

Obowiązuje od 1 października 2016 roku

Regulamin
świadczenia usługi niepocztowej
Mailing profilowany w obrocie krajowym

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin świadczenia usługi Mailing profilowany w obrocie krajowym, zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki wykonywania i korzystania z usługi w zakresie:
 - 1) zasad i warunków dokonywania selekcji oraz wykorzystania rekordów z informacją o miejscach doręczenia,
 - 2) zasad i warunków przyjmowania i doręczania pakietów,
 - 3) uiszczania opłat,
 - 4) odpowiedzialności,
 - 5) postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.poczta-polska.pl.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **baza danych (baza)** – niezawierającą danych osobowych, geodemograficzną bazę danych, zawierającą informacje socjodemograficzne dotyczące mieszkańców polskich gospodarstw domowych na terenie całego kraju,
- 2) **D+7** – deklarowany termin realizacji usługi, gdzie D - oznacza dzień nadania przesyłki, 7 - oznacza liczbę dni, które upłynęły od dnia nadania przesyłki do dnia jej doręczenia, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy,
- 3) **pakiet** – dane informacyjne w formie pisemnej, graficznej lub na nośnikach danych elektronicznych (np.: CD, DVD) o ofertach handlowych, towarach i usługach jak również bezpłatne próbki towarów – o masie do 1000 g.
- 4) geodemograficzna baza danych – baza zawierająca informacje socjodemograficzne gospodarstw domowych z uwzględnieniem rozmieszczenia terytorialnego,
- 5) **informacje socjodemograficzne** – zbiór cech charakteryzujących gospodarstwa domowe w postaci kryteriów selekcji, o których mowa w pkt 7.

- 6) **kryteria selekcji** – zestaw parametrów umożliwiających dokonanie w bazie selekcji informacji o miejscach doręczeń obejmujący następujące kryteria:
- a) wiek odbiorcy,
 - b) płeć odbiorcy,
 - c) liczbę i wiek osób w budynku,
 - d) wielkość miejscowości,
 - e) nazwę miejscowości,
 - f) województwo,
 - g) gminę,
 - h) powiat,
 - i) kod pocztowy,
 - j) typ zabudowy (dom jednorodzinny, budynek wielorodzinny),
 - k) poziom dochodów,
 - l) indeks siły nabywczej,
- 7) **miejsce doręczenia** – miejsce doręczenia pakietu wyselekcjonowane przez Poczta Polską na podstawie kryteriów selekcji podanych przez nadawcę, nie zawierające imienia i nazwiska lub nazwy adresata oraz numeru mieszkania w przypadku budynków wielomieszkańczych,
- 8) **nadawca** – podmiot, nie będący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, który zawarł z Poczta Polską umowę o świadczenie usługi,
- 9) **placówka oddawcza** – placówkę pocztową, która doręcza pakiet,
- 10) **PNA** – Pocztowy Numer Adresowy, zwany „kodem pocztowym”, składający się z pięciu cyfr, przedzielonych po dwóch pierwszych cyfrach myślnikiem; identyfikator będący integralnym składnikiem adresu nadawcy i adresata przesyłki; zbiór kodów pocztowych publikowany jest w „Oficjalnym Spisie Poczтовых Numerów Adresowych”, dostępnym w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej www.poczta-polska.pl,
- 11) **Poczta Polska** – Poczta Polska Spółkę Akcyjną,
- 12) **rekord** – wpis w bazie, zawierający dane jednego gospodarstwa domowego, według struktury i wzorca zamieszczonego w Załączniku nr 1A,
- 13) **rekord kontrolny** – wpis w bazie, zawierający dane jednego gospodarstwa domowego służący weryfikacji wykorzystania wykazu miejsc doręczeń przez nadawcę zgodnie z postanowieniami Regulaminu,
- 14) **selekcja** – przyjęte każdorazowo pod kątem zamówienia nadawcy kryteria selekcji miejsc doręczeń z bazy,

- 15) **usługa** Mailing profilowany (usługa) - usługę polegającą na przekazaniu przez Poczta Polską nadawcy wykazu miejsc doręczeń wyselekcjonowanych zgodnie z kryteriami określonymi w zamówieniu, w ilości co najmniej 10 000 sztuk, a następnie na przyjęciu w wyznaczonych WER, w jednorazowej ilości co najmniej 10 000 szt. pakietów i doręczeniu ich w terminie D+7 do miejsca doręczenia,
- 16) **WER (Wydział Ekspedycyjno Rozdzielczy)** – komórkę organizacyjną Poczty Polskiej wskazaną w umowie przyjmującą od nadawcy pakiety do przemieszczenia i doręczenia.

II. Zasady i warunki selekcji miejsc doręczenia

§ 3

1. Szczegóły dotyczące selekcji miejsc doręczenia zamawianych przez nadawcę będą określane każdorazowo w zamówieniach selekcji przez niego składanych. Wzór zamówienia dostępny jest na stronie www.poczta-polska.pl.
2. Usługa jest realizowana na podstawie pisemnej umowy.
3. Poczta Polska, na podstawie zawartej umowy, przekazuje nadawcy wykaz miejsc doręczeń tylko do jednorazowego nadania oraz wyłącznie w terminie określonym w zamówieniu selekcji. Przez jednokrotne wykorzystanie wykazu, o którym mowa w zdaniu pierwszym, rozumie się skierowanie jednego pakietu pod każde wyselekcjonowane miejsce doręczenia.
4. Nadawca nie może przekazywać otrzymanych od Poczty Polskiej wykazów miejsc doręczeń innym podmiotom w celu innym niż zaadresowanie pakietów zgodne z danym wykazem.
5. Po wykorzystaniu wykazu miejsc doręczeń bądź po upływie okresu jego udostępnienia oznaczonego każdorazowo w zamówieniu, nadawca zobowiązany jest do trwałego usunięcia wszelkich jego kopii ze swoich zasobów.
6. W celu weryfikacji wykorzystania wykazu miejsc doręczeń przez nadawcę do jednorazowej wysyłki, Poczta Polska zastrzega sobie prawo zawarcia wśród przekazywanych w ramach danej selekcji rekordów, rekordów kontrolnych w ilości nie większej niż 0,1% liczby miejsc doręczeń w danej selekcji.
7. W przypadku stwierdzenia wykorzystania rekordów do więcej niż jednej wysyłki nadawca zapłaci Poczcie Polskiej karę umowną w wysokości trzykrotności wartości danego zamówienia.
8. Kary umowne będą płatne przez nadawcę w terminie 14 dni od doręczenia przez Poczta Polską noty księgowej wraz z uzasadnieniem potwierdzającym zasadność naliczenia kary umownej.

III. Zasady i warunki przyjmowania pakietów

§ 4

Ogólne wymogi świadczenia usługi:

- 1) wymiary pakietu:
 - a) minimum – wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm,
 - b) maksimum – żaden z wymiarów nie może przekroczyć: wysokość (grubość) 20 mm, długość 325 mm, szerokość 230 mm,
- 2) wymiary, o których mowa w pkt 1, przyjmuje się z tolerancją do 2 mm,
- 3) opakowanie i zabezpieczenie pakietu wlicza się do jego masy,
- 4) nie przyjmuje się do doręczenia pakietów o wymiarach innych niż określone w pkt 1 i o masie większej niż określona w § 2 pkt 4.

§ 5

Zawartość pakietów mogą stanowić wyłącznie materiały własne nadawcy.

§ 6

1. Do doręczania przyjmowane są pakiety oznaczone przez nadawcę poprzez:
 - 1) naniesienie w sposób trwały i czytelny informacji jednoznacznie identyfikującej nadawcę zgodnie z ust. 4,
 - 2) naniesienie w sposób trwały i czytelny informacji jednoznacznie identyfikującej miejsce doręczenia pakietu, zgodnie z ust. 5,
 - 3) umieszczenie znaku opłaty pocztowej w postaci oznaczenia służącego do potwierdzenia wniesienia opłaty za usługę,
 - 4) naniesienie daty i miejsca nadania albo tylko miejsca nadania,
 - 5) nadrukowanie na pakiecie oznaczenia „Mailing profilowany D+7”/„MP D+7” albo „Mailing profilowany”/„MP” (dla pakietów na których nie będzie naniesiona data nadania) o minimalnej wysokości czcionki 2 mm, który należy umieszczać w lewej górnej części strony adresowej pakietu pod adresem nadawcy, albo w innym miejscu uzgodnionym w umowie,
 - 6) posortowanie pakietów według PNA minimum do trzeciej cyfry,
 - 7) przygotowanie pakietów do nadania – opracowanie i uporządkowanie pod względem ich jednorodności; przekazanie pakietów do nadania w opakowaniu zbiorczym (np. paleta, kasetka, pojemnik) w sposób uniemożliwiający wymieszanie się pakietów podczas transportu między poszczególnymi zakresami kodowymi.

2. Dopuszcza się możliwość odstąpienia przez nadawcę od nanoszenia daty nadania na pakietach, jeżeli zostanie to określone w umowie.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Poczta Polska nie nanosi na przesyłce daty nadania, a pakiety zostaną wprowadzone do obrotu pocztowego tylko z naniesionym przez nadawcę miejscem ich nadania. W przypadku, o którym mowa w zdaniu pierwszym, Poczta Polska nie jest zobligowana do realizacji usługi w terminie, o którym mowa w § 2 pkt 3.
4. Informacje określające nadawcę, o których mowa w ust. 1 pkt 1, powinny zawierać dane podane w następującej kolejności:
 - 1) pełna nazwa nadawcy,
 - 2) ulica, nr domu i mieszkania lub lokalu – w przypadku miejscowości podzielonej na ulice albo nazwa miejscowości, w której znajduje się siedziba/miejsce zamieszkania i numer porządkowy nieruchomości – w przypadku miejscowości nie podzielonej na ulice,
 - 3) właściwy kod pocztowy oraz nazwa miejscowości, w której znajduje się siedziba/miejsce zamieszkania oraz do której przyporządkowany jest ten kod pocztowy.
5. Informacje określające miejsce doręczenia, o których mowa w ust. 1 pkt. 2, powinny zawierać dane podane w następującej kolejności:
 - 1) ulica, nr domu – w przypadku miejscowości podzielonej na ulice albo nazwa miejscowości, w której znajduje się siedziba/miejsce zamieszkania i numer porządkowy nieruchomości – w przypadku miejscowości nie podzielonej na ulice,
 - 2) właściwy kod pocztowy oraz nazwa miejscowości, w której znajduje się miejsca doręczenia oraz do której przyporządkowany jest ten kod pocztowy.
6. Nazwa miejscowości, o której mowa w ust. 4 i ust. 5, powinna być podana w brzmieniu zgodnym z oficjalną nazwą miejscowości umieszczoną w „Oficjalnym Spisie Poczty Numerów Adresowych”.
7. Przy nadaniu pakietów, nadawca przekazuje sporządzone w wersji elektronicznej, zestawienie ilościowe nadanych pakietów, według przedziałów wagowych, w formacie uzgodnionym z Poczta Polską. Dopuszcza się przekazanie zestawienia ilościowego, według przedziałów wagowych, sporządzonego w wersji papierowej (w dwóch egzemplarzach, w tym jeden przeznaczony dla WER), jeżeli nadawca nie ma możliwości generowania zestawienia w wersji elektronicznej. Wzór zestawienia stanowi załącznik 1B do regulaminu.

§ 7

1. Oznaczenia, o których mowa w § 6 ust. 1 pkt 3 i pkt 4, nadawca wykonuje w postaci napisu, nadruku lub odcisku pieczęci o treści:

PAKIET NIESTEMPLOWANY
OPŁATA POBRANA
umowa z Poczta Polska S.A. ID nr.....
Nadano w
(nazwa placówki nadawczej wskazanej w umowie)
Dnia.....
(data nadania zgodna za stanem faktycznym)

i umieszcza w miejscu przeznaczonym na znak opłaty pocztowej, na stronie adresowej pakietów, z zastrzeżeniem § 6 ust. 2.

2. Dopuszcza się możliwość naniesienia daty i miejsca nadania, z zastrzeżeniem § 6 ust. 2, w innym miejscu, uzgodnionym w umowie.

§ 8

Na pakiecie nadawca może umieścić własne:

- 1) odciski pieczęci firmowych,
- 2) nalepki,
- 3) napisy i rysunki o charakterze informacyjnym lub reklamowym, pod warunkiem, że:
 - a) ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem,
 - b) nie utrudniają odczytania adresu,
 - c) nie są podobne do znaczków pocztowych, odcisków maszyn do frankowania ,odcisków pieczęci pocztowych oraz znaków opłaty pocztowej innych niż znaczki pocztowe.

§ 9

1. Do doręczenia przyjmowane są rzeczy:
 - 1) które zostały opakowane i zamknięte odpowiednio do zawartości, formy, masy i wielkości,
 - 2) do opakowania, których użyto materiałów, dających możliwość wyraźnego i trwałego umieszczenia informacji identyfikującej nadawcę i miejsce doręczenia pakietu oraz innych wymaganych oznaczeń.
2. W przypadku zastosowania, jako opakowania, koperty z przezroczystym okienkiem adresowym, zawartość pakietu musi być umieszczona w ten sposób, aby nie utrudniała odczytania jego miejsca doręczenia.
3. Bez opakowania mogą być nadawane tylko takie pakiety, których sposób nadania uzgodniony zostanie z nadawcą w umowie.

§ 10

1. WER ma prawo odmówić przyjęcia pakietów, jeżeli nie spełniają one warunków określonych w Regulaminie oraz w umowie.

2. Nie są przyjmowane do doręczenia pakiety zawierające płyny, gazy, rzeczy łamliwe i kruche, rzeczy wymagające specjalnego traktowania podczas przemieszczania, a także rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu.

IV. Uiszczanie opłat

§ 11

1. Wysokość opłat oraz zasady uiszczania opłat określone są w umowie, o której mowa w § 3 ust. 2.
2. Opłatę za usługę wnosi się bezgotówkowo z góry.

V. Doręczanie pakietów

§ 12

1. Pakiet doręcza się pod wskazane przez nadawcę miejsce doręczenia.
2. Pakiet może być także wydany ze skutkiem doręczenia do oddawczej skrzynki pocztowej.
3. W przypadku, gdy liczba pakietów kierowana do budynku wielomieszkańcowego jest mniejsza od ilości umieszczonych zestawów skrzynek oddawczych, pakiety umieszczane są w dowolnie wybranych skrzynkach oddawczych.
4. W przypadku braku możliwości doręczenia pakietu pod wskazane miejsce doręczenia, pakiet zwraca się do nadawcy. W przypadku, gdy miejsce doręczenia nie istnieje, na zwracanym pakiecie zamieszcza się powyższą informację.

VI. Odpowiedzialność

§ 13

Poczta Polska ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w zakresie ustalonym w Regulaminie.

§ 14

1. Usługę uważa się za nienależycie wykonaną, jeżeli doręczenie pakietu nastąpiło po upływie 7 dni i nie później niż w 14 dniu, licząc od dnia następnego po dniu nadania.
2. Usługę uważa się za niewykonaną, jeżeli:

- 1) doręczenie pakietu nastąpiło w terminie późniejszym niż 14 dni licząc od dnia następnego po dniu nadania,
albo
- 2) liczba zwrotów pakietów z tytułu nieistniejących miejsc doręczenia przekroczy 10% ogólnej liczby miejsc doręczenia określonych w selekcji.
3. Do terminów, o których mowa w ust. 1 i 2, nie wlicza się sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.
4. Do pakietów, na których nie zostanie naniesiona przez nadawcę data nadania, zgodnie z § 6 ust. 2, nie mają zastosowania postanowienia ust. 1 i ust. 2 pkt 1, ust. 3, § 15 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz § 17 - 19.

§ 15

1. Kara umowna za nienależyte wykonanie usługi wynosi 5% opłaty określonej w umowie, o której mowa w § 3 ust. 2, za każdy pakiet, na który złożona reklamacja została uznana za uzasadnioną.
2. Kara umowna za niewykonanie usługi w przypadku:
 - 1) o którym mowa w § 14 ust. 2 pkt 1 wynosi 10% opłaty określonej w umowie, o której mowa w § 3 ust. 2, za każdy pakiet, na który złożona reklamacja została uznana za uzasadnioną,
 - 2) o którym mowa w § 14 ust. 2 pkt 2 równoważna jest z opłatą za usługę i naliczana jest od liczby wszystkich pakietów zwróconych z tytułu nieistniejących miejsc doręczenia.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 1, Poczta Polska niezależnie od wypłaconej kary umownej zwraca w całości opłatę za nadanie pakietu.

§ 16

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

- 1) wskutek siły wyższej,
- 2) z powodu naruszenia przez nadawcę postanowień Regulaminu i umowy,
- 3) na skutek skonfiskowania lub zniszczenia pakietu przez właściwe władze, na podstawie odrębnych przepisów.

VII. Postępowanie reklamacyjne

§ 17

1. Prawo dochodzenia roszczeń przysługuje nadawcy, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi.
2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o karę umowną z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, które nie zawiera żądania zapłaty kary umownej.
3. Reklamację składa się na piśmie w jednostce organizacyjnej Poczty Polskiej wskazanej w umowie.

§ 18

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) pełną nazwę nadawcy,
 - 2) adres i siedzibę nadawcy,
 - 3) przedmiot reklamacji
 - 4) uzasadnienie reklamacji, oraz uprawdopodobnienie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi., W przypadku o którym mowa w § 14 ust. 2 pkt 2 do reklamacji należy dołączyć dodatkowo wykaz określonych, nieistniejących miejsc doręczeń lub zwrócone pakiety z opisem przyczyn niedoręczenia przesyłek (miejsce doręczenia / budynek nie istnieje).
 - 5) kwotę roszczenia (wysokość kary umownej), w przypadku gdy reklamujący żąda kary umownej,
 - 6) datę i podpis reklamującego
 - 7) wykaz załączonych dokumentów.
2. Reklamację można zgłosić:
 - 1) w przypadku o którym mowa w § 14 ust. 1 oraz ust. 2 pkt 1 nie wcześniej niż po upływie 14 dni licząc od dnia następnego po dniu nadania pakietu, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy, nie później jednak niż w terminie 3 miesięcy licząc od dnia nadania pakietu,
 - 2) w przypadku, o którym mowa w § 14 ust. 2 pkt 2, nie później niż w terminie 21 dni od daty doręczenia zwrotów z danego nadania.
3. Reklamację zgłoszoną po terminach, o których mowa w ust. 2, lub nie spełniającą warunków, o których mowa w ust. 1, jak również reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną, pozostawia się bez rozpatrzenia.
4. Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji jest bezpłatne.
5. Uprawdopodobnienie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi leży po stronie nadawcy.

§ 19

1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej.
2. Postępowanie reklamacyjne jest jednoinstancyjne.
3. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w terminie nie dłuższym niż 30 dni, od dnia wniesienia reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę jednostki Poczty Polskiej, właściwej do rozpatrywania reklamacji,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
 - 4) w przypadku uwzględnienia roszczeń – wysokość przyznanej kwoty kary umownej oraz informację o terminie i formie jej wypłaty,
 - 5) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 6) imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika jednostki organizacyjnej Poczty Polskiej upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację. ,
 - 7) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
 - 8) datę udzielenia odpowiedzi.

§ 20

Kara umowna, o której mowa w § 15 ust. 1 i 2 z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz zwrot opłaty, o której mowa w § 15 ust. 3, wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

VIII. Postanowienia końcowe

§ 22

Poczta Polska w uzasadnionych przypadkach, w szczególności określonych przez nadawcę wymagań technologicznych lub specyficznych oczekiwań nadawcy, w zawartej pisemnej umowie z nadawcą może ustalić opłaty oraz zasady realizacji usługi odmienne od określonych w regulaminie lub załącznikach do regulaminu, dostosowując je do potrzeb nadawcy, w szczególności w zakresie:

- 1) terminu realizacji usługi,
- 2) miejsca nadania,
- 3) sposobu opakowania i zabezpieczenia pakietów,
- 4) sposobu postępowania z pakietami niedoręczonymi i zwrotami,
- 5) trybu składania reklamacji.

§ 23

W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego.

Załączniki:

Załącznik nr 1A – struktura rekordu

Załącznik nr 1B – zestawienie ilościowe nadanych pakietów

STRUKTURA REKORDU ORAZ KRYTERIA SELEKCJI

Struktura rekordów opisujących miejsca doręczenia

ID	Ulica	Budynek	Kod	Miejscowość
1	1 Maja	1	96-300	Żyrardów
2	1 Maja	2	96-300	Żyrardów
3	1 Maja	3	96-300	Żyrardów
4	Tadeusza Bairda	7	05-825	Grodzisk Mazowiecki
5	Tadeusza Bairda	7	05-825	Grodzisk Mazowiecki

Możliwe kryteria selekcji rekordów:

1. wiek odbiorcy,
2. płeć odbiorcy,
3. liczba i wiek osób w budynku,
4. wielkość miejscowości,
5. nazwa miejscowości,
6. województwo,
7. gmina,
8. powiat,
9. kod pocztowy,
10. typ zabudowy (dom jednorodzinny lub budynek wielorodzinny),
11. poziom dochodów,
12. indeks siły nabywczej.

Mailing profilowany**Zestawienie ilościowe pakietów, nadanych w dniu**

Nazwa firmy

Adres

.....

Zlecenie nr z dnia

Przedział wagowy	Liczba pakietów
do 50g	
ponad 50 g do 100 g	
ponad 100 g do 150 g	
ponad 150 g do 200 g	
ponad 200 g do 250 g	
ponad 250 g do 300 g	
ponad 300g do 350 g	
ponad 350 g do 500 g	
ponad 500 g do 1000 g	
Ogółem:	

Sporządził:

.....

Podpis pracownika przyjmującego:

.....