

## **Regulamin**

### **świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej druk bezadresowy w obrocie krajowym**

## **Rozdział I**

### **Postanowienia ogólne**

§ 1. 1. Regulamin określa warunki świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej druk bezadresowy w obrocie krajowym, świadczonej na podstawie ustawy.

2. Usługa, o której mowa w ust.1, świadczona jest przez Poczta Polska Spółkę Akcyjną zwaną dalej „Poczta Polska”, z siedzibą w Warszawie ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000334972, NIP: 525-000-73-13, REGON 010684960, kapitał zakładowy: 964 140 000,00 – w całości wpłacony, tel. 801 333 444, faks +48 22 656 59 18, <http://bip.poczta-polska.pl>.

3. Informacje dotyczące świadczenia usługi dostępne są na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz w placówkach pocztowych.

§ 2. Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) cennik – dokument, w którym określone są ceny za świadczenie usługi pocztowej niepowszechnej druk bezadresowy w obrocie krajowym dla klienta indywidualnego, dostępny na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz w placówkach pocztowych;
- 2) cennik opłat dodatkowych – dokument, w którym określone są ceny za świadczenie usług dodatkowych do usługi pocztowej niepowszechnej druk bezadresowy w obrocie krajowym dla klienta, z którym została zawarta pisemna umowa;
- 3) druk bezadresowy - nieopatrzoną oznaczeniem adresata i adresem informację pisemną lub graficzną, zwielokrotnioną za pomocą technik drukarskich lub podobnych, utrwaloną na papierze albo innym materiale używanym w drukarstwie, w tym książkę, katalog, dziennik lub czasopismo; druk bezadresowy nie stanowi przesyłki pocztowej w rozumieniu ustawy;
- 4) instrument płatniczy – bezgotówkowa forma wniesienia opłaty, m.in. za pomocą karty płatniczej lub innego sposobu, akceptowanego w placówce pocztowej, z wyłączeniem polecenia przelewu;

- 5) Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt (JRWA) – wykaz klas dokumentacji oznaczonych symbolami klasyfikacyjnymi, hasłami klasyfikacyjnymi i klasyfikacją archiwalną, służąca do znaczenia dokumentacji wytworzonej i gromadzonej w Poczcie Polskiej;
- 6) klient – nadawca, który zawarł z Poczta Polska pisemną umowę o świadczenie usługi druk bezadresowy w obrocie krajowym;
- 7) klient indywidualny – nadawca nadający druki bezadresowe bez zawartej pisemnej umowy,
- 8) nadawca – podmiot, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi, z wyłączeniem konsumenta w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego;
- 9) obszar doręczeń - obszar, na który mają być doręczone druki bezadresowe określany przez podanie nazw województw, miast, wsi, dzielnic, osiedli, czy pełnych nazw ulic – oraz ewentualnie numerów budynków i zakresów numerycznych;
- 10) pakiet – zbiorcze opakowanie nadawanych druków bezadresowych;
- 11) placówka pocztowa – jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej o terenowym zasięgu działania, wykonującą czynności nadawcze, oddawcze lub nadawczo-oddawcze, w której można zawrzeć umowę o świadczenie usługi pocztowej niepowszechnej druk bezadresowy;
- 12) punkty doręczeń – oddawcze skrzynki pocztowe instalowane przez właścicieli lub współwłaścicieli nieruchomości gruntowych, na których znajduje się budynek mieszkalny lub budynek mieszkalny stanowiący odrębną nieruchomość lub oddawcze skrzynki pocztowe instalowane przez operatora wyznaczonego na obszarach wiejskich lub obszarach o rozproszonej zabudowie, do których ma być doręczony druk bezadresowy;
- 13) rozporządzenie – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 roku w sprawie reklamacji usługi pocztowej;
- 14) rozporządzenie RODO - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
- 15) usługa – usługę pocztową niepowszechną druk bezadresowy w obrocie krajowym, polegającą na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu druków bezadresowych do gospodarstw domowych lub przedsiębiorców;
- 16) ustawa – ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.

## **Rozdział II**

### **Warunki korzystania z usługi**

- § 3.** 1. Druk bezadresowy może być nadawany bez opakowania albo w opakowaniu.  
2. Maksymalna masa jednostkowa nadawanego druku bezadresowego wynosi 500 g.

§ 4. Przy druku bezadresowym nadawanym w opakowaniu jednostkowym, opłatę ustala się z uwzględnieniem łącznej masy opakowania i zawartości.

§ 5. Maksymalne wymiary nadawanego druku bezadresowego, nie mogą przekroczyć wymiarów: grubość – 20 mm, długość – 325 mm i szerokość – 230 mm.

§ 6. 1. Przewidywany termin doręczenia druków bezadresowych wynosi 7 dni licząc od dnia następnego po dniu nadania druków bezadresowych, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót (termin standardowy), z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Istnieje możliwość indywidualnego ustalenia w pisemnej umowie przewidywanego terminu doręczenia druków bezadresowych (termin umowny), który nie może być krótszy niż:

- 1) 3 dni licząc od dnia następnego po dniu nadania druków bezadresowych, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót - dla druków nadanych na obszar tej samej miejscowości;
- 2) 4 dni licząc od dnia następnego po dniu nadania druków bezadresowych, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót - dla druków nadanych na obszar innej miejscowości.

§ 7. 1. Poczta Polska świadczy na podstawie pisemnej umowy następujące usługi dodatkowe:

- 1) sprawdzenie doręczenia druków bezadresowych przy udziale klienta – obejmujące sprawdzenie doręczenia druków bezadresowych przez przedstawiciela klienta i Poczty Polskiej; sprawdzenie odbywa się w formie bezpośredniej rozmowy poprzez okazanie odbiorcom egzemplarza druku bezadresowego, którego usługa dodatkowa dotyczy; szczegółowe zasady kontroli wspólnej określone są w Załączniku Nr 1 do Regulaminu;
- 2) sporządzenie raportu z wykonania zlecenia – polegające na przekazaniu klientowi raportu z doręczenia druków bezadresowych, z uwzględnieniem liczby doręczonych druków i terminu zakończenia realizacji usługi przez placówki oddawcze; raport sporządzany jest i przekazywany klientowi przez jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej wskazaną w umowie; wzór „Raportu z wykonania zlecenia” stanowi Załącznik Nr 2 do Regulaminu;
- 3) odbiór druków z miejsca wskazanego przez klienta – polegający na odbiorze druków bezadresowych z miejsca wskazanego przez klienta i ich dostarczeniu do placówki nadawczej;
- 4) przygotowanie i adresowanie pakietów z drukami bezadresowymi – polegające na przygotowaniu pakietów, wypełnieniu formularzy adresowych i umieszczeniu ich na pakietach z drukami bezadresowymi, zgodnie z bazą dystrybucji druków bezadresowych Poczty Polskiej.

2. Za usługi dodatkowe, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 2, pobierana jest dodatkowa opłata określona w cenniku opłat dodatkowych.

3. Za usługi dodatkowe, o których mowa w ust. 1 pkt 3 i 4, pobierana jest dodatkowa opłata określona w pisemnej umowie.

### **Rozdział III**

#### **Zawieranie umów**

**§ 8.** 1. Nadawca zawiera umowę na świadczenie usługi poprzez nadanie druków bezadresowych albo zawarcie z Poczta Polska pisemnej umowy, zawierającej szczegółowe warunki świadczenia usługi.

2. Umowa w formie pisemnej zawierana jest każdorazowo:

- 1) jeżeli dotyczy współpracy długookresowej;
- 2) w przypadku korzystania przez klienta z usługi z umownym przewidywanym terminem doręczenia lub korzystania z płatnych usług dodatkowych określonych w § 7;
- 3) w przypadku jednorazowego nadania druków bezadresowych o wartości cennikowej przekraczającej 5.000 zł;
- 4) w przypadku ustalenia uiszczania opłat w formie bezgotówkowej, poprzez polecenie przelewu, w tym opłat z dołu.

**§ 9.** Umowy w formie pisemnej zawierane są przez upoważnionych dyrektorów jednostek organizacyjnych Poczty Polskiej lub przez inne upoważnione osoby i zawierają:

- 1) termin doręczenia;
- 2) zobowiązanie klienta do każdorazowego dostarczania przy nadaniu „Zestawienia liczby nadawanych druków bezadresowych”, którego wzór stanowi Załącznik Nr 3 do Regulaminu;
- 3) oświadczenie klienta, iż otrzymał i zapoznał się z Regulaminem;
- 4) terminy dostarczenia przez klienta druków bezadresowych do placówki nadawczej;
- 5) formy i zasady dokonywania rozliczeń finansowych z określeniem terminów realizacji płatności;
- 6) w przypadku opłaty bezgotówkowej z góry - zobowiązanie klienta do dokonywania wpłat za usługę z takim wyprzedzeniem, by środki pieniężne w dniu nadania druków bezadresowych znajdowały się na wskazanym w umowie rachunku bankowym;
- 7) sposób postępowania placówki oddawczej z drukami bezadresowymi, których nie można doręczyć z uwagi na fakt, iż liczba nadanych druków bezadresowych jest wyższa niż liczba punktów doręczeń na określonym przez klienta obszarze doręczeń z uwzględnieniem określonej grupy odbiorców;

- 8) sposób postępowania placówki oddawczej w przypadku, gdy liczba nadanych druków bezadresowych jest mniejsza niż liczba punktów doręczeń na określonym przez klienta obszarze doręczeń z uwzględnieniem określonej grupy odbiorców;
- 9) szczegółowo opisany zakres oraz sposób realizacji usług dodatkowych, o których mowa w § 7 Regulaminu, jeżeli klient z nich korzysta.

**§ 10.** 1. W przypadku umowy zawieranej w formie pisemnej klient zobowiązany jest do pozostawienia egzemplarza okazowego druku bezadresowego, który dołącza się do zawieranej umowy w formie pisemnej, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. W przypadku umów długookresowych, w ramach których nadawane będą różne rodzaje druków bezadresowych, egzemplarz okazowy druku bezadresowego, każdorazowo przed nadaniem, powinien być dostarczony przez klienta do placówki nadawczej oraz jednostki Poczty Polskiej, z którą zawarta jest umowa.

**§ 11.** Poczta Polska odmawia zawarcia umowy, jeżeli:

- 1) treść druku bezadresowego stanowią napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo;
- 2) druki bezadresowe nie spełniają warunków określonych w Regulaminie lub pisemnej umowie.

**§ 12.** 1. Wysokość opłat za usługę lub usługi dodatkowe jest określona i naliczana zgodnie z obowiązującym w dniu nadania cennikiem lub cennikiem opłat dodatkowych albo pisemną umową.

2. Uiszczanie opłat, o których mowa w ust. 1 oraz w § 7 ust. 2, realizuje się z góry:

1) gotówkowo;

2) bezgotówkowo:

- a) instrumentem płatniczym, o ile płatność w tej formie jest realizowana w placówce pocztowej;
- b) w formie polecenia przelewu na rachunek bankowy, jeżeli umowa pisemna taką formę przewiduje.

3. W odniesieniu do klientów, z którymi zawarto umowy w formie pisemnej, dopuszcza się możliwość określenia innego trybu wnoszenia opłat, tj. opłat z dołu, z uwzględnieniem odpowiednich w tym zakresie zasad obowiązujących w Poczcie Polskiej.

## **Rozdział IV**

### **Nadawanie i doręczanie druków bezadresowych**

**§ 13.** Druki bezadresowe można nadawać w dowolnej placówce pocztowej, chyba, że placówka pocztowa wskazana jest w pisemnej umowie.

**§ 14.** Przed przyjęciem druków bezadresowych do przemieszczenia i doręczenia Poczta Polska zastrzega sobie prawo sprawdzenia, czy spełnione zostały zasady określone w Regulaminie lub pisemnej umowie.

**§ 15.** 1. Nadawca, każdorazowo przy nadaniu, przekazuje „Zestawienie liczby nadawanych druków bezadresowych”, którego wzór stanowi Załącznik Nr 3 do Regulaminu.

2. Klient indywidualny zobowiązany jest do pozostawienia w placówce nadawczej egzemplarza okazowego druku bezadresowego, który dołącza się do zestawienia, o którym mowa w ust. 1.

**§ 16.** 1. Przeznaczone do doręczenia druki bezadresowe powinny być nadawane w pakietach o masie nie większej niż 10 000 gramów. W pakietach druki bezadresowe należy oddzielić przekładkami po 100 sztuk. W przypadku druków bezadresowych stanowiących rodzaj czasopisma, gazetki lub katalogu dopuszcza się ułożenie każdej partii 100 sztuk w przeciwnym kierunku (tj. każda partia ułożona bokiem/grzbietem gazetki w przeciwnym kierunku).

2. Pakiety powinny być oznaczone poprzez wskazanie: nadawcy, placówki oddawczej, liczby druków bezadresowych znajdujących się w pakiecie, ze wskazaniem obszaru doręczeń, na którym mają być doręczone oraz w przypadku zawarcia pisemnej umowy – innych ustaleń z niej wynikających. Powyższe informacje powinny być podane na wypełnionym przez nadawcę formularzu adresowym, którego wzór stanowi Załącznik Nr 4 do Regulaminu.

**§ 17.** Druki bezadresowe doręczane są do punktów doręczeń, a jeżeli nie jest to możliwe, doręczenie odbywa się w sposób zwyczajowo przyjęty nienaruszający przepisów prawa, bądź w sposób określony w pisemnej umowie.

**§ 18.** 1. Druki bezadresowe nie są doręczane do punktów doręczeń, co do których złożono żądanie niedoręczania druków bezadresowych.

2. Żądanie niedoręczania druków bezadresowych do punktów doręczeń może zgłosić odbiorca druków bezadresowych, o którym mowa w ust. 4.

3. Żądanie zgłasza się w formie pisemnej w placówce pocztowej właściwej dla miejsca zamieszkania zgłaszającego.

4. Żądanie niedoręczenia druków bezadresowych może zgłosić:

- 1) osoba pełnoletnia, będąca właścicielem lokalu lub nieruchomości bądź główny lokator;
- 2) pełnomocnik osób wymienionych w pkt 1, na podstawie pełnomocnictwa udzielonego na zasadach ogólnych bądź na podstawie pełnomocnictwa pocztowego;
- 3) Zgłoszenie żądania jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na umieszczenie przez Poczta Polską stosownych oznakowań na oddawczej skrzynce pocztowej zgłaszającego, niebędącej własnością Poczty Polskiej;
- 4) Cofnąć żądanie może osoba, która zgłosiła żądanie, a w przypadku, gdy osobą zgłaszającą był pełnomocnik, odwołania może dokonać również mocodawca pełnomocnika;
- 5) W przypadku cofnięcia żądania, o którym mowa w ust. 5, Poczta Polska niezwłocznie usuwa oznakowanie umieszczone na oddawczej skrzynce pocztowej.

## **Rozdział V**

### **Odpowiedzialność Poczty Polskiej**

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

- 1) wskutek siły wyższej;
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy, niewywołanych winą Poczty Polskiej;
- 3) na skutek działań podejmowanych przez właścicieli nieruchomości, spółdzielnie mieszkaniowe, administracje domów mieszkalnych lub wspólnoty mieszkaniowe, które mogą opóźniać, ograniczać lub uniemożliwiać Poczcie Polskiej wykonanie usługi;
- 4) z powodu naruszenia przez nadawcę przepisów ustawy, zasad określonych w Regulaminie lub pisemnej umowie;
- 5) na skutek skonfiskowania lub zniszczenia druków bezadresowych przez kompetentne władze, na podstawie odrębnych przepisów;
- 6) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.

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

3. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności za treści zamieszczone na drukach bezadresowych.

4. Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku, kiedy druki bezadresowe, nie zostały doręczone w terminie 14 dni licząc od dnia ich nadania.

5. Usługę uważa się za nienależyte wykonaną jeżeli wyniki sprawdzenia doręczenia druków bezadresowych przy udziale klienta, o którym mowa w § 7 ust. 1 pkt 1, wskażą, że skuteczność doręczenia, stwierdzona podczas wspólnego sprawdzenia doręczenia druków bezadresowych przez przedstawiciela Poczty Polskiej i klienta, na sprawdzanym obszarze była niższa niż 80%.

§ 20. 1. W przypadku niewykonania usługi, o którym mowa w § 19 ust. 4, przysługuje odszkodowanie – w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż 50% opłaty za nadanie druków bezadresowych, które nie zostały doręczone.

2. W przypadku nienależytego wykonania usługi, o którym mowa w § 19 ust. 5, przysługuje odszkodowanie - w żądanej wysokości, jednak nie wyższej niż 30% opłaty za nadanie druków bezadresowych, których skuteczność doręczenia na sprawdzonym obszarze była niższa niż 80%.

3. W przypadku, o którym mowa w ust 1, niezależnie od odszkodowania, nadawcy przysługuje zwrot opłaty wniesionej przy nadaniu, za tę część druków bezadresowych, wobec których reklamacja została uznana.

## **Rozdział VI**

### **Postępowanie reklamacyjne**

§ 21. 1. Prawo dochodzenia roszczeń przysługuje nadawcy, który zawarł umowę o świadczenie usługi z Poczta Polska.

2. Reklamację wnosi się w każdej placówce pocztowej Poczty Polskiej.

3. Zgłoszenie reklamacji następuje w formie:

- 1) pisemnej lub elektronicznej;
- 2) ustnej do protokołu.

4. 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).

5. Zgłoszenie reklamacji w formie elektronicznej następuje poprzez stronę internetową Poczty Polskiej [www.ereklamacje.poczta-polska.pl](http://www.ereklamacje.poczta-polska.pl).

6. Zgłoszenie reklamacji w formie elektronicznej, ze wskazaniem przez reklamującego jego adresu poczty elektronicznej oznacza zgodę reklamującego na prowadzenie przez Poczta Polska korespondencji w sprawie, w tym przesyłanie wezwań do uzupełnienia braków, odpowiedzi na reklamację, informacji o wyniku rozpatrzenia odwołania, pocztą elektroniczną na adres wskazany przez reklamującego.

§ 22. 1. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres reklamującego;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) datę i miejsce nadania druków bezadresowych oraz ich ilość;
- 4) uzasadnienie reklamacji;
- 5) kwotę odszkodowania – w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania;
- 6) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej;



- 7) datę sporządzenia reklamacji;
- 8) wykaz załączonych dokumentów.

2. Do reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej lub ustnej do protokołu należy dołączyć potwierdzenie nadania druków bezadresowych oraz dowody potwierdzające niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

3. Dowodami niewykonania lub nienależytego wykonania usługi uzasadniającymi uznanie reklamacji, mogą być w szczególności:

- 1) oświadczenie nadawcy o znalezieniu porzuconych pakietów z drukami bezadresowymi, z uwzględnieniem postanowień § 16 ust. 2 wraz z załączeniem tych pakietów i dokumentacji fotograficznej zdarzenia;
- 2) przekazanie oświadczeń od mieszkańców konkretnego obszaru/ulicy/budynku, uzyskanych przez nadawcę podczas rozmowy, dotyczących niedoręczenia druków bezadresowych w określonym terminie, z wyspecyfikowaniem danych adresowych tych osób;
- 3) wyniki sprawdzenia doręczenia druków bezadresowych przy udziale klienta, o którym mowa w § 7 ust. 1 pkt 1, potwierdzające, że skuteczność doręczenia, stwierdzona podczas wspólnego sprawdzenia doręczenia druków bezadresowych przez przedstawiciela Poczty Polskiej i klienta, na sprawdzanym obszarze była niższa niż 80%.

4. Do reklamacji wniesionej w postaci elektronicznej należy dołączyć skany dokumentów, o których mowa w ust. 2 i ust. 3.

**§ 23.** 1. Reklamację można zgłosić:

- 1) z tytułu niewykonania usługi, o którym mowa w § 19 ust. 4 – nie wcześniej niż po upływie 14 dni licząc od dnia nadania;
- 2) z tytułu nienależytego wykonania usługi, o którym mowa w § 19 ust. 5 – nie wcześniej niż po wykonaniu usługi sprawdzenia doręczenia druków bezadresowych.

2. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 30 dni od dnia nadania druków bezadresowych.

3. Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji jest bezpłatne.

4. Reklamację:

- 1) wniesioną po terminie, lub
- 2) niekompletną, która została uzupełniona po terminie, lub
- 3) wniesioną przez osobę nieuprawnioną,

pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym Poczta Polska niezwłocznie informuje reklamującego.

**§ 24.** 1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej.

2. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Termin uważa się za zachowany, jeżeli Poczta Polska w tym terminie wysłała odpowiedź na reklamację.

3. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 2 lub na odwołanie od reklamacji w terminie, o którym mowa ust. 8, skutkuje uznaniem reklamacji.

4. Jeżeli zgłoszona reklamacja nie spełnia wymogów określonych w § 22 ust. 1 lub istnieje potrzeba uzupełnienia reklamacji o dokumenty, o których mowa w § 22 ust 2, jednostka organizacyjna rozpatrująca reklamację wzywa reklamującego do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

5. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- 1) nazwę jednostki organizacyjnej Poczty Polskiej rozpatrującej reklamację;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania – wysokość przyznanej kwoty odszkodowania oraz informację o formie i terminie wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji;
- 5) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części – uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 6) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie nazwy i adresu jednostki odwoławczej, do której można wnieść odwołanie, a także informację o możliwości wcześniejszego dochodzenia roszczeń w trybie, o którym mowa w § 25 ust. 2;
- 7) imię, nazwisko i stanowisko służbowe upoważnionego pracownika jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację.

6. Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.

7. W przypadku wniesienia odwołania po terminie, o którym mowa w ust. 6, pozostawia się je bez rozpoznania, o czym niezwłocznie informuje się reklamującego.

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

- 1) pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji i przyznaniu odszkodowania oraz o przekazaniu dyspozycji do jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację celem dokonania wypłaty należnego odszkodowania albo
- 2) nieuwzględnieniu reklamacji i oddaleniu roszczenia oraz wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
  - a) sądowym, albo
  - b) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

9. Wezwanie, o którym mowa w ust. 4, odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 5, lub informację o wyniku odwołania, o której mowa w ust. 8, a także powiadomienia, o których mowa w § 23 ust. 4, przesyła się przesyłką poleconą, z wyłączeniem przypadków, gdy reklamacja została wniesiona za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

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

2. Reklamujący może przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym, albo w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

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

**§ 26.** Odszkodowanie oraz zwrot opłat wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wydania decyzji, przynajmniej odszkodowanie.

## **Rozdział VII**

### **Ochrona Danych Osobowych**

**§ 27.** 1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w regulaminie jest Poczta Polska z siedzibą w Warszawie, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00 - 940 Warszawa.

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

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

- 1) realizacji usługi, o której mowa w regulaminie – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i lit. c rozporządzenia RODO;
- 2) prowadzenia postępowań reklamacyjnych – na podstawie rozporządzenia i ustawy, tj. art. 6 ust. 1 lit. c rozporządzenia RODO;
- 3) archiwalnym – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f rozporządzenia RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez administratora.

4. Dane osobowe będą przechowywane przez okres:

- 1) realizacji usługi;
- 2) uprawniający do wniesienia reklamacji;
- 3) archiwizacji dokumentów - zgodny z klasyfikacją archiwalną wskazaną w JRWA (informacje dotyczące okresów przechowywania danych osobowych są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl)).

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

6. Źródłem danych osobowych jest nadawca.

7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne lecz niezbędne do zrealizowania usługi.

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

9. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych nieujęte w Regulaminie, a wynikające z przepisów rozporządzenia RODO, są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

## **Rozdział VIII**

### **Postanowienia końcowe**

**§ 28.** Poczta Polska w uzasadnionych przypadkach, w szczególności w określeniu przez klienta wymagań technologicznych lub specyficznych oczekiwań, w zawartej pisemnej umowie z klientem może ustalić indywidualne zasady realizacji usługi odmienne od określonych w Regulaminie dostosowane do potrzeb klienta, w szczególności w zakresie:

- 1) terminu realizacji usługi;
- 2) sposobu przygotowania druków do nadania.

**§ 29.** W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym przepisy ustawy, rozporządzenia oraz Kodeksu cywilnego.

Załączniki do Regulaminu:

- 1) Załącznik Nr 1 - Zasady sprawdzenia doręczenia druków bezadresowych przy udziale klienta,
- 2) Załącznik Nr 2 – Raport z wykonania zlecenia,
- 3) Załącznik Nr 3 – Zestawienie liczby nadawanych druków bezadresowych,
- 4) Załącznik Nr 4 – Wzór formularza adresowego.

## Zasady sprawdzenia doręczenia druków bezadresowych przy udziale klienta

### Obszar sprawdzenia

#### § 1

1. Obszarem sprawdzenia jest jeden wybrany obszar obejmujący maksymalnie 1000 punktów doręczeń. Sprawdzeniem na jednym obszarze objętych jest minimum 40 punktów doręczeń.
2. Jeden obszar sprawdzenia może obejmować:
  - 1) jedną całą ulicę, lub
  - 2) kilka ulic bezpośrednio sąsiadujących, albo
  - 3) jedną całą miejscowość w przypadku miejscowości nie podzielonej na ulice.
3. Wybór obszaru ustalany jest w sposób określony w § 2 ust. 2.
4. Klient może wybrać dowolną liczbę obszarów sprawdzenia, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Opłata za sprawdzenie doręczenia druków bezadresowych naliczana jest na podstawie cennika opłat dodatkowych za każdy sprawdzony punkt doręczeń.

### Realizacja sprawdzenia

#### § 2

1. Termin sprawdzenia doręczenia druków bezadresowych przy udziale klienta określany jest w umowie, przy czym zasadą jest, że sprawdzenie odbywa się, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót, w dniu następnym po zakończeniu terminu doręczania, w godzinach od 13.00 do 18.00.
2. Szczegółowy obszar sprawdzenia oraz miejsce rozpoczęcia kontroli przedstawiciela Poczty Polskiej i klienta ustalane są do godziny 11.00 przez przedstawiciela Poczty Polskiej i klienta w dniu poprzedzającym przeprowadzenie sprawdzenia.
3. W przypadku, kiedy sprawdzenie ma zostać przeprowadzone na terenie kilku jednostek organizacyjnych Poczty Polskiej, obszar sprawdzenia powinien być wskazany przez klienta z dwudniowym wyprzedzeniem, w celu ustalenia składu zespołu kontrolnego.

4. Zakres usługi dodatkowej „sprawdzenie doręczenia druków bezadresowych przy udziale klienta” nie obejmuje organizacji ani kosztów transportu przedstawiciela klienta do miejsca przeprowadzenia sprawdzenia.
5. Aby wyniki sprawdzenia były reprezentatywne i mogły stanowić podstawę do ewentualnej reklamacji, na każdym obszarze sprawdzenia należy skontrolować min. po 40 punktów doręczeń.
6. Jeżeli w dniu planowanego sprawdzenia przedstawiciel klienta nie zgłosi się w umówionym miejscu, bez wcześniejszego powiadomienia o tym przedstawiciela Poczty Polskiej, będzie to traktowane jako uznanie przez klienta prawidłowości realizacji usługi na wskazanym wcześniej obszarze sprawdzenia. W takim przypadku kwota opłaty wniesionej przez klienta za realizację dodatkowo płatnego świadczenia „sprawdzenie doręczenia druków bezadresowych przy udziale klienta” nie podlega zwrotowi.
7. W zależności od rodzaju zabudowy na wyznaczonym obszarze, sprawdzenie może dotyczyć budynków wielorodzinnych lub jednorodzinnych.
8. Sprawdzenie przybiera postać bezpośredniej rozmowy z okazaniem egzemplarza druku bezadresowego, którego ta usługa dotyczy. Respondentom zadaje się pytanie: „Czy Poczta Polska doręczyła (do oddawczej skrzynki pocztowej, bezpośrednio przez listonosza lub w inny ogólnie przyjęty sposób) druk bezadresowy.....?”. Na formularzu sprawdzenia, którego wzór znajduje się w Załączniku Nr 1A , należy wpisać znak „X” we właściwej rubryce.
9. Sprawdzenie, w zależności od rodzaju zabudowy, wykonywane jest w następujący sposób:
  - 1) budynek wielorodzinny (budynek mieszkalny) przy określonej ulicy (w formularzu należy podać numer domu i numer mieszkania) – w jednym budynku powinno być przebadanych minimum trzy, ale nie więcej niż dziesięć punktów doręczeń; jeżeli trzy pierwsze punkty doręczeń potwierdzą otrzymanie druków bezadresowych, należy opuścić budynek i udać się do następnego miejsca sprawdzenia; natomiast w momencie otrzymania jednej odpowiedzi negatywnej, jeśli jest to możliwe należy kontrolować kolejne dwa punkty doręczeń;
  - 2) budynek jednorodzinny przy określonej ulicy (w formularzu kontrolnym należy podać numer budynku) – należy sprawdzić do pięciu budynków jednorodzinnych (punkty doręczeń) na danej ulicy.
10. Wytypowane do sprawdzenia punkty doręczeń, w których nie można było zapytać o otrzymanie druku bezadresowego oraz uzyskano podczas bezpośredniej rozmowy odpowiedzi „nie wiem” - nie będą brane pod uwagę.

11. Po sprawdzeniu wyznaczonych obszarów, wyniki powinny być przedstawione na formularzu, a następnie podliczone i prezentowane w procentach. Wynik badania określa skuteczność dotarcia druku bezadresowego dla wskazanego obszaru sprawdzenia.
12. Wyniki sprawdzenia określają skuteczność doręczenia druków bezadresowych do punktów doręczeń na wskazanym obszarze sprawdzenia, przy czym każdorazowo doręczenie uważa się za zrealizowane, gdy jego skuteczność, określona na podstawie wyników sprawdzenia zawartych w formularzu, wyniesie min. 80% liczby druków bezadresowych przeznaczonych dla wskazanego obszaru sprawdzenia.
13. Jeżeli w wyniku sprawdzenia doręczenia druków bezadresowych przy udziale klienta, strony zgodnie potwierdzą, że skuteczność doręczenia druków bezadresowych na wskazanym obszarze sprawdzenia była niższa niż określona w pkt 12, wyniki tego sprawdzenia stanowią podstawę do wniesienia reklamacji i wypłaty odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania usługi na wskazanym obszarze sprawdzenia.



**Wzór formularza sprawdzenia doręczenia druków bezadresowych przy udziale klienta**

Data sprawdzenia.....

Miejscowość.....

Obszar sprawdzenia.....

Placówka oddawcza.....

*Uwaga, formularz sprawdzenia powinien zostać wypełniony osobno dla każdego wskazanego obszaru sprawdzenia.*

LP	ADRES I NUMER DOMU/MIESZKANIA	TAK	NIE
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
SUMA			
SKUTECZNOŚĆ DORĘCZENIA (% ODPOWIEDZI TWIERDZĄCYCH)			

.....  
Podpis przedstawiciela klienta

.....  
Podpis przedstawiciela Poczty Polskiej



**Zestawienie liczby nadawanych druków bezadresowych**

Nadawca  
 .....  
 .....  
 numer telefonu ( ).....

Data .....  
 Placówka pocztowa nadawcza  
 .....

Nazwa jednostki z którą zawarta jest umowa .....  
 Numer umowy .....

Zlecam doręczenie druków bezadresowych:

1. Następujące ilości:

Ilość [szt.]	Masa [g]	Cena jednostkowa [zł]	Należność [zł]
<b>Razem należność</b>			

2. Na obszarze:  
 .....  
 .....  
 .....

3. Doręczyć do\*:

- a) gospodarstw domowych i przedsiębiorców
- b) gospodarstw domowych
- c) przedsiębiorców


4. Doręczyć w umownym terminie określonym w umowie .....

5. Raport z wykonania zlecenia

--

.....  
 podpis nadawcy

.....  
 podpis pracownika placówki nadawczej  
 Odcisk datownika



\* wskazać właściwe opcje

## Wzór formularza adresowego

**Opłacono:**

gotówką\*\*

w UP.....\*\*\*

bezgotówkowo\*\*

zgodnie z umową

Nadawca:

.....

.....

numer telefonu ( ) .....

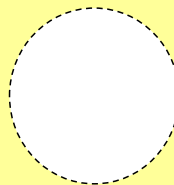
**Placówka pocztowa nadawcza**

nazwa.....

adres.....

nr telefonu ( ) .....

Miejsce na datownik

**Pakiet z drukami bezadresowymi**

Liczba - ..... szt.

Przedział wagowy od ..... do ..... g

**ADRESAT:**

Placówka pocztowa oddawcza

.....

.....

miejsce na kod pocztowy

Umowny termin doręczenia druków  
określony w umowie .....**KLUCZ DORĘCZENIA:****1. Druki należy rozprowadzić w następujących miejscach\*:**

a) województwo .....

b) miejscowość .....

c) dzielnica .....

d) osiedle .....

e) pełna nazwa ulicy .....

ew. numer domu lub zakres numeryczny .....

.....

f) rejon doręczeń .....

g) .....

w ilości

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**2. Druki należy doręczyć do\*\*:**

a) gospodarstw domowych i przedsiębiorców,

b) gospodarstw domowych,

c) przedsiębiorców.

**3. Sprawdzenie doręczenia druków przy udziale klienta\*\*****4. Raport z wykonania zlecenia \*\***

jednostka sporządzająca raport wskazana w umowie (nazwa i adres)

adres e-mail .....

numer umowy .....


\* w łaściw e podkreślić lub dopisać i podkreślić

\*\* w łaściw e zaznaczyć znakiem X

\*\*\* pole w ypełnia placów ka nadaw cza