

Regulamin świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej
przesyłka marketingowa w obrocie krajowym
(tekst jednolity – obowiązujący od dnia 1 sierpnia 2025 r.)

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1. 1 Regulamin określa warunki świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej przesyłka marketingowa w obrocie krajowym, świadczonej na podstawie ustawy, zwanej dalej „usługą”.

2. Usługa 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 oraz w placówkach pocztowych.

§ 2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) adresat – podmiot określony przez nadawcę jako odbiorca przesyłki;
- 2) kod pocztowy – Pocztowy Numer Adresowy (PNA);
- 2a) Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt (JRWA) – wykaz klas dokumentacji oznaczonych symbolami klasyfikacyjnymi, hasłami klasyfikacyjnymi i kwalifikacją archiwalną, służącą do oznaczania dokumentacji wytworzonej i gromadzonej w Poczcie Polskiej;
- 3) nadawca – podmiot nie będący konsumentem, w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi;
- 4) placówka nadawcza – placówkę pocztową wskazaną przez Poczta Polska w umowie, która przyjmuje przesyłki do przemieszczenia i doręczenia;
- 5) placówka oddawcza – placówkę pocztową, która doręcza przesyłkę, albo wydaje ze skutkiem doręczenia;
- 6) PNA – Pocztowy Numer Adresowy, zwany „kodem pocztowym”, składający się z pięciu cyfr, podzielonych po dwóch pierwszych cyfrach myślnikiem; identyfikator będący integralnym składnikiem adresu nadawcy i adresata przesyłki; zbiór kodów pocztowych publikowany jest w „Oficjalnym Spisie Pocztowych Numerów Adresowych”, dostępnym w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej www.poczta-polska.pl; kod pocztowy jest elementem wykorzystywanym w technologii stosowanej przez Poczta Polska w celu prawidłowego kierowania i doręczania przesyłek;
- 7) przesyłka marketingowa – przesyłkę pocztową nierejestrowaną, zawierającą różnorodne, własne materiały informacyjne nadawcy, wysyłaną jednorazowo do co najmniej 30 adresatów, zwaną dalej „przesyłką”;

- 8) regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej przesyłka marketingowa w obrocie krajowym;
- 9) rozporządzenie – rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej;
- 10) 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);
- 11) umowa – umowę pisemną zawartą pomiędzy nadawcą a Poczta Polska o świadczenie usługi;
- 12) ustawa – ustawę z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe.

§ 3. 1. Usługa polega na przyjęciu, przemieszczeniu i doręczeniu przesyłek marketingowych na obszarze całego kraju.

2. Przewidywany czas realizacji usługi to cztery dni, licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.

3. Usługa jest realizowana na podstawie umowy.

§ 4. Nadawca zobowiązany jest do:

- 1) ostemplowania przesyłek datą nadania (odcisk z maszyny do frankowania) lub umieszczenia na przesyłkach napisów informujących o odstąpieniu od ich stemplowania i naniesienia daty i 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” albo „PM”;
- 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.

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 pojedynczej przesyłce 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,
 - b) oznaczenia służącego do potwierdzenia wniesienia opłaty za usługę;
- 3) umieszczenie daty i miejsca nadania.

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 niepodzielonej na ulice;
- 3) właściwy kod pocztowy wraz z nazwą miejscowości, do której kierowana jest przesyłka.

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
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.

2. Dopuszcza się możliwość naniesienia daty i miejsca nadania w innym miejscu, uzgodnionym w umowie.

§ 9. Na przesyłce nadawca może umieścić własne odciski pieczęci firmowych, nalepki, napisy i rysunki o charakterze informacyjnym lub reklamowym, pod warunkiem, że:

- 1) ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem;
- 2) nie utrudniają odczytania adresu;
- 3) 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 również 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 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) zaliczkowo.

3. Nadawca na podstawie umowy może samodzielnie nanosić znak opłaty pocztowej na przesyłkę przy użyciu maszyny do frankowania.

4. Wysokość opłat uzależniona jest od uzgodnionego w umowie sposobu realizacji usługi, w szczególności w zakresie:

- 1) miejsca nadania przesyłek;
- 2) naniesienia daty i miejsca nadania.

Rozdział IV

Doręczanie przesyłek

§ 14. 1. Przesyłkę - jeśli nie jest nadana na poste restante, skrytkę pocztową, doręcza się do oddawczej skrzynki pocztowej adresata, z zastrzeżeniem ust. 3.

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.

§ 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 następnych 12 miesięcy.
4. Opłatę za każdą przesyłkę dostaną na żądanie adresata pobiera od niego placówka oddawcza.

5. Opłaty, o której mowa w ust. 4, nie pobiera się w przypadku, gdy żądanie dostania przesyłki dotyczy tego samego obszaru doręczeń.

Rozdział V

Odpowiedzialność

§ 16. Poczta Polska ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w zakresie ustalonym regulaminem oraz w ustawie.

§ 17. 1. Usługę uważa się za nienależyte wykonaną, jeżeli nastąpił ubytek lub uszkodzenie zawartości przesyłki.

2. Usługę uważa się za niewykonaną, jeżeli nastąpiła utrata przesyłki, przy czym za utraconą uważa się przesyłkę niedoręczoną w terminie 30 dni, licząc od dnia nadania.

§ 18. 1. Za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przysługuje odszkodowanie - w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych materiałów, o której mowa w § 6 ust. 2.

2. W przypadku niewykonania usługi 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

§ 20. 1. Zasady postępowania reklamacyjnego regulują przepisy ustawy i rozporządzenia.

2. Prawo wniesienia reklamacji przysługuje:

- ¹1) nadawcy, albo
- 2) adresatowi – w przypadku gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo, gdy przesyłka zostanie doręczona adresatowi.

¹ W brzmieniu ustalonym w § 1 pkt 1 lit. a Decyzji Nr4/2025/DPM-BRP Dyrektora Biura Rozwoju Produktu z dnia 10.06.2025 r. zmieniającej decyzję w sprawie Regulaminu świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej przesyłka marketingowa w obrocie krajowym oraz w sprawie ustalenia tekstu jednolitego.

²3. Reklamacje wnosi się w formie elektronicznej poprzez stronę internetową Poczty Polskiej: <https://ereklamacje.poczta-polska.pl>.

3a. Zgłoszenie reklamacji może nastąpić nie później niż 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki marketingowej, z zastrzeżeniem § 17 ust. 2.

³3b. W przypadku wniesienia reklamacji w postaci innej niż wskazano w ust. 3, reklamację zwraca się reklamującemu bez rozpatrzenia.

⁴4. *uchylony*

⁵5. *uchylony*

⁶6. *uchylony*

⁷§ 21. Odszkodowanie, o którym mowa w § 18 ust. 1, z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz zwrot opłaty, o której mowa w § 18 ust. 2, wypłaca się w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

Rozdział VII

Ochrona danych osobowych

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

2. Kontakt z Inspektorem ochrony danych: Inspektor ochrony danych Poczta Polska S.A., ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, e-mail: 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;

² Przez § 1 pkt 1 lit. b decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

³ Przez § 1 pkt 1 lit. c decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

⁴ Przez § 1 pkt 1 lit. d decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

⁵ Przez § 1 pkt 1 lit. d decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

⁶ Przez § 1 pkt 1 lit. d decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

⁷ Przez § 1 pkt 2 decyzji, o której mowa w odnośniku 1.

3) archiwizacji dokumentów - zgodny z klasyfikacją archiwalną wskazaną w JRWA (informacje dotyczące okresów przechowywania danych osobowych są dostępne w placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej www.poczta-polska.pl).

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

6. Źródłem danych osobowych jest nadawca.

7. Podanie danych osobowych jest niezbędne do zrealizowania usługi.

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

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

Rozdział VIII

Postanowienia końcowe

§ 23. Poczta Polska w uzasadnionych przypadkach, 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 sposobu przygotowania przesyłek do nadania.

§ 24. W sprawach nieuregulowanych regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym ustawy, rozporządzenia oraz Kodeksu cywilnego.