gwarantowanym terminie) ustalane są indywidualnie dla każdej przesyłki. Przy uwzględnieniu § 11 ust. 1 pkt 8, 10, 11, 12 **POCZTEX BEZPOŚREDNI** realizowany jest siedem dni w tygodniu, całodobowo zarówno w kwestii odbioru jak i doręczenia przesyłki, po wcześniejszym zweryfikowaniu możliwości przewozu.

§ 10

W ramach usługi **POCZTEX** oferuje się nadawcom następujące rodzaje opakowań firmowych nakładu Poczty Polskiej:

- 1) „Bezpłatna koperta firmowa **POCZTEX**” - przeznaczona do nadawania przesyłek o masie do jednego kilograma;
- 2) opakowania kartonowe „Full Pack 1”, „Full Pack 2” - dostępne są w dwóch wielkościach, przeznaczone do nadawania przesyłek specjalnych o masie do 20 kilogramów, płatnych jak za przesyłkę specjalną w serwisie **POCZTEX NA DZIŚ MIEJSKI**.

§ 11

1. W ramach usługi POCZTEX mogą być realizowane następujące usługi komplementarne:

- 1) **potwierdzenie doręczenia przesyłki** - usługa polegająca na niezwłocznym poinformowaniu nadawcy telefonicznie, faksem, SMS-em lub pocztą elektroniczną o dniu i godzinie jej doręczenia, zgodnie z dyspozycją nadawcy. Jeśli przesyłka została odebrana przez osobę uprawnioną, która nie jest adresatem, wówczas nadawcę powiadamia się także o imieniu i nazwisku odbiorcy. Nadawcę informuje się również w przypadku awizowania przesyłki, podając przyczynę, miejsce, datę i godzinę pozostawienia awiza, a w przypadku odmowy przyjęcia przesyłki podaje się miejsce, datę i godzinę zdarzenia;
- 2) **zadeklarowanie wartości przesyłki** - przez zadeklarowanie wartości przesyłki nadawca ubezpiecza jej zawartość na wypadek utraty, ubytku lub uszkodzenia. Wartość przesyłki należy podać na nalepce adresowej w pełnych złotych, cyframi. Maksymalna deklarowana wartość przesyłki podana jest w Cenniku;
- 3) **traktowanie przesyłki jako chronionej** - usługa polegająca na traktowaniu przesyłki ze szczególną ostrożnością, dotyczy przesyłek zawierających przedmioty łatwo tłukące się, z zawartością płynów, szkła, rzeczy łamliwych i kruchych, żywych roślin i zwierząt itp. oraz innych rzeczy na życzenie nadawcy. Opakowanie przesyłki nadanej z usługą komplementarną „Traktowanie przesyłki, jako chronionej” powinno być odpowiednio oznaczone, poprzez umieszczenie na nim nalepki „Ostrożnie”;
- 4) **zwrot podpisanych dokumentów** – usługa polegająca na zwrocie, w ramach gwarantowanych serwisów doręczenia, podpisanych przez adresata w momencie doręczenia przesyłki dokumentów stanowiących zawartość lub część zawartości przesyłki POCZTEX. Nadawca zobowiązany jest do dołączenia do nadawanej przesyłki zwrotnej wypełnionej nalepki adresowej, którą umieszcza wewnątrz przesyłki. Do zwrotu dokumentów stosuje się tylko „Bezpłatną kopertę firmową POCZTEX”.⁴
- 5) **sprawdzenie zawartości przesyłki przez odbiorcę** - usługa polegająca

⁴ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt. 4 zarządzenia nr 46 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 31 marca 2009 roku zmieniającego zarządzenie w sprawie wprowadzenia „Regulaminu świadczenia usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym”, który wszedł w życie z dniem 6 kwietnia 2009 roku.

na otwarciu przesyłki przez adresata w placówce pocztowej lub w obecności kuriera i porównaniu jej zawartości z dokumentem specyfikacji, a następnie zwróceniu do nadawcy pokwitowanego przez odbiorcę oryginału dokumentu specyfikacyjnego, stwierdzającego sprawdzenie zawartości. Nadawca jest zobowiązany sporządzić w dwóch egzemplarzach formularz specyfikacji sprawdzenia zawartości przesyłki POCZTEX, poprzez ogólne określenie nazwy towaru znajdującego się w przesyłce - bez wskazań rodzaju, masy, ceny jednostkowej, koloru, marki, gatunku, kształtu, wymiaru, itp., który umieszcza wewnątrz przesyłki;

- 6) **potwierdzenie odbioru** - usługa polegająca na doręczeniu do nadawcy przesyłki formularza z potwierdzeniem odbioru przesyłki POCZTEX pokwitowanego przez odbiorcę. Przedmiotowy dokument jest zwracany - zgodnie z życzeniem nadawcy - jako nierejestrowana priorytetowa przesyłka listowa lub jako usługa POCZTEX z gwarantowanym terminem doręczenia w ramach serwisów: POCZTEX NA DZIŚ: MIEJSKI SUPER, MIEJSKI, AGLOMERACJA, KRAJOWY, POCZTEX NA JUTRO: PORANEK, POŁUDNIE, STANDARD.

Formularz „Potwierdzenia odbioru” wypełnia i przytwierdza do przesyłki nadawca;

- 7) **doręczenie przesyłki do rąk własnych** - usługa zlecana przez nadawcę przesyłki, polegająca na doręczeniu przesyłki do rąk własnych osobie wskazanej w adresie przesyłki, o ile dostęp do adresata jest możliwy pod wskazanym adresem. W przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki do rąk własnych przesyłka jest awizowana (z zastrzeżeniem § 25, ust. 3 i 4);
- 8) **doręczenie przesyłki w niedzielę lub święto** - usługa polegająca na doręczeniu przesyłki w niedzielę lub święto. Usługa dostępna jest jedynie dla serwisu POCZTEX BEZPOŚREDNI;
- 9) **doręczenie we wskazanym dniu** - usługa polegająca na doręczeniu przesyłki dokładnie w dniu podanym przez nadawcę z zastrzeżeniem § 6 ust 4. Data określana jest w formacie DD-MM-RR. Opłata jest pobierana jednorazowo, przy czym okres od dnia nadania przesyłki do dnia wskazanego przez nadawcę nie może przekroczyć 7 dni. Do podanego terminu nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy. Usługi tej nie realizuje się w przypadku uiszczenia opłaty przez adresata. Usługa realizowana jest wyłącznie w

serwisach POCZTEX NA JUTRO;

- 10) **doręczenie od 20:00 do 08:00** - usługa polegająca na doręczeniu przesyłki do adresata w godzinach od 20:00 do 08:00. Usługa dostępna jest jedynie dla serwisu POCZTEX BEZPOŚREDNI;
- 11) **odbiór od nadawcy w godzinach od 20:00 do 08:00** - usługa polegająca na odbiorze od nadawcy przesyłki pomiędzy godziną 20:00 a 08:00. Usługa dostępna dla serwisu POCZTEX BEZPOŚREDNI;
- 12) **odbiór od nadawcy w niedzielę lub święto** - usługa polegająca na odbiorze od nadawcy przesyłki w niedzielę lub święto. Usługa jest dostępna dla serwisu POCZTEX BEZPOŚREDNI;
- 13) **przechowywanie na życzenie adresata** - usługa polegająca na przechowywaniu przesyłki przez określony czas po upływie terminu odbioru przesyłki, termin ten nie może przekroczyć 7 dni. Do podanego terminu nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy. Usługa realizowana jest na podstawie pisemnego zlecenia adresata złożonego w placówce pocztowej lub przesłanego pod numer faksu podany przez operatora linii firmowej, najpóźniej ostatniego dnia terminu odbioru przesyłki. Adresat określa czy przesyłka ma być w tym dniu doręczona, czy też odbierze ją osobiście w placówce pocztowej. W przypadku wskazania doręczenia przesyłki, adresat określa datę w formacie DD-MM-RR. Opłata za wykonanie usługi liczona jest za każdy dzień po upływie terminu odbioru przesyłki i pobierana jest od adresata w momencie doręczenia/wydawania przesyłki. Usługa realizowana jest w serwisach POCZTEX NA DZIŚ KRAJOWY oraz POCZTEX NA JUTRO;
- 14) **doręczenie przesyłki w sobotę** – usługa polegająca na doręczeniu przesyłki w sobotę.⁵

2. Usługi komplementarne są płatne zgodnie z Cennikiem z zastrzeżeniem § 7.

III. ZASADY I WARUNKI PRZYJMOWANIA PRZESYŁEK POCZTEX

§ 12

⁵ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt. 5 zarządzenia nr 46 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 31 marca 2009 roku zmieniającego zarządzenie w sprawie wprowadzenia „Regulaminu świadczenia usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym”, który wszedł w życie z dniem 6 kwietnia 2009 roku.

Z przemieszczania wyłączone są rzeczy:

- 1) niebezpieczne, mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu, są to w szczególności: materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące, cuchnące, broń, amunicja,
- 2) które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości albo ze względu na urządzenia lub technologie używane przez Poczta Polską nie nadają się do przemieszczania,
- 3) narkotyki, leki i środki psychotropowe, z wyjątkiem przedmiotów wysyłanych w celach naukowych lub medycznych przez ustawowo do tego upoważnione instytucje,
- 4) zwłoki i szczątki ludzkie oraz zwierzęce, a także urny z prochami,
- 5) których nieopakowane widoczne części lub samo opakowanie zawiera napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo.

§ 13

1. Żywe zwierzęta i rośliny można nadawać w ramach serwisów POCZTEX NA DZIŚ: MIEJSKI SUPER, MIEJSKI SUPER POBRANIE, MIEJSKI, MIEJSKI POBRANIE (z wyłączeniem doręczenia na skrytkę pocztową i poste restante) oraz w serwisie POCZTEX BEZPOŚREDNI, wyłącznie z usługą komplementarną „Traktowanie przesyłki jako chronionej”.
2. Przesyłki nadane w serwisach POCZTEX NA DZIŚ: MIEJSKI SUPER, MIEJSKI SUPER POBRANIE, MIEJSKI, MIEJSKI POBRANIE z zawartością żywych roślin i zwierząt doręczane są wyłącznie w dniu ich nadania przy zachowaniu godzin granicznych nadania, zgodnie z § 9 ust. 1, pkt 1 i 2.
3. Nadawca zobowiązany jest do zapewnienia właściwych warunków gwarantujących bezpieczne przemieszczanie danego gatunku zwierząt i roślin - adekwatnych do czasu trwania wykonywania usługi.

§ 14

1. Rzeczy, które ze względu na ich właściwości wymagają opakowania, nadawca zobowiązany jest nadać w opakowaniu, które powinno:
 - 1) być zamknięte i zabezpieczone w sposób uniemożliwiający dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów,
 - 2) być odpowiednio wytrzymałe,
 - 3) nie uszkodzić lub zanieczyścić innych przesyłek lub urządzeń pocztowych,

- 4) nie powodować jakiegokolwiek niebezpieczeństwa dla pracowników lub osób trzecich.
2. Nadawca może nadać przesyłkę bez opakowania lub częściowo opakowaną (z wyjątkiem przesyłek z zadeklarowaną wartością), jeżeli przesyłane w ten sposób rzeczy nie są narażone na uszkodzenie lub zaginięcie części składowych ani nie mogą uszkodzić innych przesyłek.
3. Na przesyłce wysyłanej bez opakowania lub tylko częściowo opakowanej, nalepka adresowa może być umieszczona bezpośrednio na przesyłanej rzeczy lub na tabliczce czy też przywieszce (wykonanych z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłanej rzeczy.

§ 15

1. Poczta Polska ma prawo do odmowy przyjęcia przesyłki POCZTEX, jeśli nie spełnia ona warunków określonych w Regulaminie, a także wtedy, gdy nie jest opakowana w sposób zapewniający bezpieczeństwo jej lub też innych przemieszczanych przesyłek.
2. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, Poczta Polska powiadamia niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.

§ 16

1. Opakowanie przesyłki z zadeklarowaną wartością powinno spełniać następujące warunki:
 - 1) być wykonane z nieprzezroczystego materiału,
 - 2) uniemożliwiać dostęp do zawartości przesyłki bez pozostawienia widocznych śladów,
 - 3) umożliwiać umieszczenie dodatkowych zabezpieczeń w postaci pieczęci lakowych, plomb, taśmy samoprzylepnej itp.
2. Zadeklarowana przez nadawcę wartość nie może być wyższa od rzeczywistej wartości rzeczy stanowiących zawartość danej przesyłki i nie może przekraczać maksymalnej deklarowanej wartości określonej w Cenniku, dopuszcza się możliwość podania tylko części wartości przesyłanych rzeczy.

3. Zadeklarowaną wartość przesyłki nadawca podaje w PLN (cyframi) na nalepce adresowej. Dodatkowo nadawca może podać deklarowaną wartość w sposób trwały na jej opakowaniu.
4. Nadawca dodatkowo oznacza opakowanie przesyłki z zadeklarowaną wartością nalepką „W”. Jeżeli oznaczenia nie dokona nadawca, pracownik Poczty Polskiej ma obowiązek umieścić w widocznym miejscu opakowania nalepkę „W” lub nanieść czerwonym kolorem na opakowaniu wyróżnik „W”.

§ 17

1. Nalepka adresowa powinna posiadać dokładny adres zarówno nadawcy, jak i adresata w języku polskim (z wyjątkiem nazw własnych). Wskazane jest również podanie numeru telefonu adresata i nadawcy.
2. Nalepkę adresową wypełnia nadawca na maszynie, komputerowo lub ręcznie, czarnym lub niebieskim długopisem - mocno dociskając.
3. Przesyłki POCZTEX mogą być adresowane na skrytkę pocztową lub na poste restante z wyjątkiem serwisu POCZTEX BEZPOŚREDNI, a także przesyłek z zawartością żywych zwierząt lub roślin.
4. W adresie przesyłki adresowanej na skrytkę pocztową należy podać:
 - 1) imię i nazwisko lub pełną nazwę adresata,
 - 2) numer skrytki pocztowej, stosując skrót: „Skr. poczt. nr ...”,
 - 3) pocztowy numer adresowy i nazwę placówki pocztowej, w której udostępniana jest skrytka pocztowa.
5. W adresie przesyłki adresowanej na poste restante należy podać:
 - 1) imię i nazwisko lub pełną nazwę adresata,
 - 2) napis „Poste restante”,
 - 3) pocztowy numer adresowy i nazwę placówki oddawczej.

§ 18

1. Waga przesyłki nie może przekraczać w serwisach:
 - 1) POCZTEX NA DZIŚ i POCZTEX NA JUTRO - 50 kg;
 - 2) POCZTEX BEZPOŚREDNI - 100 kg.
2. Masę przesyłki POCZTEX do 50 kg ustala się w kilogramach i gramach - bez zadeklarowanej wartości z dokładnością do 100 g, a z zadeklarowaną wartością, ważącej nie więcej niż 2 000 g, ustala się z tolerancją do 1 g rzeczywistego

wskazania wagi, a w pozostałych przypadkach – z tolerancją do 0,2 % rzeczywistego wskazania wagi. Masę przesyłki powyżej 50 kg ustala się szacunkowo w uzgodnieniu z nadawcą.

3. Przesyłki o masie powyżej 30 kg odbierane są wyłącznie przez kuriera.⁶

§ 19

Ustala się następujące wymiary przesyłek nadawanych w opakowaniu własnym nadawcy lub bez opakowania:

- 1) minimalne - strona adresowa przesyłki nie może być mniejsza niż 155 x 255 mm z tolerancją do 2 mm,
- 2) maksymalne dla:
 - a) POCZTEX NA DZIŚ: SUPER MIEJSKI, SUPER MIEJSKI POBRANIE - nie mogą przekraczać 1500 mm w jakimkolwiek z wymiarów ani 4000 mm dla największego obwodu,
 - b) POCZTEX NA DZIŚ: MIEJSKI, MIEJSKI POBRANIE - nie mogą przekraczać 1500 mm w jakimkolwiek z wymiarów ani 4000 mm dla największego obwodu,
 - c) POCZTEX NA DZIŚ: AGLOMERACJA, AGLOMERACJA POBRANIE - nie mogą przekraczać 2000 mm w jakimkolwiek z wymiarów ani 4000 mm dla największego obwodu,
 - d) POCZTEX NA DZIŚ: KRAJOWY, KRAJOWY POBRANIE - nie mogą przekraczać 2000 mm w jakimkolwiek z wymiarów ani 5000 mm dla największego obwodu, po wcześniejszym zweryfikowaniu realnej możliwości przewozu,
 - e) POCZTEX NA JUTRO - nie mogą przekraczać 2000 mm w jakimkolwiek z wymiarów ani 5000 mm dla największego obwodu, po wcześniejszym zweryfikowaniu możliwości przewozu,
 - f) POCZTEX BEZPOŚREDNI - nie mogą przekraczać 2000 mm w jakimkolwiek z wymiarów ani 6000 mm dla największego obwodu, po wcześniejszym zweryfikowaniu możliwości przewozu.
- 3) jeżeli przesyłka jest wysyłana w formie rulonu:
 - a) minimalne - suma długości i podwójnej średnicy - nie mogą być mniejsze

⁶ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt. 6 zarządzenia nr 46 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 31 marca 2009 roku zmieniającego zarządzenie w sprawie wprowadzenia „Regulaminu świadczenia usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym”, który wszedł w życie z dniem 6 kwietnia 2009 roku.

niż 170 mm, przy czym największy wymiar (długość) nie może być mniejszy niż 100 mm,

b) maksymalne - suma długości i podwójnej średnicy - nie mogą być większe niż 5000 mm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 2000 mm.⁷

4) dla przesyłek POCZTEX, których jeden z wymiarów przekracza 1500 mm, a największy obwód przekracza 3000 mm stosuje się dodatkową opłatę zgodnie z obowiązującym w dniu nadania Cennikiem.⁸

IV. ZASADY UISZCZANIA OPŁAT ZA PRZESYŁKI POCZTEX

§ 20

1. Wysokość opłaty za przesyłkę POCZTEX określana jest zgodnie z obowiązującym w dniu jej nadania Cennikiem.
2. Opłatę za usługi komplementarne pobiera się w takiej samej formie jak za przesyłkę.
3. Opłatę za świadczenie usługi uiszcza nadawca przy nadaniu przesyłki (z zastrzeżeniem ust. 4, 5 oraz § 21).
4. Uiszczenie opłaty przez adresata - polega na pobraniu kwoty za przesyłkę od adresata. Nie może być realizowane w serwisie POCZTEX BEZPOŚREDNI, łącznie z usługą komplementarną - „Doręczenie we wskazanym dniu”, a także w przypadku przesyłek nadanych w opakowaniach firmowych „Full Pack 1” i „Full Pack 2”.
5. Wskazanie, jako płatnika za usługę osoby trzeciej niebędącej nadawcą lub adresatem jest dostępne jedynie dla klientów, którzy zawarli pisemną umowę z Poczta Polska.
6. Opłatę uiszcza się w formie:
 - 1) gotówkowej,
 - 2) bezgotówkowej - poprzez polecenie przelewu zgodnie z treścią pisemnej umowy.

⁷ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt. 7 zarządzenia nr 46 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 31 marca 2009 roku zmieniającego zarządzenie w sprawie wprowadzenia „Regulaminu świadczenia usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym”, który wszedł w życie z dniem 6 kwietnia 2009 roku.

⁸ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt. 8 zarządzenia powołanego w odnośniku 7

§ 21

1. Wcześniejszy zakup opakowań firmowych „Full Pack 1” i „Full Pack 2” jest równoznaczny z uiszczeniem opłaty jak za przesyłkę specjalną w serwisie POCZTEX NA DZIŚ MIEJSKI.
2. W opakowaniach firmowych „Full Pack 1” i „Full Pack 2” mogą być również nadawane przesyłki w innych serwisach niż POCZTEX NA DZIŚ MIEJSKI. W przypadku wcześniejszego zakupu w/w opakowań, w momencie nadania należy uiścić opłatę zgodną z Cennikiem w danym serwisie (różnica pomiędzy opłatą za daną przesyłkę w wybranym serwisie a opłatą za przesyłkę specjalną w serwisie POCZTEX NA DZIŚ MIEJSKI).

§ 22

1. W przypadku nadawcy, z którym zawarto pisemną umowę, terminy i formy płatności oraz inne uregulowania cenowe są określane w przedmiotowej umowie.
2. Informację o formie opłaty za przesyłkę w ramach umowy nadawca zobowiązany jest umieścić na nalepce adresowej w polu UMOWA w postaci numeru i daty zawarcia umowy.
3. Umowy zawierane są przez: Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej, Dyrektora Centrum Poczty, Dyrektorów Centrum Poczty Oddziałów Regionalnych lub przez inne upoważnione osoby.⁹

V. DORĘCZANIE I WYDAWANIE PRZESYŁEK POCZTEX

§ 23

1. Przesyłkę doręcza się adresatowi, pełnomocnikowi lub upoważnionemu odbiorcy za pokwitowaniem i po uiszczeniu ewentualnych należności ciężących na przesyłce. W przypadku niezastania adresata pod wskazanym na przesyłce adresem, przesyłkę POCZTEX doręcza się (w tym z zadeklarowaną wartością do wysokości połowy dopuszczalnej maksymalnej deklarowanej wartości określonej w Cenniku za świadczenie usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym) osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z adresatem (z zastrzeżeniem § 11 ust. 1 pkt 7).
2. W przypadku doręczenia przesyłki, której adresatem jest osoba prawna

⁹ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt. 9 zarządzenia nr 46 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 31 marca 2009 roku zmieniającego zarządzenie w sprawie wprowadzenia „Regulaminu świadczenia usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym”, który wszedł w życie z dniem 6 kwietnia 2009 roku.

lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, oprócz złożenia podpisu osoby upoważnionej do odbioru umieszcza się również odcisk pieczęci lub stempla firmowego instytucji, jeżeli osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej taki stempel posiada.

3. Jako odmowę przyjęcia przesyłki (pokwitowania jej odbioru, uiszczenia należności) traktuje się wyłącznie odmowę dokonaną przez adresata lub osobę upoważnioną. Adnotacja o odmowie przyjęcia powinna być dokonana na nalepce adresowej w formie pisemnej przez adresata lub osobę upoważnioną.
4. Potwierdzenie tożsamości osób uprawnionych do odbioru przesyłki POCZTEX następuje poprzez okazanie jednego z następujących dokumentów:
 - 1) dowodu osobistego,
 - 2) paszportu,
 - 3) prawa jazdy,
 - 4) innego dokumentu z fotografią, odciskiem pieczęci urzędowej z wizerunkiem orła oraz podpisem jego posiadacza.

§ 24

1. Przy doręczaniu przesyłki z usługą komplementarną „Sprawdzenie zawartości przesyłki przez odbiorcę” po ustaleniu uprawnień do jej odbioru pracownik wydający przesyłkę przekazuje ją odbiorcy, który w jego obecności dokonuje otwarcia przesyłki i sprawdzenia jej zawartości poprzez porównanie z zapisami w formularzu specyfikacji.
2. W przypadku zgodności zawartości z formularzem specyfikacji odbiorca kwituje odbiór przesyłki, o której mowa w ust. 1, w dokumentach oddawczych oraz na dwóch egzemplarzach formularza specyfikacji. Oryginał formularza specyfikacji jest bezzwłocznie przekazywany do nadawcy przesyłki, przesyłką poleconą ekonomiczną.
3. Jeżeli odbiorca stwierdzi niezgodność zawartości przesyłki z dołączonym do niej formularzem specyfikacji, a mimo to wyraża chęć odbioru przesyłki, pracownik wydający przesyłkę spisuje protokół w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach i wydaje przesyłkę. Jeden egzemplarz protokołu oraz oryginał formularza specyfikacji są bezzwłocznie przekazywane do nadawcy przesyłki, przesyłką poleconą ekonomiczną.
4. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki z zawartością niezgodną z formularzem specyfikacji, po spisaniu protokołu, o którym mowa w ust. 3, oraz dokonaniu

adnotacji na formularzu specyfikacji przez odbiorcę, przesyłkę zamyka się i zabezpiecza w obecności odbiorcy. Przesyłka ta podlega zwrotowi wraz z dokumentacją do nadawcy - na jego koszt zgodnie z § 30.

5. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki z zawartością zgodną z formularzem specyfikacji przesyłkę zwraca się nadawcy – na jego koszt zgodnie z § 30.
6. Odmowa sprawdzenia przez odbiorcę zgodności zawartości przesyłki z formularzem specyfikacji, jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki. Przesyłkę zwraca się do nadawcy zgodnie z procedurą określoną w ust. 5.

§ 25

1. W przypadku braku możliwości doręczenia (nieobecność adresata lub upoważnionego odbiorcy) przesyłkę nadaną w serwisach POCZTEX NA DZIŚ: KRAJOWY, KRAJOWY POBRANIE oraz POCZTEX NA JUTRO: PORANEK, PORANEK POBRANIE, POŁUDNIE, POŁUDNIE POBRANIE, STANDARD, STANDARD POBRANIE, awizuje się, pozostawiając wypełnione zawiadomienie o jej nadejściu z informacją o możliwości odbioru we wskazanej placówce pocztowej, a także podaje się numer telefonu, pod którym odbiorca może ustalić powtórne doręczenie przesyłki.¹⁰
2. Zaawizowane, nieodebrane w placówce pocztowej przesyłki są powtórnie awizowane po trzech dniach ich przechowywania, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia awiza, po uprzedniej nieudanej próbie kontaktu telefonicznego z adresatem, w celu ustalenia terminu powtórnego doręczenia. Warunkiem kontaktu telefonicznego z adresatem jest umieszczenie jego numeru telefonu na nalepce adresowej. Do dni wyznaczających termin powtórnego awiza nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy.
3. W przypadku braku możliwości doręczenia (nieobecność adresata lub upoważnionego odbiorcy) przesyłkę nadaną w serwisach POCZTEX NA DZIŚ: MIEJSKI SUPER, MIEJSKI SUPER POBRANIE, MIEJSKI, MIEJSKI POBRANIE, AGLOMERACJA, AGLOMERACJA POBRANIE, zwraca się do nadawcy natychmiast bez pozostawiania zawiadomienia o jej nadejściu.
4. W przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki w ramach serwisu POCZTEX BEZPOŚREDNI przesyłkę zwraca się do miejsca, w którym dokonano

¹⁰ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt. 10 zarządzenia nr 46 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 31 marca 2009 roku zmieniającego zarządzenie w sprawie wprowadzenia „Regulaminu świadczenia usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym”, który wszedł w życie z dniem 6 kwietnia 2009 roku.

jej przyjęcia i wydaje się ją nadawcy, po uprzedniej próbie kontaktu telefonicznego z adresatem w celu ustalenia godziny doręczenia.

5. W przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki z zawartością żywych roślin i zwierząt przesyłkę zwraca się do nadawcy zgodnie z procedurami określonymi w ust. 3 i 4.

§ 26

Odbiorca przesyłki może ustalić powtórne doręczenie awizowanej przesyłki (z zastrzeżeniem § 25 ust. 3 i 4 oraz § 29). Zlecenie to zgłasza telefonicznie pod numer telefonu podany na zawiadomieniu o nadejściu przesyłki. Powtórne doręczenie przesyłki następuje po ustaleniu z odbiorcą dokładnego terminu jej doręczenia. Przesyłki niedoręczone adresatowi i zwracane do nadawcy także podlegają powtórnemu doręczeniu.¹¹

§ 27

W przypadku przesyłki doręczanej za pośrednictwem skrytki pocztowej, włożenie opatrzonego odciskiem datownika pocztowego zawiadomienia o nadejściu przesyłki jest równoznaczne z jej doręzeniem.

§ 28

Przesyłka adresowana na poste restante, po nadejściu do placówki pocztowej jest niezwłocznie przekazywana do wydania na wyznaczonym stanowisku. Data i godzina odcisku datownika umieszczonego na jej opakowaniu jest równoznaczna z terminem potencjalnej możliwości odbioru i jest traktowana, jako doręczenie przesyłki.

§ 29

1. Ustala się 7-dniowy termin odbioru przesyłki POCZTEX w placówce pocztowej, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia awiza o jej nadejściu (z zastrzeżeniem § 25 ust. 3 i 4).
2. Dni ustawowo wolnych od pracy nie wlicza się do terminu określonego w ust. 1.

¹¹ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt. 11 zarządzenia nr 46 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 31 marca 2009 roku zmieniającego zarządzenie w sprawie wprowadzenia „Regulaminu świadczenia usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym”, który wszedł w życie z dniem 6 kwietnia 2009 roku.

§ 30

1. Jeśli przesyłka w serwisach POCZTEX NA DZIŚ: MIEJSKI SUPER, MIEJSKI SUPER POBRANIE oraz MIEJSKI, MIEJSKI POBRANIE nie mogła być doręczona lub adresat odmówił jej przyjęcia (w tym uiszczenia opłaty za jej nadanie), zwraca się ją do nadawcy, jako przesyłkę POCZTEX NA DZIŚ MIEJSKI na jego koszt, z podaniem przyczyny zwrotu. Jeżeli opłatę za przesyłkę miał uiścić adresat, przy zwracaniu nedoręczonej przesyłki należy również pobrać od nadawcy opłatę za jej nadanie. W przypadku zwrotu przesyłki zawierającej w polu „NADAWCA” adres, który nie kwalifikuje się na realizację przesyłki w ramach serwisu POCZTEX NA DZIŚ MIEJSKI, zwrot realizowany jest w ramach serwisu POCZTEX NA JUTRO STANDARD, natomiast opłatę pobiera się zgodnie z ust. 2.
2. Jeśli przesyłka w serwisach POCZTEX NA DZIŚ: AGLOMERACJA, AGLOMERACJA POBRANIE, KRAJOWY, KRAJOWY POBRANIE i w serwisach POCZTEX NA JUTRO nie mogła być doręczona lub adresat odmówił jej przyjęcia (w tym uiszczenia opłaty za jej nadanie), zwraca się ją do nadawcy, jako przesyłkę POCZTEX NA JUTRO STANDARD na jego koszt, z podaniem przyczyny zwrotu. Jeżeli opłatę za przesyłkę miał uiścić adresat, przy zwracaniu nedoręczonej przesyłki należy również pobrać od nadawcy opłatę za jej nadanie.
3. W przypadku nedoręczenia przesyłki w serwisie POCZTEX BEZPOŚREDNI nie pobiera się od nadawcy opłaty za zwrot.
4. W przypadku zwrotu do nadawcy przesyłki z usługą komplementarną „Potwierdzenie odbioru”, nadawca zobowiązany jest uiścić opłatę za zwrot przesyłki, bez opłaty za niezrealizowane „Potwierdzenie odbioru”. W przypadku, kiedy opłata za usługę miała zostać uiszczona przez adresata, nadawca zobowiązany jest uiścić wszystkie należności ciężące na przesyłce, a więc opłatę za nadanie, zwrot, bez opłaty za niezrealizowane „Potwierdzenie odbioru”.
5. W przypadku zwrotu do nadawcy przesyłki z usługami komplementarnymi określonymi w § 11 ust. 1 pkt. 4 i 6 nadawca zobowiązany jest uiścić opłatę za zwrot przesyłki, bez opłaty za niezrealizowaną usługę komplementarną. W przypadku, kiedy opłata za usługę miała zostać uiszczona przez adresata, nadawca zobowiązany jest uiścić wszystkie należności ciężące na przesyłce, a więc opłatę za nadanie, zwrot, bez opłaty za niezrealizowaną usługę

komplementarną.¹²

6. W przypadku zwrotu do nadawcy przesyłki z usługą komplementarną „Sprawdzenie zawartości przesyłki przez odbiorcę”, nadawca zobowiązany jest uiścić opłatę za zwrot przesyłki, bez opłaty za niezrealizowaną usługę komplementarną, z wyjątkiem sytuacji o których mowa w § 24 pkt. 4 i 5. W przypadku, kiedy opłata za usługę miała zostać uiszczona przez adresata, nadawca zobowiązany jest uiścić wszystkie należności ciężące na przesyłce, a więc opłatę za nadanie, zwrot, bez opłaty za niezrealizowaną usługę komplementarną.¹³
7. W przypadku zwrotu do nadawcy przesyłki z usługami komplementarnymi określonymi w § 11 ust. 1 pkt. 2 i 3 nadawca zobowiązany jest uiścić opłatę za zwrot przesyłki z usługą komplementarną. Kiedy opłata za usługę miała zostać uiszczona przez adresata, nadawca zobowiązany jest uiścić wszystkie należności ciężące na przesyłce, a więc opłatę za nadanie, zwrot, wraz z opłatą za usługę komplementarną w obie strony.¹⁴

§ 31

1. Przesyłkę, której nie można doręczyć adresatowi ani nie ma możliwości doręczenia zwróconej przesyłki nadawcy, traktuje się, jako niedoręczalną i przesyła do WNP.
2. WNP dokonuje czynności związanych z otwarciem przesyłki i ustalaniem danych umożliwiających jej doręczenie albo zwrócenie do nadawcy, a w przypadku, gdy nadawca odmówił przyjęcia przesyłki - w celu wykonania prawa zastawu.
3. Po ustaleniu danych umożliwiających doręczenie przesyłki, jest ona doręczana.
4. W przypadku odmowy przyjęcia takiej przesyłki lub nieuiszczenia ciężących na niej należności przesyłkę przesyła się ponownie do WNP, jako ostatecznie niedoręczalną.
5. Jeśli otwarcie przesyłki nie umożliwi jej doręczenia lub nadawca odmówił przyjęcia zwróconej przesyłki:

¹² dodany przez § 1 pkt. 12 zarządzenia nr 46 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 31 marca 2009 roku zmieniającego zarządzenie w sprawie wprowadzenia „Regulaminu świadczenia usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym”, który wszedł w życie z dniem 6 kwietnia 2009 roku.

¹³ dodany przez § 1 pkt. 13 zarządzenia powołanego w odnośniku 12

¹⁴ dodany przez § 1 pkt. 14 zarządzenia powołanego w odnośniku 12

- 1) korespondencja stanowiąca zawartość przesyłki zostaje zniszczona w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji zawartej w przesyłce i na jej opakowaniu nie wcześniej niż po upływie 60 dni od dnia otwarcia przesyłki,
- 2) do zawartości przesyłki innej niż korespondencja stosuje się odpowiednio przepisy art. 183, 184 i 187 Kodeksu cywilnego.

VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ POCZTY POLSKIEJ

§ 32

1. Poczta Polska ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w zakresie ustalonym w niniejszym Regulaminie.
2. Poczta Polska odpowiada materialnie za utratę, ubytek, uszkodzenie zawartości lub opóźnione doręczenie przesyłki, z wyjątkiem przypadków wyszczególnionych § 33 ust. 5 i 8, § 34 i § 35.¹⁵
3. Częściowa utrata, ubytek lub uszkodzenie zawartości czy też całkowite zniszczenie lub całkowity ubytek zawartości przesyłki jest uważane za utratę przesyłki, o ile ubytek masy nie jest spowodowany naturalnymi procesami zachodzącymi w przewożonym materiale np. schnięcie.

§ 33

1. Odszkodowanie za utratę przesyłki bez zadeklarowanej wartości wypłaca się w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy. Odszkodowanie to nie może przewyższyć kwoty trzykrotnej opłaty zasadniczej wniesionej przy nadaniu.
2. Odszkodowanie za utratę przesyłki z zadeklarowaną wartością wypłaca się w wysokości kwoty zadeklarowanej przez nadawcę.
3. W przypadku opóźnionego doręczenia przesyłki POCZTEX NA JUTRO: STANDARD, STANDARD POBRANIE, odszkodowanie stanowi kwotę równą opłacie zasadniczej wniesionej za nadanie tej przesyłki.
4. W przypadku opóźnionego doręczenia przesyłki z gwarantowanym terminem doręczenia innym niż wymienione w ust. 3 i 5, odszkodowanie stanowi kwotę

¹⁵ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt. 15 zarządzenia nr 46 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 31 marca 2009 roku zmieniającego zarządzenie w sprawie wprowadzenia „Regulaminu świadczenia usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym”, który wszedł w życie z dniem 6 kwietnia 2009 roku.

równą dwukrotnej opłacie zasadniczej wniesionej za nadanie tej przesyłki.¹⁶

5. W przypadku przesyłki POCZTEX BEZPOŚREDNI odszkodowanie za opóźnienie przysługuje w wysokości 10% wniesionej opłaty za nadanie.
6. Niezależnie od odszkodowania, w przypadku utraty przesyłki, nadawca ma prawo do zwrotu wszystkich uiszczonych opłat, z wyjątkiem opłaty za zadeklarowaną wartość.
7. W przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy Poczty Polskiej po doręczeniu/wydaniu przesyłki i nie przekazaniu nadawcy żądanej kwoty pobrania, nadawcy przysługuje wypłata w wysokości pełnej kwoty pobrania.
8. Jeżeli w momencie doręczenia przesyłki z usługą komplementarną „Zwrot podpisanych dokumentów” adresat odmówił nadania dokumentów zwrotnych, nadawcy nie przysługuje odszkodowanie z tego tytułu. Nadanie przez klienta dokumentów zwrotnych w terminie późniejszym wiąże się z poniesieniem przez niego opłaty zgodnie z Cennikiem.¹⁷

§ 34

1. Poczta Polska nie odpowiada za szkody pośrednie i utracone zyski na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.
2. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności w przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy nadawcy, który podał nieprawidłowy adres lub rachunek bankowy.

§ 35

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

- 1) na skutek działania siły wyższej,
- 2) na skutek niezachowania przez nadawcę lub adresata przepisów określonych niniejszym Regulaminem, obowiązującym przy korzystaniu z usługi,
- 3) z winy nadawcy (mylnie zaadresowana przesyłka, w tym błędne podanie numeru PNA, wady ukryte towaru, itp.),
- 4) na skutek konfiskaty lub zniszczenia przesyłki przez organ władzy publicznej.

¹⁶ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt. 16 zarządzenia nr 46 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 31 marca 2009 roku zmieniającego zarządzenie w sprawie wprowadzenia „Regulaminu świadczenia usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym”, który wszedł w życie z dniem 6 kwietnia 2009 roku.

¹⁷ dodany przez § 1 pkt. 17 zarządzenia powołanego w odnośniku 16

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ NADAWCY

§ 36

1. Nadawca przesyłki jest odpowiedzialny materialnie za wszelkie szkody wyrządzone innym przesyłkom pocztowym, pracownikom, osobom trzecim lub mieniu pocztowemu na skutek nadania przedmiotów niedopuszczonych do przemieszczania.
2. Przyjęcie przesyłki zawierającej przedmioty niedopuszczone do przemieszczania nie zwalnia nadawcy od odpowiedzialności.

VIII. TRYB WNOSZENIA I ZAŁATWIANIA REKLAMACJI

§ 37

Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, ustalone w Regulaminie.

§ 38

1. Prawo dochodzenia roszczeń odszkodowawczych przysługuje:
 - 1) nadawcy, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi POCZTEX,
 - 2) adresatowi - w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz swego prawa do dochodzenia roszczeń,
 - 3) nadawcy - w przypadku, gdy adresat zrzeknie się na jego rzecz swego prawa do dochodzenia roszczeń.
2. W przypadku przyjęcia przez adresata uszkodzonej przesyłki (ubytek, uszkodzenie, zniszczenie zawartości), roszczenie o odszkodowanie przysługuje adresatowi tej przesyłki. Podstawowym warunkiem uznania roszczenia w tym wypadku jest wykazanie przez odbiorcę w sposób bezsporny, że dana szkoda powstała w czasie, gdy przesyłka była w posiadaniu Poczty Polskiej. Przeprowadzenie takiego dowodu ciąży na odbiorcy.

§ 39

1. Reklamację można złożyć w dowolnej placówce pocztowej.
2. Reklamację zgłasza się w formie:
 - 1) pisemnej,
 - 2) ustnej do protokołu,
 - 3) innej niż wymienione w pkt. 1 i 2, która ujawnia wolę reklamującego w sposób dostateczny, w tym również w formie elektronicznej (poprzez stronę <http://www.pocztex.pl>).

§ 40

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres zamieszkania albo siedziby nadawcy lub adresata, zwanego dalej „reklamującym”,
 - 2) rodzaj, numer, datę i godzinę oraz miejsce nadania reklamowanej przesyłki,
 - 3) uzasadnienie reklamacji,
 - 4) kwotę odszkodowania,
 - 5) określenie formy przekazu przyznanej kwoty odszkodowania (przelew lub przekaz pocztowy),
 - 6) podpis reklamującego.
2. Do reklamacji, o której mowa w ust. 1, należy dołączyć:
 - 1) oryginał potwierdzenia nadania przesyłki,
 - 2) oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku przeniesienia uprawnień przez nadawcę na adresata lub przez adresata na nadawcę,
 - 3) protokół sporządzony bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki – w przypadku jej przyjęcia przez adresata, oraz opakowanie uszkodzonej przesyłki.
 - 4) oświadczenie o stwierdzeniu:
 - a) widocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki, złożone bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki albo
 - b) niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki, z zachowaniem 7 dniowego terminu liczonego od dnia przyjęcia przesyłki przez adresata.
3. Reklamacja zgłoszona w formie, o której mowa w § 39 ust. 2 pkt 3, powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 1 - 5.
4. Reklamację przesyłki nadanej na podstawie zbiorowego dowodu przyjmuje się

po okazaniu do wglądu potwierdzenia nadania przesyłki.

5. Jeżeli reklamacja zgłoszona w formie, o której mowa w § 39 ust. 2 pkt 3, nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 1 i 2, jednostka organizacyjna operatora właściwa dla rozpatrzenia reklamacji, zwana dalej „jednostką I instancji”, wzywa reklamującego do usunięcia braków formalno-prawnych w terminie 7 dni od dnia doręczenia lub przesłania drogą elektroniczną wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
6. W przypadku reklamacji zgłoszonej w formie, o której mowa w § 39 ust. 2 pkt 3, jednostka I instancji wzywa reklamującego do uzupełnienia reklamacji o dokumenty, o których mowa w ust. 2 oraz do złożenia pisemnego oświadczenia potwierdzającego zgłoszenie reklamacji opatrzonego podpisem reklamującego, w terminie 7 dni od dnia doręczenia lub przesłania drogą elektroniczną wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
7. W przypadku nie uzupełnienia braków, o których mowa w ust. 5 i 6, reklamację pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym jednostka I instancji niezwłocznie powiadamia reklamującego.
8. Bez rozpatrzenia pozostawia się również reklamację zgłoszoną po terminie określonym w § 41.
9. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak nie wniesioną, o czym jednostka I instancji niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 41

Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi można wnieść w następnym dniu roboczym po dniu nadania, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia następnego po dniu nadania przesyłki.

§ 42

1. Placówka pocztowa, w której została zgłoszona reklamacja, przekazuje ją niezwłocznie do jednostki I instancji, która w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania:
 - 1) udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej albo
 - 2) informuje pisemnie reklamującego o niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, podając przyczynę zwłoki oraz termin udzielenia odpowiedzi na reklamację.
2. Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, o którym mowa w ust. 1 pkt 2,

nie może przekroczyć 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

3. Przedłużenie terminu, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, dotyczy wyłącznie przypadków, gdy niezbędne jest przeprowadzenie dodatkowego postępowania wyjaśniającego, w tym zebrania bądź uzupełnienia dowodów i uzyskania wyjaśnień niezbędnych do rzetelnego rozpatrzenia reklamacji.

4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę jednostki organizacyjnej I instancji i dane ewidencyjne Poczty Polskiej,
- 2) powołanie podstawy prawnej,
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i formie jego wypłaty,
- 5) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie jednostki odwoławczej,
- 6) uzasadnienie faktyczne i prawne – w przypadku odmowy uwzględnienia przez jednostkę organizacyjną I instancji reklamacji w całości lub części,
- 7) informacja o przyczynie zatrzymania przesyłki – gdy reklamacja dotyczy przesyłki zatrzymanej przez operatora w przypadkach określonych w art. 25 ust. 2 ustawa Prawo Pocztove,
- 8) podpis upoważnionego pracownika jednostki organizacyjnej I instancji z podaniem jego stanowiska służbowego.¹⁸

§ 43

1. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części przez jednostkę I instancji, reklamujący może wnieść odwołanie do jednostki odwoławczej wskazanej w odpowiedzi na reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.

2. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem jednostki I instancji. Jednostka ta w terminie 7 dni od dnia otrzymania odwołania:

- 1) zmienia rozstrzygnięcie w przypadku zasadności odwołania albo
- 2) przekazuje odwołanie wraz z aktami sprawy jednostce odwoławczej.

¹⁸ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt. 18 zarządzenia nr 46 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 31 marca 2009 roku zmieniającego zarządzenie w sprawie wprowadzenia „Regulaminu świadczenia usługi pocztowej POCZTEX w obrocie krajowym”, który wszedł w życie z dniem 6 kwietnia 2009 roku.

§ 44

1. Jednostka odwoławcza rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. Przepisy § 42 ust. 4 pkt 1 - 4 i 6 stosuje się odpowiednio.
2. Informacja, o której mowa w ust. 1, powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu:
 - 1) sądowym,
 - 2) mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub
 - 3) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 45

Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną:

- 1) z dniem doręczenia reklamującemu stanowiska jednostki nadrzędnej, o której mowa w § 43 ust. 1,
- 2) po upływie 3 miesięcy od dnia wniesienia reklamacji.

§ 46

Bieg przedawnienia zawiesza się na okres postępowania reklamacyjnego.

