

**Regulamin
świadczenia usługi
przekaz pocztowy**

tekst jednolity



Obowiązuje od 10 stycznia 2017 r.

Rozdział I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin świadczenia usługi przekaz pocztowy określa warunki i zasady świadczenia usługi przekaz pocztowy w obrocie krajowym i zagranicznym, zwany dalej „**Regulaminem**”, a także zasady odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi.
2. Do świadczenia usługi przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym stosuje się przepisy Regulaminu, o ile międzynarodowe przepisy pocztowe nie stanowią inaczej.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązujące.
4. Placówka pocztowa nie może odmówić przyjęcia przekazu pocztowego, jeżeli nadawca spełnia warunki wynikające z Regulaminu bądź zawartej pisemnej umowy na nadawanie przekazów pocztowych.

§ 2

1. Regulamin jest dostępny w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. <http://www.poczta-polska.pl>. Informacje o usłudze można uzyskać w każdej placówce pocztowej, a także telefonicznie w dni robocze, w godzinach 8:00 – 20:00, pod numerem telefonu 801 333 444 lub (+48) 43 842 06 00 (koszt połączenia zgodny z cennikiem operatora sieci, z której nawiązywane jest połączenie).
2. Wzory stosowanych formularzy i blankietów do świadczenia usługi, są dostępne na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. <http://www.poczta-polska.pl>, a także we wszystkich placówkach pocztowych.

§ 3

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **adres** – oznaczenie miejsca doręczenia kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym wskazanego przez nadawcę, albo miejsca zwrotu kwoty do nadawcy,
- 2) **adresat** – osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, dla której przeznaczony jest przekaz pocztowy,
- 3) **Cennik** – cennik określający opłaty za świadczone usługi dostępny w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. www.poczta-polska.pl .¹,
- 4) **dokument tożsamości** – dowód osobisty, paszport, prawo jazdy, inny niż wymienione dokument z fotografią, odciskiem urzędowej pieczęci oraz podpisem jego posiadacza; w przypadku cudzoziemców nieposiadających żadnego z wymienionych dokumentów inny dokument stwierdzający tożsamość cudzoziemca,
- 5) **doręczenie** – wypłacenie kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym adresatowi, a w przypadkach określonych prawem także innej osobie,

¹ W brzmieniu ustalonym w § 1 ust. 1 pkt 1 lit a decyzji wprowadzającej tekst jednolity.

- 6) **dosyłanie** – realizację pisemnego żądania adresata przesyłania przekazów pocztowych pod adres wskazany w żądaniu,
- 7) **graniczna wartość przekazu pocztowego** – równowartość kwoty stanowiącej 120 % przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej za rok poprzedzający rok, w którym nastąpiło nadanie przekazu pocztowego, ogłoszonego w drodze obwieszczenia przez Prezesa GUS, w dzienniku urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”, i zaokrąglonej w górę do pełnych setek złotych,
- 8) **klient** – osobę zlecającą nadanie przekazu pocztowego w placówce pocztowej, za pośrednictwem listonosza lub strony internetowej,
- 9) **kod pocztowy** – Poczty Numer Adresowy, składający się z pięciu cyfr przedzielonych po dwóch pierwszych cyfrach myślnikiem (np. 00-940, 10-900); będący integralnym składnikiem adresu nadawcy i adresata przekazu pocztowego; zbiór kodów pocztowych publikowany jest w „Oficjalnym Spisie Poczty Numerów Adresowych”, dostępnym w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej; kod pocztowy jest elementem wykorzystywanym w technologii stosowanej przez Poczta Polska S.A., umożliwiającym prawidłowe opracowanie i kierowanie przekazów pocztowych; w przypadku przekazów adresowanych za granicę obowiązuje kod pocztowy stosowany w kraju, w którym będzie wypłacona kwota przekazu,
- 10) **listonosz** – pracownika Poczty Polskiej S.A. doręczającego lub przyjmującego przekaz pocztowy,
- 11) **międzynarodowe przepisy pocztowe** – wiążące Rzeczpospolitą Polską umowy międzynarodowe dotyczące świadczenia usługi przekaz pocztowy oraz wiążące akty Światowego Związku Pocztowego, tj. Światowa Konwencja Pocztowa, Porozumienie dotyczące Poczty Usług Płatniczych, Regulamin Porozumienia dotyczącego Poczty Usług Płatniczych,
- 12) **nadanie** – przyjęcie do doręczenia (w formie papierowej lub elektronicznej) kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym,
- 13) **nadawca** – osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która zawarła z Poczta Polska S.A. umowę o świadczenie usługi przekaz pocztowy,
- 14) **należność** – łączną wartość przekazów pocztowych oraz opłat za nadanie przekazów pocztowych i zlecone usługi dodatkowe,
- 15) **odbiorca** – adresata lub inną uprawnioną osobę, której doręcza się kwotę przekazu pocztowego,
- 16) **opłata „z dołu”** – opłatę uiszczoną na podstawie faktury VAT wystawionej po zakończeniu umownego okresu rozliczeniowego,
- 17) **opłata „z góry”** – opłatę w całości wniesioną przed nadaniem przekazów,
- 18) **pakiet** – zbiór przekazów pocztowych nadawanych za pośrednictwem strony internetowej,
- 19) **placówka oddawcza** – jednostkę Poczty Polskiej S.A. lub agenta Poczty Polskiej S.A. właściwą dla miejsca zamieszkania lub siedziby adresata, realizującą czynności związane z doręczeniem przekazów pocztowych,

- 20) **placówka pocztowa** – jednostkę Poczty Polskiej S.A. lub agenta Poczty Polskiej S.A. w której nadawca może zawrzeć umowę o świadczenie usługi przekaz pocztowy lub która doręcza adresatowi kwotę przekazu pocztowego,
- 21) **pocztowa książka nadawcza** – zbiorczy dowód nadania przekazów pocztowych,
- 22) **poste restante** - zlecenie polegające na dostarczeniu przekazu pocztowego do określonej przez nadawcę placówki pocztowej, do której adresat sam zgłasza się po odbiór kwoty przekazu,
- 23) **potwierdzenie nadania** – dokument stanowiący dowód przyjęcia przez Poczta Polską S.A. do realizacji usługi przekaz pocztowy (oryginał odcinka z systemu informatycznego Poczty Polskiej S.A., oryginał odcinka blankietu przekazu pocztowego, egzemplarz pocztowej książki nadawczej – opatrzone odciskiem datownika i podpisem pracownika placówki pocztowej, wydruk ze strony internetowej, w tym również wydruk wygenerowanej przez system pocztowej książki nadawczej udostępniany na stronie internetowej po zalogowaniu mający moc dokumentu urzędowego),
- 24) **pracownik placówki pocztowej** – osobę zatrudnioną przez Poczta Polską S.A. lub agenta Poczty Polskiej S.A.,
- 25) **przekaz pocztowy** – polecenie doręczenia adresatowi określonej kwoty pieniężnej przez Poczta Polską S.A.,
- 26) **reklamacja** – zgłoszenie roszczenia w zakresie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przekaz pocztowy,
- 27) **skrytka pocztowa** – zainstalowaną w placówce pocztowej skrzynkę, zamykaną przez adresata na klucz, służącą adresatowi do bezpośredniego odbioru zawiadomień o nadejściu przekazów pocztowych, udostępnianą adresatowi na odrębnych zasadach,
- 28) **strona internetowa** – stronę internetową Poczty Polskiej S.A. <http://www.poczta-polska.pl>,
- 29) **ustawa** – ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. z 2016 r. poz. 1113 z późn. zm.)².

Rozdział II NADAWANIE PRZEKAZÓW POCZTOWYCH

§ 4

1. Usługa przekaz pocztowy w obrocie krajowym może zostać zlecona do realizacji:
 - 1) w każdej placówce pocztowej,
 - 2) poprzez stronę internetową,
 - 3) za pośrednictwem listonoszy.
2. Listonosze przyjmują przekazy pocztowe do kwoty granicznej wartości przekazu pocztowego.
3. Wysokość kwoty przekazu pocztowego w obrocie krajowym nadawanego w placówce pocztowej lub poprzez stronę internetową, nie podlega ograniczeniu.
4. Kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym powinna być wyrażona w PLN, cyframi i słownie.
5. Nadawcą przekazu pocztowego nie może być osoba małoletnia (poniżej 13 roku życia).

² W brzmieniu ustalonym w § 1 ust. 1 pkt 1 lit b decyzji wprowadzającej tekst jednolity.

6. Przy przyjmowaniu przekazów w obrocie krajowym mają zastosowanie przepisy ustawy z 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz.U. z 2016 r. poz. 299 z późn. zm.) w szczególności dotyczące obowiązku ustalenia tożsamości nadawcy przy kwotach przekraczających kwotę określoną w tej ustawie.³

§ 5

1. Przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym przyjmują do realizacji placówki pocztowe w ramach umów zawartych przez Poczta Polska S.A. z zagranicznymi operatorami pocztowymi i innymi kontrahentami uczestniczącymi w wymianie przekazowej.
2. Przy przyjmowaniu przekazów w obrocie zagranicznym ma zastosowanie rozporządzenie (WE) nr 1781/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 15 listopada 2006 r. w sprawie informacji o zleceniodawcach, które towarzyszą przekazom pieniężnym (Dz.Urz. UE L Nr 345, str. 1 sprost. Dz.Urz. UE L z 2013 r., Nr 263, str. 20) oraz ustawa z 27 lipca 2002 r. - Prawo dewizowe (Dz.U. z 2012 r. poz. 826 z późn. zm.) wraz z aktami wykonawczymi.⁴
3. Warunki i parametry świadczenia usługi przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym, m.in. maksymalna kwota przekazu pocztowego (wyrażona w walucie, na którą zostanie przeliczona kwota przekazu pocztowego), szacunkowy termin realizacji usługi i forma wypłaty (gotówka albo przelew na konto) wynikają z umów z zagranicznymi operatorami pocztowymi i innymi kontrahentami i są ujęte w „Wykazie krajów, do których można wysyłać z Polski przekazy pocztowe”.
4. „Wykaz krajów, do których można wysyłać z Polski przekazy pocztowe” udostępniony jest w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A.

§ 6

1. W placówce pocztowej, zlecenie realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie krajowym następuje:
 - 1) w formie ustnego lub pisemnego zlecenia,
 - 2) w formie papierowej poprzez wypełnienie właściwego blankietu przekazu pocztowego:
 - a) nakładu Poczty Polskiej S.A. (wzory nr 1, 2, 3),
 - b) nakładu własnego nadawcy, z zastrzeżeniem § 7 ust. 1.
2. W placówce pocztowej, zlecenie realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym następuje poprzez wypełnienie blankietu Międzynarodowego Przekazu Pocztowego nakładu Poczty Polskiej S.A. (wzór nr 4). Do przeliczania kwoty przekazu wyrażonego w złotych polskich na walutę obcą, pracownik placówki pocztowej stosuje obowiązujący w dniu nadania kurs sprzedaży dewiz banku, z którego usług w zakresie rozliczeń zagranicznych korzysta Poczta Polska S.A. na terenie kraju.

³ W brzmieniu ustalonym w § 1 ust. 1 pkt 2 decyzji wprowadzającej tekst jednolity.

⁴ W brzmieniu ustalonym w § 1 ust. 1 pkt 3 decyzji wprowadzającej tekst jednolity.

3. Nadanie przekazu pocztowego w placówce pocztowej na podstawie ustnego lub pisemnego zlecenia polega na podaniu pracownikowi placówki pocztowej danych adresowych nadawcy i adresata, kwoty przekazu pocztowego (i ewentualnie zgłoszenia usługi dodatkowej oraz treści korespondencji) oraz podpisaniu przez klienta wydruku potwierdzenia nadania. Złożenie podpisu jest równoznaczne z akceptacją danych przekazu pocztowego.⁵
4. W sytuacji nadawania jednorazowo, co najmniej dziesięciu przekazów pocztowych, nadawca wpisuje każdy przekaz pocztowy kolejno w oddzielną pozycję Pocztowej książki nadawczej, z zastrzeżeniem § 7 ust. 1 Regulaminu, sporządzanej w dwóch egzemplarzach i przekazuje je pracownikowi placówki pocztowej w stanie uporządkowanym, tj. ułożone stroną adresową według kolejności wpisów w formularzu.
5. Umowę o świadczenie usługi przekaz pocztowy, zlecaną do realizacji w placówce pocztowej, uważa się za zawartą z chwilą wydania klientowi potwierdzenia nadania.
6. Umowę o świadczenie usługi przekaz pocztowy w obrocie krajowym, zlecaną do realizacji poprzez stronę internetową, uważa się za zawartą z chwilą potwierdzenia zgodności wpływu środków pieniężnych na wskazany rachunek bankowy. Brak na rachunku środków pieniężnych po upływie okresu wskazanego na potwierdzeniu nadania oznacza rezygnację nadawcy z zamiaru zawarcia umowy.

§ 7

1. Stosowanie formularza Pocztowej książki nadawczej i blankietu przekazu pocztowego krajowego własnego nakładu nadawcy możliwe jest, jeśli formularz i blankiet zgodne są z wzorami nakładu Poczty Polskiej S.A.
2. Blankiet przekazu pocztowego należy wypełnić bez skreśleń i poprawek, w kolorze czarnym lub niebieskim odręcznie, drukiem, tuszowym odciskiem stempla lub w sposób komputerowy.
3. W przypadku przekazu pocztowego adresowanego za granicę zaleca się, aby blankiet wypełniony był bez skreśleń i poprawek, drukowanymi literami (wzory nr 4a i 4b – wzory wypełnionego przekazu zagranicznego z opcją odpowiednio wypłaty na adres oraz na rachunek bankowy dostępne są na stronie internetowej oraz w placówkach pocztowych).

§ 8

1. Nadanie przekazów pocztowych przez stronę internetową, może odbyć się przez rejestrację pojedynczych przekazów lub w formie pakietu. Opis procesu nadawania dostępny jest na stronie internetowej.
2. Potwierdzeniem nadania przekazu pocztowego w sposób, o którym mowa w ust. 1, jest wygenerowane na stronie internetowej potwierdzenie nadania.
3. Nadawca może zintegrować swój system informatyczny z systemem Poczty Polskiej S.A. przez Webservice. Opis techniczny Interfejsu Webservice dostępny jest na stronie internetowej.

⁵ W brzmieniu ustalonym w § 1 ust. 1 pkt 4 decyzji wprowadzającej tekst jednolity.

4. Nadawca przy nadaniu przekazu pocztowego w formie elektronicznej może skorzystać z dodatkowych komunikatów SMS lub e-mail w zakresie:
 - 1) powiadomienia nadawcy o przyjęciu poszczególnego przekazu pocztowego lub pakietu z przekazami pocztowymi do realizacji, w przypadku nadania przez Internet,
 - 2) powiadomienia nadawcy o końcowym stanie realizacji (anulowanie, wypłata, zwrot) poszczególnego przekazu pocztowego albo przekazów pocztowych zawartych w pakiecie niezależnie od miejsca nadania (placówka pocztowa, Internet).
5. W przypadku, gdy nadawca określi, przy nadaniu przekazu pocztowego przez Internet, nr telefonu w krajowej sieci komórkowej lub adres poczty elektronicznej i wystąpi niedopłata należności Poczta Polska S.A. przekaże informację w komunikacie SMS lub e-mail o niedopłacie ze wskazaniem terminu, do którego należy uzupełnić płatność. Brak wpływu środków we wskazanym terminie powoduje anulowanie usługi. Nadanie przekazu pocztowego nastąpi po wpływie na rachunek Poczty Polskiej S.A. pełnej kwoty należności.

§ 9

1. Nadanie przekazu pocztowego w obrocie krajowym za pośrednictwem listonosza następuje na podstawie blankietu przekazu pocztowego nakładu Poczty Polskiej S.A. (wzór nr 1) lub pisemnego zlecenia.
2. Listonosz wydaje klientowi tymczasowy dokument potwierdzający przyjęcie kwoty pieniężnej (wzór nr 6).
3. Listonosz dostarcza klientowi potwierdzenie nadania i odbiera od niego tymczasowy dokument o którym mowa w ust. 2.
4. Przyjęcie przez listonosza kwoty pieniężnej wraz z wypełnionym blankietem przekazu pocztowego lub pisemnym zleceniem, o którym mowa w ust. 1, powinno odbywać się w miejscu zamieszkania lub siedzibie klienta.
5. Umowę o świadczenie usługi przekaz pocztowy, zleconą za pośrednictwem listonosza, uważa się za zawartą z chwilą wydania klientowi tymczasowego dokumentu potwierdzającego przyjęcie kwoty pieniężnej.

§ 10

1. Zakres wymaganych danych niezbędnych do realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie krajowym obejmuje kwotę przekazu pocztowego oraz następujące dane nadawcy i adresata (z zastrzeżeniem ust. 4 i 5):
 - 1) nazwisko i imię albo nazwę (firmę),
 - 2) ulicę, numer domu i mieszkania albo lokalu – w przypadku miejscowości podzielonej na ulice, albo nazwę miejscowości i numer porządkowy nieruchomości – w przypadku miejscowości niepodzielonej na ulice,
 - 3) właściwy kod pocztowy wraz z nazwą miejscowości.
2. Zakres wymaganych danych niezbędnych do realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym z opcją doręczenia na adres obejmuje kwotę przekazu pocztowego oraz następujące dane nadawcy i adresata:

- 1) nazwisko i imię albo nazwę (firmę),
 - 2) ulicę, numer domu i mieszkania albo lokalu,
 - 3) nazwę miejscowości, w której kwota przekazu ma zostać wypłacona wraz z właściwym dla niej kodem pocztowym,
 - 4) nazwę kraju przeznaczenia.
 - 5) dane adresowe napisane znakami i literami niemającymi odpowiednika w alfabecie łacińskim, nadawca dodatkowo uzupełnia na blankiecie przekazu lub dodatkowej kartce papieru w fonetyce (dotyczy przekazu realizowanego za pomocą sieci elektronicznej lub Eurogiro).
3. Zakres wymaganych danych niezbędnych do realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym z opcją przekazania na rachunek bankowy adresata obejmuje:
- 1) nazwisko i imię właściciela rachunku bankowego,
 - 2) numer BIC banku docelowego (BIC - Bank Identifier Code - kod banku w obrocie międzynarodowym nadany przez organizację SWIFT, np. TATRSKBX),
 - 3) międzynarodowy numer rachunku bankowego zgodnie ze standardami przyjętymi w kraju, do którego przekaz jest kierowany (np. numer IBAN - International Bank Account Number - w krajach Europejskiego Obszaru Gospodarczego),
 - 4) ulicę, numer domu i mieszkania albo lokalu,
 - 5) nazwę miejscowości, w której kwota przekazu ma zostać wypłacona wraz z właściwym dla niej kodem pocztowym,
 - 6) nazwę kraju przeznaczenia,
 - 7) dane adresowe napisane znakami i literami niemającymi odpowiednika w alfabecie łacińskim, nadawca dodatkowo uzupełnia na blankiecie przekazu lub dodatkowej kartce papieru w fonetyce (dotyczy przekazu realizowanego za pomocą sieci elektronicznej lub Eurogiro).
4. Jeżeli przekaz pocztowy w obrocie krajowym nadawany jest na poste restante, zakres wymaganych danych adresowych adresata obejmuje:
- 1) nazwisko i imię albo nazwę (firmę),
 - 2) napis: „poste restante”,
 - 3) właściwy kod pocztowy i nazwę placówki pocztowej, która ma wypłacić kwotę przekazu pocztowego.
5. W przypadku nadawania przekazu pocztowego w obrocie krajowym na skrytkę pocztową, zakres wymaganych danych adresowych adresata obejmuje:
- 1) nazwisko i imię albo nazwę (firmę),
 - 2) odpowiedni napis: „skr. poczt. nr ...”,
 - 3) właściwy kod pocztowy i nazwę placówki pocztowej, w której udostępniana jest skrytka pocztowa.
6. Nadawca przekazu pocztowego w obrocie krajowym adresowanego do osoby przebywającej w zakładzie karnym, areszcie śledczym lub jednostce wojskowej zobowiązany jest do podania dodatkowo imienia ojca adresata przekazu pocztowego.

7. Dane adresowe umieszczone na przekazie pocztowym nie mogą zawierać zamiast imienia i nazwiska (nazwy) nadawcy i adresata, pseudonimów lub innych umówionych znaków. W nazwie dopuszcza się stosowanie powszechnie używanych skrótów z wyłączeniem nadawców i adresatów, którymi są osoby fizyczne oraz osoby wymienione w § 11 ust. 1 Regulaminu.
8. Dane adresowe powinny zostać wyrażone wyłącznie za pomocą alfabetu łacińskiego i cyfr arabskich.
9. W przypadku, gdy podany adres nadawcy w obrocie krajowym, jest adresem zagranicznym, brak jest możliwości dokonania ewentualnego zwrotu przekazu pocztowego. Roszczenie o zwrot kwoty przekazu przedawnia się w terminach określonych w Kodeksie cywilnym.

§ 11

1. Adresatem przekazu pocztowego mogą być współmałżonkowie.
2. Przekaz pocztowy, którego adresatem są współmałżonkowie może być wypłacony jednemu z nich.

§ 12

1. Nadawca przekazu pocztowego w obrocie krajowym może bez dodatkowych opłat zlecić przekazanie korespondencji o dowolnej treści (maks. 160 znaków).
2. Nadawca przekazu pocztowego w obrocie zagranicznym może bez dodatkowych opłat zlecić przekazanie korespondencji o dowolnej treści (maks. 140 znaków).
3. Korespondencja nie może zawierać treści o charakterze bezprawnym, tj. naruszających dobra osobiste, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
4. Treść korespondencji powinna zostać wyrażona wyłącznie za pomocą alfabetu łacińskiego i cyfr.

§ 13

1. Nadawca może przy nadaniu przekazu pocztowego w obrocie krajowym zlecić Poczcie Polskiej S.A. realizację potwierdzenia odbioru kwoty przekazu pocztowego.
2. Zlecenie, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska S.A. przyjmuje od nadawcy:
 - 1) na odpowiednio wypełnionym formularzu Potwierdzenia odbioru (wzór nr 7) – w przypadku nadawania przekazów pocztowych:
 - a) przy użyciu pocztowej książki nadawczej,
 - b) poprzez listonosza,
 - 2) w formie ustnego lub pisemnego zlecenia,
 - 3) poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji na stronie internetowej.
3. Opłatę za realizację usługi dodatkowej określa Cennik.
4. Nadawca może przy nadaniu przekazu pocztowego w obrocie zagranicznym zlecić Poczcie Polskiej S.A. realizację potwierdzenia odbioru kwoty przekazu pocztowego, pod warunkiem, że umowa zawarta z zagranicznymi operatorami pocztowymi daje taką możliwość. Informacja o krajach, do których można nadać przekaz wraz z potwierdzeniem odbioru znajduje się w „Wykazie krajów, do których można wysyłać

z Polski przekazy pocztowe”, który udostępniony jest w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A.

5. Zlecenie, o którym mowa w ust. 4, Poczta Polska S.A. przyjmuje od nadawcy na odpowiednio wypełnionym formularzu międzynarodowego potwierdzenia odbioru (wzór nr 7 A).

§ 14

Poczta Polska S.A. może odmówić świadczenia usługi przekaz pocztowy:

- 1) jeżeli formularz Pocztovej książki nadawczej lub blankiet przekazu pocztowego został wypełniony przez nadawcę nieczytelnie lub niekompletnie, a także, jeżeli zawiera skreślenia, zamazania lub inne poprawki, lub gdy blankiet został wypełniony w innym kolorze niż czarny lub niebieski,
- 2) w przypadku zastosowania przez nadawcę innych formularzy lub blankietów niż stosowane przez Poczta Polska S.A., z zastrzeżeniem § 7 ust. 1 Regulaminu,
- 3) w przypadku zlecenia ustnego, pisemnego lub nadawania przekazów za pośrednictwem strony internetowej, gdy nadawca nie podał wszystkich wymaganych danych,
- 4) w przypadku odmowy złożenia przez klienta podpisu na wydruku potwierdzenia nadania,
- 5) w przypadku braku wpływu pełnych środków pieniężnych na właściwy rachunek bankowy Poczty Polskiej S.A. za nadanie przekazu pocztowego w formie bezgotówkowej.

Rozdział III OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 15

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

Rozdział IV UISZCZANIE NALEŻNOŚCI

§ 16

1. Należności związane z realizacją usługi przekaz pocztowy w obrocie krajowym i zagranicznym, tj. kwota przekazu oraz opłata uiszczane są w formie gotówkowej „z góry” albo bezgotówkowej „z góry” z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W oparciu o pisemną umowę pomiędzy Poczta Polska S.A. a nadawcą, może zostać ustalony także inny sposób wnoszenia opłat, niż określony w ust. 1, tj. bezgotówkowej opłaty „z dołu”.
3. Wysokość opłat dla klientów indywidualnych (którzy nie zawarli pisemnej umowy na świadczenie usługi) za realizację usługi przekaz pocztowy oraz opłat za usługi dodatkowe, określa Cennik.
4. Wysokość opłat dla klientów z zawartą pisemną umową za realizację usługi przekaz pocztowy oraz opłat za usługi dodatkowe, określona jest w umowie.
5. W sytuacji przekazania należności związanych z nadaniem przekazu pocztowego w formie bezgotówkowej w kwocie wyższej niż należna, Poczta Polska S.A. dokonuje zwrotu nadpłaty na rachunek bankowy nadawcy, z którego środki pieniężne wpłynęły, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W umowie zawartej pomiędzy Poczta Polska S.A. a nadawcą, mogą zostać ustalone indywidualne warunki dokonywania zwrotu nadpłat, o których mowa w ust. 5.
7. W przypadku przekazania należności w formie bezgotówkowej w kwocie niższej niż należna, realizacja przekazów pocztowych nastąpi po wpływie różnicy kwoty na właściwy rachunek bankowy Poczty Polskiej S.A. Brak wpłaty jest równoznaczny z rezygnacją nadawcy z zawarcia umowy o świadczenie usługi.
8. Środki pieniężne, które wpłynęły na rachunek bankowy Poczty Polskiej S.A. nie podlegają oprocentowaniu.
9. Opłata za dostanie przekazu pocztowego uiszczana jest w formie gotówkowej „z góry” albo bezgotówkowej „z góry” na podstawie Cennika.

§ 17

uchylony

Rozdział V DORĘCZANIE PRZEKAZÓW POCZTOWYCH

§ 18

1. Kwotę przekazu pocztowego wypłaca się po uprzednim:
 - 1) ustaleniu przez pracownika Poczty Polskiej S.A. osoby uprawnionej do odbioru zgodnie z ustawą,
 - 2) sprawdzeniu tożsamości odbiorcy, o ile nie jest znany osobiście pracownikowi Poczty Polskiej S.A.,
 - 3) uiszczeniu przez odbiorcę opłat ciężących na przekazie pocztowym,

- 4) pokwitowaniu przez odbiorcę otrzymania kwoty przekazu pocztowego na odpowiednim dokumencie odbioru, a jeśli przekaz pocztowy nadany jest za potwierdzeniem odbioru – również na formularzu tego potwierdzenia.
2. Doręczenie kwot przekazów pocztowych odbywa się zgodnie z art. 37 ustawy i niniejszym Regulaminem.
3. W przypadku przekazów pocztowych, których wartość przekracza graniczną wartość przekazu, za równoznaczne z podjęciem próby doręczenia uważa się pozostawienie zawiadomienia, o którym mowa w § 21 ust. 2 Regulaminu.
4. W przypadku przekazów pocztowych nadesłanych z zagranicy do wypłaty w Polsce, do przeliczania kwoty przekazu wyrażonego w walucie obcej na złote polskie, stosowany jest kurs kupna dewiz banku, z którego usług w zakresie rozliczeń zagranicznych korzysta Poczta Polska S.A. na terenie kraju, obowiązujący w dniu wpływu przekazu lub środków przeznaczonych na pokrycie kwoty przekazu do Poczty Polskiej S.A. (w zależności od umów zawartych przez Poczta Polska S.A. z kontrahentami zagranicznymi).
5. Przekazy nadane w Polsce za granicę wypłacane są w kraju docelowym zgodnie z przepisami danego kraju.
6. Kwoty przekazów pocztowych nadesłanych z zagranicy, kierowane na rachunki bankowe adresatów w kraju, Poczta Polska S.A. przekazuje w walucie nadanej, o ile nie uzgodniono z operatorem zagranicznym przekazania kwoty w złotych polskich.
7. Z kwot nadsyłanych z zagranicy przekazów pocztowych ze świadczeniami emerytalno-rentowymi, wypłacanych przez placówki pocztowe, Poczta Polska S.A. potrąca zaliczki na podatek dochodowy od osób fizycznych.
8. Przedstawiciel ustawowy ma obowiązek złożyć oświadczenie o uprawnieniu do reprezentowania adresata.

§ 19

1. Odbiorca kwoty przekazu pocztowego zobowiązany jest potwierdzić jej odbiór czytelnym podpisem (imię i nazwisko) i datą odbioru.
2. Potwierdzenie wypłaty zawiera ponadto naniesione przez pracownika Poczty Polskiej S.A. cechy dokumentu potwierdzającego tożsamość odbiorcy.
3. W przypadku, gdy odbiorca jest znany pracownikowi Poczty Polskiej S.A. osobiście dopuszczone jest odstępianie od żądania okazania dokumentu tożsamości. W przypadku innego odbiorcy niż adresat należy odnotować informację identyfikującą odbiorcę np. dorosły domownik, „pełn.ogólne.”, „pełn.not.”, albo „osoba upoważ”.
4. Odmowę pokwitowania wypłaty kwoty przekazu pocztowego lub uiszczenia ciążących na nim opłat przez adresata uważa się za odmowę jego przyjęcia.
5. Nie traktuje się, jako odmowy przyjęcia kwoty przekazu pocztowego odmowy pokwitowania odbioru przez osobę pełnoletnią zamieszkałą wraz z adresatem, a niebędącą jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym oraz odmowy uiszczenia przez nią opłat ciążących na przekazie pocztowym.

§ 20

1. Adresat lub nadawca, w przypadku zwrotu przekazu pocztowego może złożyć dyspozycję, aby Poczta Polska S.A. przekazała kwotę przekazu pocztowego na wskazany rachunek bankowy zgodnie ze złożoną dyspozycją na formularzu żądania (wzór nr 8).
2. Od złożonej dyspozycji, o której mowa w ust. 1 nie są pobierane dodatkowe opłaty.
3. Dyspozycja nie dotyczy przekazów emerytalno-rentowych nadanych za granicą, które powinny być wypłacone do rąk adresata lub jego prawnego przedstawiciela lub pełnomocnika wyznaczonego zgodnie z przepisami prawnymi obowiązującymi w Polsce.
4. Dyspozycję, o której mowa w ust. 1, składa się w placówce pocztowej po udokumentowaniu uprawnień do jej złożenia
5. Przekazywanie kwot przekazów pocztowych na rachunki bankowe może nastąpić także na podstawie dyspozycji, na którym własnoręczność podpisu osoby i jej upoważnienia do reprezentowania adresata lub nadawcy w przypadku zwrotów przekazów pocztowych, zostały stwierdzone przez sąd, notariusza lub organ administracji państwowej, przy użyciu urzędowej pieczęci.
6. W sytuacji określonej w art. 37 ust. 2 pkt 6 ustawy, jeśli w jednostce organizacyjnej, w której przebywa adresat osobiste doręczenie przekazu jest znacznie utrudnione lub niemożliwe a jednostka ta nie prowadzi obrotu gotówkowego, dyspozycja, o której mowa w ust. 1 może być również złożona przez kierownika tej jednostki.

§ 21

1. W placówce pocztowej wypłacane są kwoty przekazów pocztowych:
 - 1) awizowanych,
 - 2) nadanych na skrytkę pocztową,
 - 3) nadanych na poste restante,
 - 4) o kwocie przekraczającej graniczną wartość przekazu.
2. O nadejściu do placówki pocztowej przekazów pocztowych, o których mowa w ust. 1 pkt 2, zawiadamia się adresata poprzez pozostawienie w skrytce pocztowej zawiadomienia uwzględniając przepisy określone w § 22 ust. 2 Regulaminu.
3. Kwoty przekazów pocztowych nadanych na poste restante są wypłacane wyłącznie adresatowi.
4. Wypłata w placówce pocztowej kwoty przekazu pocztowego osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z adresatem (jeżeli adresat nie złożył w placówce pocztowej zastrzeżenia w zakresie doręczania przekazu pocztowego), następuje po złożeniu na piśmie oświadczenia o zamieszkiwaniu razem z adresatem.

§ 22

1. W przypadku stwierdzenia nieobecności adresata lub innych osób uprawnionych do odbioru kwoty przekazu pocztowego, o których mowa w art. 37 ust. 2 pkt 2 - 6 ustawy, listonosz pozostawia w skrzynce oddawczej adresata zawiadomienie (awizo) o próbie doręczenia kwoty przekazu pocztowego.

2. Jeżeli odbiorca nie zgłosi się po odbiór przekazu pocztowego, placówka pocztowa, w której przekaz pocztowy jest dostępny przekazuje, w siódmym dniu licząc od dnia następnego po pozostawieniu pierwszego zawiadomienia, powtórne zawiadomienie o możliwości jego odbioru.

§ 23

1. Termin odbioru przekazu pocztowego wypłacanego na terenie Polski wynosi 14 dni licząc od dnia następnego po dniu:
 - 1) pozostawienia zawiadomienia, o którym mowa w § 21 ust. 2 i § 22 ust. 1 Regulaminu.
 - 2) nadejścia przekazu pocztowego do placówki oddawczej – dla przekazów pocztowych nadanych na poste restante.
2. Termin odbioru przekazu pocztowego wypłacanego za granicą określają przepisy kraju docelowego.
3. Przekaz pocztowy niepodjęty w terminie, o którym mowa w ust. 1, zwracany jest nadawcy.
4. Przekaz pocztowy, którego nie można doręczyć nadawcy traktowany jest, jako niedoręczalny i podlega skierowaniu do wyznaczonej jednostki Poczty Polskiej S.A.

§ 24

1. Za zwrot kwoty przekazu pocztowego pobierana jest od nadawcy opłata zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu jego nadania.
2. Opłata, o której mowa w ust. 1, może zostać potrącona z kwoty przekazu pocztowego przekazywanego na rachunek bankowy, zgodnie z dyspozycją określoną w § 20 Regulaminu.
3. W sytuacji zwrotu przekazu pocztowego do nadawcy, zgodnie z dyspozycją określoną w § 20 Regulaminu, którego kwota jest niższa niż należna Poczcie Polskiej S.A. opłata za zwrot, Poczta Polska S.A. pobierze ww. opłatę:
 - 1) na podstawie wystawionej faktury,
 - 2) z sumy należnych do przekazania na rachunek bankowy wartości przekazów pocztowych.
4. Opłata za zwrot kwoty przekazu pocztowego uiszczana jest w formie gotówkowej lub bezgotówkowej z góry.
5. W umowie zawartej pomiędzy Poczta Polska S.A. a nadawcą, mogą zostać ustalone indywidualne warunki wnoszenia opłaty, o której mowa w ust. 1.
6. Przekaz pocztowy, którego nie można doręczyć z powodu śmierci adresata Poczta Polska S.A. zwraca do nadawcy.
7. W przypadku przekazu pocztowego w obrocie zagranicznym, zwrot dokonywany jest w złotych polskich. Zwracana kwota powinna być równa kwocie wpłaconej przez nadawcę lub kwocie, którą obciążono jego konto. Zwracana kwota powiększana jest o kwotę pobranej opłaty w przypadku błędu popełnionego przez operatora pocztowego.
8. Kwota przekazu pocztowego adresowanego na rachunek bankowy za granicą, zwracana do nadawcy może być pomniejszona o opłaty pobrane przez banki zagraniczne.

Rozdział VI ŻĄDANIA

§ 25

1. Nadawca, po wniesieniu opłaty określonej w Cenniku może przed doręczeniem kwoty przekazu pocztowego odstąpić od umowy o świadczenie usługi przekaz pocztowy oraz żądać zmiany adresata przekazu lub jego adresu.
2. Żądanie, o którym mowa w ust. 1, nadawca zgłasza w placówce pocztowej, przez wypełnienie odpowiedniego formularza żądania (wzór nr 9 i 10) zmiany umowy oraz okazanie: potwierdzenia nadania i dokumentu tożsamości.
3. W przypadku przekazów zagranicznych żądanie zmiany adresu lub danych adresata może być zrealizowane, jeśli przepisy kraju przeznaczenia dopuszczają taką możliwość.

§ 26

1. Za opłatą określoną w Cenniku nadawca może żądać wydania mu dowolnej liczby odpisów potwierdzenia nadania
2. Żądanie, o którym mowa w ust. 1, nadawca zgłasza na Uniwersalnym formularzu reklamacyjnym (wzór nr 11) w placówce pocztowej poprzez okazanie potwierdzenia nadania i dokumentu tożsamości.
3. W sytuacjach szczególnych, na uzasadniony wniosek, w przypadku braku oryginału potwierdzenia nadania, dopuszcza się wydanie odpisu potwierdzenia nadania na podstawie danych z Uniwersalnego formularza reklamacyjnego.
4. Wydanie odpisu potwierdzenia nadania może nastąpić w terminie nieprzekraczającym 12 miesięcy licząc od dnia nadania przekazu pocztowego.

§ 27

1. Adresat, po wniesieniu opłaty określonej w Cenniku może zgłosić na piśmie przy zastosowaniu formularza żądania dosyłania (wzór nr 9 A), w placówce oddawczej żądanie dosyłania przekazów pocztowych, określając okres obowiązywania żądania.
2. Zgłoszone żądanie jest wykonywane maksymalnie przez okres 12 miesięcy, licząc od dnia zgłoszenia.
3. Adresat może zgłosić żądanie dalszego dosyłania przekazów pocztowych, przy czym okres dosyłania określony w kolejnym żądaniu nie może być dłuższy niż 12 miesięcy.
4. Opłatę za dosłanie przekazów pocztowych adresat wnosi każdorazowo przy ich odbiorze, z zastrzeżeniem ust. 5, 6, 7.
5. Nie pobiera się opłat za dosyłanie przekazów pocztowych, jeżeli jest ono realizowane na obszarze doręczeń tej samej placówki oddawczej.
6. Opłata za dosłanie, może zostać potrącona z kwoty przekazu pocztowego przekazywanego na rachunek bankowy adresata, zgodnie z dyspozycją określoną w § 20 Regulaminu.

7. W sytuacji dosłania przekazu pocztowego przekazywanego na rachunek bankowy adresata, na podstawie dyspozycji określonej w § 20 Regulaminu, którego kwota jest niższa niż należna Poczcie Polskiej S.A. opłata za dosłanie, Poczta Polska S.A. pobierze tę opłatę:
- 1) na podstawie wystawionej faktury,
 - 2) z sumy należnych do przekazania na rachunek bankowy wartości przekazów pocztowych.

§ 28

1. Adresat może zgłosić na piśmie, przy zastosowaniu formularza żądania przechowywania, w placówce pocztowej właściwej dla miejsca zamieszkania lub siedziby adresata albo poprzez eFormularz dostępny na stronie www.poczta-polska.pl żądanie przechowywania kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym po terminie odbioru, wraz ze wskazaniem okresu przechowywania z zastrzeżeniem ust. 4.
2. Żądanie, o którym mowa w ust. 1, może być przyjęte po wniesieniu opłaty określonej w Cenniku. W przypadku zgłoszenia żądania przez eFormularz, Adresat zobowiązany jest do wniesienia opłaty w dniu odbioru przekazu pocztowego.
3. Okres przechowywania kwot pieniężnych określonych w przekazach pocztowych wynosi maksymalnie 7 dni kalendarzowych licząc od dnia następnego po upływie terminu, o którym mowa w § 23 ust. 1 Regulaminu.
4. W przypadku braku możliwości przechowywania kwot pieniężnych określonych w przekazach pocztowych po upływie terminu odbioru, spowodowanych uwarunkowaniami organizacyjno-technicznymi danej placówki oddawczej, może ona odmówić przyjęcia żądania, o którym mowa w ust. 1.

§ 29

1. Nadawca lub adresat przekazu pocztowego uprawniony jest do uzyskania informacji o przekazie pocztowym w zakresie:
 - 1) dnia nadania przekazu pocztowego,
 - 2) nazwiska i imienia odbiorcy kwoty przekazu pocztowego i daty jego wypłaty.
2. Adresat może uzyskać informację o imieniu i nazwisku lub nazwie nadawcy przekazu pocztowego zwróconego z powodu nieodebrania w terminie.
3. Informacje, o których mowa w ust. 1 i 2, udzielane są ustnie lub na piśmie, po udokumentowaniu uprawnień żądającego, przez okres 12 miesięcy licząc od dnia nadania przekazu pocztowego. Wniosek o udzielenie informacji nadawca lub adresat przekazu pocztowego składa w dowolnej placówce pocztowej na Uniwersalnym formularzu reklamacyjnym (wzór nr 11) lub w innej formie pisemnej.
4. Możliwe jest udzielenie adresatowi informacji o imieniu i nazwisku lub nazwie nadawcy przed dokonaniem wypłaty kwoty przekazu pocztowego. Udzielenie takiej informacji adresatowi nie jest jednak dozwolone, jeżeli nadawca zażądał zwrotu przekazu pocztowego.

5. Udzielenie osobom trzecim informacji dotyczących przekazów pocztowych jest dozwolone wyłącznie w przypadkach określonych przez odrębne przepisy.

§ 30

1. Adresat może złożyć w placówce oddawczej pisemne zastrzeżenie w zakresie niewypłacania przekazów pocztowych osobie pełnoletniej wspólnie z nim zamieszkałej:
 - 1) stałe,
 - 2) okresowe,
 - 3) jednorazowe – do odbioru kwoty określonego przekazu pocztowego.
2. Zastrzeżenie obowiązuje wyłącznie na obszarze działania placówki oddawczej.
3. Warunkiem przyjęcia zastrzeżenia jest:
 - 1) przedłożenie wypełnionego formularza zastrzeżenia (wzór nr 12),
 - 2) wykazanie tożsamości adresata na podstawie dokumentu tożsamości,
 - 3) złożenie przez adresata w obecności pracownika placówki oddawczej podpisu na formularzu, o którym mowa w pkt 1,
 - 4) uiszczenie opłaty z tytułu złożonego zastrzeżenia zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

Rozdział VII PEŁNOMOCNICTWO

§ 31

1. Przekazy pocztowe mogą być doręczone pełnomocnikowi adresata na podstawie pełnomocnictwa udzielonego na zasadach ogólnych lub na podstawie pełnomocnictwa pocztowego.
2. Pełnomocnictwa pocztowego adresat udziela, składając pisemne oświadczenie woli w obecności pracownika w placówce oddawczej lub w przypadku, gdy adresat nie jest w stanie poruszać się samodzielnie - w miejscu jego pobytu.
3. Adresat może złożyć pełnomocnictwa pocztowe:
 - 1) stałe – do odbioru wszystkich lub wskazanych przekazów pocztowych,
 - 2) okresowe – do odbioru wszystkich lub wskazanych przekazów pocztowych,
 - 3) jednorazowe – do odbioru kwoty określonego przekazu pocztowego.
4. Pełnomocnictwa pocztowe obowiązuje wyłącznie na obszarze działania placówki oddawczej. Jeżeli pełnomocnictwo zostało złożone w innej placówce pocztowej niż oddawcza, placówka przyjmująca pełnomocnictwo zobowiązana jest niezwłocznie przesłać na adres poczty elektronicznej właściwej placówki oddawczej informacje zawarte w przyjętym pełnomocnictwie albo skan pełnomocnictwa, pozostawiając oryginał pełnomocnictwa w placówce, w której zostało ono przyjęte.
5. Warunkiem przyjęcia pełnomocnictwa pocztowego składanego przez osobę fizyczną jest:
 - 1) przedłożenie wypełnionego formularza pełnomocnictwa (wzory nr 13 i 14),
 - 2) wykazanie tożsamości osoby udzielającej pełnomocnictwa w oparciu o dokument tożsamości,

- 3) wskazanie danych pełnomocnika (imię, nazwisko oraz rodzaj, seria i numer dokumentu tożsamości),
 - 4) złożenie w obecności pracownika podpisu na formularzu pełnomocnictwa.
6. W przypadku składania pełnomocnictwa pocztowego przez osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej wymagane jest:
- 1) przedłożenie wypełnionego formularza, o którym mowa w ust. 5 pkt 1,
 - 2) wykazanie przez osobę, która składa podpis na formularzu pełnomocnictwa swoich uprawnień do reprezentowania danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej (przez okazanie stosownych dokumentów, np. wypis z właściwego rejestru, akt nominacji),
 - 3) wskazanie danych pełnomocnika (imię, nazwisko oraz rodzaj, seria i numer dokumentu tożsamości),
 - 4) złożenie w obecności pracownika podpisu przez osobę upoważnioną do reprezentowania osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej na formularzu pełnomocnictwa.
7. Pełnomocnictwo pocztowe może być odwołane w każdym czasie.
8. Za przyjęcie pełnomocnictwa pocztowego pobierana jest opłata określona w Cenniku.

Rozdział VIII ODPOWIEDZIALNOŚĆ POCZTY POLSKIEJ S.A.

§ 32

1. Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz powszechnie obowiązującymi przepisami.
2. Usługę przekaz pocztowy w obrocie krajowym uważa się za niewykonaną, jeżeli stwierdzono brak doręczenia kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym.
3. Usługę przekaz pocztowy w obrocie krajowym uważa się za nienależycie wykonaną, jeżeli podjęcie próby doręczenia przez Poczta Polską S.A. kwoty pieniężnej określonej w przekazie nie nastąpiło w terminie 8 dni od dnia nadania, z zastrzeżeniem przekazów ze świadczeniami z ubezpieczeń społecznych w tym emerytalno – rentowymi.
4. Usługę przekaz pocztowy w obrocie krajowym ze świadczeniami z ubezpieczeń społecznych w tym emerytalno – rentowych uważa się za nienależycie wykonaną, jeżeli doręczenie kwoty pieniężnej lub podjęcie próby jej doręczenia przez Poczta Polską S.A. nie nastąpi w terminie określonym w zawartej umowie o świadczenie usługi.
5. Do terminu, o którym mowa w ust. 3, nie wlicza się sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 33

1. Do odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przekaz pocztowy ze świadczeniami z ubezpieczeń społecznych w tym emerytalnymi i rentowymi lub świadczeniem z pomocy społecznej oraz przekaz pocztowy na teren wiejski stosuje się postanowienia § 35 Regulaminu.

2. Odszkodowanie za niewykonanie usługi przekaz pocztowy, o której mowa w ust. 1 stanowi pięciokrotność kwoty opłaty pobranej za jego nadanie.
3. W sytuacji niewykonania usługi, o której mowa w ust. 1 zwrotowi podlega również kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym oraz w całości opłata pobrana za nadanie.
4. Kara umowna za nienależyte wykonanie usługi, o której mowa w ust. 1 wynosi 20% kwoty opłaty pobranej za jego nadanie.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4, nadawca lub adresat mogą dochodzić odszkodowania uzupełniającego do rzeczywiście poniesionej szkody.
6. Odszkodowanie lub karę umowną wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją uprawnionego, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

§ 34

1. Do odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przekaz pocztowy inny niż wymieniony w § 33 ust. 1 stosuje się postanowienia § 35 Regulaminu oraz Kodeksu cywilnego.
2. Karę umowną za niewykonanie usługi przekaz pocztowy inny niż wymieniony w § 33 w ust. 1 Regulaminu, stanowi pięciokrotność kwoty opłaty pobranej za jego nadanie.
3. W sytuacji niewykonania usługi, o której mowa w ust. 1 polegającego na niedoręczeniu kwoty przekazu pocztowego odbiorcy, zwrotowi podlega również kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym oraz w całości opłata pobrana za nadanie.
4. Karę umowną za nienależyte wykonania usługi przekaz pocztowy inny niż wymieniony w § 33 ust. 1, Regulaminu, stanowi 20% kwoty opłaty pobranej za jego nadanie.
5. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 i 4 nadawca lub adresat mogą dochodzić odszkodowania uzupełniającego do rzeczywiście poniesionej szkody.
6. Karę umowną lub odszkodowanie z tytułu niewykonania albo nienależytego wykonania usługi przekaz pocztowy wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją uprawnionego, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

§ 35

1. Poczta Polska S.A., odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przekaz pocztowy, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
 - 1) wskutek siły wyższej;
 - 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego;
 - 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo Regulaminu ;
2. Powołując się na jedną z przyczyn wymienionych w ust. 1 Poczta Polska S.A. przedstawia dowód jej wystąpienia.

3. Poczta Polska S.A. odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przekaz pocztowy w wysokości określonej w § 33 i § 34 Regulaminu, chyba, że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
 - 1) jest następstwem czynu niedozwolonego;
 - 2) nastąpiło z winy umyślnej Poczty Polskiej S.A.;
 - 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Poczty Polskiej S.A.
4. W przypadkach wymienionych w ust. 3 pkt 1-3 Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości.

§ 36

1. Odpowiedzialność dotyczącą realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym regulują międzynarodowe przepisy pocztowe.
2. Odpowiedzialność Poczty Polskiej S.A. przy realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym ogranicza się do prawidłowego wykonania przedmiotowego zlecenia płatniczego.
3. Poczta Polska S.A. jest odpowiedzialna wobec nadawcy przekazu pocztowego w obrocie zagranicznym w stosunku do kwot wpłaconych w placówce pocztowej lub otrzymanych z konta nadawcy do czasu, gdy:
 - 1) przekaz pocztowy nie zostanie wypłacony, lub
 - 2) przekazany na konto adresata, lub
 - 3) kwota nie zostanie zwrócona nadawcy w postaci gotówki lub wpłaty na jego konto.
4. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności:
 - 1) w przypadku opóźnienia wykonania usługi,
 - 2) gdy nie może rozliczyć się z wykonania zlecenia przekazu pocztowego z powodu zniszczenia danych pocztowych przez siłę wyższą, o ile nie zostanie przedłożony dowód jego odpowiedzialności,
 - 3) gdy szkoda została spowodowana przez błąd lub niedbalstwo nadawcy, szczególnie odnośnie obowiązku przedłożenia prawidłowych informacji na poparcie zlecenia przekazu pocztowego, włącznie z faktem, iż przekazywana kwota pochodzi z legalnego źródła, oraz że zlecany przekaz pocztowy jest przeznaczony na cel legalny,
 - 4) jeżeli przekazana kwota została skonfiskowana,
 - 5) w przypadku kwot dla jeńców wojennych lub internowanych cywilów,
 - 6) gdy użytkownik nie złożył reklamacji w okresie przewidzianym w Regulaminie,
 - 7) gdy minął termin odwołania odnośnie pocztowych usług płatniczych w kraju nadania.

Rozdział IX DOCHODZENIE ROSZCZEŃ I POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 37

Uprawniony może dochodzić swoich roszczeń w następujących postępowaniach:

- 1) postępowaniu sądowym,

- 2) postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej,⁶
- 3) postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,⁷
- 4) postępowaniu reklamacyjnym prowadzonym przez Poczta Polską S.A.

§ 37a⁸

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy nadawcą albo adresatem a Poczta Polską S.A prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres głównej siedziby: ul. Kasprzaka 18/20, 01-211 Warszawa; adres strony internetowej: www.uke.gov.pl), na wniosek adresata, nadawcy lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. W ramach postępowania, o którym mowa w zdaniu pierwszym, mogą być rozstrzygane spory konsumenckie pomiędzy konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium RP lub innego państwa członkowskiego UE a Poczta Polską S.A. Pod pojęciem konsumenta należy rozumieć osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. 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.”

§ 38

1. Poczta Polska S.A. rozpatruje reklamacje w trybie opisanym w niniejszym Rozdziale w zakresie przekazów krajowych oraz nadanych w Polsce za granicę.
2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przekaz pocztowy.
3. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania usługi lub nienależytego wykonania usługi, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej.
4. Od przyjętych i rozpatrzonych reklamacji nie są pobierane opłaty.

§ 39

1. Prawo dochodzenia roszczeń przysługuje:
 - 1) nadawcy, który zawarł z Poczta Polską S.A. umowę o świadczenie usługi,
 - 2) adresatowi, w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz swego prawa do dochodzenia roszczeń albo, gdy kwota określona w przekazie pocztowym zostanie doręczona adresatowi.

⁶ W brzmieniu ustalonym w § 1 ust. 1 pkt 5 decyzji wprowadzającej tekst jednolity.

⁷ W brzmieniu ustalonym w § 1 ust. 1 pkt 5 decyzji wprowadzającej tekst jednolity.

⁸ Dodany w brzmieniu ustalonym w § 1 ust. 1 pkt 6 decyzji wprowadzającej tekst jednolity.

2. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym właściwa jednostka Poczty Polskiej S.A. niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.

§ 40

1. Reklamację w zakresie przekazów pocztowych w obrocie krajowym można zgłaszać w każdej placówce pocztowej, nie wcześniej niż po upływie 14 dni licząc od dnia następnego po terminie nadania i nie później niż w ciągu 12 miesięcy od dnia nadania.
2. Reklamację w zakresie przekazów pocztowych w obrocie zagranicznym można zgłaszać w każdej placówce pocztowej, nie wcześniej niż po upływie 14 dni licząc od dnia następnego po terminie nadania i nie później niż w ciągu 6 miesięcy od dnia nadania.
3. Reklamację wnosi się w formie:
 - 1) pisemnej na Uniwersalnym formularzu reklamacyjnym(wzór nr 10 - dla przekazu pocztowego w obrocie zagranicznym i wzór nr 11 - dla przekazu pocztowego w obrocie krajowym),
 - 2) w formie elektronicznej,
 - 3) ustnej do protokołu w placówce pocztowej,
 - 4) innej niż wymienione w pkt 1 - 3, które ujawniają wolę reklamującego w sposób dostateczny.
4. Podstawą przyjęcia reklamacji jest potwierdzenie nadania przekazu pocztowego, które przedkłada się do wglądu, w celu weryfikacji składanej reklamacji. W przypadku przeniesienia uprawnień przez nadawcę na adresata należy dołączyć również oświadczenie o zrzeczeniu się prawa dochodzenia roszczeń. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej można dołączyć kopie dokumentów, o których mowa powyżej z zastrzeżeniem ust. 5 i 6.
5. W przypadku nadania przekazu pocztowego przez Internet dołączenie dowodu nadania do Uniwersalnego formularza reklamacyjnego nie jest wymagane.
6. W przypadku rozpatrywania reklamacji dotyczących nadania przekazu pocztowego przez Internet Poczta Polska S.A. zastrzega sobie w uzasadnionych przypadkach prawo żądania od reklamującego wydruku komputerowego potwierdzającego nadanie przekazu pocztowego (np. w przypadku braku w systemie Poczty Polskiej S.A. przekazu pocztowego o nr wskazanym na Uniwersalnym formularzu reklamacyjnym, niezgodności danych pomiędzy danymi w systemie Poczty Polskiej S.A. z danymi wykazanymi na Uniwersalnym formularzu reklamacyjnym).
7. Na dowód przyjęcia w placówce pocztowej reklamacji, reklamujący otrzymuje potwierdzenie, poprzez odpowiednią adnotację na potwierdzeniu nadania przekazu pocztowego. Na dowód przyjęcia reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej, nadawca otrzymuje potwierdzenie w przypadku, gdy reklamacja spełnia wymogi formalne. W przypadku, gdy wymogów tych nie spełnia nadawca wzywany jest do uzupełnienia dokumentacji.

8. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 4 są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku dokumenty te zwraca się reklamującemu najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.

§ 41

1. Reklamacja rozpatrywana jest przez właściwą jednostkę Poczty Polskiej S.A., w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej złożenia.
2. O wyniku rozpatrzenia reklamacji, zawiadamia się reklamującego na piśmie lub w formie elektronicznej, na adres poczty elektronicznej reklamującego wskazany w reklamacji wraz z pouczeniem o prawie do odwołania się oraz wskazaniem adresu, na jaki należy złożyć odwołanie, terminu jego wniesienia oraz o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu:
 - 1) sądowym, albo
 - 2) postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo⁹
 - 3) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. Zawiadomienie zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne tylko w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części.
4. W zakresie przekazów pocztowych w obrocie zagranicznym, w sytuacji braku możliwości udzielenia odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, właściwa jednostka Poczty Polskiej S.A. informuje pisemnie reklamującego o tym fakcie, podając przyczynę zwłoki oraz ostateczny termin udzielenia odpowiedzi na reklamację. Ostateczny termin udzielenia odpowiedzi oraz przekazania kwot należnych reklamującemu nie może przekroczyć dwóch miesięcy licząc od dnia otrzymania reklamacji przez właściwą jednostkę Poczty Polskiej S.A.
5. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części Poczta polska S.A. informuje reklamującego o zgodzie bądź odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa UKE.¹⁰

§ 42

1. Postępowanie reklamacyjne w zakresie przekazów pocztowych w obrocie krajowym jest dwuinstancyjne.
2. Rozpatrywanie i załatwianie reklamacji w pierwszej i drugiej instancji prowadzą wyznaczone jednostki Poczty Polskiej S.A.

⁹ W brzmieniu ustalonym w § 1 ust. 1 pkt 7 lit. a decyzji wprowadzającej tekst jednolity.

¹⁰ Dodany w brzmieniu ustalonym w § 1 ust. 1 pkt 7 lit. b decyzji wprowadzającej tekst jednolity.

3. Jednostką drugiej instancji, do której można wnieść odwołanie za pośrednictwem właściwej jednostki pierwszej instancji, jest wyznaczona jednostka Poczty Polskiej S.A. wskazana w decyzji jednostki pierwszej instancji.
4. Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi z jednostki pierwszej instancji.
5. Prawo do wniesienia odwołania przysługuje reklamującemu.
6. Jednostka pierwszej instancji, do której wpłynęło odwołanie, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania odwołania przekazuje odwołanie wraz z aktami sprawy jednostce drugiej instancji.
7. Jednostka drugiej instancji rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia odwołania, o wyniku rozpatrzenia odwołania.
8. Reklamujący w zakresie usługi przekaz pocztowy, może przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej odwołać się i dochodzić roszczeń w postępowaniu sądowym, w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.¹¹
9. W celu polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich, w przypadku zlecenia usługi przekaz pocztowy poprzez stronę internetową, reklamujący ma możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: http://ec.europa.eu/consumers/odr_

§ 43

1. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez Poczta Polską S.A. albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.
2. *(Uchylony)*.

¹¹ W brzmieniu ustalonym w § 1 ust. 1 pkt 8 decyzji wprowadzającej tekst jednolity.