

Zasady świadczenia usługi Allegro Pocztex w obrocie krajowym

Obowiązuje od 18 sierpnia 2026 roku

Spis treści

Rozdział I POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	3
Rozdział II WARUNKI OGÓLNE ŚWIADCZENIA USŁUGI.....	5
Rozdział III PRZYJMOWANIE PRZESYŁEK	8
Rozdział IV USŁUGI DODATKOWE I METODY	12
Rozdział V ZAWARTOŚĆ.....	15
Rozdział VI OPAKOWANIE	17
Rozdział VII DORĘCZANIE PRZESYŁEK – POSTANOWIENIA OGÓLNE	18
Rozdział VIII PRZESYŁKI NIEDORĘCZALNE.....	22
Rozdział IX DORĘCZANIE PRZESYŁEK POD ADRESEM WSKAZANYM NA PRZESYŁCE ... 23	
Rozdział X DORĘCZENIA PRZESYŁEK Z METODĄ PUNKT	24
Rozdział XI DORĘCZENIA PRZESYŁEK Z METODĄ AUTOMAT	25
Rozdział XII ŻĄDANIA NADAWCY	27
Rozdział XIII ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIEWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE USŁUGI	27
Rozdział XIV REKLAMACJE DOTYCZĄCE USŁUGI	30
Rozdział XV POSTANOWIENIA KOŃCOWE	34

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. 1. Zasady świadczenia usługi Allegro Pocztex w obrocie krajowym, zwane dalej: „Zasadami”, określają warunki świadczenia usługi Allegro Pocztex polegające na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek kurierskich i przesyłek pocztowych Allegro Pocztex w obrocie krajowym.

2. Ilekroć w niniejszych Zasadach jest mowa o przesyłce, należy przez to rozumieć przesyłkę kurierską i przesyłkę pocztową Allegro Pocztex.

3. Usługa, o której mowa w ust. 1, świadczona jest przez Spółkę Akcyjną Poczta Polska, zwaną dalej „Pocztą Polską”, z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000334972, NIP: 525-000-73-13, kapitał zakładowy: 964 140 000,00 zł - wpłacony w całości.

4. Niniejsze Zasady są dostępne na stronie internetowej www.pocztex.pl/dla-firmy/allegro-dla-firmy.

§ 2. Użyte w niniejszym dokumencie skróty i określenia oznaczają:

- 1) adresat – podmiot wskazany przez nadawcę jako odbiorca przesyłki;
- 2) Allegro – Allegro Sp. z o. o. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Wierzbicice 1B, 61-569 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000635012, NIP: 525-26-74-798, REGON: 365331553 o kapitale zakładowym w wysokości 40.000.000,00 złotych;
- 2) aplikacja mobilna – oprogramowanie przeznaczone do zainstalowania na urządzeniu mobilnym, służące w szczególności do nadania i odbioru przesyłki;
- 3) aplikacja internetowa Poczty Polskiej – aplikację wykorzystującą infrastrukturę sieciową służącą m.in. do przygotowywania przesyłki, przekazywania danych dotyczących przesyłki, generowania etykiety nadawczej oraz przekazywania informacji o przesyłce w zakresie potwierdzenia nadania przesyłki;
- 4) AUTOMAT – nazwa dla metody doręczenia przesyłki za pośrednictwem automatu paczkowego;
- 5) automat paczkowy – urządzenie samoobsługowe, zawierające skrytki służące do nadania i odbioru przesyłek; aktualny wykaz automatów paczkowych zamieszczony jest na stronie internetowej www.pocztex.pl;

- 6) chargeback (obciążenie zwrotne) – rodzaj zwrotu środków za transakcję dokonaną kartą płatniczą, realizowany przez wystawcę karty i inicjowany przez posiadacza karty;
- 7) dzień roboczy – dzień przypadający od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 8) etykieta nadawcza – oznaczenie umieszczone na przesyłce zawierające dane niezbędne do wykonania usługi Allegro Pocztex, w tym numer nadawczy umożliwiający śledzenie przesyłki, bądź wygenerowaną z aplikacji internetowej Poczty Polskiej albo aplikacji własnej nadawcy; etykieta nadawcza dla przesyłek SENT pełni funkcję listu przewozowego, pod warunkiem dołączenia do niej faktury w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, dokumentującą dostawę towarów, przy czym w przypadku faktury w postaci elektronicznej w formacie umożliwiającym zapoznanie się z jej treścią
- 9) KURIER – nazwa metody doręczenia przesyłki z doręczeniem do odbiorcy pod wskazany adres;
- 10) kurier – przedstawiciela Poczty Polskiej przyjmującego przesyłkę od nadawcy lub doręczającego ją do odbiorcy;
- 11) nadanie – przekazanie przesyłki kurierowi albo pracownikowi placówki pocztowej albo pracownikowi PUDO albo umieszczenie jej w skrytce automatu paczkowego wraz z zamknięciem skrytki, za potwierdzeniem nadania;
- 12) nadawca – nadawcą w rozumieniu niniejszych Zasad jest Allegro, które zawarło z Poczta Polską pisemną umowę o świadczenie usługi Allegro Pocztex;
- 13) odbiorca – adresata lub inną osobę uprawnioną do odbioru przesyłki;
- 14) opłata za usługę – opłatę za świadczenie usługi Allegro Pocztex;
- 15) OWU – Ogólne Warunki Ubezpieczenia usługi Pocztex oraz Allegro Pocztex dostępne na stronie internetowej www.pocztex.pl;
- 16) placówka pocztowa – komórkę organizacyjną Poczty Polskiej lub inne miejsce wyodrębnione i oznaczone przez Poczta Polską, w którym można nadać lub doręczyć przesyłkę;
- 17) potwierdzenie nadania – pokwitowanie lub kopię etykiety nadawczej, książki nadawczej w wersji papierowej, komunikat przekazywany do nadawcy w formie elektronicznej albo plik z danymi o nadanych przesyłkach (tzw. elektroniczna książka nadawcza), potwierdzony przez Poczta Polską;
- 18) przesyłka kurierska – przesyłkę listową będącą przesyłką rejestrowaną lub paczkę pocztową, przyjmowaną, sortowaną, przemieszczaną i doręczaną w sposób łącznie zapewniający:
 - a) rejestrację dnia i godziny nadania przesyłki pocztowej,
 - b) śledzenie przesyłki pocztowej od momentu nadania do momentu doręczenia,

- c) doręczenie przesyłki pocztowej w gwarantowanym terminie określonym w niniejszych Zasadach świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych,
 - d) doręczenie przesyłki pocztowej adresatowi lub osobie uprawnionej do odbioru w miejscu określonym przez nadawcę lub uzgodnionym z adresatem, w sposób zapewniający rejestrację dnia i godziny doręczenia przesyłki pocztowej;
- 19) przesyłka pocztowa Allegro Pocztex– rzecz opatrzoną oznaczeniem adresata i adresem, przyjętą przez Poczta Polską w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi, o masie powyżej 20 kg, lecz nieprzekraczającej 50 kg, z wyłączeniem przesyłek listowych;
 - 20) przesyłka SENT – przesyłka z zawartością odzieży lub obuwia spełniająca kryteria przesyłki określonej w pkt 19 powyżej, o masie powyżej 30 kg, lecz nieprzekraczającej 50 kg, do której mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 9 marca 2017 r. o systemie monitorowania drogowego i kolejowego przewozu towarów oraz obrotu paliwami opałowymi, przewożona przez Poczta Polską w oparciu o przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe nie podlegająca zgłoszeniu do systemu SENT; Warunkiem zakwalifikowania przesyłki jako przesyłkę SENT jest załączenie przez nadawcę faktury w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług dokumentująca dostawę towarów;
 - 21) PUDO – „Pick-Up Drop-Off point”, punkt należący do sieci punktów odbiorów przesyłek kurierskich zlokalizowany w sieci sklepów/punktów usługowych kontrahentów Poczty Polskiej;
 - 22) punkt odbioru – miejsce odbioru przesyłki z metodą PUNKT będące placówką pocztową lub PUDO;
 - 23) rozporządzenie – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej;
 - 24) Rozporządzenie RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
 - 25) ustawa – ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe;
 - 26) zawiadomienie o przekierowaniu – oznacza informację o przekierowaniu przesyłki do placówki pocztowej lub PUDO, przekazywaną na wskazany przez nadawcę numer telefonu albo adres e-mail adresata albo za pośrednictwem aplikacji mobilnej bądź w postaci papierowej (nie dotyczy PUDO) w przypadku stwierdzenia nieobecności odbiorcy pod adresem wskazanym na przesyłce podczas podjętej próby doręczenia przesyłki;
 - 27) zawiadomienie – oznacza informację o dostarczeniu przesyłki do punktu odbioru lub umieszczeniu przesyłki w automacie paczkowym, przekazywaną na wskazany przez nadawcę numer telefonu albo adres e-mail adresata albo za pośrednictwem aplikacji mobilnej.

ROZDZIAŁ II

WARUNKI OGÓLNE ŚWIADCZENIA USŁUGI

§ 3. 1. Świadczenie usługi Allegro Pocztex polega na przyjęciu przesyłki do przemieszczenia i doręczenia przez Poczta Polską.

2. Poczta Polska w ramach usługi Allegro Pocztex przyjmuje przesyłki o następujących parametrach granicznych:

- 1) przesyłki kurierskie o masie do 20 kg i wymiarach maksymalnych (wysokość+szerokość+długość) $\leq$ 300 cm, przy czym największy wymiar nie może przekroczyć 150 cm;
- 2) przesyłki pocztowe jako paczki pocztowe o masie powyżej 20 kg do 50 kg i wymiarach (wysokość+szerokość+długość) $\leq$ 300 cm, przy czym największy wymiar nie może przekroczyć 150 cm; z zastrzeżeniem dotyczącym przesyłek SENT.

3. Formaty realizowane w ramach usługi Allegro Pocztex są wykazane §10.

4. Przyjęcie przesyłki SENT może być realizowane na warunkach ustalanych indywidualnie jako przewóz towarów, jeżeli do przesyłki zostanie załączona dotycząca przewożonych towarów faktura w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług dokumentująca dostawę towarów, przy czym w przypadku faktury w postaci elektronicznej w formacie umożliwiającym zapoznanie się z jej treścią.

5. Usługa Allegro Pocztex świadczona jest wyłącznie w serwisie Kurier w ramach metod dostawy: KURIER, PUNKT, AUTOMAT oraz dedykowana jest wyłącznie nadawcom, którzy nie są konsumentami. Szczegółowe zasady współpracy określa pisemna umowa z nadawcą, któremu przysługuje prawo do objęcia przepisami niniejszych Zasad, także konsumenta.

6. Usługa Allegro Pocztex realizowana jest w gwarantowanych terminach doręczenia do drugiego dnia roboczego po dniu nadania, z zastrzeżeniem przesyłek nadanych jako przesyłki niestandardowe oraz przesyłek, których wymiar i masa jest większy niż format 2XL, doręczenie nastąpi do trzeciego dnia roboczego po dniu nadania, pod warunkiem:

- 1) w mieście wojewódzkim – nadania ich w placówce pocztowej do godziny 15:00, z zastrzeżeniem ust. 7, albo przekazania ich do nadania kurierowi – do godziny 17:00,
- 2) w pozostałych miejscowościach – nadania ich w placówce pocztowej, albo przekazania ich do nadania kurierowi do godziny 15:00, z zastrzeżeniem ust. 7.

7. Usługa Allegro Pocztex może być realizowana poprzez nadanie przesyłki w placówce pocztowej lub przekazanie do nadania kurierowi. Za nadanie przesyłki u kuriera pobierana jest opłata dodatkowa określona w pisemnej umowie z nadawcą obowiązująca w dniu nadania przesyłki.

8. Godziny, o których mowa w ust. 5 są to godziny graniczne przyjmowania przesyłek, umożliwiające doręczenie przesyłki w terminach wskazanych w ust. 5. Przesyłka nadana po godzinach granicznych traktowana jest jako nadana w następnym dniu roboczym po dniu nadania.

9. Istnieje możliwość nadania przesyłki w placówce pocztowej o wydłużonej godzinie przyjmowania przesyłek, zwanej dalej „placówką przyjazną eCommerce”, z zachowaniem gwarantowanego terminu doręczenia, o którym mowa w ust. 4. Informacja o godzinie obowiązującej dla nadania przesyłki w danej placówce przyjaznej eCommerce znajduje się na stronie internetowej www.poczta-polska.pl.

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

11. W przypadku realizacji usługi Allegro Pocztex z metodą PUNKT lub AUTOMAT z usługą dodatkową Pobranie wymagane jest wskazanie numeru telefonu w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego oraz adresu e-mail adresata.

§ 4. 1. Przyjęcie przesyłki przez Poczta Polską może być poprzedzone zamówieniem kuriera poprzez:

- 1) wypełnienie przez nadawcę formularza umieszczonego na stronie internetowej www.pocztex.pl lub w innym serwisie, aplikacji internetowej Poczty Polskiej, albo
- 2) dokonanie zgłoszenia za pośrednictwem infolinii 804 104 104 z krajowych telefonów stacjonarnych, +48 43 842 0 842 z telefonów komórkowych oraz stacjonarnych krajowych i zagranicznych (opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora) – od poniedziałku do piątku w dni robocze w godzinach 8:00 – 20:00 oraz w sobotę w godzinach 8:00 – 16:00.

2. Poczta Polska świadczy usługę Allegro Pocztex po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania.

§ 5. 1. Przyjęcie przesyłki do przemieszczenia i doręczenia nie stanowi potwierdzenia ze strony Poczty Polskiej, że jej zabezpieczenie, zawartość, opakowanie, oznaczenie oraz inne parametry określone w pisemnej umowie z nadawcą są zgodne z niniejszymi Zasadami.

2. Poczta Polska może:

- 1) w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia, zażądać jej otwarcia przez nadawcę, a w przypadku gdy wezwanie nadawcy do otwarcia przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, zabezpieczyć przesyłkę w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu pocztowego;
- 2) w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, powiadomić niezwłocznie

właściwe służby oraz zatrzymać i zabezpieczyć przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby;

- 3) w uzasadnionych przypadkach zażądać od nadawcy otwarcia przesyłki w celu sprawdzenia, czy jej zawartość odpowiada warunkom określonym w niniejszych Zasadach i w przepisach prawa powszechnie obowiązującego;
- 4) odmówić przyjęcia przesyłki, jeśli nie spełnia ona warunków określonych w niniejszych Zasadach lub w pisemnej umowie z nadawcą, jeżeli jej przyjęcie i przemieszczenie jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

§ 6. 1. Jeżeli zwykła wartość rzeczy zawartych w przesyłce:

- 1) nie przekracza 100,00 zł i nadawca nie zadeklarował wartości przesyłki - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł;
- 2) przekracza 100,00 zł i nadawca zadeklarował wartość przesyłki - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością o wartości podanej przez nadawcę;
- 3) przekracza 100,00 zł, ale nadawca nie zadeklarował wartości przesyłki, ale dokonał jej ubezpieczenia zgodnie z zasadami określonymi w OWU i cenniku albo umowie pisemnej z nadawcą - przesyłkę taką traktuje się jako przesyłkę z zadeklarowaną wartością 100,00 zł objętą ubezpieczeniem do wskazanej przez nadawcę kwoty.

2. Dla przesyłki przyjętej z metodą PUNKT oraz metodą AUTOMAT maksymalna wysokość zadeklarowanej wartości przesyłki wynosi 100,00 zł, przy czym postanowienie ust. 1 pkt 1 stosuje się odpowiednio.

3. Przesyłka może być przyjmowana z usługami dodatkowymi, o których mowa w § 11 niniejszych Zasad.

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

ROZDZIAŁ III

PRZYJMOWANIE PRZESYŁEK

§ 7. 1. Przesyłka przyjmowana jest w opakowaniu nadawcy lub opakowaniu nakładu Poczty Polskiej.

2. Przesyłka może być nadana:

- 1) w placówce pocztowej;
- 2) u kuriera

3) w automacie paczkowym

3. Do przemieszczenia i doręczenia przyjmowana jest przesyłka, do której nadawca dołączył etykietę nadawczą wygenerowaną z aplikacji internetowej Poczty Polskiej lub aplikacji własnej nadawcy.

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

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

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

7. Potwierdzenie przyjęcia przesyłki od nadawcy następuje:

- 1) na etykiecie wygenerowanej z aplikacji internetowej Poczty Polskiej, gdzie potwierdzenie nadania przesyłki przekazywane jest w sposób elektroniczny albo stanowi odcinek etykiety nadawczej pokwitowanej przez pracownika Poczty Polskiej;
- 2) na wydruku książki nadawczej nakładu własnego, nakładu Poczty Polskiej albo sporządzonej przy wykorzystaniu aplikacji internetowej Poczty Polskiej; nadawca zobowiązany jest do wypełnienia (w sposób trwały i czytelny) w dwóch egzemplarzach książki nadawczej; na żądanie nadawcy potwierdzenie przyjęcia przesyłki następuje również na wydruku elektronicznej książki nadawczej przygotowanym przez nadawcę.

8. Nadawca zobowiązany jest do wypełnienia i przedstawienia zestawienia liczby przesyłek, zawierającego uzupełnioną przez kuriera: datę, godzinę przyjęcia przez niego przesyłek, podpis nadawcy oraz kuriera odbierającego przesyłki. Zestawienie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, dostępne jest na stronie internetowej www.pocztex.pl. Jeden egzemplarz zestawienia przekazywany jest kurierowi wraz z przesyłkami, natomiast drugi otrzymuje nadawca. Potwierdzenie nadania przesyłek jest realizowane w sposób elektroniczny i następuje z datą i godziną określoną w zestawieniu liczby przesyłek.

9. Stosowanie etykiety nadawczej wygenerowanej z aplikacji własnej nadawcy lub książki nadawczej nakładu własnego, o układzie odmiennym od zastosowanego w etykietach generowanych

z systemu Poczty Polskiej, wymaga uzyskania przez nadawcę akceptacji Poczty Polskiej wraz z umieszczeniem innego wzorca etykiety w umowie pisemnej.

§ 8. 1. W przypadku stwierdzenia przez pracownika Poczty Polskiej:

- 1) na etapie nadawania przesyłki rozbieżności danych podanych przez nadawcę z rzeczywistymi wymiarami (formatem) i masą przesyłki, Poczta Polska ma prawo do:
 - a) odmowy przyjęcia takiej przesyłki albo
 - b) weryfikacji przesyłki za opłatą w wysokości określonej w pisemnej umowie z nadawcą, dokonać zmiany formatów i masy przesyłki zgodnie z jej rzeczywistymi wymiarami i masą; weryfikacja oraz związana z tym zmiana formatów i masy przesyłki stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej usługi, ustalonej w pisemnej umowie z nadawcą;
- 2) podania przez nadawcę niezgodnych danych w elektronicznej książce nadawczej z danymi na etykiecie nadawczej, uzgadnia się z nadawcą poprawne dane, a w przypadku braku możliwości uzgodnienia, niezwłocznie informuje się nadawcę o nieprzyjęciu przesyłki, dla której elektroniczna książka nadawcza zawiera dane niezgodne z danymi podanymi na etykiecie nadawczej;
- 3) nieczytelnego lub błędnego, niezgodnego z wymogami Poczty Polskiej, kodu kreskowego naniesionego na nalepce adresowej własnego nakładu, pracownik odmawia przyjęcia takiej przesyłki;
- 4) niezgodnej liczby przesyłek wskazanych na zestawieniu, o którym mowa w § 7 ust. 8, z liczbą przesyłek w książce nadawczej, informuje się nadawcę o rzeczywistej liczbie przesyłek, poprzez przekazanie potwierdzenia nadania przesyłek w sposób elektroniczny; jednocześnie pracownik dokonuje korekty liczby przesyłek na zestawieniu liczby przesyłek, którego kopia przekazywana jest do nadawcy;
- 5) braku otrzymania elektronicznej książki nadawczej od nadawcy przekazującego dane o nadanej przesyłce w sposób elektroniczny, pracownik odmawia przyjęcia przesyłki do czasu otrzymania elektronicznej książki nadawczej; przyjęcie przesyłki nastąpi z datą i godziną otrzymania elektronicznej książki nadawczej, jednak nie później niż następnego dnia roboczego; po tym terminie, w przypadku braku otrzymania elektronicznej książki nadawczej, przesyłka jest zwracana do nadawcy, z zastrzeżeniem przypadków, kiedy brak otrzymania książki elektronicznej wynika z awarii systemów Poczty Polskiej.

2. Przesyłki, o których mowa w ust. 1 pkt 1–3, nadawca ma obowiązek odebrać z placówki pocztowej najpóźniej w następnym dniu roboczym następującym po dniu poinformowania go o nieprzyjęciu przesyłek.

3. W przypadku, gdy nadawca nie odbierze przesyłek zgodnie z ust. 2, Poczta Polska zwróci je do nadawcy za dodatkową opłatą określoną w pisemnej umowie z nadawcą.

4. Poczta Polska zastrzega sobie prawo do weryfikacji przekazanych przez nadawcę parametrów przesyłki. W szczególności Poczta Polska ma prawo do weryfikacji wymiarów (formatu) przesyłki oraz masy na każdym etapie świadczenia usługi. Niezgodność danych rzeczywistych przesyłki z informacjami podanymi przez nadawcę na etykiecie nadawczej i w elektronicznej książce nadawczej dokumentowane jest przez Poczta Polską protokołem rozbieżności, przekazywanym następnie do nadawcy i stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej usługi, ustalonej w pisemnej umowie z nadawcą. Za każdy przypadek weryfikacji przez Poczta Polską i stwierdzenia niezgodności danych rzeczywistych przesyłki z danymi podanymi na etykiecie nadawczej i w elektronicznej książce nadawczej Poczta Polska naliczy opłatę w wysokości wskazanej w pisemnej umowie.

5. W przypadku zidentyfikowania w obrocie pocztowym przesyłki, której parametry: format lub masa przekraczają wartości graniczne określone w niniejszych Zasadach, Poczta Polska zastrzega sobie prawo do obciążenia nadawcy dodatkową opłatą określoną w pisemnej umowie. Postanowienia ust. 4 stosuje się odpowiednio.

§ 9. 1. Przy świadczeniu usługi Allegro Pocztex zastosowanie mają wykazy i przewodniki wprowadzone do usługi Pocztex, które dostępne są na stronie internetowej www.pocztex.pl:

- 1) *Wykaz relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier z usługą dodatkową: Doręczenie po godzinie 17:00;*
- 2) *Wykaz punktów odbioru i automatów paczkowych dla opcji PUNKT oraz opcji AUTOMAT w serwisie Kurier;*
- 3) *Wykaz placówek przyjaznych eCommerce;*
- 4) *Przewodnik – Usługi Kurierskie;*
- 5) *Przewodnik – Prawidłowe pakowanie przesyłek.*

2. Informacje ujęte w wykazach i przewodnikach, o których mowa w ust. 1, można uzyskać także pod numerem infolinii (804 104 104 z krajowych telefonów stacjonarnych, +48 43 842 0 842 z telefonów komórkowych oraz stacjonarnych krajowych i zagranicznych) oraz w placówkach pocztowych.

§ 10. 1. W ramach usługi Allegro Pocztex przyjmowane są przesyłki w następujących formatach, o wymiarach odpowiednio: wysokość, szerokość, długość, wraz z opakowaniem:

- 1) S – 9 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20 kg;
- 2) M – 20 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20 kg;
- 3) L – 42 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20 kg;
- 4) XL – (wysokość+szerokość+długość)≤210 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 90 cm , maksymalna masa 20 kg;.

- 5) 2XL – (wysokość+szerokość+długość) $\leq$ 250 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 120 cm, maksymalna masa 31,5 kg; z zastrzeżeniem ust. 8

2. Maksymalne wymiary przesyłki z metody PUNKT wynoszą: 42 cm x 40 cm x 65 cm, maksymalna masa 20kg (format L). Dla przesyłki o kształcie cylindrycznym, nadanej jako niestandardowa, maksymalne wymiary przesyłki z metodą PUNKT wynoszą: 20 cm (średnica) x 70 cm (długość).

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

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

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

7. Minimalne wymiary strony adresowej przesyłki wynoszą: 16 cm x 10 cm, także w przypadku przesyłki w formie rulonu.

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

9. Jako niestandardowa traktowana jest przesyłka, która spełnia przynajmniej jedno z poniższych kryteriów:

- a) wymiary (wysokość+szerokość+długość) $\leq$ 250 cm, przy czym największy wymiar (długość) przekracza 120 cm, ale nie może przekroczyć 150 cm,
- b) wymiary $250\text{ cm} < (\text{wysokość} + \text{szerokość} + \text{długość}) \leq 300\text{ cm}$, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm
- c) wymiary (wysokość+szerokość+długość) $\leq$ 250 cm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 150 cm, która posiada:
 - nieregularne kształty, w tym przesyłka, która nie jest zapakowana w opakowanie o regularnych kształtach, lub
 - elementy wystające poza jej regularny obrys, lub składające się z dwóch lub więcej odrębnych części, połączonych w jedną nieregularną całość (np. za pomocą folii stretch, taśmy),
- d) kształt owalny, okrągły, cylindryczny (np. tuba, rulon, wałek z tkaniną) o maksymalnych wymiarach 20 cm (średnica) x 150 cm (długość), z wyłączeniem przypadków opisanych w Przewodniku – Prawidłowe pakowanie przesyłek,

e) zawiera dwie opony zapakowane zgodnie z Przewodnikiem – Prawidłowe pakowanie przesyłek.

Wyjątek stanowi przesyłka, której opakowanie stanowi koperta o wymiarach 70 cm x 60 cm, w tym koperta z wypełnieniem (tzw. koperta bąbelkowa) lub koperta foliowa.

ROZDZIAŁ IV

USŁUGI DODATKOWE I METODY

§ 11. 1. Dla przesyłki mogą być realizowane następujące usługi dodatkowe:

- 1) **Dokumenty zwrotne** – zwrot do nadawcy podpisanych przez adresata dokumentów dołączonych do przesyłki albo stanowiących jej zawartość; przesyłka zawierająca dokumenty zwrotne może zostać nadana w metodzie KURIER, a dla nadawcy z zawartą umową pisemną także ekonomiczna/priorytetowa rejestrowana przesyłka listowa, usługa niedostępna dla przesyłek doręczanych z metodą PUNKT oraz metodą AUTOMAT; przesyłkę z usługą dodatkową „Dokumenty zwrotne” doręcza się wyłącznie do rąk własnych adresata; zależnie od usługi, w jakiej nadawane będą dokumenty zwrotne, nadawca zobowiązany jest umieścić wewnątrz przesyłki albo dołączyć do przesyłki:
 - odpowiednio wypełnioną nalepkę adresową – w przypadku wyboru usługi Allegro Pocztex,
 - zaadresowane opakowanie – w przypadku wyboru ekonomicznej/priorytetowej rejestrowanej przesyłki listowej;
- 2) **Doręczenie do 12:00** – doręczenie przesyłki nadanej w serwisie Kurier w gwarantowanym terminie doręczenia w dniu następnym po dniu nadania do godziny 12:00, z zastrzeżeniem nadania przesyłki do godziny granicznej; usługa świadczona po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania. Usługa niedostępna dla przesyłek niestandardowych, przesyłek z usługą dodatkową: Doręczenie do 9:00, Doręczenie po godzinie 17:00, Doręczenie na wskazany dzień oraz przesyłek doręczanych z metodą PUNKT oraz z metodą AUTOMAT;
- 3) **Doręczenie po godzinie 17:00** – doręczenie przesyłki, nadanej w serwisie Kurier w gwarantowanym terminie doręczenia w dniu następnym po dniu nadania po godzinie 17:00, z zastrzeżeniem nadania przesyłki do godziny granicznej; usługa realizowana w relacjach wskazanych w Wykazie relacji dla przesyłek nadanych w serwisie Kurier z usługą dodatkową: Doręczenie po godzinie 17:00; usługa świadczona po pozytywnej weryfikacji możliwości jej wykonania. Usługa niedostępna dla przesyłek niestandardowych, przesyłek z usługą dodatkową: Doręczenie do 9:00, Doręczenie do 12:00, Doręczenie na wskazany dzień oraz przesyłek doręczanych z metodą PUNKT oraz z metodą AUTOMAT;

- 4) **Doręczenie do rąk własnych** – doręczenie przesyłki wyłącznie osobie wskazanej jako adresat przesyłki; w przypadku braku takiej możliwości, przesyłka jest przekierowywana do placówki pocztowej; usługa nie jest realizowana w przypadku przesyłek adresowanych do obiektów zamkniętych, w których nie ma możliwości doręczenia przesyłki do rąk własnych adresata; usługa niedostępna dla przesyłek doręczanych z metodą PUNKT oraz metodą AUTOMAT;
- 5) **Doręczenie na wskazany dzień** – doręczenie przesyłki nadanej w serwisie Kurier w gwarantowanym terminie doręczenia wskazanym przez nadawcę; od dnia nadania przesyłki do dnia wskazanego przez nadawcę nie może upłynąć więcej niż 7 dni; usługa nie dotyczy niedziel i dni świątecznych; usługa niedostępna dla przesyłek niestandardowych, przesyłek nadanych z usługami dodatkowymi: Doręczenie do 9:00, Doręczenie do 12:00, Doręczenie po 17:00; usługi nie realizuje się w przypadku, gdy opłatę za przesyłkę uiszcza odbiorca;
- 7) **Ostrożnie** – traktowanie przesyłki ze szczególną ostrożnością; usługa wymagana dla przesyłek z zawartością: przedmiotów łatwo tłukących się, płynów, gazów, szkła, rzeczy łamliwych i kruchych; usługa niedostępna dla przesyłek doręczanych z metodą AUTOMAT;
- 8) **Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu** – niezwłoczne poinformowanie nadawcy (SMS/pocztą elektroniczną) o dacie i godzinie zdarzenia (doręczenie/zwrot) dla przesyłki;
- 9) **Potwierdzenie odbioru** – doręczenie nadawcy formularza „Potwierdzenie odbioru” z pokwitowaniem odbioru przesyłki dokonany przez odbiorcę; „Potwierdzenie odbioru” może zostać nadane wyłącznie w metodzie KURIER albo jako formularz druku „Potwierdzenie odbioru”. Dla potwierdzenia odbioru, które nadawane będzie w usłudze Allegro Pocztex, nadawca w chwili nadania zobowiązany jest dołączyć do przesyłki odpowiednio wypełnioną etykietę adresową zgodnie z jej nadrukiem, zawierającą pełne dane adresowe niezbędne do prawidłowej realizacji usługi; usługa niedostępna dla przesyłek doręczanych z metodą PUNKT oraz metodą AUTOMAT;
- 10) **Pobranie** – zainkasowanie od odbiorcy określonej przez nadawcę kwoty pieniężnej (kwoty pobrania) i przekazanie jej na adres nadawcy albo rachunek bankowy wskazany przez nadawcę; maksymalna kwota pobrania określona jest w umowie pisemnej; usługa dostępna dla przesyłek doręczanych z metodą PUNKT i metodą AUTOMAT do określonych punktów odbioru i automatów paczkowych zgodnie z *Wykazem punktów odbioru i automatów paczkowych dla opcji PUNKT oraz opcji AUTOMAT w serwisie Kurier*, dostępnym na stronie internetowej www.pocztex.pl;
- 11) **Sprawdzenie zawartości** – otwarcie przesyłki przez odbiorcę i porównanie jej zawartości z formularzem specyfikacji, zgodnie z zasadami określonymi w § 23; usługa niedostępna dla przesyłek doręczanych z metodą PUNKT oraz metodą AUTOMAT;

- 12) **Odbiór w sobotę** – usługa realizowana wyłącznie dla nadawcy z umową pisemną, polegająca na odbiorze przesyłek od nadawcy; usługa nie jest realizowana w dni świąteczne; usługi nie realizuje się w przypadku, gdy opłatę za przesyłkę uiszcza odbiorca;
- 13) **EPO** (elektroniczne potwierdzenie odbioru) – doręczenie nadawcy pliku elektronicznego stanowiącego dowód doręczenia albo zwrotu przesyłki; usługa niedostępna dla doręczanych z metodą PUNKT oraz metodą AUTOMAT; usługi nie realizuje się w przypadku, gdy opłatę za przesyłkę uiszcza odbiorca.

§ 12. 1. Nadawca może nadać przesyłkę z wykorzystaniem jednej z poniższych metod:

- 1) **PUNKT** – odbiór przesyłki w punkcie odbioru wskazanym przez nadawcę, z zastrzeżeniem § 22 ust. 7, z uwzględnieniem *Wykazu punktów odbioru i automatów paczkowych dla opcji PUNKT oraz opcji AUTOMAT w serwisie Kurier*, o którym mowa w § 9, po wcześniejszym powiadomieniu odbiorcy SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej o możliwości i miejscu jej odbioru. Metoda dostępna i świadczona na żądanie nadawcy. Nadawca zobowiązany jest podać nr telefonu adresata w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego oraz opcjonalnie adres e-mail. Informacje o punktach odbioru dla metody PUNKT dostępne są na stronie internetowej www.pocztex.pl oraz pod numerem infolinii (801 333 444 z telefonów stacjonarnych, (+48) 438 420 600 z telefonów stacjonarnych i komórkowych oraz z zagranicy; opłata za połączenie zgodnie z cennikiem operatora);
- 2) **AUTOMAT** – odbiór przesyłki w automacie paczkowym wskazanym przez nadawcę, z zastrzeżeniem § 22 ust. 7, z uwzględnieniem *Wykazu punktów odbioru i automatów paczkowych dla opcji PUNKT oraz opcji AUTOMAT w serwisie Kurier*, o którym mowa w § 9, po wcześniejszym powiadomieniu odbiorcy SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej o możliwości i miejscu jej odbioru. Metoda dostępna i świadczona na żądanie nadawcy. Nadawca zobowiązany jest podać nr telefonu adresata w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego oraz opcjonalnie adres e-mail. Metoda niedostępna dla przesyłek niestandardowych. Informacje o automatach paczkowych dla metody AUTOMAT dostępne są na stronie internetowej www.pocztex.pl oraz pod numerem infolinii (801 333 444 z telefonów stacjonarnych, (+48) 438 420 600 z telefonów stacjonarnych i komórkowych oraz z zagranicy; opłata za połączenie zgodnie z cennikiem operatora).

ROZDZIAŁ V

ZAWARTOŚĆ

§ 13. 1. Do przemieszczenia i doręczenia nie jest przyjmowana przesyłka:

- 1) zawierająca rzeczy niebezpieczne, mogące wyrządzić szkodę osobom, mieniu lub środowisku naturalnemu, a w szczególności: akumulatory, materiały łatwopalne, wybuchowe, radioaktywne, substancje żrące, cuchnące, broń lub amunicja;
 - 2) zawierająca rzeczy lub której opakowanie zawiera napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo;
 - 3) zawierająca narkotyki, środki odurzające albo substancje psychotropowe;
 - 4) zawierająca zwłoki, szczątki, prochy ludzkie albo zwierzęce;
 - 5) zawierająca artykuły szybko psujące się;
 - 6) zawierająca żywe zwierzęta;
 - 7) zawierająca inne rzeczy, nieokreślone w niniejszym paragrafie, a zakazane przepisami prawa;
 - 8) na opakowaniu której umieszczono oznaczenia:
 - a) utrudniające odczytanie adresu,
 - b) podobne do odcisków pieczęci pocztowych albo nalepek i druków, stosowanych zarówno przez Poczte Polską, jak i przez innych operatorów pocztowych,
 - c) zawierające znamiona korespondencji pisemnej, a w szczególności wskazujące na sposób postępowania przy jej przewozie i doręczeniu, z zastrzeżeniem ust. 2,
 - d) których treść i wizerunek są zabronione prawem lub niezgodne z zasadami współżycia społecznego;
 - 9) na opakowaniu której umieszczono metalowe lub plastikowe klamry, spinacze, zszywki i inne podobne materiały, z wyjątkiem przypadków określonych w § 17 ust. 1;
 - 10) z zawartością pieniędzy, środków płatniczych, papierów wartościowych, kosztowności, chyba że nadawca zadeklarował wartość przesyłki powyżej 100,00 zł i przesyłka taka nie narusza zasad określonych w kodeksie karnym i ustawie z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
 - 11) podlegającą zgłoszeniu do systemu SENT na podstawie ustawy z dnia 9 marca 2017 r. o systemie monitorowania drogowego i kolejowego przewozu towarów oraz obrotu paliwami opałowymi.
2. Stosowanie przez nadawcę na opakowaniu przesyłki taśm samoprzylepnych, nalepek i napisów wskazujących na sposób postępowania z przesyłką przy jej przemieszczaniu i doręczaniu jest możliwe wyłącznie w przypadku zlecenia realizacji usług dodatkowych lub metod, o których mowa w § 11 i § 12.

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

§ 14. 1. Szczegółowe obowiązki nadawcy w zakresie niedopuszczalnej zawartości przesyłek dostępne są w Przewodniku – Prawidłowe pakowanie przesyłek, dostępnym na stronie internetowej www.pocztex.pl, oraz na żądanie nadawcy w placówce pocztowej.

2. Poczta Polska ma prawo odmówić próby doręczenia przesyłki do odbiorcy z zawartością, która jest niedozwolona, i dokonać jej zwrotu do nadawcy, zgodnie z opłatą określoną w pisemnej umowie.

3. Poczta Polska zastrzega, że w przypadku zawartości niedozwolonej, o której mowa w § 13, przesyłka może zostać zatrzymana i zabezpieczona do chwili wezwania odpowiednich służb, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 15. 1. W przypadku, kiedy zawartość przesyłki i/lub nieprawidłowe jej opakowanie w stosunku do zawartości spowodowały:

- 1) wezwanie właściwych służb zajmujących się zabezpieczeniem niezgodnej z niniejszymi zasadami zawartości przesyłki, w szczególności posiadających specjalistyczne narzędzia przeznaczone do likwidacji czy utylizacji zawartości przesyłki, której zawartość była niezgodna z niniejszymi zasadami lub nieodpowiednio zabezpieczona, a czynności te są niezbędne do dalszej pracy pracowników Poczty Polskiej;
 - 2) ewakuację pracowników z budynku lub pomieszczenia Poczty Polskiej, w tym również czasowe wyłączenie z eksploatacji środków transportowych (w tym pojazdów) przewożących przesyłkę oraz narzędzi służących do przewożenia, doręczania lub magazynowania tej przesyłki;
 - 3) uszkodzenie w procesie realizacji usługi przesyłki innego nadawcy
- Poczta Polska zastrzega możliwość naliczenia opłaty za przesyłkę uciążliwą lub przesyłkę wymagającą dodatkowych czynności, zgodnie z pisemną umową.

2. Wysokość opłaty za każdą przesyłkę uciążliwą lub przesyłkę wymagającą dodatkowych czynności, o których mowa w ust. 1 pkt. 1-3, wynosi 100,00 zł.

3. Naliczenie opłaty, o której mowa w ust. 2, nie wyłącza prawa dochodzenia przez Poczta Polską odszkodowania przewyższającego jej wysokość na zasadach ogólnych.

§ 16. 1. Nadawca zobowiązany jest pokryć szkody wyrządzone Poczcie Polskiej wskutek niewłaściwego opakowania przesyłki i/lub w związku z jej niedopuszczalną zawartością, także w przypadkach innych niż wskazane w § 15 ust. 1. Niezależnie od opłaty określonej w § 15 ust. 2, nadawca ponosi odpowiedzialność za powyższe szkody na zasadach ogólnych.

ROZDZIAŁ VI

OPAKOWANIE

§ 17. 1. Przesyłka może zostać wysłana bez opakowania lub częściowo opakowana (z wyjątkiem przesyłki z zadeklarowaną przez nadawcę wartością oraz przesyłki nadanej z metodą PUNKT), jeżeli przesyłane w ten sposób rzeczy nie są narażone na uszkodzenie lub zaginięcie części składowych, ani nie mogą uszkodzić innych przesyłek.

2. Na przesyłce:

- 1) nadawanej bez opakowania lub tylko częściowo opakowanej, etykieta nadawcza może być umieszczona bezpośrednio na przesyłanej rzeczy lub na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłanej rzeczy;
 - 2) o kształcie lub opakowaniu uniemożliwiającym umieszczenie etykiety nadawczej na przesyłce, etykieta nadawcza może być umieszczona na tabliczce czy też przywieszce (wykonanej z trwałego i sztywnego materiału) przymocowanej do przesyłki.
3. Opakowanie przesyłki o zadeklarowanej wartości powyżej 100 zł:
- 1) powinno być wykonane z nieprzezroczystego materiału;
 - 2) powinno uniemożliwiać dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów;
 - 3) powinno umożliwić umieszczenie dodatkowych zabezpieczeń w postaci nalepek czy etykiet samoprzylepnych, taśmy samoprzylepnej z logo nadawcy lub Poczty Polskiej.

§ 18. 1. Za zagwarantowanie jakości opakowania przesyłki odpowiedniego do jej zawartości lub braku opakowania przesyłki, odpowiada nadawca. Przesyłka powinna być zapakowana odpowiednio do formy, masy i zawartości z uwzględnieniem okoliczności mogących wpłynąć na stan opakowania przesyłki, w tym tych związanych z przemieszczeniem przesyłki przez Poczta Polską, a w szczególności:

- 1) płyny lub gazy należy wysyłać w pojemnikach szklanych, plastikowych lub blaszanych, hermetycznie zamkniętych i włożonych do mocnego/twardego pudełka lub skrzynki, wypełnionego odpowiednim materiałem wchłaniającym wilgoć lub tłuszcz tak, aby naczynie z

płynem nie mogło przesuwać się oraz aby w razie uszkodzenia naczynia płyn nie wydostał się na zewnątrz przesyłki;

- 2) rzeczy wykonane ze szkła lub z innych materiałów łamliwych i kruchych należy przysyłać w twardych pudełkach lub koszach, wypełnionych materiałem amortyzującym skutki wstrząsu lub nacisku i wykluczającym przesuwanie się zawartości wewnątrz opakowania;

2. Każdy rodzaj zawartości wymienionej w ust. 1 musi być przesyłany w oddzielnych przesyłkach.

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

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

ROZDZIAŁ VII

DOREČZANIE PRZESYŁEK – POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 19. 1. Doręczenie przesyłki, a w konsekwencji prawidłowe zrealizowanie usługi, jest równoznaczne z dostarczeniem przesyłki pod adres wskazany na etykiecie nadawczej. Przesyłka doręczana jest odbiorcy co do zasady za pokwitowaniem odbioru, w tym poprzez podanie jednorazowego kodu odbioru, z uwzględnieniem ust. 2 - 4. Przesyłka, przy której dodana została usługa Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu Przesyłki SMS-em lub e-mailem¹, EPO (Elektroniczne Potwierdzenie Odbioru), Potwierdzenie odbioru^{1 3}, uważa się za doręczoną w momencie pokwitowania jej odbioru.

2. W przypadku przesyłek z metodą AUTOMAT pokwitowanie odbioru przesyłki stanowi wprowadzenie w automacie przez odbiorcę numeru telefonu oraz jednorazowego kodu

odbioru bądź odbioru za pomocą aplikacji mobilnej, zaś w przypadku przesyłek z metodą PUNKT przeznaczonych do odbioru w PUDO pokwitowaniem odbioru przesyłki jest wprowadzenie lub podanie jednorazowego kodu odbioru bądź odbioru za pomocą aplikacji mobilnej.

3. Adresat ponosi pełną odpowiedzialność i ryzyko związane z udostępnieniem lub wejściem w posiadanie przez inne osoby kodu odbioru, o którym mowa w ust. 1. Osoba, która otrzymała od adresata informacje zawierające kod odbioru przesyłki, traktowana jest jako osoba umocowana do odbioru przesyłki w imieniu adresata.

4. W przypadku przesyłek z usługą dodatkową Pobranie, przesyłka zostanie doręczona odbiorcy po uiszczeniu należności z nią związanych.

5. Przesyłka przeznaczona do odbioru w automacie paczkowym w ramach metody AUTOMAT lub w punkcie odbioru w ramach metody PUNKT, w przypadku braku dostępności punktu odbioru lub automatu paczkowego (np. awarii, przepełnienia), jest przekazywana do odbioru w najbliższym dostępnym punkcie odbioru lub automacie paczkowym. Informację o tym przypadku Poczta Polska przekazuje SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej.

6. Przesyłka przeznaczona do odbioru w automacie paczkowym w ramach metody AUTOMAT lub w punkcie odbioru w ramach metody PUNKT, w przypadku przekroczenia maksymalnych wymiarów lub masy przesyłki, jest przekazywana do odbioru w najbliższej dostępnej placówce pocztowej. Informację o tym przypadku Poczta Polska przekazuje SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej.

§ 20 1. Adresat nie może żądać dosyłania przesyłek.

2. Przesyłek nie przechowuje się po upływie terminów, o których mowa w § 27 ust. 6, § 30 ust. 2 i 3 oraz § 31 ust. 2.

§ 21. 1. W momencie doręczania istnieje możliwość sprawdzenia stanu zawartości przesyłki bezpośrednio przed jej odbiorem, jeżeli odbiorca stwierdza uszkodzenie przesyłki lub jej stan wzbudza jego zastrzeżenia, z wyłączeniem przesyłek z metodą PUNKT albo z metodą AUTOMAT.

2. Sprawdzenie stanu zawartości służy weryfikacji, czy zawartość przesyłki nie nosi śladów uszkodzeń.

3. Jeżeli tak przewiduje pisemna umowa, w przypadku, gdy po sprawdzeniu stanu zawartości odbiorca:

- 1) deklaruje przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń - doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu, na jego żądanie, Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności z nią związanych i uzyskaniu na etykiecie adresowej, urządzeniu elektronicznym bądź w dokumentach oddawczych pokwitowania przyjęcia przesyłki; kopia protokołu

przekazywana jest odbiorcy wraz z przesyłką, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych;

- 2) deklaruje przyjęcie przesyłki z zastrzeżeniem wniesienia reklamacji z roszczeniem o odszkodowanie - doręcza się ją odbiorcy po sporządzeniu Protokołu sprawdzenia przesyłki, zainkasowaniu ewentualnych należności z nią związanych, uzyskaniu od odbiorcy na etykiecie adresowej, urządzeniu elektronicznym bądź w dokumentach oddawczych pokwitowania przyjęcia przesyłki i adnotacji o jego decyzji; kopia protokołu przekazywana jest odbiorcy wraz z przesyłką, a oryginał dołącza się do dokumentów oddawczych;
- 3) wnosi o przekierowanie przesyłki do placówki pocztowej celem jej odbioru w terminie, o którym mowa w § 27 ust. 6 - sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na etykiecie adresowej bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia kurier; oryginał oraz kopia protokołu wraz z zabezpieczoną przesyłką przekazywane są do placówki; odbiorca otrzymuje kopię protokołu w przypadku odebrania przesyłki z placówki, do której nastąpiło przekierowanie;
- 4) odmawia przyjęcia przesyłki – sporządza się Protokół sprawdzenia przesyłki i uzyskuje od odbiorcy podpis i adnotację na etykiecie adresowej bądź w dokumentach oddawczych o jego decyzji; w razie odmowy złożenia podpisu i umieszczenia adnotacji przez odbiorcę, informacje te uzupełnia kurier/pracownik placówki pocztowej; oryginał protokołu należy załączyć do dokumentów oddawczych, a kopię zwrócić do nadawcy, wraz z zabezpieczoną przesyłką.

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

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

2. Zabezpieczoną przesyłkę doręcza się pod adresem wskazanym na etykiecie nadawczej, po uprzednim poinformowaniu odbiorcy o stanie przesyłki oraz możliwości sprawdzenia stanu jej zawartości.

3. W przypadku skorzystania przez odbiorcę z możliwości, o której mowa w ust. 2, dalszy sposób postępowania jest zgodny z § 21 ust. 3 i 4.

4. Zabezpieczone przesyłki z metodą PUNKT przeznaczone do odbioru w PUDO albo z metodą AUTOMAT, Poczta Polska przekierowuje do najbliższego punktu odbioru będącego placówką pocztową, dostępnego dla metody PUNKT, o czym powiadamia adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej.

§ 23. 1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki, w wyniku którego może wystąpić dalsze uszkodzenie przesyłki lub ubytek jej zawartości, pracownik Poczty Polskiej może otworzyć przesyłkę, sprawdzić stan jej zawartości, zabezpieczyć przed dalszym uszkodzeniem lub ubytkiem. Na okoliczność sprawdzenia stanu zawartości przesyłki i jej zabezpieczenia sporządzany jest protokół, który dołączany jest do przesyłki.

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

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

4. Przesyłkę, o której mowa w ust. 1, doręcza się pod adresem wskazanym na etykiecie nadawczej, po uprzednim poinformowaniu odbiorcy o stanie przesyłki oraz konieczności sprawdzenia stanu jej zawartości przez odbiorcę.

5. Sposób postępowania przy sprawdzeniu przesyłki jest zgodny z § 21 ust. 3 i 4.

6. Przesyłkę, o której mowa w ust. 1 i 2, z metodą PUNKT, kierowaną do PUDO albo z metodą AUTOMAT, Poczta Polska przekierowuje do najbliższego punktu odbioru będącego placówką pocztową, dostępnego dla metodą PUNKT, o czym powiadamia adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną lub za pomocą aplikacji mobilnej.

7. Dla przesyłek z metodą AUTOMAT odbiorca w przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki może dokonać odmowy przyjęcia przesyłki podczas jej odbioru bezpośrednio w automacie paczkowym. Poczta Polska sporządza protokół, w którym opisany jest stan przesyłki, a przesyłka wraz z dołączonym protokołem zwracana jest do nadawcy.

§ 24. 1. Przy doręczaniu przesyłki z usługą dodatkową Sprawdzenie zawartości, po ustaleniu uprawnień do odbioru przesyłki, kurier/pracownik placówki pocztowej przekazuje ją odbiorcy, który w jego obecności dokonuje otwarcia przesyłki i sprawdzenia jej zawartości poprzez porównanie z zapisami w formularzu „Specyfikacja zawartości przesyłki” (określanym również jako: „specyfikacja”).

2. W przypadku, gdy do przesyłki nie został dołączony formularz specyfikacji, kurier sporządza odrębną notatkę, która powinna zawierać następujące informacje: miejscowość i datę, informację o zdarzeniu (np.: w przesyłce o numerze adresowanej do brak formularza

Specyfikacji zawartości przesyłki), określenie zawartości przesyłki, według zasad wskazanych w opisie postępowania po wybraniu usługi dodatkowej Sprawdzenie zawartości.

3. W przypadku zgodności zawartości przesyłki z formularzem specyfikacji lub w przypadku sporządzenia notatki, o której mowa w ust. 2, odbiorca może:

- 1) odebrać przesyłkę – w takim przypadku kwituje odbiór przesyłki na etykiecie adresowej w urządzeniu elektronicznym bądź w dokumentach oddawczych oraz na dwóch egzemplarzach dokumentów w postaci formularza specyfikacji albo notatki; jeden egzemplarz formularza specyfikacji albo notatki jest niezwłocznie przekazywany ekonomiczną rejestrowaną przesyłką listową do nadawcy;
- 2) odmówić odbioru przesyłki – w takim przypadku zobowiązany jest do dokonania, na dwóch egzemplarzach dokumentów w postaci formularza specyfikacji lub sporządzonej notatki oraz na etykiecie adresowej bądź w dokumentach oddawczych, adnotacji o odmowie odbioru przesyłki oraz umieszczenia swojego podpisu (imię i nazwisko); przesyłka ta wraz z jednym egzemplarzem formularza specyfikacji lub sporządzonej notatki podlega zwrotowi do nadawcy.

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

5. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki z zawartością niezgodną z formularzem specyfikacji, po spisaniu protokołu, o którym mowa w ust. 4, oraz dokonaniu adnotacji na formularzu specyfikacji przez odbiorcę, przesyłkę zamyka się i zabezpiecza w obecności odbiorcy. Przesyłka ta zostaje zwrócona wraz z dokumentacją do nadawcy na jego koszt.

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

7. Odmowa dotycząca:

- 1) sprawdzenia zgodności zawartości przesyłki z formularzem specyfikacji;
- 2) złożenia adnotacji lub podpisu na którymkolwiek z dokumentów, o których mowa w niniejszym paragrafie – dokonana przez adresata, jego pełnomocnika lub przedstawiciela ustawowego, jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki. W takim przypadku przesyłkę zwraca się do nadawcy na jego koszt.

§ 25. 1. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki, podlega ona niezwłocznemu zwrotowi do nadawcy na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 3. Jeżeli opłatę za usługę, zgodnie ze wskazaniem

nadawcy, uiszczyć miał odbiorca przy doręczeniu przesyłki, nadawca zobowiązany jest również wnieść nieuiszczoną opłatę za nadanie usługi Allegro Pocztex.

2. Odmowa pokwitowania odbioru przesyłki, w przypadku wykupienia usługi dodatkowej „Potwierdzenie odbioru”, „EPO” lub odmowa uiszczenia opłat związanych z przesyłką są równoznaczne z odmową przyjęcia przesyłki.

3. Odmowa przyjęcia przesyłki, dokonana przez osobę pełnoletnią zamieszkałą wraz z adresatem, a niebędącą jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym, nie jest traktowana jako odmowa przyjęcia przesyłki. W takim przypadku powiadamia się adresata o próbie doręczenia przesyłki poprzez pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o przekierowaniu.

ROZDZIAŁ VIII

PRZESYŁKI NIEDORĘCZALNE

§ 26. 1. Przesyłkę, której nie można doręczyć adresatowi, a przy zwracaniu doręczyć nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu nadawcy, a także z powodu odmowy przyjęcia przesyłki zwracanej, traktuje się jako niedoręczalną i kieruje do dalszego postępowania, do właściwej jednostki Poczty Polskiej.

2. W przypadku braku etykiety nadawczej na przesyłce Poczta Polska podejmuje próbę ustalenia adresu w oparciu o zawartość przesyłki i zgodnie z przepisami prawa w tym zakresie.

3. Przesyłka niedoręczalna może zostać otwarta przez Poczta Polską w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie do nadawcy.

4. Otwarcie przesyłki niedoręczalnej dokonywane jest komisyjnie w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie opakowania i następuje niezwłocznie po stwierdzeniu braku oznaczenia na przesyłce.

5. Po otwarciu przesyłki dokonywane jest sprawdzenie, czy wewnątrz opakowania nie zostało umieszczone oznaczenie odbiorcy lub nadawcy oraz ich adresy, a w przypadku ich braku dokonywane są oględziny zawartości przesyłki.

6. W przypadku ustalenia w trakcie czynności, o których mowa w ust. 5, danych umożliwiających doręczenie lub zwrot przesyłki, po odpowiednim zabezpieczeniu przesyłki i załączeniu protokołu potwierdzającego komisyjne otwarcie przesyłki, doręcza się ją do odbiorcy albo zwraca do nadawcy.

7. Opłata za doręczenie przesyłki niedoręczalnej zawarta jest w Cenniku opłat dodatkowych, dostępnym na stronie internetowej www.pocztex.pl.

8. W przypadku, gdy otwarcie przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia albo zwrócenia nadawcy, albo gdy nadawca odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki, stosuje się przepisy ustawy.

ROZDZIAŁ IX

DOREČZANIE PRZESYŁEK POD ADRESEM WSKAZANYM NA PRZESYŁCE

§ 27. 1. Przesyłka doręczana jest pod adresem wskazanym na etykiecie, z zastrzeżeniem § 28.

2. Przesyłki o masie powyżej 31,5 kg do 50 kg doręczane są przez kuriera pod adres wskazany na przesyłce do pierwszego miejsca umożliwiającego bezpieczne wydanie przesyłki, w szczególności przed wejściem do budynku lub na teren nieruchomości. Doręczenie nie obejmuje wnoszenia przesyłek do budynków, lokali ani pomieszczeń. Z chwilą wydania przesyłki w miejscu doręczenia - doręczenie uważa się za dokonane, a zapewnienie jej odbioru oraz dalszego przemieszczenia należy do obowiązków adresata; z tą chwilą odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie przesyłki przechodzi na adresata.

3. W przypadku nieskutecznej próby doręczenia, jeżeli nadawca podał numer telefonu (w sieci operatora krajowego) albo adres poczty elektronicznej adresata albo adresat zainstalował aplikację mobilną, Poczta Polska informuje adresata wyłącznie SMS-em albo pocztą elektroniczną (e-mail) albo za pomocą aplikacji mobilnej o podjętej próbie doręczenia przesyłki, wskazując jej numer, termin na odbiór oraz adres placówki pocztowej, w której przesyłka może zostać wydana.

4. W przypadku braku podania przez nadawcę numeru telefonu albo adresu poczty elektronicznej (e-mail), kurier pozostawia w skrzynce oddawczej adresata zawiadomienie o przekierowaniu czyli informację o podjętej próbie doręczenia i możliwości jej odbioru, z zastrzeżeniem ust. 4.

5. Zawiadomienie o przekierowaniu pozostawia się w skrzynce oddawczej adresata lub jeśli nie jest to możliwe, w inny nienaruszający przepisów prawa sposób. W przypadku pozostawienia zawiadomienia o przekierowaniu w innym miejscu niż skrzynka oddawcza adresata, miejsce pozostawienia odnotowywane jest na przesyłce.

6. W przypadku, gdy odbiorca nie zgłosi się do placówki pocztowej, w drugim dniu, licząc od dnia następnego po dniu nieskutecznej próby doręczenia, Poczta Polska powtórnie poinformuje SMS-em albo pocztą elektroniczną (e-mail) albo za pomocą aplikacji mobilnej adresata o możliwości odbioru przesyłki oraz adresie placówki pocztowej, w której przesyłka może zostać wydana, jeżeli nadawca podał na etykiecie adresowej odpowiednie dane.

6. W przypadku nieskutecznej próby doręczenia przesyłki w ciągu 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia albo przekazania zawiadomienia o przekierowaniu, może zostać ona wydana w placówce pocztowej.

7. W przypadku niezgłoszenia się odbiorcy przesyłki do placówki pocztowej w terminie, o którym mowa w ust. 6, Poczta Polska zwraca przesyłkę do nadawcy na jego koszt, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu.

8. Odbiorca przed doręczeniem przesyłki może uzyskać informację o tym, kto jest nadawcą tej przesyłki.

§ 28. 1. W przypadku nieobecności adresata lub innych osób uprawnionych do odbioru przesyłki, podczas podjętej próby doręczenia, jeżeli nadawca podał numer telefonu adresata, adresat może zgłosić kurierowi telefonicznie dyspozycję doręczenia przesyłki poprzez pozostawienie jej we wskazanym przez siebie miejscu nienaruszającym przepisów prawa.

2. Wskazanie przez adresata miejsca pozostawienia przesyłki może dotyczyć wyłącznie miejsc znajdujących się bezpośrednio w obrębie sąsiadującym z adresem wskazanym na przesyłce.

3. Fakt realizacji dyspozycji adresata, o którym mowa w ust. 2 powyżej, jest odnotowywany w systemie informatycznym Poczty Polskiej.

4. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki, o której mowa w ust. 1, powstałe po jej doręczeniu zgodnie z dyspozycją adresata, o którym mowa w ust. 2.

5. Dyspozycja, o której mowa w ust. 1, nie jest dostępna dla przesyłek z zadeklarowaną wartością, z usługą Potwierdzenie odbioru, z usługą EPO, z usługą Pobranie, z usługą Sprawdzenie zawartości, z usługą Dokumenty zwrotne, z usługą Doręczenie do rąk własnych.

§ 29. 1. W przypadku przesyłki nadanej z usługą dodatkową Pobranie, zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. W przypadku wysokości kwoty pobrania wskazanej w ww. ustawie od odbiorcy będą pobierane dodatkowe dane identyfikacyjne. Odmowa uiszczenia kwoty pobrania lub przekazania danych identyfikacyjnych jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki.

ROZDZIAŁ X

DORĘCZANIE PRZESYŁEK Z METODĄ PUNKT

§ 30. 1. Przesyłkę z metodą PUNKT doręcza się do wskazanego punktu odbioru (placówka pocztowa, PUDO, zawiadamiając uprzednio adresata SMS-em oraz opcjonalnie pocztą elektroniczną (e-mail) lub za pomocą aplikacji mobilnej o:

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

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

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

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

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

6. W przypadku niezgłoszenia się odbiorcy przesyłki do punktu odbioru w terminach, o których mowa w ust. 2 i 3, Poczta Polska zwróci przesyłkę do nadawcy na jego koszt, podając na opakowaniu przyczynę zwrotu.

ROZDZIAŁ XI

DOREČZANIE PRZESYŁEK Z METODĄ AUTOMAT

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

- 1) numerze przesyłki;

2) kwocie pobrania, w przypadku przesyłki z usługą dodatkową Pobranie (kwota pobrania może być zaokrąglona do pełnych złotych),

3) nazwie i adresie automatu paczkowego, w którym przesyłka oczekuje na odbiór, oraz terminie odbioru przesyłki;

4) jednorazowym kodzie odbioru.

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

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

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

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

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

7. W przypadku odbioru przesyłek w automacie paczkowym, autoryzacja tożsamości i potwierdzenie doręczenia przesyłki odbywa się na podstawie wprowadzenia w automacie paczkowym przez odbiorcę numeru telefonu oraz jednorazowego kodu lub za pomocą aplikacji mobilnej.

8. Każdorazowo odbierając przesyłkę w automacie paczkowym należy postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie automatu paczkowego lub w aplikacji mobilnej.

9. W przypadku przesyłek nadanych z metodą AUTOMAT gwarantowane terminy doręczenia, o których mowa w § 3 ust. 4, uznaje się za zachowane, jeśli w tym czasie nastąpiło umieszczenie przesyłki w automacie paczkowym i przekazanie adresatowi zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, z zastrzeżeniem § 19 ust. 5 i 6.

10. Adresat ponosi pełną odpowiedzialność i ryzyko związane z udostępnieniem lub wejściem w posiadanie przez inne osoby kodu odbioru lub treści zawartych w aplikacji mobilnej dotyczących kodu odbioru, o którym mowa w ust. 1. Osoba, która otrzymała od adresata

informacje zawierające kod odbioru przesyłki, traktowana jest jako osoba umocowana do odbioru przesyłki w imieniu adresata

ROZDZIAŁ XII

ŻĄDANIA NADAWCY

§ 32. 1. Nadawca może, z zastrzeżeniem ust. 2 i 5, złożyć żądanie:

- 1) odstąpienia od realizacji usługi i zwrotu przesyłki;
- 2) zmiany adresu lub adresata przesyłki lub miejsca doręczenia przesyłki;
- 3) wysłania, na wskazany przez nadawcę numer telefonu adresata, kodu odbioru dla przesyłek z metodą PUNKT oraz metodą AUTOMAT.

2. Żądania, o których mowa w ust. 1, realizowane są, o ile przesyłka nie została doręczona.

3. Za żądania, o których mowa w ust. 1 pkt 1-2, nadawca wnosi opłatę określoną w Cenniku opłat dodatkowych obowiązującym w dniu złożenia żądania albo w umowie pisemnej.

4. Żądania, o których mowa w ust. 1, zgłasza nadawca zgodnie z postanowieniami określonymi w pisemnej umowie.

5. Żądania, o których mowa w ust. 1 pkt 1–2, nie mogą dotyczyć przesyłek z metodą PUNKT nadanych do odbioru w PUDO albo z metodą AUTOMAT.

6. Adresat nie może żądać dosyłania przesyłek.

7. Przesyłek nie przechowuje się po upływie terminów, o których mowa w § 27 ust. 6, § 30 ust. 2 i 3 oraz § 31 ust. 2.

§ 33. 1. Wysokość opłaty za usługi jest określana i naliczana zgodnie z warunkami cenowymi wskazanymi w obowiązującej w dniu nadania przesyłek pisemnej umowie.

2. Wysokość opłaty za usługi dodatkowe oraz metody, o których mowa w § 11 i 12, jest określana i naliczana zgodnie z warunkami cenowymi wskazanymi w obowiązującej w dniu nadania przesyłek w pisemnej umowie.

3. Opłatę za usługę oraz w przypadku dodatkowej ochrony, tj. ubezpieczenia przesyłki, uiszcza nadawca zgodnie z zawartą pisemną umową.

ROZDZIAŁ XIII

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIEWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE USŁUGI

§ 34. 1. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej;
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą Poczty Polskiej;
- 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo niniejszymi zasadami;
- 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.

2. Powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w ust. 1, Poczta Polska przedstawia dowód jej wystąpienia.

3. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie określonym w § 35 ust. 3 i 4, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:

- 1) jest następstwem czynu niedozwolonego;
- 2) nastąpiło z winy umyślnej Poczty Polskiej;
- 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Poczty Polskiej.

4. W przypadkach wymienionych w ust. 3, Poczta Polska ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości, po udowodnieniu przez nadawcę albo adresata zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 3, wykazaniu związku przyczynowo skutkowego, udowodnieniu wysokości straty, którą nadawca albo adresat poniósł oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

§ 35. 1. Usługę Allegro Pocztex uważa się za nienależycie wykonaną:

- 1) jeżeli doręczenie przesyłki lub przekazanie zawiadomienia o przekierowaniu albo zawiadomienia nastąpiło:
 - a) po drugim dniu roboczym, licząc od dnia następnego po dniu nadania z zastrzeżeniem lit. b,
 - b) po trzecim dniu roboczym, licząc od dnia następnego po dniu nadania – dla przesyłki nadanej jako przesyłka niestandardowa oraz przesyłki, o której mowa w § 10 ust. 2;
- 2) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki;
- 3) w przypadku braku realizacji zleconych usług dodatkowych określonych w § 11.

2. Usługę Allegro Pocztex uważa się za niewykonaną:

- 1) w przypadku całkowitego ubytku albo całkowitego uszkodzenia zawartości przesyłki z winy Poczty Polskiej;
- 2) w przypadku utraty przesyłki, gdzie jako utratę traktuje się niedoręczenie bądź niepowiadomienie adresata o możliwości odbioru przesyłki w ciągu 30 dni od dnia nadania.

3. Z zastrzeżeniem § 40 ust. 5, z tytułu nienależytego wykonania usługi Allegro Pocztex przysługuje odszkodowanie:

- 1) w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż dwukrotność opłaty za nadanie przesyłki o którym mowa w § 3 ust. 5, zgodnie z zawartą umową pisemną;
- 2) w przypadku częściowego ubytku lub częściowego uszkodzenia zawartości przesyłki – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż zadeklarowana wartość przesyłki;
- 3) w przypadku braku realizacji zleconej usługi dodatkowej określonej w § 11 – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej, niż dwukrotność opłaty za niezrealizowaną usługę dodatkową, zgodnie z zawartą umową pisemną.

Umowa z nadawcą zawiera szczegółowe zasady dotyczące wypłaty odszkodowania, o którym mowa w niniejszym ustępie.

4. Z zastrzeżeniem § 41 ust. 5, w przypadku niewykonania usługi Allegro Pocztex przysługuje odszkodowanie w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż zadeklarowana wartość przesyłki.

5. W przypadku niewykonania usługi Allegro Pocztex, Poczta Polska, niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca pobraną opłatę za przesyłkę w danym serwisie, pobraną opłatę dodatkową, a w przypadku braku realizacji usługi dodatkowej zwraca także opłatę za niezrealizowaną usługę dodatkową. Zwrotowi podlega także pobrana opłata za zwrot przesyłki. Umowa z nadawcą zawiera szczegółowe zasady dotyczące wypłaty odszkodowania, zwrotu opłat, o których mowa w zdaniu poprzednim.

6. W przypadku braku otrzymania przez adresata przesyłki zawiadomienia o przekierowaniu lub zawiadomienia skutkującego zwrotem przesyłki do nadawcy, Poczta Polska zwraca pobraną opłatę za przesyłkę wraz z pobranymi opłatami dodatkowymi, opłatami za usługi dodatkowe oraz opłatę za zwrot przesyłki. Umowa z nadawcą zawiera szczegółowe zasady dotyczące zwrotu opłat, o których mowa w zdaniu poprzednim.

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

8. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń, chyba że ubytek lub uszkodzenie przesyłki, które nie były zauważalne z zewnątrz, uprawniony odbiorca przesyłki stwierdził po jej przyjęciu i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki zgodnie z § 40 ust. 1 pkt 1 lit. c, zgłosił do Poczty Polskiej roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez Poczta Polska w celu wykonania usługi Allegro Pocztex a jej doręczeniem do odbiorcy.

§ 36. 1. W przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy Poczty Polskiej po doręczeniu przesyłki lub nieprzekazania nadawcy żądanej kwoty pobrania, oprócz odszkodowania, o

którym mowa w § 35 ust. 3 pkt 3, nadawcy przysługuje zwrot kwoty pobrania. Umowa z nadawcą zawiera szczegółowe zasady dotyczące zwrotu kwoty pobrania oraz wypłaty odszkodowania, o których mowa w niniejszym ustępie.

2. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności w przypadku błędnego skierowania kwoty pobrania z winy nadawcy, który podał:

- 1) nieprawidłowy adres na okoliczność przekazania kwoty pobrania przekazem pocztowym;
- 2) nieprawidłowy numer rachunku bankowego na okoliczność przekazania kwoty pobrania na rachunek bankowy (nieprawidłowy/zamknięty rachunek bankowy lub zwrot kwoty z banku odbiorcy z przyczyn wskazanych przez bank odbiorcy i niezależnych od Poczty Polskiej).

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 1, przekaz pocztowy z kwotą pobrania, którego nie można doręczyć adresatowi, traktowany jest jako niedoręczalny i podlega skierowaniu do wyznaczonej jednostki Poczty Polskiej. Na pisemny wniosek nadawcy przesyłki złożony w placówce pocztowej lub w wyniku złożonej reklamacji, kwota pobrania zostanie zwrócona nadawcy przesyłki. Za zwrot kwoty przekazem pocztowym pobierana jest opłata zgodnie z Cennikiem opłat za przekazy pocztowe w obrocie krajowym i zagranicznym, dostępnym na stronie www.poczta-polska.pl.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 2, kwota pobrania zwracana jest przekazem pocztowym na adres nadawcy przesyłki. Kwota pobrania ulega obniżeniu o opłatę wynikającą z Cennika opłat dodatkowych, za zwrot kwoty przekazem pocztowym. Na pisemny wniosek nadawcy przesyłki złożony w placówce pocztowej lub w wyniku złożonej reklamacji, dopuszcza się możliwość przekazania zwróconej z banku odbiorcy do Poczty Polskiej kwoty pobrania na wskazany przez nadawcę przesyłki rachunek bankowy, prowadzony przez oddziały banków mających siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku, gdy kwota pobrania zwracana przez bank prowadzący rachunek bankowy odbiorcy na rachunek Poczty Polskiej jest mniejsza lub równa kwocie opłaty za zwrot, kwota ta nie jest zwracana nadawcy przesyłki, o czym informuje się nadawcę w formie pisemnej.

5. Nadawca przesyłki współpracujący z Poczta Polską na podstawie zawartej umowy pisemnej, w ramach przyjmowania płatności kartą za kwotę pobrania ponosi pełną odpowiedzialność za reklamację chargeback.

§ 37. Zasady świadczenia przewozu przesyłek SENT, odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenia takich przesyłek reguluje ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe oraz rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

ROZDZIAŁ XIV

REKLAMACJE DOTYCZĄCE USŁUGI

§ 38. Niniejsze zasady regulują ogólne zasady dotyczące reklamacji. Przy czym w umowie pisemnej z nadawcą mogą zostać doprecyzowane oraz dostosowane zasady rozpoznawania reklamacji stosownie do potrzeb relacji biznesowej pod warunkiem ich zgodności z niniejszymi zasadami i przepisami powszechnie obowiązującymi.

§ 39. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Allegro Pocztex, w zakresie ustalonym w niniejszych zasadach można zgłosić w postaci:

1) elektronicznej – za pomocą formularza on-line dostępnego na stronie internetowej

www.poczta-polska.pl lub za pośrednictwem aplikacji internetowej Poczty Polskiej;

2) papierowej – w każdej placówce pocztowej;

3) ustnej, do protokołu – w każdej placówce pocztowej.

§ 40. 1. Reklamacja powinna zawierać:

1) imię i nazwisko albo nazwę zgłaszającego reklamację;

2) pozostałe dane adresowe nadawcy i adresata;

3) przedmiot reklamacji;

4) numer przesyłki i datę jej nadania;

5) opis okoliczności uzasadniających reklamację;

6) kwotę roszczenia w przypadku żądania jej przez reklamującego;

7) datę sporządzenia reklamacji;

8) podpis reklamującego – dla reklamacji składanej w postaci papierowej;

9) dane kontaktowe, w tym adres do korespondencji, jeżeli dane kontaktowe są inne niż wskazane w pkt 1 i 2;

10) wykaz załączonych dokumentów;

11) pełnomocnictwo, jeśli zostało ono udzielone.

2. Do reklamacji wnoszonej w postaci papierowej i ustnej do protokołu, reklamujący zobowiązany jest dołączyć:

1) oświadczenie o niewidocznych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki zgłoszonych w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki przez adresata – w przypadku, o którym mowa w § 41 ust. 1 pkt 1 lit. c;

2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w § 40 ust. 6 pkt 2;

- 3) protokół sporządzony przy odbiorze przesyłki, w sytuacjach przewidzianych w niniejszych Zasadach.

3. Do reklamacji wnoszonej w postaci elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 2.

4. W uzasadnionych przypadkach Poczta Polska może zwrócić się o uzupełnienie reklamacji, w określonym terminie, o:

- 1) potwierdzenie nadania przesyłki, przedstawione do wglądu;
- 2) opakowanie przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 6.

5. Na dowód złożenia reklamacji reklamujący otrzymuje potwierdzenie jej złożenia.

6. Nieuzupełnienie reklamacji o opakowanie przesyłki nie stanowi podstawy do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.

§ 41. 1. Z zastrzeżeniem ust. 3, reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Allegro Pocztex można wnieść:

- 1) z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości przesyłki:
 - a) bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki, jeżeli został sporządzony protokół, o którym mowa w § 20 ust. 3,
 - b) po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony protokół, o którym mowa w § 20 ust. 3,
 - c) nie później niż w terminie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki, w przypadku uszkodzeń i ubytków nie dających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki;
- 2) z tytułu utraty przesyłki – w dniu następnym po upływie terminu, w jakim uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, zgodnie z § 35 ust. 2 pkt 2;
- 3) z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – po upływie tego terminu, jeśli doręczenie przesyłki lub pozostawienie albo przekazanie zawiadomienia o przekierowaniu przesyłki lub zawiadomienia nastąpiło po upływie tego terminu.

2. W przypadku przesyłki odbieranej z automatu paczkowego oświadczenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. b, składa się bezpośrednio w placówce pocztowej niezwłocznie po odebraniu przesyłki, najpóźniej w następnym dniu roboczym, natomiast w przypadku przesyłki odbieranej w PUDO oświadczenie należy złożyć niezwłocznie po odebraniu przesyłki.

3. Reklamację można wnieść nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. c, ciężar udowodnienia, iż ubytki lub uszkodzenie zawartości przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez Poczczę Polską w celu wykonania usługi a jej doręczeniem, spoczywa na reklamującym.

5. Reklamację:

- 1) wniesioną po terminie; lub
- 2) niekompletną, która została uzupełniona po terminie; lub
- 3) niekompletną, która nie została uzupełniona w terminie; lub
- 4) wniesioną przez osobę nieuprawnioną bądź osobę uprawnioną, która nie dołączyła do reklamacji stosownego i ważnego pełnomocnictwa;

– pozostawia się bez rozpatrzenia. W przypadku, o którym mowa w pkt 4, reklamującego informuje się niezwłocznie o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.

6. Prawo wniesienia reklamacji przysługuje:

- 1) nadawcy albo,
- 2) adresatowi – w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń, albo gdy przesyłka została doręczona adresatowi,
- 3) lub pełnomocnikowi w oparciu o prawidłowo udzielone pełnomocnictwo przez nadawcę lub adresata.

§ 42. 1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej.

2. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji przez reklamującego.

3. Jeżeli zgłoszona reklamacja nie spełnia wymogów określonych w § 40 ust. 1–3 lub istnieje potrzeba uzupełnienia reklamacji o dokumenty, o których mowa w § 40 ust. 4, jednostka organizacyjna rozpatrująca reklamację wzywa reklamującego do usunięcia braków formalno-prawnych w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

4. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- 1) nazwę jednostki Poczty Polskiej właściwej dla rozpatrywania reklamacji;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania – wysokość przyznanej kwoty odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie wypłaty;
- 5) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części – uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 6) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie nazwy i adresu jednostki odwoławczej, do której można wnieść odwołanie, oraz informację o możliwości wcześniejszego,

tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie, w postępowaniu sądowym albo w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej;

- 7) imię i nazwisko upoważnionego pracownika jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację, z podaniem stanowiska służbowego.

5. W przypadku prowadzenia postępowania z zakresu likwidacji szkody w związku z ubezpieczeniem przesyłki, odpowiedź na reklamację uwzględnia rozstrzygnięcie zgodne z OWU.

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

6. Umowa między Poczta a nadawcą może odmiennie regulować kwestie odwołania. W przypadku braku zapisów w umowie, zastosowanie mają poniższe uregulowania z zastrzeżeniem iż nie mogą one ograniczać prawa nadawcy bądź adresata do dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

7. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.

8. Jednostka odwoławcza, do której wpłynęło odwołanie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania, informuje reklamującego o:

- 1) pozytywnym rozpatrzeniu odwołania i w przypadku przyznania odszkodowania – wysokości przyznanej kwoty odszkodowania oraz o formie i terminie wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania odwołania; albo
- 2) nieuwzględnieniu odwołania i oddaleniu roszczenia oraz wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
 - a) sądowym, albo
 - b) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 43. 1. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej, wyznaczoną do rozpatrywania odwołań albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.

2. Roszczenia przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.

3. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

4. Reklamujący może przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej lub po jej wyczerpaniu

dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym albo postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

5. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy nadawcą albo adresatem a Poczta Polska prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres głównej siedziby: ul. Giełdowa 7/9, 01-211 Warszawa; adres strony internetowej: www.uke.gov.pl), na wniosek adresata, nadawcy albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. W ramach powyższego postępowania mogą być rozstrzygane spory konsumenckie pomiędzy konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium RP lub innego niż RP państwa członkowskiego UE a Poczta Polska. Spór może być prowadzony także wtedy, gdy nadawca albo adresat nie jest konsumentem. Wniosek o wszczęcie postępowania można wnieść w postaci papierowej lub drogą elektroniczną.

§ 44. Odszkodowanie oraz zwrot opłat wypłaca się zgodnie z pisemną umową w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wydania decyzji przyznającej odszkodowanie.

§ 45. Zasady rozpatrywania reklamacji przesyłek SENT reguluje ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe oraz rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

ROZDZIAŁ XV

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 46. 1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w niniejszych Zasadach jest Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa.

2. Kontakt z Inspektorem ochrony danych: Inspektor ochrony danych Poczta Polska, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, e-mail: inspektorodo@poczta-polska.pl.

3. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, są przetwarzane w celu:

- 1) realizacji usługi, o której mowa w niniejszych Zasadach – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i lit. c Rozporządzenia RODO;
- 2) prowadzenia postępowań reklamacyjnych zgodnie z rozporządzeniem i ustawą – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO;
- 3) komunikacji z odbiorcą, o której mowa w § 7 ust. 7 – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez administratora;
- 4) archiwalnym – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez administratora.

4. Dane osobowe będą przechowywane przez okres:

- 1) realizacji usługi;
- 2) uprawniający do wniesienia reklamacji;
- 3) archiwizacji dokumentów zgodnie z klasyfikacją archiwalną wskazaną w jednolitym rzeczowym wykazie akt (informacje dotyczące okresów przechowywania danych osobowych są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej www.poczta-polska.pl).

5. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w niniejszych Zasadach, niezbędne do ich realizacji.

6. Źródłem danych osobowych jest nadawca.

7. Podanie danych osobowych jest niezbędne do zrealizowania usługi.

8. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

9. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych nieujęte w niniejszych Zasadach, a wynikające z przepisów Rozporządzenia RODO, są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej www.poczta-polska.pl.

§ 47. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Zasadach mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności przepisy ustawy, Kodeksu cywilnego oraz rozporządzenia.