

Regulamin świadczenia usług pocztowych przez Polską Grupę Poczтовую Sp. z o.o.

Niniejszy regulamin świadczenia usług pocztowych przez Polską Grupę Poczтовую Sp. z o.o. (dalej jako: „Regulamin”) określa zasady i warunki świadczenia usług pocztowych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. 2020 poz. 1041, ze zm.) przez Polską Grupę Poczтовую Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Dobra 40, 00-344 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego, KRS: 0000612186, NIP: 1231315170, REGON:364174695, kapitał zakładowy w wysokości 50.000 zł opłacony w całości, wpisaną do Rejestru Operatorów Pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem B-00699 (dalej jako: „Operator” lub „Polska Grupa Poczтовая”).

§ 1. DEFINICJE

1. Operator świadczy usługi na podstawie zawartej umowy o świadczenie usługi pocztowej, w oparciu o postanowienia niniejszego Regulaminu obowiązujące na dzień nadania Przesyłki, zgodnie z przepisami ustawy Prawo pocztowe, a także właściwymi rozporządzeniami wydanymi na jej podstawie.
 2. Następujące sformułowania zastosowane w Regulaminie, niezależnie od tego czy występują w liczbie pojedynczej czy mnogiej, mają następujące znaczenie:
 - 1) **„Adresat”** – podmiot wskazany przez Nadawcę jako odbiorca Przesyłki;
 - 2) **„Cennik”** – aktualny na dzień przyjęcia Przesyłki cennik Usług i Usług Dodatkowych, stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu;
 - 3) **„dzień roboczy”** – dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni wolnych od pracy stosownie do przepisów ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz.U. 2015 poz. 90, ze zm.) lub innych powszechnie obowiązujących przepisów polskiego prawa;
 - 4) **„Etykieta”** – oznaczenie Przesyłki przeznaczone do umieszczenia w sposób trwały na Przesyłce przez Nadawcę, zawierające oznaczenie adresu Adresata i Nadawcy oraz inne informacje niezbędne do należytego wykonania Usług;
 - 5) **„Kurier”** – pracownik lub współpracownik Operatora;
 - 6) **„Nadawca”** – podmiot, który zawarł z Operatorem umowę o świadczenie Usługi;
- 7) **„Operator”** – Polska Grupa Poczтовая z siedzibą w Warszawie, ul. Dobra 40, 00-344 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego, KRS: 0000612186, NIP: 1231315170, REGON: 364174695, kapitał zakładowy w wysokości 50.000 zł opłacony w całości, wpisana do Rejestru Operatorów Pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem B-00699, wpisaną do Rejestru Operatorów Pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem B-00699;
 - 8) **„POK”** – Punkt Obsługi Klienta - wyodrębnione i oznaczone przez Operatora, miejsce w lokalu jednostki organizacyjnej Operatora, w którym możliwe jest nadanie lub odbiór Przesyłki, złożenie reklamacji, a także dokonanie innych czynności związanych ze świadczeniem Usługi lub Usługi Dodatkowej;
 - 9) **„Przesyłka”** – Przesyłka listowa w rozumieniu niniejszego Regulaminu, będąca przedmiotem Usługi pocztowej;
 - 10) **„Prawo Pocztowe” / „ustawa Prawo pocztowe”** – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowe (Dz.U. 2020 poz. 1041, ze zm.) wraz z właściwymi aktami wykonawczymi;
 - 11) **„Protokół szkody”** – dokument opisujący powstałe naruszenie stanu Przesyłki, w tym jej uszkodzenie lub ubytki w jej zawartości;
 - 12) **„Przesyłka pocztowa”** – rzecz opatrzoną oznaczeniem Adresata i adresem, przedłożoną do przyjęcia lub przyjęta przez Operatora w celu przemieszczenia i doręczenia Adresatowi; przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczana w sposób zgodny z niniejszym Regulaminem i przepisami Prawa pocztowego;
 - 13) **„Przesyłka listowa”** - Przesyłka pocztowa z korespondencją lub druk, z wyłączeniem przesyłek reklamowych;
 - 14) **„Przesyłka niedoręczalna”** – Przesyłka, której nie można doręczyć Adresatowi z przyczyn wskazanych w niniejszym Regulaminie, ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy;
 - 15) **„Regulamin”** – niniejszy Regulamin świadczenia usług pocztowych przez Polską Grupę Poczтовую;
 - 16) **„Usługa”** – usługa pocztowa w rozumieniu Prawa pocztowego, świadczona przez Operatora w stosunku do Przesyłek pocztowych,

na podstawie umowy o świadczenie Usługi pocztowej zawartej przez Operatora z Nadawcą, wraz z towarzyszącymi jej ewentualnymi Usługami Dodatkowymi;

- 17) „Usługa Dodatkowa” – usługa komplementarna względem Usługi i pozostająca z nią w bezpośrednim związku, świadczona przez Operatora, na podstawie umowy zawartej przez Operatora z Nadawcą;
 - 18) „Usługa pocztowa” – usługa pocztowa w rozumieniu Prawa pocztowego, świadczona przez Operatora w stosunku do Przesyłek pocztowych, na podstawie umowy o świadczenie Usługi pocztowej zawartej przez Operatora z Nadawcą;
3. Pozostałe terminy i definicje użyte w Regulaminie, niezdefiniowane wprost w ust. 2 powyżej, mają znaczenie nadane im treścią ustawy Prawo pocztowe.

§ 2. OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Operator świadczy Usługi polegające na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek, przy czym pełny katalog świadczonych Usług i ewentualnych Usług Dodatkowych towarzyszących Usługom a także ceny tychże Usług oraz maksymalne gabaryty i masę przesyłek określa Cennik.
2. Operator świadczy Usługi wyłącznie wobec klientów biznesowych, tj. osób fizycznych niebędących konsumentami w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 2019 poz. 1145, ze zm., dalej jako: „Kodeks cywilny”), osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej, korzystających z Usług Operatora w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową; co nie narusza szczególnych uprawnień Adresatów będących konsumentami, wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Operator świadczy usługi doręczania Przesyłek na obszarze wynikającym z aktualnego wpisu do Rejestru Operatorów Pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Operator zastrzega sobie prawo do zawężenia obszaru doręczania Przesyłek do ograniczonego obszaru.
4. Przed skorzystaniem z Usług świadczonych przez Operatora należy zapoznać się z niniejszym Regulaminem, dostępnym w każdej POK Operatora oraz na stronie internetowej Operatora, pod adresem: <https://polskagrupapocztowa.pl/>.

5. Zlecenie realizacji Usługi przez Operatora wymaga potwierdzenia przez Nadawcę, że zapoznał się z treścią Regulaminu, akceptuje jego postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
6. Operator świadczy Usługi w deklarowanych terminach doręczenia określonych w Cenniku.
7. Ceny Usług świadczonych przez Operatora określa Cennik aktualny na dzień nadania Przesyłki.
8. Cena za Usługę uzależniona jest od masy Przesyłki oraz jej wymiarów, a także wszelkich zleconych Usług Dodatkowych i innych czynności realizowanych przez Operatora na rzecz Nadawcy, za które odpłatność przysługuje Operatorowi zgodnie z Regulaminem, Cennikiem, umową o świadczenie Usługi lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
9. Do masy Przesyłki wlicza się również jej opakowanie oraz masę niezbędnych oznaczeń (np. dotyczących pobranej opłaty lub Usług Dodatkowych).
10. Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczone Usługi. W szczególności Operator ma prawo do weryfikacji ilości, masy oraz rozmiarów Przesyłki. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Nadawcę stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej usługi, zgodnie z Cennikiem.
11. Operator może świadczyć Usługi z wykorzystaniem podwykonawców, tj. z wykorzystaniem podmiotów profesjonalnie zajmujących się przyjmowaniem, przewozem, sortowaniem, przemieszczaniem oraz doręczaniem Przesyłek pocztowych oraz Przesyłek towarowych, na zasadach i w trybie określonych w przepisach obowiązującego prawa.
12. Operator świadczy usługi wyłącznie w dni robocze.
13. Zlecenia wykonania Usługi składane są za pośrednictwem strony internetowej Operatora dostępnej pod adresem: <https://polskagrupapocztowa.pl/> lub bezpośrednio w POK Operatora.
14. Lista POK Operatora wraz godzinami ich otwarcia jest dostępna na stronie internetowej Operatora pod adresem: <https://polskagrupapocztowa.pl/>

§ 3. ETYKIETA

1. Dla jednej Przesyłki generowana jest tylko jedna Etykieta. Nadawca nie może umieszczać na jednej Przesyłce dwóch różnych Etykiety.
2. Nadawca zobowiązany jest do oznaczenia Etykietą wyłącznie Przesyłki, dla której została wygenerowana Etykieta.

3. Operator nie odpowiada za skutki oznaczenia przez Nadawcę Przesyłki błędną Etykietą lub Etykietą przeznaczoną dla innej Przesyłki, zaś wszelkie skutki związane z błędnym oznaczeniem Przesyłki obciążają Nadawcę.
4. Etykieta zachowuje ważność przez okres 14 dni. Po terminie określonym w zdaniu poprzednim Operator może odmówić przyjęcia Przesyłki oznaczonej taką Etykietą.

§ 4. UPRAWNIENIA OPERATORA I WYMOGI DOTYCZĄCE PRZESYŁKI

1. Operator jest uprawniony do:
 - a) odmowy zawarcia umowy o świadczenie Usługi;
 - b) odstąpienia od zawartej umowy o świadczenie Usługi;

- w przypadku stwierdzenia zaistnienia chociaż jednej z poniższych okoliczności, tj. gdy:

 - 1) nie zostaną spełnione przez Nadawcę wymagania i warunki dotyczące realizacji danej Usługi określone w Regulaminie i w Prawie pocztowym, a w szczególności gdy:
 - zawartość Przesyłki stanowią rzeczy zakazane stosownie do postanowień Regulaminu lub obowiązujących przepisów Prawa pocztowego;
 - Przesyłka została niedostatecznie lub nieprawidłowo zapakowana;
 - Przesyłka stwarza ryzyko obciążenia Operatora przed dowolny podmiot trzeci dodatkowymi kosztami, opłatami bądź karami związanymi z wykonywaniem Usług względem takiej Przesyłki;
 - co najmniej jeden z wymiarów Przesyłki jest większy niż wymiary podane w treści Regulaminu lub kształt Przesyłki nie odpowiada wymaganiom wskazanym w treści Regulaminu;
 - masa Przesyłki jest większa niż maksymalna dopuszczalna masa podana w treści Regulaminu;
 - 2) na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające obowiązujące przepisy prawa;
 - 3) Usługa miałaby być wykonywana w całości lub w części poza obszarem wskazanym w § 2 ust. 2 niniejszego Regulaminu;
 - 4) adres wskazany na Przesyłce jest nieprawidłowy bądź nieczytelny;

- 5) przyjęcie, przemieszczenie lub doręczenie Przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.
2. W przypadku odstąpienia przez Operatora od umowy o świadczenie Usługi, przyjętą Przesyłkę zwraca się Nadawcy na jego koszt oraz dokonuje się zwrotu pobranej opłaty za Usługę.
3. Zabrania się nadawania Przesyłek zawierających: przedmioty zakazane (w tym takie, których przewóz jest zabroniony) przez obowiązujące przepisy prawa, w tym przez ustawę Prawo pocztowe oraz właściwe przepisy Światowego Związku Pocztowego, a także: przedmioty pochodzące z przestępstwa; pieniądze; papiery wartościowe; przedmioty wartościowe (w tym biżuterię, antyki, dzieła sztuki, znaki legitymacyjne, itp.); broń; amunicję i inne materiały wybuchowe lub łatwopalne (w tym broń w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 21 maja 1999 r. o broni i amunicji (Dz.U. 2019 poz. 284, ze zm.) z wyłączeniem: pistoletów hukowych, startowych i alarmowych oraz amunicji do tych pistoletów, o ile nie są bronią palną w rozumieniu tej ustawy oraz, o ile Nadawca dostarczy Operatorowi przed nadaniem takiej Przesyłki wymagane przez ww. ustawę dokumenty oraz spełni pozostałe warunki realizacji takiej usługi); narkotyki i substancje psychotropowe (np. tzw. dopalacze); wyroby tytoniowe, w tym tytoń oraz papierosy, e-papierosy oraz ich części; przedmioty lub substancje niebezpieczne w rozumieniu odrębnych przepisów; a także substancje chemiczne lub ich mieszaniny oferowane na rynku w tym o właściwościach wybuchowych, łatwopalnych, utleniających, drażniących, żrących, uczulających, rakotwórczych, mutagennych oraz działające szkodliwie na rozrodczość; mogące spowodować zagrożenie dla zdrowia, życia ludzkiego lub szkody majątkowe; artykuły szybko psujące się i wymagające szczególnych warunków transportu (w tym wydzielające woń lub płyn); martwe lub żywe zwierzęta i rośliny; zwłoki ludzkie; organy ludzkie lub/i zwierzęce; inne towary, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne Przesyłki; jakiegokolwiek inne rzeczy, które w uznanie Operatora nie mogą zostać przemieszczone bezpiecznie lub zgodnie z prawem, o ile Operator poinformuje o tym Nadawcę przed przyjęciem Przesyłki.
4. Przesyłka co do zasady jest uznawana za nieprawidłowo zapakowaną, gdy została zapakowana w sposób który może umożliwić jej otwarcie bez ingerencji w opakowanie lub może umożliwić utratę jej zawartości, bądź jej

uszkodzenie oraz uszkodzenie innych Przesyłek w trakcie realizowania Usługi; a także w sposób utrudniający lub uniemożliwiający pracę sorterów wykorzystywanych przez Operatora.

5. Operatorowi przysługuje prawo zastawu na Przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z tytułu świadczonych Usług oraz uzasadnionych, dodatkowych kosztów ich świadczenia, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Adresata, na zasadach określonych odpowiednio w art. 31 ustawy Prawo pocztowe.
6. Za zastosowanie opakowania Przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada Nadawca.
7. Nadawca zobowiązany jest do właściwego opakowania Przesyłki, a także nadać ją w stanie umożliwiającym jej prawidłowe przemieszczenie, przesortowanie i doręczenie, zapewniający przy tym, że nie uszkodzi ona innych przesyłek w czasie przemieszczania.
8. Opakowanie przesyłki w szczególności powinno:
 - 1) być odpowiednio zamknięte, w sposób uniemożliwiający dostęp do zawartości Przesyłki;
 - 2) być odpowiednio wytrzymałe stosownie do masy i zawartości przesyłki;
 - 3) posiadać zabezpieczenia wewnętrzne, uniemożliwiające przemieszczanie się zawartości Przesyłki;

§ 5. PRZYJMOWANIE I DORĘCZANIE PRZESYŁEK

1. Przesyłkę można nadać w następujący sposób:
 - a) w POK – po dostarczeniu Przesyłki przez Nadawcę;
 - b) poprzez skorzystanie z Usługi Dodatkowej – odbiór przesyłki od Nadawcy przez Kuriera.
2. Warunkiem nadania Przesyłki jest poprawne wypełnienie Etykiety i umieszczenie jej na Przesyłce w trwały sposób oraz uprzednie opłacenie Usługi.
3. Poprawnie zaadresowana Przesyłka zawiera w szczególności dane niezbędne do wykonania Usługi, tj.:
 - 1) poprawne dane adresowe Nadawcy w zakresie obejmującym: imię i nazwisko, adres zamieszkania (ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość);
 - 2) poprawne dane adresowe Adresata w zakresie obejmującym: imię i nazwisko, adres zamieszkania (ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość);

3) informacje dodatkowe dotyczące Przesyłki (wymiary, masa, wartość oraz informacje szczególne na temat jej zawartości).

4. Przyjęcie Przesyłki następuje po pozytywnej weryfikacji przez Operatora zakresu danych wskazanych na Przesyłce, umożliwiającego wykonanie Usługi.
5. Do zawarcia umowy świadczenia Usługi dochodzi w momencie przyjęcia Przesyłki przez Operatora.
6. W przypadku niemożności doręczenia Przesyłki z przyczyn leżących po Stronie Adresata lub Nadawcy, w szczególności z powodu odmowy przyjęcia Przesyłki przez Adresata lub błędnego adresu Adresata, Przesyłka podlega zwrotowi do Nadawcy. Zwrócona Przesyłka wydawana jest Nadawcy po uiszczeniu przezeń opłaty za dokonanie zwrotu Przesyłki.
7. Przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli jej doręczenie nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.

§ 6. PRZESYŁKI NIEDORĘCZALNE

1. Przesyłka niedoręczalna może zostać otwarta przez Operatora w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie Nadawcy.
2. Otwarcie Przesyłki niedoręczalnej następuje niezwłocznie.
3. Otwarcie Przesyłek niedoręczalnych dokonywane jest w siedzibie Operatora lub magazynie przesyłek niedoręczalnych Operatora.
4. Otwarcia Przesyłki niedoręczalnej dokonuje komisja w składzie co najmniej 3 osób, powołana spośród pracowników Operatora.
5. Otwarcie Przesyłki niedoręczalnej dokonywane jest w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie jej opakowania.
6. Po otwarciu Przesyłki niedoręczalnej komisja dokonuje sprawdzenia, czy na wewnętrznej stronie opakowania nie zostało umieszczone oznaczenie Adresata lub Nadawcy oraz ich adresy, a w przypadku ich braku komisja dokonuje oględzin zawartości przesyłki.
7. W przypadku ustalenia przez komisję w trakcie czynności, o których mowa w ust. 6 powyżej, danych umożliwiających doręczenie lub zwrot Przesyłki, Przesyłka ta po odpowiednim zabezpieczeniu i umieszczeniu adnotacji na opakowaniu o komisyjnym jej otwarciu jest doręczana Adresatowi albo zwracana Nadawcy.
8. W przypadku gdy otwarcie Przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia albo zwrócenia

Nadawcy albo gdy Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej przesyłki stosuje się odpowiednio przepisy Prawa pocztowego.

§ 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA Z TYTUŁU NIETYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIETYTUŁU WYKONANIA USŁUGI POCZTOWEJ

1. Do odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nietytułowe wykonanie Usługi pocztowej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli poniższe regulacje wynikające z Prawa pocztowego nie stanowią inaczej.
2. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu nietytułowego wykonania Usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nietytułowe wykonanie nastąpiło:
 - 1) wskutek siły wyższej;
 - 2) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Adresata, niewywołanych winą Operatora;
 - 3) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Adresata przepisów prawa albo niniejszego Regulaminu;
 - 4) z powodu właściwości Przesyłki.
3. Operator powołując się na jedną z przyczyn wskazanych w ust. 2 powyżej, przedstawia dowód jej wystąpienia.
4. Operator odpowiada za nietytułowe wykonanie Usługi pocztowej w zakresie określonym w Prawie pocztowym i Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nietytułowe jej wykonanie:
 - 1) jest następstwem czynu niedozwolonego,
 - 2) nastąpiło z winy umyślnej Operatora,
 - 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Operatora.
5. W sytuacjach określonych w ust. 4 powyżej Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.
6. Usługę pocztową uważa się za nietytułową w szczególności w przypadku utraty (zagubienia, całkowitego zniszczenia) Przesyłki przez Operatora lub, gdy doręczenie Przesyłki nastąpiło po upływie 30 dni od dnia nadania.
7. Usługę pocztową uważa się za nietytułową w szczególności w przypadku:
 - 1) uszkodzenia lub ubytku zawartości Przesyłki;
 - 2) wykonania Usługi pocztowej niezgodnie ze zleceniem oraz przepisami Prawa pocztowego.

8. Roszczenie z tytułu nietytułowego wykonania Usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki pocztowej bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki nie dające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki zgłosił Operatorowi roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem Przesyłki przez Operatora w celu wykonania Usługi pocztowej a jej doręczeniem Adresatowi.
9. Z tytułu nietytułowego wykonania Usługi pocztowej uprawnionemu przysługuje odszkodowanie:
 - 1) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki pocztowej niebędącej przesyłką z korespondencją – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
 - 2) za utratę przesyłki z korespondencją - w wysokości dziesięciokrotności opłaty za Usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie Przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych,
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści spowodowane uszkodzeniem, utratą lub nietytułowym dostarczeniem Przesyłki.
11. Operator nie odpowiada za szkody spowodowane nietytułowym doręczeniem lub brakiem doręczenia Przesyłki wynikające z błędnego lub nieczytelnego wypełnienia Etykiety.

§ 8. REKLAMACJE

1. W przypadku nietytułowego wykonania Usługi prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
 - 1) Nadawcy;
 - 2) Adresatowi - w przypadku gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka została doręczona Adresatowi
2. Nadawca albo Adresat mogą zgłosić reklamację w każdej POK Operatora w formie pisemnej lub ustnie do protokołu oraz elektronicznie, w postaci wiadomości e-mail, do Działu Reklamacji Operatora pod adresem: reklamacje@polskagrupapocztowa.pl.
3. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności tych dotyczących przedawnienia roszczeń, Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki.

4. Reklamacja zawiera:
 - 1) imię i nazwisko, adres zamieszkania lub inne dane kontaktowe (nr telefonu oraz adres e-mail); Nadawcy lub Adresata wnoszącego reklamację, zwanego dalej "reklamującym";
 - 2) przedmiot reklamacji;
 - 3) datę i miejsce nadania Przesyłki;
 - 4) uzasadnienie reklamacji;
 - 5) żądaną 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.
5. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej reklamujący dołącza:
 - 1) oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku o którym mowa w ust. 1 pkt. 2 powyżej;
 - 2) kopię Protokołu szkody, albo oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach Przesyłki złożone przez Adresata lub osobę upoważnioną do odbioru, przyjmującą tę Przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki;
 - 3) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Przesyłki;
 - 4) opakowanie uszkodzonej Przesyłki, jeżeli Operator tego zażąda;
 - 5) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania;
 - 6) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia Przesyłki – do wglądu.
6. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć skany dokumentów, o których mowa w ust. 5 powyżej. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów.
7. Oryginały dokumentów są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku Operator zwraca je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
8. W przypadku stwierdzenia przez Operatora niespełniania przez reklamację wymogów o których mowa w ust. 4, 5 i 6 powyżej, gdy ich spełnienie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator wezwie reklamującego do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, na wskazany adres w wezwaniu. Termin ten nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
9. Operator rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
10. Termin wskazany w ust. 9 powyżej uważa się za zachowany, jeżeli Operator w tym terminie wysłał odpowiedź na reklamację.
11. W przypadku wniesienia reklamacji drogą elektroniczną ze wskazaniem adresu poczty elektronicznej przez reklamującego właściwego dla odpowiedzi, oznacza to zgodę na doręczenie dalszych pism dot. reklamacji drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.
12. Informacja o wyniku rozpatrzenia reklamacji powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego oraz:
 - 1) dane Operatora (nazwę oraz adres siedziby),
 - 2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji,
 - 3) uzasadnienie wraz z ze wskazaniem podstawy prawnej,
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – uznaną kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty (w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji),
 - 5) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty (w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji),
 - 6) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
 - a) sądowym, albo
 - b) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
 - 7) pouczenie o prawie do złożenia odwołania się oraz wskazania adresu, na jaki należy złożyć odwołanie,
 - 8) imię i nazwisko upoważnionej osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie reklamacji wraz ze wskazaniem stanowiska służbowego.

13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
14. W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie wyznaczonego terminu pozostawia się je bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
15. Operator rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania.
16. Termin wskazany w ust. 15 powyżej uważa się za zachowany, jeżeli Operator w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na odwołanie.
17. W przypadku wniesienia odwołania drogą elektroniczną ze wskazaniem adresu poczty elektronicznej przez reklamującego właściwego dla odpowiedzi, oznacza to zgodę na doręczanie dalszych pism dot. reklamacji drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.
18. Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 9 powyżej lub na odwołanie od reklamacji w terminie, o którym mowa w ust. 15 powyżej, skutkuje uznaniem reklamacji.
19. Operator informuje, iż w przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, Adresat będący konsumentem może skorzystać z pozasądowej możliwości rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem internetowej platformy ODR, która umożliwia dochodzenie swoich roszczeń w związku z Usługą. Platforma ODR dostępna jest pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
20. W sprawach dotyczących reklamacji Usługi, nieuregulowanych w niniejszym paragrafie, stosuje się odpowiednio przepisy Prawa pocztowego i rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz.U. 2019 poz. 474, ze zm.).

§ 9. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług objętych Regulaminem jest Polska Grupa Poczтовая z siedzibą w Warszawie, ul. Dobra 40, 00-344 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego, KRS: 0000612186, NIP: 1231315170, REGON:364174695, kapitał zakładowy w wysokości 50.000 zł opłacony w całości, wpisana do Rejestru Operatorów

Pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem B-00699.

2. Operator zapewnia, że przekazane mu dane osobowe dotyczące Nadawcy lub Adresata będzie przetwarzał jedynie w celu należytego wykonania usług objętych niniejszym Regulaminem lub w celu ewentualnego przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego i rozpatrzenia reklamacji na te usługi, składanych zgodnie z Prawem pocztowym i innymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w innym celu jedynie o ile osoba, której dane dotyczą wyraziła na to wyraźną zgodę, zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 (ogólnego rozporządzenie o ochronie danych) i ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2019 poz. 1781, ze zm.).
3. Podanie danych jest dobrowolne, ale bez podania danych niezbędnych do realizacji usług zawarcie umowy o ich świadczenie jest niemożliwe.
4. Osoby udostępniające swoje dane osobowe mają prawo do żądania od administratora tych danych dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia swoich danych osobowych, prawo do bycia zapomnianym oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
5. Operator zapewnia, że przechowuje dane osobowe przez okres nie dłuższy, niż to jest konieczne do prawidłowej realizacji Usług, a po tym okresie nie dłużej, niż do upływu okresu przedawnienia roszczeń, jakie mogą zostać podniesione w związku z realizacją tych usług, stosownie do obowiązujących przepisów prawa, jednakże w każdym razie nie dłużej niż przez okres 6 lat.
6. Udostępniając swoje dane osobowe Nadawca zgadza się na przetwarzanie tych danych przez Operatora, podwykonawców Operatora i przedsiębiorstwa przemieszczające, sortujące i doręczające Przesyłkę poza granicami Polski w celu doręczenia Przesyłki, w tym wypełnienia zobowiązań wynikających z (lotniczego) listu przewozowego. W szczególności Nadawca zgadza się, by Operator lub podwykonawcy Operatora, bądź ww. przedsiębiorstwa przekazywały dane dotyczące Przesyłki, włączając w to dane osobowe do urzędów celnych, jeśli jest to niezbędne dla odprawy celnej, przy czym urzędy celne mogą

utrulać i wykorzystywać takie dane dla celów odprawy celnej oraz bezpieczeństwa, stosownie do wymagań procedury odprawy celnej. Nadawca zgadza się również, aby Operator, podwykonawcy Operatora bądź przedsiębiorstwa doręczające udostępniły dane osobowe w powyższych celach osobom współpracującym przy przemieszczeniu, sortowaniu i doręczeniu Przesyłki oraz potwierdza, iż to samo odnosi się również do danych Adresata. W odniesieniu do danych udostępnionych przez Nadawcę w związku z Przesyłką, a dotyczących Adresata lub osoby trzeciej, Nadawca gwarantuje, że stosuje się do obowiązujących aktów prawnych w zakresie ochrony danych włącznie z uzyskaniem wszelkich niezbędnych przyzwoleń i zgód na udostępnienie tych danych Operatorowi, podwykonawcom Operatora bądź ww. przedsiębiorstwom oraz na ich przetwarzanie przez Operatora, podwykonawców Operatora, Podmioty współpracujące bądź ww. przedsiębiorstwa w celu przemieszczenia, sortowania i doręczenia Przesyłki.

7. W związku z przemieszczaniem, sortowaniem i doręczaniem Przesyłki Operator ma prawo do posługiwania się podwykonawcami bądź przedsiębiorstwami doręczającymi i do przekazywania im danych wyłącznie w celu zrealizowania ich zobowiązań w związku z tą Przesyłką. Operator wskazuje, że w ramach wykonywania usług może współpracować z operatorami pocztowymi bądź przedsiębiorcami, które są spółkami zarejestrowanymi m.in. w Stanach Zjednoczonych Ameryki Północnej (USA) z oddziałami na całym świecie. W związku z przemieszczaniem, sortowaniem i doręczaniem Przesyłki przez ww. podmioty dane osobowe dotyczące Nadawców oraz Adresatów mogą być przekazywane do USA i innych krajów spoza Europejskiej Strefy Gospodarczej, które mogą posiadać odmienne standardy ochrony danych osobowych. Wysyłając Przesyłkę do USA i innych krajów spoza Europejskiej Strefy Gospodarczej Nadawca zgadza się na przekazywanie danych osobowych do tych krajów.

§ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania modyfikacji oraz zmian warunków realizacji i zasad korzystania z Usług jeżeli podyktowane jest to względami technicznymi, bądź innymi okolicznościami, na które Operator nie ma realnego wpływu. Modyfikacje i zmiany, o których mowa w zdaniu poprzednim wejdą w życie po ich opublikowaniu na stronie internetowej Operatora, pod adresem: <https://polskagrupapocztowa.pl/> i nie mają wpływu na zasady świadczenia Usług względem Przesyłek przyjętych przez Operatora przed ich wprowadzeniem.

2. O istotnych zmianach w Regulaminie, w tym w Cenniku, Operator informuje na stronie internetowej Operatora: pod adresem: <https://polskagrupapocztowa.pl/>, z co najmniej z 14-dniowym wyprzedzeniem.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Prawa pocztowego oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2020 r.