

**Regulamin**  
**świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej**  
**przesyłka marketingowa w obrocie krajowym**  
**(tekst jednolity)**

**Rozdział I**  
**Postanowienia ogólne**

**§ 1**

1. Regulamin świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej przesyłka marketingowa w obrocie krajowym, zwany dalej „regulaminem”, określa warunki wykonywania i korzystania z usługi w zakresie:
  - 1) zasad i warunków przyjmowania przesyłek,
  - 2) uiszczania opłat,
  - 3) doręczania przesyłek,
  - 4) odpowiedzialności,
  - 5) uchylony<sup>1</sup>.
2. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz w placówkach pocztowych.<sup>2</sup>

**§ 2**

1. Regulamin przeznaczony jest dla klientów oraz pracowników Poczty Polskiej.
2. Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:
  - 1) adresat – podmiot określony przez nadawcę jako odbiorca przesyłki,
  - 2) doręczenie – wydanie przesyłki adresatowi lub innej uprawnionej osobie,
  - 3) D+4 – gwarantowany termin realizacji usługi, gdzie D - oznacza dzień nadania przesyłki, 4 - oznacza liczbę dni, które upłynęły od dnia nadania przesyłki do dnia jej doręczenia adresatowi, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy,
  - 4) kod pocztowy – Pocztowy Numer Adresowy (PNA),
  - 5) konsument - osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
  - 6) nadawca – podmiot nie będący konsumentem, w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, który zawarł z Poczta Polską umowę o świadczenie usługi,<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Uchylony przez pkt 1 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej,

<sup>2</sup> Zmieniony przez pkt 2 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej,

<sup>3</sup> Zmieniony przez pkt 3 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej,

- 7) placówka nadawcza – placówkę pocztową wskazaną przez Poczta Polską w umowie, która przyjmuje przesyłki do przemieszczenia i doręczenia,
- 8) placówka oddawcza – placówkę pocztową, która doręcza przesyłkę,
- 9) PNA – Poczty 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 Poczty Numerów Adresowych”, dostępnym w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl); kod pocztowy jest elementem wykorzystywanym w technologii stosowanej przez Poczta Polską w celu prawidłowego kierowania i doręczania przesyłek,
- 10) Poczta Polska – Poczta Polska Spółka Akcyjna,
- 11) przesyłka marketingowa – przesyłkę pocztową nierejestrowaną, zawierającą różnorodne, własne materiały informacyjne nadawcy, wysyłaną jednorazowo do co najmniej 30 adresatów, zwaną dalej przesyłką,
- 11a) rozporządzenie – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 roku w sprawie reklamacji usługi pocztowej ( Dz. U. z 2013 r., poz. 1468),<sup>4</sup>
- 11b) terminal pocztowy – urządzenie biurowe służące do przygotowania wysyłki; liczące i ważące przesyłki, nanoszące na każdej przesyłce: oznaczenie potwierdzające wniesienie opłaty, oznaczenie identyfikujące zawartą umowę (numer umowy), datę i miejsce nadania, kod produktu, wyróżnik usługi („PRZESYŁKA MARKETINGOWA D+4 / PM D+4” albo „PRZESYŁKA MARKETINGOWA / PM”), unikalny kod weryfikujący 2D,<sup>5</sup>
- 12) umowa – umowę pisemną zawartą pomiędzy nadawcą a Poczta Polską o świadczenie usługi,
- 13) usługa - usługę pocztową przesyłka marketingowa w obrocie krajowym,
- 14) ustawa – ustawa z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529).<sup>6</sup>

### § 3

1. Usługa polega na przyjęciu i doręczeniu przesyłek na obszarze całego kraju.
2. Usługa jest realizowana w gwarantowanym terminie D+4.
3. Usługa jest realizowana na podstawie umowy.

### § 4

1. Nadawca zobowiązany jest do:

---

<sup>4</sup> Dodany przez pkt 4 lit a Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej,

<sup>5</sup> Dodany przez pkt 4 lit a Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej,

<sup>6</sup> Dodany przez pkt 4 lit b Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej,

- 1) ostemplowania przesyłek datą nadania (odcisk z maszyny do frankowania) lub umieszczenie na przesyłkach napisów informujących o odstąpieniu od ich stemplowania i naniesienie daty i miejsca nadania albo tylko miejsca nadania,
  - 2) oznaczenia przesyłek celem ich identyfikacji w procesie technologicznym poprzez naniesienie na stronie adresowej każdej przesyłki - w lewej ich części, poniżej danych nadawcy lub w innym, uzgodnionym z Poczta Polska miejscu, napisu lub nadruku, o wysokości min. 2 mm, "PRZESYŁKA MARKETINGOWA D+4 / PM D+4" albo „PRZESYŁKA MARKETINGOWA / PM” (dla przesyłek, na których nie będzie naniesiona data nadania),<sup>7</sup>
  - 3) przekazania sporządzonego w wersji elektronicznej zestawienia ilościowego nadanych przesyłek, według przedziałów wagowych oraz rodzajów gabarytów, w formacie uzgodnionym z Poczta Polska. Dopuszcza się przekazanie zestawienia ilościowego, według przedziałów wagowych oraz rodzajów gabarytów, sporządzonego w wersji papierowej (w dwóch egzemplarzach, w tym jeden przeznaczony dla placówki nadawczej), jeżeli nadawca nie ma możliwości generowania zestawienia w wersji elektronicznej.
2. Dopuszcza się możliwość odstąpienia przez nadawcę od nanoszenia daty nadania na przesyłkach, jeżeli zostanie to określone w umowie.
  3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, data nadania nie zostanie również naniesiona przez Poczta Polska, a przesyłki zostaną wprowadzone do obrotu pocztowego tylko z naniesionym przez nadawcę miejscem ich nadania. W tym przypadku Poczta Polska nie jest zobligowana do realizacji usługi w terminie, o którym mowa w § 3 ust. 2.

## **Rozdział II**

### **Zasady i warunki przyjmowania przesyłek**

#### **§ 5**

1. W ramach usługi mogą być nadawane przesyłki o masie do 2000 g i wymiarach:
  - 1) gabaryt A:
    - a) minimum: wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm,
    - b) maksimum: żaden z wymiarów nie może przekroczyć wysokości 20 mm, długości 325 mm, szerokości 230 mm,
  - 2) gabaryt B:
    - a) minimum: jeśli choć jeden z wymiarów przekracza wysokość 20 mm lub długość 325 mm lub szerokość 230 mm,
    - b) maksimum: suma długości, szerokości i wysokości nie może przekroczyć 900 mm, przy czym największy z tych wymiarów (długość) nie może przekroczyć 600 mm.
2. Wymiary, o których mowa w ust. 1, przyjmuje się z tolerancją +/- 2 mm.

3. Opakowanie i zabezpieczenie przesyłki wlicza się do jej masy.

## § 6

1. Zawartość przesyłki mogą stanowić wyłącznie materiały własne nadawcy.
2. W ramach usługi mogą być nadawane materiały, których łączna zwykła wartość nie przekracza 10 złotych (dziesięciu złotych).

## § 7

1. Do doręczenia przyjmowane są przesyłki oznaczone poprzez:
  - 1) naniesienie w sposób trwały i czytelny informacji jednoznacznie identyfikujących nadawcę i adresata,
  - 2) umieszczenie znaku opłaty pocztowej w postaci:
    - a) odcisku z maszyny do frankowania,
    - aa) odcisku z terminala pocztowego,<sup>8</sup>
    - b) oznaczenia służącego do potwierdzenia wniesienia opłaty za usługę,
  - 3) umieszczenie daty i miejsca nadania, z zastrzeżeniem § 4 ust. 2.
2. Informacje określające nadawcę oraz adresata, o których mowa w ust. 1 pkt 1, powinny zawierać dane podane w następującej kolejności:
  - 1) imię i nazwisko albo pełna nazwa,
  - 2) ulica, numer domu i mieszkania albo lokalu – w przypadku miejscowości podzielonej na ulice albo nazwa miejscowości, w której znajduje się siedziba lub miejsce zamieszkania i numer porządkowy nieruchomości – w przypadku miejscowości nie podzielonej na ulice,
  - 3) właściwy kod pocztowy wraz z nazwą miejscowości, w której znajduje się siedziba lub miejsce zamieszkania oraz do której przyporządkowany jest ten kod pocztowy.
3. Nazwa miejscowości, w której znajduje się siedziba nadawcy lub adresata, powinna być podana w brzmieniu zgodnym z oficjalną nazwą miejscowości umieszczoną w „Oficjalnym Spisie Poczтовых Numerów Adresowych”.

## § 8

1. Oznaczenia, o których mowa w § 7 ust. 1 pkt 2 lit. b i pkt 3, nadawca wykonuje w postaci napisu, nadruku lub odcisku pieczęci o treści:

### **PRZESYŁKA NIESTEMPLOWANA OPŁATA POBRANA**

---

<sup>7</sup> Zmieniony przez pkt 5 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej,

<sup>8</sup> Dodany przez pkt 6 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej,

**umowa z Poczta Polska S.A. ID nr.....**

**Nadano w .....**  
(nazwa placówki nadawczej wskazanej w umowie)

**Dnia.....**  
(data nadania zgodna ze stanem faktycznym)

i umieszcza w miejscu przeznaczonym na znak opłaty pocztowej, na stronie adresowej przesyłek, z zastrzeżeniem § 4 ust. 2.

2. Dopuszcza się możliwość naniesienia daty i miejsca nadania, z zastrzeżeniem § 4 ust. 2, w innym miejscu, uzgodnionym w umowie.

## **§ 9**

1. Na przesyłce 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, znaków opłaty pocztowej innych niż znaczki pocztowe, odcisków maszyn do frankowania lub odcisków pieczęci pocztowych.

## **§ 10**

1. Do doręczenia przyjmowane są przesyłki zawierające 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 adresata oraz innych wymaganych oznaczeń.

2. W przypadku zastosowania, jako opakowania, koperty z przezroczystym okienkiem adresowym, zawartość przesyłki musi być umieszczona w ten sposób, aby nie utrudniała odczytania adresu adresata.

3. Bez opakowania mogą być nadawane tylko takie przesyłki, na których niezbędne informacje zamieszczone są na pojedynczej kartce wykonanej ze sztywnego papieru o wymiarach maksymalnie – 120 x 235 mm, minimalnie – 90 x 140 mm lub w inny sposób uzgodniony z nadawcą w umowie.

## **§ 11**

1. Przesyłka może być adresowana na:
  - 1) skrytkę pocztową,
  - 2) poste restante.
2. W adresie oraz w oznaczeniu adresata przesyłki, o której mowa w ust. 1 pkt 1, należy podać kolejno:
  - 1) imię i nazwisko albo pełną nazwę adresata,
  - 2) odpowiedni napis: „skr. poczt. Nr ....”,
  - 3) właściwy kod pocztowy i nazwę placówki pocztowej, w której udostępniana jest skrytka pocztowa.
3. W adresie oraz w oznaczeniu adresata przesyłki, o której mowa w ust. 1 pkt 2, należy podać kolejno:
  - 1) imię i nazwisko albo pełną nazwę adresata,
  - 2) napis: poste restante,
  - 3) właściwy kod pocztowy i nazwę placówki pocztowej, która ma wydać przesyłkę.

## **§ 12**

Placówka nadawcza odmawia przyjęcia przesyłek, jeśli nie spełniają one warunków określonych w niniejszym regulaminie.

## **Rozdział III**

### **Uiszczanie opłat**

## **§ 13**

1. Wysokość i zasady uiszczania opłat określone są w umowie, o której mowa w § 3 ust. 3.
2. Opłatę za usługę wnosi się bezgotówkowo:
  - 1) z góry,
  - 2) z dołu,
  - 3) przy użyciu maszyny do frankowania,
  - 4) zaliczkowo,
  - 5) przy użyciu terminala pocztowego.<sup>9</sup>

## **Rozdział IV**

### **Doręczanie przesyłek**

## **§ 14<sup>10</sup>**

1. Przesyłkę doręcza się do oddawczej skrzynki pocztowej adresata, z zastrzeżeniem ust. 3.

---

<sup>9</sup> Dodany przez pkt 7 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej,

<sup>10</sup> Zmieniony przez pkt 8 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej,

2. W przypadku braku możliwości doręczenia do oddawczej skrzynki pocztowej, przesyłkę doręcza się pod wskazany adres, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W przypadku przesyłki, której wymiary lub kształt nie pozwalają na umieszczenie jej w oddawczej skrzynce pocztowej adresata, przesyłkę wydaje się ze skutkiem doręczenia w placówce oddawczej.
4. W przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki w sposób określony w ust. 1 i 2 oraz w przypadku o którym mowa w ust. 3, przesyłkę awizuje się jednokrotnie. Zawiadomienie wraz z informacją o 14-dniowym terminie jej odbioru oraz adresie placówki oddawczej, w której jest ona przechowywana, pozostawia się odpowiednio: w oddawczej skrzynce pocztowej adresata, w skrytce pocztowej, w drzwiach mieszkania adresata lub miejscu zwyczajowo przyjętym w sposób nienaruszający przepisów prawa.
5. W przypadku nieodebrania przesyłki w terminie, o którym mowa w ust. 4, przesyłkę zwraca się do nadawcy bez pobierania opłaty za zwrot przesyłki.
6. Przesyłkę adresowaną na skrytkę pocztową lub poste restante wydaje się ze skutkiem doręczenia w placówce oddawczej.

## **§ 15**

1. Adresat może złożyć żądanie dosyłania przesyłek do innego miejsca zamieszkania lub siedziby. Żądanie należy złożyć na piśmie w placówce pocztowej, określając termin dosyłania przesyłek.
2. Zgłoszone żądanie może być wykonywane maksymalnie przez okres 12 miesięcy, licząc od dnia zgłoszenia.
3. Adresat może zgłosić żądanie dalszego dosyłania, nie dłużej jednak niż przez okres następujących 12 miesięcy.
4. Opłatę za każdą dostaną przesyłkę na żądanie adresata pobiera od niego placówka oddawcza.
5. Opłaty, o której mowa w ust. 4, nie pobiera się w przypadku, gdy żądanie dosłania przesyłki dotyczy tego samego obszaru doręczeń.

## **Rozdział V**

### **Odpowiedzialność**

## **§ 16**

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

## **§ 17**

1. Usługę uważa się za nienależycie wykonaną, jeżeli:

- 1) doręczenie przesyłki albo zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w gwarantowanym terminie,
  - 2) nastąpił ubytek lub uszkodzenie przesyłki.
2. Usługę uważa się za niewykonaną, jeżeli nastąpiła utrata przesyłki.
3. Przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli jej doręczenie albo zawiadomienie o próbie jej doręczenia, nie nastąpiło w terminie 14 dni licząc od dnia nadania (do terminu nie wlicza się sobót i dni ustawowo wolnych od pracy).<sup>11</sup>
4. Do przesyłek na których nie została naniesiona przez nadawcę data nadania, zgodnie z § 4 ust. 2, nie mają zastosowania przepisy ust. 1-3, § 18.

### **§ 18**

1. Za nienależyte wykonanie usługi:
  - 1) o którym mowa w § 17 ust. 1 pkt 1 - przysługuje odszkodowanie w żądanej wysokości nie wyższej jednak niż dwukrotności opłaty pobranej za usługę,
  - 2) o którym mowa w § 17 ust. 1 pkt 2 - przysługuje odszkodowanie w żądanej wysokości nie wyższej jednak niż zwykła wartość utraconych rzeczy, o której mowa w § 6 ust. 2.
2. Za niewykonanie usługi przysługuje odszkodowanie w żądanej wysokości nie wyższej jednak niż zwykła wartość utraconych rzeczy, o której mowa w § 6 ust. 2.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Poczta Polska, niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca pobraną opłatę za nadanie przesyłki.

### **§ 19**

Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi 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 regulaminu,
- 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.

## **Rozdział VI**

### **Postępowanie reklamacyjne**

(uchylono)<sup>12</sup>

### **§ 20<sup>13</sup>**

1. Zasady postępowania reklamacyjnego regulują przepisy ustawy i rozporządzenia.

---

<sup>11</sup> Zmieniony przez pkt 9 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej

<sup>12</sup> Uchylono przez pkt 10 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej,

<sup>13</sup> Dodany przez pkt 11 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej,



2. Zgłoszenie reklamacji następuje w formie:

- 1) pisemnej,
- 2) ustnej do protokołu.

3. Zgłoszenie reklamacji w formie pisemnej może być dokonane na formularzu Poczty Polskiej dostępnym na stronie internetowej [www.ereklamacje.poczta-polska.pl](http://www.ereklamacje.poczta-polska.pl).

### **§ 21<sup>14</sup>**

Odszkodowania, o których mowa w § 18 ust. 1 i 2 z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz zwrot opłaty, o której mowa w § 18 ust. 3 wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

## **Rozdział VI**

### **Postanowienia końcowe<sup>15</sup>**

#### **§ 22**

Poczta Polska w uzasadnionych przypadkach, w szczególności określeniu przez nadawcę wymagań technologicznych lub specyficznych oczekiwań, w zawartej pisemnej umowie z nadawcą może ustalić indywidualne zasady realizacji usługi odmienne od określonych w Regulaminie, dostosowane do potrzeb nadawcy, w szczególności w zakresie:

- 1) terminu realizacji usługi,
- 2) sposobu przygotowania przesyłek do nadania.

#### **§ 23**

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy ustawy, rozporządzenia oraz Kodeksu cywilnego.

---

<sup>14</sup> Dodany przez pkt 11 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej,

<sup>15</sup> Rozdział dodany przez pkt 12 Załącznika Nr 1 do Decyzji wprowadzającej.