

Załącznik nr 1  
do decyzji nr 30/2013/CZI  
Członka Zarządu Poczty Polskiej S.A.  
z dnia 23 maja 2013 r.

**REGULAMIN**  
**świadczenia usługi pocztowej EMS**  
**w obrocie zagranicznym**

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

Regulamin świadczenia usługi pocztowej EMS w obrocie zagranicznym określa zasady i warunki realizacji usługi dotyczące przyjmowania, przemieszczania i doręczania przesyłek EMS oraz zasady odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zleconej usługi.

### § 2

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) **adresat** - podmiot określony przez nadawcę, jako odbiorca przesyłki EMS,
- 2) **awizo** – zawiadomienie Poczty Polskiej S.A. o nadejściu i/lub próbie doręczenia nadanej za granicą przesyłki EMS oraz o możliwości jej odbioru w placówce pocztowej,
- 3) **Cennik** – Cennik za świadczenie usługi pocztowej EMS w obrocie zagranicznym,
- 4) **DTS (SDR)** – jednostkę walutową Międzynarodowego Funduszu Walutowego stosowaną w zagranicznym obrocie pocztowym, której kurs do złotego polskiego ustala Narodowy Bank Polski i podaje w swej tabeli kursów walut,
- 5) **EMS** – pocztową usługę kurierską o charakterze umownym świadczoną w obrocie zagranicznym,
- 6) **kurier** – przedstawiciela Poczty Polskiej S.A. odbierającego i/lub doręczającego przesyłki EMS,
- 7) **linia firmowa** – numery telefonów Poczty Polskiej S.A. przeznaczone dla klientów usługi pocztowej EMS, tj. 804 - 104 - 104 (numer dla telefonów stacjonarnych) i +48 - 43 - 842 - 08 - 42 (numer dla telefonów GSM),
- 8) **nadawca przesyłki EMS w Polsce** – podmiot, który zawarł z Poczta Polska S.A. umowę o świadczenie usługi pocztowej EMS,
- 9) **nalepka adresowa** - druk zawierający dane adresowe oraz inne informacje, określone w Regulaminie, które są niezbędne do nadania przesyłki EMS,
- 10) **należności celne lub podatkowe** – cło oraz podatki (VAT, akcyza) naliczone przez funkcjonariusza celnego przy odprawie celnej przesyłki;
- 11) **odbiorca** – adresata lub inną osobę uprawnioną do odbioru przesyłki EMS,
- 12) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia przesyłek EMS dostępne na stronie internetowej <http://www.poczta-polska.pl>,
- 13) **placówka pocztowa** – wyznaczoną jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej S.A., która przyjęła i/lub doręczyła/wydała przesyłkę EMS,
- 14) **Poczta Polska S.A.** – Poczta Polska Spółkę Akcyjną,
- 15) **Pocztex** – pocztową usługę kurierską o charakterze umownym świadczoną przez Poczta Polska S.A. w obrocie krajowym,
- 16) **przesyłka (przesyłka EMS)** – zaopatrzoną w nalepkę adresową przesyłkę pocztową przeznaczoną do wysyłania korespondencji, dokumentów i towarów przyjętą przez Poczta Polska S.A. albo innego operatora EMS w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi w innym kraju w ramach usługi pocztowej EMS,
- 17) **przesyłka specjalna** – przesyłkę EMS nadaną w Polsce za granicę w opakowaniu firmowym nakładu Poczty Polskiej S.A.: „Document Pack” lub „Kilo Pack”,
- 18) **Regulamin** – Regulamin świadczenia usługi pocztowej EMS w obrocie zagranicznym,

- 19) **urząd wymiany** – urząd sporządzający za granicę i otrzymujący z zagranicy ładunki pocztowe zawierające przesyłki EMS,
- 20) **ubezpieczenie** – wykupienie ochrony przesyłki na zasadach określonych w OWU,
- 21) **WNP** – Wydział Nedoręczalnych Przesyłek Koluszki.

### **§ 3**

1. Usługa EMS, polega na odbiorze z siedziby nadawcy albo przyjęciu w placówkach pocztowych, a następnie przemieszczeniu i doręczeniu adresatowi za granicą, w gwarantowanych terminach, przesyłek zawierających korespondencję, dokumenty lub towary.
2. Przy świadczeniu usługi EMS stosowane są:
  - 1) Regulamin,
  - 2) Cennik,
  - 3) druki wymienione w Załączniku 1 A przeznaczone dla klientów,
  - 4) „Wykaz wyznaczonych placówek pocztowych przyjmujących przesyłki EMS”,
  - 5) „Informacje dodatkowe dotyczące usług pocztowych w obrocie zagranicznym”.
3. Druki, wykaz i informacje, o których mowa w ust. 2, a także wzór identyfikatora, którym legitymuje się kurier odbierający i/lub doręczający przesyłki są dostępne w placówkach pocztowych przyjmujących przesyłki EMS oraz na stronie internetowej <http://www.pocztex.pl>.
4. Informacje o usłudze EMS są udzielane w Polsce pod numerami linii firmowej, w placówkach pocztowych przyjmujących przesyłki oraz przez kuriera, a także zawarte są na stronie internetowej.

### **§ 4**

1. Przesyłkę EMS można nadać w Polsce w wyznaczonej placówce pocztowej, w dniach i godzinach jej urzędowania albo złożyć zlecenie wykonania usługi:
  - 1) telefonicznie (linia firmowa),
  - 2) drogą elektroniczną (formularz internetowy <http://www.pocztex.pl>).
2. Zlecenia na wykonanie usługi, o których jest mowa w ust. 1, przyjmowane są do realizacji od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 20:00 oraz w sobotę w godzinach od 8:00 do 16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. Po otrzymaniu przez Poczta Polska S.A. zlecenia, o którym mowa w ust. 1 oraz po pozytywnej weryfikacji możliwości jego wykonania, Poczta Polska S.A. odbiera przesyłkę od nadawcy i kieruje ją dalej do adresata za granicę. Przesyłkę EMS może nadać w sobotę tylko klient, z którym została zawarta pisemna umowa.

### **§ 5**

1. Przyjmowanie od nadawców w Polsce przesyłek EMS przez Poczta Polska S.A. odbywa się na podstawie umowy.
2. Zawarcie umowy o świadczenie usługi EMS następuje z chwilą odbioru przesyłki od nadawcy przez kuriera albo jej przyjęcia w wyznaczonej placówce pocztowej poprzez wydanie potwierdzonego:
  - 1) odcinka nalepki adresowej (druk nr 307b) z napisem „Dla nadawcy/Pour l'expéditeur” albo

- 2) egzemplarza pocztowej książki nadawczej (druk nr 1a lub 1b) lub formularza nadawczego własnego nakładu.
3. 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.
4. Od momentu złożenia podpisu przez nadawcę na nalepce adresowej i wydania przez Poczta Polska S.A. potwierdzenia nadania przesyłki, wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu oraz Cennika stają się wiążące dla obu stron, jeżeli pisemna umowa między stronami, o której mowa w § 6, nie stanowi inaczej.
5. W przypadku skorzystania przez nadawcę z możliwości ubezpieczenia przesyłki EMS, o której mowa w § 11, nadawca zobowiązany jest do naniesienia na nalepce adresowej odpowiedniego oznaczenia, dotyczącego wybranego wariantu ubezpieczenia, zgodnie z OWU. Oznaczenie to należy umieścić w polu „Opłata EMS”, w sposób nieutrudniający uzupełnienia tego pola przez pracownika Poczty Polskiej S.A., z zastrzeżeniem ust. 6
6. Sposób nanoszenia na nalepce adresowej oznaczenia, o którym mowa w ust. 5, obowiązuje w odniesieniu do nalepek adresowych nakładu Poczty Polskiej S.A., nieposiadających wydzielonych rubryk, przeznaczonych do zaznaczenia wybranej opcji ubezpieczenia.

## **§ 6**

Poczta Polska S.A. może zawrzeć z klientem w Polsce pisemną umowę o świadczenie usługi EMS, w której zostaną określone warunki jej realizacji.

## **II. PODSTAWOWE WARUNKI REALIZACJI USŁUGI**

### **§ 7**

1. Usługę EMS wykonuje się między Polską a krajami podanymi w „Wykazie krajów lub terytoriów, z którymi realizowana jest usługa pocztowa EMS”, stanowiącym Załącznik 1 B do Regulaminu. W Wykazie tym znajdują się również informacje o miejscowościach, do których można wysyłać przesyłki EMS z Polski oraz ewentualne dane o szczególnych warunkach świadczenia tej usługi w poszczególnych krajach.
2. Gwarantowany dzień doręczenia przesyłki adresatowi zamieszkałemu (mającemu swą siedzibę) w danym kraju podano w „Wykazie gwarantowanych dni doręczania przesyłek EMS nadanych w Polsce”, stanowiącym Załącznik 1 C do Regulaminu.
3. Doręczanie otrzymanych z zagranicy przesyłek EMS na terenie kraju odbywa się od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

### **§ 8**

1. Usługą objęte są przesyłki EMS o masie do 20 kg. Masę przesyłki ustala się w kilogramach i gramach z dokładnością do 100 g.
2. Ewentualne odstępstwa od wyżej wymienionego warunku przyjęte w obrocie z niektórymi krajami lub terytoriami zamieszczone są w Załączniku 1 B do Regulaminu.

## **§ 9**

1. W ramach świadczenia usługi EMS w obrocie zagranicznym oferuje się nadawcom w Polsce dwa specjalne rodzaje przesyłek EMS o nazwie „Document Pack” i „Kilo Pack”.
2. Przesyłki „Document Pack” i „Kilo Pack” przyjmowane są wyłącznie w specjalnie do tego celu przeznaczonych kopertach nakładu Poczty Polskiej S.A. (druki nr 313 i nr 314). Koperty „Document Pack” i „Kilo Pack” można nabywać w placówkach pocztowych wytypowanych do przyjmowania przesyłek EMS i u kuriera.
3. Przesyłka „Document Pack” może zawierać tylko dokumenty lub korespondencję; masa takiej przesyłki nie może przekroczyć 0,5 kilograma.
4. Przesyłka „Kilo Pack”, której masa nie może przekroczyć 1 kilograma, może zawierać dokumenty lub korespondencję, a także, jeśli jest adresowana:
  - 1) do kraju Unii Europejskiej (wymienionego w § 20 ust. 4) - próbki towarów, upominki lub towary;
  - 2) do kraju nienależącego do Unii Europejskiej (kraju, który nie został wymieniony w § 20 ust. 4):
    - a) przedmioty, które nie wymagają od nadawcy dołączenia innych dokumentów niż wypełniona deklaracja celna CN 23 (druk nr 241), niezbędnych przy cleniu takich przesyłek w Polsce i za granicą (np. karty EAD – potwierdzenia dokonania elektronicznego zgłoszenia celnego, faktury, świadectwa pochodzenia);
    - b) towary lub próbki towarów, o ile cała przesyłka została już wcześniej odprawiona celnie i dołączone są do niej stosowne dokumenty, między innymi karta EAD – potwierdzenie dokonania elektronicznego zgłoszenia celnego.

## **§ 10**

1. Ustala się następujące wymiary przesyłek EMS:
  - 1) minimalne – strona adresowa przesyłki nie może być mniejsza niż 155 mm x 255 mm z tolerancją 2 mm,
  - 2) maksymalne – nie mogą przekraczać 1500 mm w jakimkolwiek z wymiarów ani 3000 mm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w kierunku innym niż długość,
  - 3) jeżeli przesyłka jest wysyłana w formie rulonu:
    - a) minimalne – suma długości i podwójnej średnicy nie może być mniejsza niż 170 mm, przy czym największy wymiar (długość) nie może być mniejszy niż 100 mm,
    - b) maksymalne - suma długości i podwójnej średnicy nie może być większa niż 1040 mm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 900 mm.
2. Ewentualne odstępstwa od wyżej wymienionych warunków przyjęte w obrocie z niektórymi krajami lub terytoriami zamieszczone są w Załączniku 1 B do Regulaminu.

## **§ 11**

Możliwość ubezpieczenia przesyłek EMS dostępna jest wyłącznie dla nadawcy w Polsce. Jeśli nadawca dokonuje ubezpieczenia przesyłki zgodnie z zasadami określonymi w OWU i Cenniku – przesyłkę taką traktuje się, jako przesyłkę objętą ubezpieczeniem do wskazanej przez nadawcę kwoty.

## **§ 12**

1. W adresie adresata wysyłanej za granicę przesyłki EMS należy umieścić między innymi imię i nazwisko lub pełną nazwę oraz napisane wielkimi literami nazwy miejscowości przeznaczenia i kraju przeznaczenia wraz z prawidłowym numerem kodu pocztowego, o ile występuje.
2. Zaleca się pisanie nazwy kraju przeznaczenia w adresie adresata, przez nadawców w Polsce przesyłek EMS wysyłanych za granicę, w języku polskim i dodatkowo również w powszechnie znanym języku obcym.

## **§ 13**

1. Do niektórych krajów przyjmuje się przesyłki EMS adresowane na poste restante lub do posiadaczy skrzytek pocztowych. Szczegółowe informacje o krajach lub terytoriów, do których przyjmuje się przesyłki EMS adresowane na poste restante lub na skrytki pocztowe znajdują się w Załączniku 1 B do Regulaminu.
2. W adresie przesyłki nadanej na poste restante należy określić adresata imieniem i nazwiskiem lub pełną nazwą oraz należy podać nazwę miejscowości, nazwę kraju przeznaczenia i w miarę możliwości także nazwę placówki pocztowej, w której przesyłka ma zostać odebrana. Napis „Poste restante” powinien zostać wykonany pogrubionymi literami.
3. W adresie przesyłki nadanej na skrytkę pocztową, przed podaniem nazwy placówki pocztowej należy również umieścić odpowiednią wskazówkę świadczącą, iż jest ona przeznaczona dla posiadacza skrytki (np. „P.O. Box”, „Case postale” w przypadku przesyłek wysyłanych z Polski za granicę, a w przypadku przesyłek wysyłanych z zagranicy do Polski zwrot: „skr. poczt. Nr ...” w języku polskim) wraz z numerem skrytki pocztowej adresata.

## **§ 14**

Przesyłki EMS nadane za granicą są doręczane na terenie całego kraju z zachowaniem warunków określonych w Regulaminie.

## **§ 15**

Za przesyłki EMS nadesłane z zagranicy pobiera się w Polsce od odbiorcy opłatę za przedstawienie do kontroli celnej, jeśli przesyłka obciążona jest opłatami celnymi lub każdą inną należnością tego samego rodzaju.

### **III. WARUNKI NADAWANIA PRZESYŁEK EMS ZA GRANICĘ**

#### **§ 16**

1. Zabrania się umieszczania w przesyłkach EMS niżej wymienionych przedmiotów:
  - 1) monet, banknotów, waluty lub jakichkolwiek walorów płatnych na okaziciela, czeków podróжных, platyny, złota lub srebra przetworzonych lub nie, kamieni szlachetnych, biżuterii i innych przedmiotów wartościowych,
  - 2) przedmiotów niebezpiecznych mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu czy też spowodować zanieczyszczenie bądź uszkodzenie innych przesyłek lub urządzeń pocztowych,
  - 3) rzeczy, których opakowanie lub nieopakowane widoczne części zawierają napisy lub rysunki naruszające dobro chronione przez prawo,

- 4) narkotyków i substancji psychotropowych lub innych nielegalnych substancji odurzających zakazanych w kraju przeznaczenia,
  - 5) materiałów wybuchowych, łatwopalnych lub promieniotwórczych,
  - 6) rozbrojonych wybuchowych urządzeń i sprzętu wojskowego, w tym rozbrojonych granatów, pocisków i innych podobnych przedmiotów, jak również replik tych urządzeń i przedmiotów,
  - 7) substancji wywołujących zakażenie,
  - 8) żywych zwierząt i roślin,
  - 9) przedmiotów podrabianych i nielegalnych produktów chronionych prawem autorskim,
  - 10) pojemników aerozolowych, takich jak dezodoranty, lakiery do włosów, farby do włosów, itp.,
  - 11) przedmiotów, których przywóz i obrót jest zabroniony w kraju przeznaczenia.
2. Podstawowe informacje o zakazach i ograniczeniach celnych w poszczególnych krajach przeznaczenia przedstawione są w „Informacjach dodatkowych dotyczących usług pocztowych w obrocie zagranicznym”. Sposób udostępniania tych informacji określa § 3 ust. 3 i 4.

#### **§ 17**

Poczta Polska S.A. ma prawo do odmowy przyjęcia przesyłki EMS, jeśli nie spełnia ona warunków określonych w Regulaminie, a także wtedy, gdy nie jest opakowana w sposób zapewniający bezpieczeństwo tej przesyłce lub też innym przewożonym przesyłkom.

#### **§ 18**

1. Przesyłka EMS powinna być opakowana i zamknięta:
  - 1) w sposób, który odpowiada masie, wymiarom i właściwościom zawartości,
  - 2) tak, aby nie powodowała jakiegokolwiek niebezpieczeństwa dla pracowników zatrudnionych przy jej opracowaniu oraz nie uszkodziła lub zanieczyściła innych przesyłek bądź urządzeń pocztowych.
2. Przyjęcie przesyłki EMS do przemieszczenia i doręczenia nie stanowi potwierdzenia, że jej opakowanie i zawartość odpowiadały warunkom określonym w Regulaminie.

#### **§ 19**

1. Na nalepce adresowej klient wypełnia pola dotyczące nadawcy, adresata oraz ewentualnie zawartości przesyłki. Wskazane jest również podanie numeru telefonu adresata i nadawcy.
2. Nadawca wypełnia nalepkę adresową na maszynie, komputerowo lub ręcznie, czarnym lub niebieskim długopisem – mocno dociskając.
3. Adres adresata i nadawcy powinien być napisany czytelnie, w sposób dokładny i kompletny.

#### **§ 20**

1. Przy nadawaniu przesyłek EMS tylko z dokumentami lub z korespondencją wystarczy, aby klient podał zawartość przesyłki wypełniając dolną część samokopiującej nalepki adresowej oznaczoną kolorem zielonym. W pozostałych przypadkach (np. gdy przesyłka zawiera towary), klient wypełnia także deklarację celną CN 23 gdy zachodzi taka konieczność. Informacje o ilości deklaracji celnych wymaganych w poszczególnych krajach lub terytoriach przeznaczenia przedstawione są w Załączniku 1 B do Regulaminu.

2. Jeśli nadawca dokonał elektronicznego zgłoszenia celnego towarów wysyłanych w przesyłce w systemie kontroli eksportu (tzw. ECS), wypełnia:
  - 1) albo etykietę (druk nr 286a) informującą o przyjęciu przez organ celny zgłoszenia celnego, gdy dokonał wcześniej odprawy celnej towarów w miejscowym urzędzie celnym, a potem nadaje przesyłkę z towarami,
  - 2) albo etykietę (druk nr 286b) informującą o przesłaniu do urzędu celnego zgłoszenia celnego, gdy nie dokonał fizycznie odprawy celnej w urzędzie celnym towarów wysyłanych w przesyłce.Nadawca wpisuje na etykiecie numery celne wynikające z zastosowania odpowiedniej procedury elektronicznego zgłoszenia celnego, tj. numer ewidencji operacji wywozowej MRN nadany przez System Kontroli Eksportu ECS lub numer identyfikacyjny zgłaszającego TIN i numer własny komunikatu zgłoszenia wywozowego IE 515.
3. Część nalepki adresowej zatytułowanej „Cło – Douane CN 22” oraz deklaracje celne powinny być wypełnione w języku polskim i w języku angielskim lub francuskim lub w innym używanym w kraju przeznaczenia.
4. Nie wypełnia się części „Cło – Douane CN 22” znajdującej się na nalepce adresowej ani nie zaopatruje się w deklarację celną CN 23 przesyłek z towarami wysyłanymi do krajów Unii Europejskiej tj. Austrii, Belgii, Bułgarii, Chorwacji<sup>1</sup>, Cypru, Czech, Danii (z wyjątkiem Grenlandii i Wysp Owczych), Estonii, Finlandii (z wyjątkiem Wysp Alandzkich), Francji z Korsyką (z wyjątkiem departamentów zamorskich, tj. Gujany Francuskiej, Gwadelupy, Martyniki, Majotty i Reunion oraz Andory i Monako), Grecji (z wyjątkiem Mount Athos), Hiszpanii z Majorką (z wyjątkiem Wysp Kanaryjskich), Holandii, Irlandii (Eire), Litwy, Luksemburga, Łotwy, Malty, Niemiec (z wyjątkiem wyspy Helgoland – kod pocztowy 27498 oraz Busingen – kod pocztowy 78266), Portugalii (z wyjątkiem Azorów i Madery), Rumunii, Słowacji, Słowenii, Szwecji, Wielkiej Brytanii oraz Irlandii Północnej (bez terytoriów zamorskich), Węgier i Włoch (z wyjątkiem San Marino, Livigno, Campione d’Italia oraz włoskiej części jeziora Lugano).

#### **IV. ZASADY UISZCZANIA OPŁAT ZA PRZESYŁKI EMS**

##### **§ 21**

1. Wysokość opłaty za przesyłkę EMS określona jest w Cenniku obowiązującym w dniu jej nadania.
2. Opłatę za wykonanie usługi uiszcza nadawca przy nadaniu przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 4 oraz § 22 ust. 1.
3. Opłatę uiszcza się:
  - 1) gotówkowo z góry,
  - 2) bezgotówkowo (przelew) – dotyczy klientów, którzy zawarli pisemną umowę, o której mowa w § 6:
    - a) z góry,
    - b) z dołu,
    - c) zaliczkowo.

---

<sup>1</sup> od dnia 1 lipca 2013 r.



4. Opłatę za nadanie przesyłki „Document Pack” i „Kilo Pack” pobiera się od klienta z chwilą zakupu koperty.

#### **§ 22**

1. W przypadku nadawcy, z którym zawarto pisemną umowę, o której mowa w § 6, terminy i formy płatności oraz inne uregulowania cenowe są określone w takiej umowie.
2. Umowy zawierane są przez upoważnionych dyrektorów jednostek organizacyjnych Poczty Polskiej S.A. lub przez inne upoważnione osoby.

### **V. ZWROT, ZMIANA LUB KOREKTA ADRESU NA ŻĄDANIE NADAWCY**

#### **§ 23**

1. Nadawca przesyłki EMS może zażądać jej zwrotu bądź zlecić zmianę lub korektę adresu. Realizacja żądania nie jest możliwa, gdy przesyłka jest:
  - 1) doręczona adresatowi;
  - 2) skonfiskowana lub zniszczona przez właściwe organy z powodu zawartości zakazanej do przewozu;
  - 3) zajęta na podstawie przepisów kraju przeznaczenia lub kraju tranzytowego.
2. Usług, o których mowa w ust. 1, nie realizuje się w przypadku nadanej w Polsce przesyłki EMS, która opuściła teren Polski i adresowana była do wymienionego w Załączniku 1 D do Regulaminu kraju lub terytorium nieprzyjmującego żądania zwrotu, zmiany lub korekty adresu otrzymanych z zagranicy przesyłek.

#### **§ 24**

1. Nadawca może zgłosić żądanie zwrotu, zmiany lub korekty adresu przesyłki w każdej placówce pocztowej w Polsce; w miarę możliwości powinna być to placówka nadawcza.
2. Wnosząc w Polsce żądanie zwrotu, zmiany lub korekty adresu przesyłki, nadawca obowiązany jest udowodnić swoją tożsamość, okazać oryginał potwierdzenia nadania oraz wypełnić formularz CN 17 (druk nr 256).
3. Nadawca, zgłaszający przed wysłaniem przesyłki z placówki nadawczej żądanie jej zwrotu, uiszcza opłatę zgodnie z Cennikiem.
4. Nadawca, zgłaszający po wysłaniu przesyłki z placówki nadawczej żądanie jej zwrotu, zmiany lub korekty adresu, uiszcza opłatę za przyjęcie i przekazanie żądania zgodnie z Cennikiem. Opłata za zwrot przesyłki EMS pobierana jest w momencie doręczenia zwróconej przesyłki.
5. Jeżeli żądanie dotyczy kilku przesyłek nadanych równocześnie w tej samej placówce pocztowej lub u kuriera przez tego samego nadawcę i do tego samego adresata, wystarczy wypełnić jeden formularz żądania. Opłatę z tego tytułu pobiera się jak za żądanie dotyczące jednej przesyłki.
6. Jeśli w wyniku zgłoszonego przez nadawcę żądania zwrotu przesyłki, przesyłka jest zwracana z terytorium Polski (nie została ona jeszcze wysłana za granicę), Poczta Polska S.A. pobiera od nadawcy opłatę za zwrot przesyłki EMS jak za nadanie i zwrot do nadawcy przesyłki Pocztex Ekspres 24 w obrocie krajowym o tej samej masie. Nadawcy zwraca się wniesioną przy nadaniu opłatę za przesyłkę EMS.

7. Jeśli w wyniku zgłoszonego przez nadawcę żądania zwrotu przesyłki, przesyłka jest zwracana z zagranicy (przesyłka opuściła terytorium Polski), Poczta Polska S.A. pobiera od nadawcy opłatę za zwrot przesyłki EMS jak za zwrot do nadawcy przesyłki Pocztex Ekspres 24 w obrocie krajowym o tej samej masie. Nadawcy nie zwraca się wniesionej przy nadaniu opłaty za przesyłkę EMS.

## **VI. WARUNKI DORĘCZANIA I WYDAWANIA PRZESYŁEK EMS W POLSCE**

### **§ 25**

Adresat, pełnomocnik adresata lub przedstawiciel ustawowy adresata otrzymuje przesyłkę za pokwitowaniem i po uiszczeniu ewentualnych należności ciążących na przesyłce (w tym opłaty za przedstawienie jej do kontroli celnej, o której mowa w § 15, wraz z należnościami celnymi lub podatkowymi). W przypadku nieobecności adresata, przesyłkę doręcza się osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył w placówce pocztowej zastrzeżenia w zakresie doręczania przesyłek.

### **§ 26**

1. Przesyłkę doręcza/wydaje się za pokwitowaniem odbioru, po stwierdzeniu tożsamości osoby uprawnionej do jej odbioru i uiszczeniu przez nią wszelkich należności ciążących na przesyłce.
2. Potwierdzenie tożsamości osób uprawnionych do odbioru przesyłek 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 określonym dla godła oraz podpisem jego posiadacza,
  - 5) w przypadku cudzoziemców nieposiadających żadnego z dokumentów, o których mowa w pkt 1 – 3, innego dokumentu stwierdzającego tożsamość.
3. Kurier/pracownik może odstąpić od żądania okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, jeżeli osoba uprawniona do odbioru jest mu znana osobiście.
4. Pokwitowanie odbioru musi zawierać czytelny podpis odbiorcy, datę i godzinę odbioru.
5. Jeżeli adresatem przesyłki jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, pokwitowanie odbioru powinno zawierać czytelny podpis odbiorcy, datę odbioru i odcisk stempla firmowego, a w przypadku braku stempla firmowego – informację o dokumencie potwierdzającym uprawnienie do odbioru przesyłki.

### **§ 27**

W przypadku nadejścia przesyłki EMS objętej postępowaniem celnym, klient może otrzymać za pokwitowaniem zawiadomienie o konieczności złożenia w urzędzie celnym zgłoszenia celnego. Zawiadomienie wystawia Poczta Polska S.A. na podstawie decyzji organu celnego.

### **§ 28**

1. W przypadku stwierdzenia nieobecności adresata lub innej osoby uprawnionej do odbioru przesyłki EMS, kurier pozostawia awizo z informacją o próbie doręczenia przesyłki i o możliwości odbioru przesyłki w określonym w § 31 terminie, we wskazanej placówce pocztowej, wraz z numerem telefonu, pod którym odbiorca może ustalić powtórne doręczenie przesyłki.
2. Zaawizowana i nieodebrana w placówce pocztowej przesyłka, o której mowa w ust. 1 i w § 29, jest powtórnie awizowana po trzech dniach jej przechowywania, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia pierwszego awiza, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.

### **§ 29**

W przypadku przesyłki doręczanej za pośrednictwem skrytki pocztowej lub przegródki pocztowej, włożenie opatrzonego odciskiem datownika pocztowego awiza jest równoznaczne z powiadomieniem o nadejściu przesyłki.

### **§ 30**

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 opakowaniu przesyłki jest równoznaczna z powiadomieniem o nadejściu przesyłki i rozpoczyna bieg terminu jej odbioru.

### **§ 31**

Ustala się 14 - dniowy termin odbioru:

- 1) awizowanej przesyłki EMS, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia pierwszego awiza,
- 2) przesyłki EMS adresowanej na skrytkę pocztową, przegródkę pocztową lub poste restante.

### **§ 32**

1. Nieodebraną w placówce pocztowej w Polsce przesyłkę EMS w terminie, o którym mowa w § 31, zwraca się do nadawcy z podaniem przyczyny jej zwrotu na nalepce adresowej.
2. W razie odmowy przyjęcia w Polsce przesyłki, pokwitowania odbioru lub uiszczenia należności ciężących na przesyłce przez adresata, pełnomocnika adresata albo przedstawiciela ustawowego adresata, podlega ona niezwłocznemu zwrotowi nadawcy za granicę.
3. Nie traktuje się, jako odmowy przyjęcia przesyłki odmowy pokwitowania odbioru lub uiszczenia należności ciężących na przesyłce przez osobę pełnoletnią zamieszkałą wraz z adresatem, a niebędącą jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym. W takim przypadku pozostawia się adresatowi awizo.

### **§ 33**

Przesyłkę EMS, zwróconą z zagranicy do polskiej placówki, jako nedoręczalną, doręcza się nadawcy po uiszczeniu przez niego opłaty za zwrot przesyłki. Wysokość opłaty podana jest w Cenniku.

### **§ 34**

1. Nedoręczoną adresatowi przesyłkę EMS, która została zwrócona z zagranicy do Polski i której nie ma możliwości przekazać nadawcy, kieruje się do WNP do dalszego postępowania.

2. Przesyłka, o której mowa w ust. 1, przechowywana jest przez okres 5 miesięcy, licząc od dnia jej nadania.
3. W przypadku, gdy nadawca uzyskał informację, że przesyłka została skierowana do WNP, może on złożyć w terminie, o którym mowa w ust. 2 (bezpośrednio w WNP lub za pośrednictwem placówki pocztowej, w której zlecono wykonanie usługi), żądanie przekazania mu wysłanej do WNP przesyłki.
4. Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 2 i niezgłoszeniu żądania na zasadach określonych w ust. 3, z przesyłką niedoręczalną postępuje się zgodnie z przepisami zawartymi w art. 33 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529).

## **VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ POCZTY POLSKIEJ S.A.**

### **§ 35**

1. Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi EMS w zakresie ustalonym w Regulaminie.
2. Poczta Polska S.A. odpowiada za zaginięcie, ograbienie, uszkodzenie przesyłek EMS, z wyjątkiem przypadków wymienionych w § 41.
3. Poczta Polska S.A. odpowiada za opóźnione doręczenie przesyłek EMS, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Odpowiedzialność Poczty Polskiej S.A. za opóźnione doręczenie przesyłek EMS dotyczy wyłącznie przesyłek EMS nadanych w Polsce.

### **§ 36**

1. Klient nadający przesyłkę EMS w Polsce ma prawo do odszkodowania odpowiadającego wysokości rzeczywistej straty poniesionej wskutek zaginięcia, ograbienia lub uszkodzenia przesyłki. W żadnym jednak przypadku odszkodowanie nie może być wyższe od niżej podanych kwot:
  - 1) dla przesyłek EMS z zawartością dokumentów: 30 DTS (SDR) za jedną przesyłkę;
  - 2) dla przesyłek EMS z zawartością towarów:
    - a) o masie do 5 kg – 44,10 DTS (SDR) za jedną przesyłkę;
    - b) o masie ponad 5 do 10 kg – 65,34 DTS (SDR) za jedną przesyłkę;
    - c) o masie ponad 10 do 15 kg – 88,21 DTS (SDR) za jedną przesyłkę;
    - d) o masie ponad 15 do 20 kg – 111,07 DTS (SDR) za jedną przesyłkę.
2. Kwoty wyrażone w DTS (SDR), o których mowa w ust. 1, przelicza się na złote polskie, stosując kurs DTS (SDR) obowiązujący w dniu ustalenia odszkodowania.
3. Szczegóły ochrony ubezpieczeniowej przesyłek, jak również zasady wypłaty odszkodowania zawarte są w OWU dostępnych na stronie <http://www.poczta-polska.pl>.

### **§ 37**

Wysokość odszkodowania w Polsce oblicza się według cen bieżących przedmiotów lub towarów tego samego rodzaju w miejscu i czasie nadania przesyłki EMS. W razie braku cen bieżących, wysokość odszkodowania oblicza się według wartości przedmiotów lub towarów oszacowanych na tych samych zasadach.

### **§ 38**

Poza odszkodowaniem przewidzianym w § 36, w przypadku zaginięcia przesyłki lub jej całkowitego ograbienia lub całkowitego uszkodzenia, nadawca ma prawo do otrzymania zwrotu uiszczonych opłat pocztowych.

### **§ 39**

1. W przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki „Document Pack” lub przesyłki EMS o masie do 0,5 kg zawierającej wyłącznie dokumenty lub korespondencję, klient nadający ją w Polsce ma prawo do zwrotu różnicy między uiszczoną opłatą netto za przesyłkę EMS a opłatą, jaką zapłaciłby za wysłaną do tego samego kraju priorytetową przesyłkę poleconą o tej samej masie.
2. W przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki EMS innej niż wymieniona w ust. 1, klient nadający ją w Polsce ma prawo do zwrotu różnicy między uiszczoną opłatą netto za przesyłkę EMS a opłatą, jaką zapłaciłby za wysłaną do tego samego kraju paczkę priorytetową o tej samej masie. W przypadku, gdy Poczta Polska S.A. nie przyjmuje paczek priorytetowych do danego kraju lub terytorium, przy obliczaniu kwoty, jaka winna być zwrócona nadawcy opóźnionej przesyłki EMS, przyjmuje się opłatę, jaką zapłaciłby klient za nadanie paczki priorytetowej do danej strefy (na dany kontynent), do której zaliczony został ten kraj lub to terytorium.

### **§ 40**

1. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności za przesyłki EMS, które zostały doręczone (wydane) zgodnie z przepisami wewnętrznymi kraju przeznaczenia, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Poczta Polska S.A. ponosi jednak odpowiedzialność, jeżeli:
  - 1) stwierdzono ograbienie lub uszkodzenie przesyłki przed jej doręzeniem lub też, gdy adresat, a w przypadku zwrotu przesyłki do miejsca nadania – nadawca, zgłasza zastrzeżenie przy przyjmowaniu ograbionej lub uszkodzonej przesyłki;
  - 2) adresat, a w przypadku zwrotu przesyłki do miejsca nadania – nadawca, mimo prawidłowego pokwitowania przesyłki powiadomi Poczta Polska S.A. o stwierdzonej szkodzie nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki. Klient powinien przedstawić dowody, że ograbienie lub uszkodzenie nie nastąpiło po doręczeniu mu lub wydaniu przesyłki.

### **§ 41**

Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności:

- 1) w przypadku działania siły wyższej;
- 2) jeżeli nie można udzielić informacji o przesyłkach z powodu zniszczenia dokumentów służbowych w wyniku działania siły wyższej, a jej odpowiedzialność nie została udowodniona w inny sposób;
- 3) jeżeli szkoda powstała z winy lub zaniedbania nadawcy lub wynikała z właściwości zawartości przesyłki;
- 4) jeśli chodzi o przesyłki, które podlegają zakazom przewidzianym w § 16 ust. 1;
- 5) za przesyłki skonfiskowane na podstawie ustawodawstwa kraju przeznaczenia;
- 6) jeżeli nadawca nie zgłosił żadnej reklamacji w terminie 4 miesięcy, licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki adresowanej do wszystkich krajów lub terytoriów, z wyjątkiem krajów lub terytoriów wymienionych w Załączniku 1 E do Regulaminu;

- 7) jeżeli nadawca nie zgłosił żadnej reklamacji w terminie 1 miesiąca, licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki adresowanej do kraju lub terytorium wymienionego w kolumnie 2 Załącznika 1 E do Regulaminu;
- 8) jeżeli nadawca nie zgłosił żadnej reklamacji w terminie 2 miesięcy, licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki adresowanej do kraju lub terytorium wymienionego w kolumnie 3 Załącznika 1 E do Regulaminu;
- 9) jeżeli nadawca nie zgłosił żadnej reklamacji w terminie 3 miesięcy, licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki adresowanej do kraju lub terytorium wymienionego w kolumnie 4 Załącznika 1 E do Regulaminu.

#### **§ 42**

Jeżeli zaginięcie bądź całkowite zniszczenie jest wynikiem działania siły wyższej, które nie daje podstaw do przyznania odszkodowania, nadawca ma prawo do otrzymania zwrotu uiszczonych opłat.

#### **§ 43**

Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności z tytułu deklaracji celnych bez względu na sposób ich wypełnienia oraz z tytułu decyzji organów celnych podjętych przy sprawdzaniu przesyłek podlegających kontroli celnej.

### **VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ NADAWCY**

#### **§ 44**

1. Nadawca przesyłki EMS jest odpowiedzialny materialnie za wszelkie szkody wyrządzone innym przesyłkom pocztowym, pracownikom, osobom trzecim lub mieniu pocztowemu na skutek nadania przedmiotów niedopuszczonych do przewozu lub niezastosowania się do ustalonych warunków.
2. W przypadku szkód wyrządzonych innym przesyłkom pocztowym, nadawca jest odpowiedzialny w takim samym zakresie jak operatorzy pocztowi za każdą uszkodzoną przesyłkę, o ile nie było winy lub zaniedbania ze strony operatorów pocztowych lub przewoźników.
3. Przyjęcie przesyłki EMS przez placówkę nadawczą nie zwalnia nadawcy z jego odpowiedzialności.
4. Jeżeli nadawca przestrzegał warunków przyjęcia przesyłki, nie ponosi odpowiedzialności, o ile wystąpił błąd lub zaniedbanie ze strony operatorów pocztowych lub przewoźników w opracowaniu przesyłki po jej przyjęciu.

#### **§ 45**

1. Jeżeli z winy nadawcy w Polsce (np. niedołączenia wymaganych dokumentów do odprawy celnej), przesyłka EMS nie zostanie dopuszczona do wywozu za granicę i zostanie do niego zwrócona, Poczta Polska S.A. zwraca klientowi kwotę w wysokości różnicy między opłatą za nadaną przesyłkę EMS a sumą opłat za nadanie i zwrot do nadawcy przesyłki Pocztex Ekspres 24 w obrocie krajowym o tej samej masie. Opłata za nadaną przesyłkę EMS nie uwzględnia składki za ubezpieczenie przesyłki.
2. Nadawcy przysługuje pełny zwrot opłaty pobranej przy nadaniu (łącznie ze składką za jej ubezpieczenie), jeżeli przesyłka nie zostanie dopuszczona do wywozu za granicę z winy Poczty Polskiej S.A.

## **IX. TRYB WNOSZENIA I ZAŁATWIANIA REKLAMACJI**

### **§ 46**

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

### **§ 47**

Prawo dochodzenia roszczeń odszkodowawczych przysługuje nadawcy, który zawarł umowę o świadczenie usługi z operatorem EMS (w Polsce zawarł umowę z Poczta Polska S.A.).

### **§ 48**

Nadawca przesyłki EMS adresowanej za granicę nie ma prawa zrzec się swych praw do odszkodowania na rzecz adresata ani upoważnić osobę trzecią do otrzymania odszkodowania.

### **§ 49**

Roszczenia przedawniają się po upływie 4 miesięcy, licząc od dnia następnego po dniu zawarcia umowy o świadczenie usługi, z wyjątkiem roszczeń dotyczących przesyłek EMS wysyłanych do krajów lub terytoriów wymienionych w Załączniku 1 E do Regulaminu, dla których roszczenia przedawniają się po upływie terminów przewidzianych na przyjmowanie reklamacji do tych krajów.

### **§ 50**

Nadawca składa w Polsce reklamację dotyczącą przesyłki EMS dołączając potwierdzenie nadania reklamowanej przesyłki.

### **§ 51**

Składaną w Polsce reklamację dotyczącą przesyłki EMS można wnieść:

- 1) w dowolnej polskiej placówce pocztowej, w formie pisemnej na formularzu CN 08 (druk nr 250). Formularz powinien być wypełniony w sposób czytelny wielkimi literami i cyframi arabskimi,
- 2) drogą elektroniczną przy wykorzystaniu strony internetowej <http://www.pocztex.pl>.

### **§ 52**

1. Jednostką wyznaczoną do rozpatrywania reklamacji w pierwszej instancji jest właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej S.A., obsługująca w zakresie reklamacji placówkę pocztową, w której została nadana przesyłka EMS.
2. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej S.A. rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w terminie 1 miesiąca od dnia jej otrzymania.
3. W przypadku niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 2, zgłaszającego reklamację informuje się pisemnie o przyczynie opóźnienia oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może jednak przekroczyć 3 miesięcy od dnia otrzymania reklamacji.
4. W przypadku prowadzenia postępowania z zakresu likwidacji szkody w związku z ubezpieczeniem przesyłki EMS, odpowiedź na reklamację uwzględnia rozstrzygnięcie zgodne z OWU. W przypadku

zaś przyznania odszkodowania z tytułu likwidacji szkody, kwota tego odszkodowania podlega zaliczenia na poczet odszkodowania ustalonego w postępowaniu reklamacyjnym.

### **§ 53**

1. W przypadku odmowy uwzględnienia zgłoszonej w Polsce reklamacji, osoba uprawniona może wnieść odwołanie do jednostki odwoławczej, wskazanej w odpowiedzi na reklamację, w terminie 14 dni od dnia doręczenia pisma z odpowiedzią.
2. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem jednostki organizacyjnej, która rozpatrywała reklamację. Jednostka ta w terminie 7 dni od dnia otrzymania odwołania może:
  - 1) zmienić rozstrzygnięcie w przypadku zasadności odwołania, w szczególności, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo, gdy zostały ujawnione nowe istotne dla sprawy okoliczności, które nie były znane przy rozpatrywaniu reklamacji albo
  - 2) przekazać odwołanie wraz z aktami sprawy jednostce odwoławczej.
3. Jednostka odwoławcza rozpatruje odwołanie i udziela reklamującemu odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jego otrzymania.
4. Odpowiedź udzielona reklamującemu w wyniku rozpatrzenia odwołania powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
  - 1) sądowym,
  - 2) mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub
  - 3) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

### **§ 54**

Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku:

- 1) odmowy uznania reklamacji albo
- 2) niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 3 miesięcy od dnia zgłoszenia reklamacji.