

**Regulamin świadczenia usług przekazu pocztowego
oraz przekazu pieniężnego w tym wpłaty na rachunek
bankowy**

Obowiązuje od 1 maja 2025 r.

Spis treści

Rozdział I POSTANOWIENIA OGÓLNE	3
Rozdział II ZASADY REALIZACJI PRZEKAZÓW	7
Rozdział III ZASADY REALIZACJI PRZEKAZU PIENIĘŻNEGO W FORMIE WPŁATY NA RACHUNEK BANKOWY	8
Rozdział IV PRZEKAZ POCZTOWY	9
Dział 1 – Nadanie przekazów pocztowych.....	9
Dział 2 – Doręczenie przekazów pocztowych i wypłata w placówce pocztowej	11
Rozdział V PRZEKAZ PIENIĘŻNY REALIZOWANY W FORMIE WYPŁATY ŚRODKÓW PIENIĘŻNYCH.....	15
Dział 1 – Nadanie przekazów pieniężnych.....	15
Dział 2 – Wypłata przekazów pieniężnych w placówce pocztowej.....	16
Rozdział VI PRZEKAZ PIENIĘŻNY REALIZOWANY W FORMIE WPŁATY NA RACHUNEK BANKOWY	16
Dział 1 – Przyjmowanie Wpłat	16
Rozdział VII UISZCZANIE NALEŻNOŚCI	18
Dział 1 – Przekaz pocztowy i przekaz pieniężny realizowany w formie wypłaty środków pieniężnych	18
Dział 2 – Przekaz pieniężny realizowany w formie wpłaty na rachunek bankowy	19
Rozdział VIII ŻĄDANIA I USŁUGI DODATKOWE	20
Rozdział IX ODPOWIEDZIALNOŚĆ POCZTY POLSKIEJ	25
Dział 1 – Przekaz pocztowy	25
Dział 2 – Przekaz pieniężny.....	27
Rozdział X DOCHODZENIE ROSZCZEŃ I POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE	30
Dział 1 – Przekaz pocztowy	30
Dział 2 – Przekaz pieniężny.....	34
Rozdział XI OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH.....	36
Rozdział XII POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	38

Rozdział I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. 1. Regulamin świadczenia usług przekazu pocztowego oraz przekazu pieniężnego w tym wpłaty na rachunek bankowy, zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki i zasady świadczenia oraz zasady odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. z tytułu realizacji usług:

- 1) przekaz pocztowy w obrocie krajowym, o nazwie handlowej Przekaz Standard;
- 2) przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym;
- 3) przekaz pieniężny w obrocie krajowym realizowany w formie wypłaty środków pieniężnych w placówce pocztowej, o nazwie handlowej Przekaz Premium;
- 4) przekaz pieniężny w obrocie krajowym, realizowany w formie wpłaty na rachunek bankowy do banku prowadzącego rachunek bankowy odbiorcy o nazwie handlowej Wpłata Standard lub Wpłata Premium oraz wpłaty na rzecz Krajowej Administracji Skarbowej.

2. Usługi są świadczone przez Poczta Polską S.A., zwaną dalej „Poczta Polska”, z siedzibą w Warszawie, adres: 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, kapitał zakładowy: 964 140 000,00 zł - wpłacony w całości.

3. Poczta Polska świadczy usługę przekazu pocztowego zgodnie z ustawą z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe. Poczta Polska jest operatorem pocztowym wpisanym do rejestru operatorów pocztowych pod numerem B-00106.

4. Poczta Polska świadczy usługę przekazu pieniężnego zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. Poczta Polska jest dostawcą usług płatniczych na podstawie art. 4 ust. 2 pkt 4 tej ustawy.

5. Do świadczenia usług określonych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu oraz przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/1113 z dnia 31 maja 2023 r. w sprawie informacji towarzyszących transferom środków pieniężnych i niektórych kryptoaktywów oraz zmiany dyrektywy (UE) 2015/849.

6. Do świadczenia usług przekazu pocztowego w obrocie zagranicznym ma zastosowanie ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. Prawo dewizowe.

7. Poczta Polska może odmówić przyjęcia do realizacji usług określonych w Regulaminie, wyłącznie, jeżeli nadawca lub wpłacający nie spełnia warunków wynikających z przepisów powszechnie obowiązujących, Regulaminu bądź zawartej odrębnej umowy.

8. Postanowienia Regulaminu dotyczące prawa konsumenta do odstąpienia od umowy oraz odpowiedzialności Poczty Polskiej względem konsumenta stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu prowadzonej przez nią działalności

gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

§ 2. 1. Regulamin jest dostępny w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej. Informacje o usługach można uzyskać w każdej placówce pocztowej, a także telefonicznie od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 – 20:00, pod numerem telefonu 801 333 444 z telefonów stacjonarnych lub (+48) 43 842 06 00 z telefonów komórkowych oraz stacjonarnych krajowych i zagranicznych (koszt połączenia zgodny z cennikiem operatora sieci, z której nawiązywane jest połączenie).

2. Wzory stosowanych formularzy do świadczenia usług objętych Regulaminem są dostępne na stronie internetowej, a także we wszystkich placówkach pocztowych.

§ 3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **adres** – oznaczenie miejsca doręczenia kwoty pieniężnej określonej w Przekazie wskazane przez nadawcę albo miejsca zwrotu kwoty pieniężnej do nadawcy;
- 2) **adresat** – osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej wskazaną przez nadawcę lub wpłacającego jako odbiorca środków pieniężnych będących przedmiotem Usługi;
- 3) **BLIK** - system płatności mobilnych, który umożliwia użytkownikom smartfonów dokonywanie transakcji płatności w sklepach stacjonarnych i internetowych, wypłacanie gotówki w bankomatach oraz wykonywanie błyskawicznych przelewów na numer telefonu;
- 4) **bramka płatności** – system płatności on-line, który umożliwia użytkownikom dokonywanie transakcji płatności na stronach internetowych;
- 5) **Cennik** – dokument określający opłaty za świadczone usługi dostępny w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej;
- 6) **dni robocze** – dni kalendarzowe, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 7) **dokument tożsamości** – dowód osobisty wydany na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz innych państw członkowskich Unii Europejskiej, paszport, tymczasowy dowód osobisty, karta pobytu, dokument mObywatel;
- 8) **doręczenie** – wypłacenie odbiorcy środków pieniężnych będących przedmiotem Usługi lub ich przekazanie do banku prowadzącego rachunek bankowy odbiorcy;
- 9) **dosyłanie** – realizację pisemnego żądania adresata przesyłania przekazów pocztowych w obrocie krajowym pod adres wskazany w żądaniu;
- 10) **kod pocztowy** – Pocztowy Numer Adresowy, a w przypadku przekazów adresowanych za granicę obowiązuje - kod pocztowy stosowany w kraju, w którym będzie wypłacona kwota przekazu;
- 11) **listonosz** – pracownika Poczty Polskiej doręczającego lub przyjmującego do doręczenia przekaz pocztowy;

- 12) **nadanie** – polecenie doręczenia kwoty pieniężnej określonej w Przekazie;
- 13) **nadanie na poste restante** – polecenie wypłacenia adresatowi kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym w placówce pocztowej, wskazanej przez nadawcę jako miejsce doręczenia;
- 14) **nadanie przez Internet** – nadanie Przekazu w obrocie krajowym za pomocą witryny na stronie internetowej;
- 15) **nadanie zbiorcze** – jednorazowe nadanie więcej niż jednego przekazu pocztowego przez tego samego nadawcę;
- 16) **nadawca** – osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, która zawarła z Poczta Polska umowę o świadczenie Usługi. W przypadku przekazu pieniężnego nadawca jest płatnikiem w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych;
- 17) **odbiorca** – adresat lub inna uprawniona osoba, której doręcza się środki pieniężne stanowiące przedmiot Usługi;
- 18) **odpis potwierdzenia nadania** – wydawane na wniosek nadawcy lub wpłacającego dokument potwierdzający nadanie;
- 19) **odrębna umowa** - umowa zawarta w formie pisemnej lub w formie elektronicznej, w tym z wykorzystaniem kwalifikowanych podpisów elektronicznych, pomiędzy Poczta Polska a:
 - a) nadawcą Przekazów na nadawanie Przekazów przez Internet i uiszczanie należnych opłat albo,
 - b) odbiorcą wpłaty na rachunki bankowe, na uiszczanie opłat należnych za wpłacających za dokonane wpłaty;
- 20) **pakiet** – zbiór Przekazów w obrocie krajowym nadawanych przez Internet;
- 21) **placówka pocztowa** – jednostka organizacyjna Poczty Polskiej lub agenta pocztowego, w której nadawca lub wpłacający może zawrzeć umowę o świadczenie usługi przekazu pocztowego lub umowę przekazu pieniężnego;
- 22) **potwierdzenie nadania** – potwierdzenie przyjęcie przekazu pocztowego lub przekazu pieniężnego przez Poczta Polska do realizacji. Potwierdzenie nadania generowane jest z systemu informatycznego Poczty Polskiej w formie pojedynczego potwierdzenia lub zbiorczego - jako pocztowa książka nadawcza. W przypadku nadawania przekazów pieniężnych na rachunek bankowy Poczta Polska wydaje potwierdzenie nadania w formie wydruku systemowego lub na blankiecie wpłaty przekazanego przez wpłacającego. W przypadku nadania w placówce pocztowej lub za pośrednictwem listonosza potwierdzenie zawiera odcisk datownika. Potwierdzenie nadania przekazu pocztowego ma moc dokumentu urzędowego;
- 23) **pracownik placówki pocztowej** – osobę realizującą Usługi objęte Regulaminem;
- 24) **Przekaz** – przekaz pocztowy albo przekaz pieniężny realizowany w formie wypłaty środków pieniężnych w placówce pocztowej;

- 25) **przekaz pieniężny** – usługa płatnicza, o której mowa w art. 3 ust. 3 ustawy o usługach płatniczych;
- 26) **przekaz pocztowy** – polecenie doręczenia adresatowi określonej kwoty pieniężnej przez Poczta Polska;
- 27) **reklamacja** – zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi określonej w Regulaminie;
- 28) **Rozporządzenie RODO** – Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
- 29) **skrytka pocztowa** – zainstalowaną w placówce pocztowej skrzynkę zamykaną przez adresata na klucz, służącą adresatowi między innymi do bezpośredniego odbioru zawiadomień o nadejściu przekazów pocztowych, udostępnianą adresatowi na zasadach określonych w Regulaminie udostępniania i korzystania ze skrzytek pocztowych Poczty Polskiej;
- 30) **strona internetowa** – stronę internetową Poczty Polskiej <https://www.poczta-polska.pl>;
- 22) **UIP** - Unikalny Identyfikator Przekazu – unikalny numer nadawany dla każdego Przekazu przez system informatyczny;
- 23) **Formularz zgłoszeniowy** – formularz umożliwiający zgłoszenie reklamacji, złożenie wniosku o wydanie odpisu, zgłoszenie wniosku o udzielenie informacji,
- 24) **ustawa Prawo pocztowe** - ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe;
- 25) **ustawa o usługach płatniczych** - ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- 26) **Usługi** – przekaz pocztowy w obrocie krajowym, o nazwie handlowej Przekaz Standard, przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym, przekaz pieniężny w obrocie krajowym realizowany w formie wypłaty środków pieniężnych w placówce pocztowej, o nazwie handlowej Przekaz Premium oraz przekaz pieniężny w obrocie krajowym, realizowany w formie wpłaty na rachunek bankowy do banku prowadzącego rachunek bankowy odbiorcy o nazwie handlowej Wpłata Standard lub Wpłata Premium oraz wpłata na rzecz Krajowej Administracji Skarbowej;
- 27) **wpłacający** -osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, która zawarła z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi przekaz pieniężny w obrocie krajowym, realizowany w formie wpłaty na rachunek bankowy. Wpłacający jest płatnikiem w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych;
- 28) **wpłata**– przekaz pieniężny w obrocie krajowym, realizowany w formie wpłaty środków pieniężnych na rachunek bankowy i przekazany do banku prowadzącego rachunek bankowy odbiorcy;
- 29) **zastrzeżenie** – złożone na piśmie żądanie adresata, dotyczące niedoręczania środków pieniężnych osobie pełnoletniej zamieszkałej wraz z adresatem.

Rozdział II

ZASADY REALIZACJI PRZEKAZÓW

§ 4. 1 Usługa Przekazu jest zlecana do realizacji na podstawie zawartej umowy. Zawarcie umowy następuje przez przekazanie danych wymaganych do nadania Przekazu i uzyskanie potwierdzenia nadania na zasadach określonych w Regulaminie lub na podstawie zawartej odrębnej umowy. Umowę o świadczenie usługi Przekazu nadanego w placówce pocztowej uważa się za zawartą z chwilą wydania nadawcy przez placówkę pocztową potwierdzenia nadania.

2. Umowę o świadczenie usługi Przekazu nadanego przez Internet uważa się za zawartą z chwilą potwierdzenia zgodności kwoty środków pieniężnych, które wpłynęły na wskazany przez Poczta Polską numer rachunku bankowego. Brak na wskazanym rachunku bankowym środków pieniężnych przez 3 dni robocze od momentu wygenerowania potwierdzenia nadania Przekazu na stronie internetowej traktuje się jako rezygnację nadawcy z zamiaru zawarcia umowy, z zastrzeżeniem ust. 4.

3. Umowę o świadczenie usługi przekazu pocztowego, nadawanego za pośrednictwem listonosza, uważa się za zawartą z chwilą wydania nadawcy tymczasowego dokumentu potwierdzającego przyjęcie kwoty pieniężnej.

4. W przypadku zawarcia odrębnej umowy na nadawanie Przekazu przez Internet istnieje możliwość ustalenia indywidualnego okresu oczekiwania na wpływ środków pieniężnych.

5. Podczas nadawania Przekazu, w tym także przez Internet, nadawca nie może używać treści naruszających prawo, w szczególności naruszających dobra osobiste, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

6. Listonosze przyjmują przekazy pocztowe z ograniczeniem kwotowym. Informacja o maksymalnej kwocie przekazu, jaki można nadać za pośrednictwem listonosza, jest dostępna na stronie internetowej i w każdej placówce pocztowej.

7. Wysokość kwoty Przekazu w obrocie krajowym nadawanego w placówce pocztowej lub przez Internet, nie podlega ograniczeniu.

8. Nadanie przekazów pocztowych w obrocie zagranicznym realizowane jest wyłącznie na rachunek bankowy. Poczta Polska nie świadczy usługi przekazu pocztowego w obrocie zagranicznym do wypłaty w środkach pieniężnych w kraju przeznaczenia.

9. Warunki i wymogi dotyczące świadczenia usługi przekazu pocztowego w obrocie zagranicznym, m.in. maksymalna kwota (wyrażona w walucie, na którą zostanie przeliczona kwota przekazu), szacunkowy termin realizacji usługi wynikają z umów z operatorami wyznaczonymi i innymi kontrahentami i są ujęte w informacji dostępnej na stronie internetowej i w placówkach pocztowych.

10. Rodzaje i formy nadawania Przekazów:

1) rodzaje Przekazów nadawanych w placówce pocztowej – przekaz pocztowy w obrocie krajowym, przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym, przekaz pieniężny w obrocie krajowym realizowany w formie wypłaty

gotówkowej w placówce pocztowej;

2) rodzaje Przekazów nadanych przez Internet – przekaz pocztowy w obrocie krajowym, przekaz pieniężny w obrocie krajowym realizowany w formie wypłaty gotówkowej w placówce pocztowej;

3) rodzaje Przekazów nadawanych za pośrednictwem listonosza - przekaz pocztowy w obrocie krajowym.

11. Termin realizacji przekazu pieniężnego w obrocie krajowym realizowanego w formie wypłaty gotówkowej w placówce pocztowej wynosi do 10 minut od nadania. Jeżeli z przyczyn organizacyjno-technicznych, wypłata nie jest możliwa do zrealizowania maksymalny termin wypłaty wynosi jeden dzień roboczy.

12. W przypadku Przekazu nadanego przez Internet termin realizacji określony w ust. 11 liczony jest od momentu potwierdzenia zgodności wpływu środków pieniężnych na wskazany rachunek bankowy Poczty Polskiej lub dokonania płatności z wykorzystaniem bramki płatności.

13. Przekazy pocztowe w obrocie zagranicznym przyjmują do realizacji placówki pocztowe w ramach umów zawartych przez Poczta Polską z zagranicznymi operatorami wyznaczonymi i innymi kontrahentami uczestniczącymi w wymianie przekazowej, wskazanymi na stronie internetowej.

Rozdział III

ZASADY REALIZACJI PRZEKAZU PIENIĘŻNEGO W FORMIE WPLĄTY NA RACHUNEK BANKOWY

§ 5. 1 Przekazy pieniężne w formie wpłaty na rachunek bankowy są zlecane do realizacji na podstawie zawartej umowy. Zawarcie umowy następuje przez przekazanie danych wymaganych do przyjęcia wpłaty i uzyskania potwierdzenia nadania na zasadach określonych w Regulaminie.

2. Umowę o świadczenie usługi wpłaty, uważa się za zawartą z chwilą wydania wpłacającemu przez placówkę pocztową potwierdzenia nadania.

3. Umowę o świadczenie usługi wpłaty nadanej za pośrednictwem listonosza, uważa się za zawartą z chwilą wydania wpłacającemu tymczasowego dokumentu potwierdzającego przyjęcie kwoty pieniężnej.

4. Maksymalna wysokość kwoty wpłaty nadawanej w placówce pocztowej podlega ograniczeniu do kwoty 999 999,99 złotych z zastrzeżeniem ust.5 i 6.

5. Listonosze przyjmują wpłaty z ograniczeniem kwotowym. Informacja o maksymalnej kwocie wpłaty, jaka można nadać za pośrednictwem listonosza, jest dostępna na stronie internetowej i w każdej placówce pocztowej.

6. Maksymalna wysokość kwoty Wpłaty Premium, o której mowa w ust. 7 pkt 1 wynosi 10 000,00 złotych.

7. Rodzaje wpłat i gwarantowane terminy realizacji wpłat na rachunki bankowe:

1) Wpłata Premium – wpłata przekazywana do banku prowadzącego rachunek bankowy odbiorcy w czasie rzeczywistym (on-line) nie później niż w ciągu 60 minut od przyjęcia wpłaty;

2) Wpłata Standard - wpłata przekazywana do banku prowadzącego rachunek bankowy odbiorcy w następnym dniu roboczym od przyjęcia wpłaty;

3) wpłata na rzecz Krajowej Administracji Skarbowej – wpłata przyjmowana na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Ordynacja podatkowa oraz na podstawie ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. – Kodeks

postępowania w sprawach o wykroczenia, przekazywana do banku prowadzącego rachunek bankowy jednostki organizacyjnej Krajowej Administracji Skarbowej, wskazany w tabeli banków Krajowej Izby Rozliczeniowej, w następnym dniu roboczym od przyjęcia wpłaty.

Rozdział IV

PRZEKAZ POCZTOWY

Dział 1 – Nadanie przekazów pocztowych

§ 6. 1. W placówce pocztowej zlecenie realizacji usługi przekazu pocztowego w obrocie krajowym następuje poprzez wskazanie pracownikowi placówki pocztowej, wymaganych danych i ewentualnie zgłoszenia usługi dodatkowej.

2. Nadawca na wydruku potwierdzenia nadania składa czytelny podpis (imię i nazwisko). Złożenie podpisu przez nadawcę jest równoznaczne z akceptacją danych, na podstawie których zostanie zrealizowany przekaz pocztowy. Drugi odcinek potwierdzenia nadania pozostaje w placówce pocztowej.

3. W placówce pocztowej zlecenie realizacji usługi przekazu pocztowego w obrocie zagranicznym następuje poprzez wypełnienie blankietu Międzynarodowego Przekazu Pocztowego nakładu Poczty Polskiej Do przeliczania kwoty przekazu wyrażonego w PLN na walutę obcą, pracownik placówki pocztowej stosuje obowiązujący w dniu nadania kurs sprzedaży dewiz banku, z którego usług w zakresie rozliczeń zagranicznych korzysta Poczta Polska na terenie kraju.

4. W przypadku przekazu pocztowego w obrocie zagranicznym wypełniony blankiet Międzynarodowego Przekazu Pocztowego należy wypełnić bez skreśleń i poprawek, drukowanymi literami – wzory wypełnionego przekazu zagranicznego z opcją wypłaty na rachunek bankowy dostępne są na stronie internetowej oraz w placówkach pocztowych.

§ 7. 1. Nadanie przekazów pocztowych przez Internet może odbyć się przez rejestrację pojedynczych przekazów pocztowych lub w formie pakietu. Opis procesu nadawania dostępny jest na stronie internetowej.

2. Potwierdzeniem nadania przekazu pocztowego przez Internet jest wygenerowane na stronie internetowej potwierdzenie nadania.

3. Nadawca może zintegrować swój system informatyczny z systemem Poczty Polskiej przez Webservice. Opis techniczny Interfejsu Webservice dostępny jest na stronie internetowej.

§ 8. 1. Nadanie przekazu pocztowego w obrocie krajowym za pośrednictwem listonosza następuje na podstawie pisemnej dyspozycji zawierającej dane do nadania przekazu.

2. Listonosz wydaje nadawcy tymczasowy dokument potwierdzający przyjęcie kwoty pieniężnej.

3. Listonosz najpóźniej w trzecim dniu roboczym po dniu wydania tymczasowego potwierdzenia przyjęcia kwoty pieniężnej, dostarcza nadawcy potwierdzenie nadania i odbiera od niego tymczasowy dokument, o którym mowa w ust. 2.

4. Przyjęcie przez listonosza kwoty pieniężnej wraz z pisemną dyspozycją powinno odbywać się w miejscu zamieszkania lub lokalu nadawcy.

§ 9. 1. Typy adresów wykorzystywanych przy nadaniu przekazów pocztowych:

- 1) adres standardowy – zawiera następujące dane:
 - a) nazwisko i imię albo nazwę (firmę),
 - b) ulicę, numer domu i mieszkania albo lokalu – w przypadku miejscowości podzielonej na ulice, albo nazwę miejscowości i numer porządkowy nieruchomości – w przypadku miejscowości niepodzielonej na ulice,
 - c) właściwy kod pocztowy wraz z nazwą miejscowości;
- 2) adres na poste-restante – zawiera następujące dane:
 - a) nazwisko i imię albo nazwę (firmę),
 - b) napis: „poste restante”,
 - c) właściwy kod pocztowy i nazwę placówki pocztowej, która ma wypłacić kwotę przekazu pocztowego;
- 3) adres na skrytkę pocztową:
 - a) nazwisko i imię albo nazwę (firmę),
 - b) odpowiedni napis: „skr. poczt. nr ...”,
 - c) właściwy kod pocztowy i nazwę placówki pocztowej, w której udostępniana jest skrytka pocztowa.

2. Zakres wymaganych danych niezbędnych do realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie krajowym obejmuje:

- 1) kwotę przekazu;
- 2) adres nadawcy (typ standardowy);
- 3) adres adresata (typ standardowy, typ poste- restante lub typ na skrytkę pocztową);
- 4) tytuł przekazu pocztowego (korespondencja);

3. Zakres wymaganych danych niezbędnych do realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym obejmuje:

- 1) kwotę przekazu;
- 2) adres nadawcy (typ standardowy);
- 3) nazwisko i imię albo nazwę (firmę) właściciela rachunku bankowego;
- 4) numer BIC banku docelowego (BIC - Bank Identifier Code - kod banku w obrocie międzynarodowym nadany przez organizację SWIFT, np. TATRSKBX);
- 5) międzynarodowy numer rachunku bankowego zgodnie ze standardami przyjętymi w kraju, do którego przekaz jest kierowany (np. numer IBAN - International Bank Account Number - w krajach Europejskiego Obszaru Gospodarczego);
- 6) nazwę kraju przeznaczenia;

7) tytuł przekazu pocztowego (korespondencja).

4. Nadawca przekazu pocztowego w obrocie krajowym adresowanego do osoby przebywającej w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie przekazu adresatowi jest znacznie utrudnione lub niemożliwe np. w zakładzie karnym, areszcie śledczym, jednostce wojskowej, szpitalu, domu pomocy społecznej itp. zobowiązany jest do podania dodatkowo imienia ojca adresata przekazu pocztowego.

5. Dane adresowe umieszczone na przekazie pocztowym nie mogą zawierać zamiast imienia i nazwiska (nazwy) nadawcy i adresata, pseudonimów lub innych niejasnych znaków. W nazwie dopuszcza się stosowanie powszechnie używanych skrótów, z wyłączeniem nadawców i adresatów, którymi są osoby fizyczne.

6. Dane adresowe powinny zostać wyrażone wyłącznie za pomocą alfabetu łacińskiego i cyfr.

§ 10. 1. Adresatem przekazu pocztowego w obrocie krajowym mogą być małżonkowie.

2. Przekaz pocztowy, którego adresatem są małżonkowie, może być wypłacony jednemu z nich.

§ 11. Poczta Polska może odmówić świadczenia usługi przekaz pocztowy:

- 1) w przypadku, gdy podany adres nadawcy jest adresem zagranicznym;
- 2) gdy nadawca nie podał wszystkich wymaganych danych;
- 3) w przypadku odmowy złożenia przez nadawcę podpisu na wydruku potwierdzenia nadania;
- 4) w przypadku braku wpływu pełnej kwoty środków pieniężnych na właściwy rachunek bankowy Poczty Polskiej za nadanie przekazu pocztowego przez Internet.

Dział 2 – Doręczenie przekazów pocztowych i wypłata w placówce pocztowej

§ 12. 1. Kwotę przekazu pocztowego wypłaca się po uprzednim:

- 1) ustaleniu przez pracownika Poczty Polskiej osoby uprawnionej do odbioru zgodnie z ustawą- Prawo pocztowe;
- 2) sprawdzeniu tożsamości odbiorcy, z zastrzeżeniem ust. 2;
- 3) uiszczeniu przez odbiorcę opłat ciążących na przekazie pocztowym;
- 4) pokwitowaniu przez odbiorcę otrzymania kwoty przekazu pocztowego na odpowiednim dokumencie, a jeśli przekaz pocztowy nadany jest za potwierdzeniem odbioru – również na formularzu tego potwierdzenia.

2. W przypadku przekazów pocztowych, gdy nadawcą jest jednostka sektora finansów publicznych, w tym nadająca przekazy dotyczące świadczeń z ubezpieczeń społecznych i świadczeń z pomocy społecznej, gdy odbiorca jest znany pracownikowi Poczty Polskiej osobiście, dopuszczone jest odstąpienie od żądania okazania dokumentu tożsamości.

3. Kwotę pieniężną określoną w przekazie pocztowym doręcza się adresatowi pod adresem wskazanym na przekazie pocztowym.

4. Przekaz pocztowy, jeżeli nie jest nadany na poste restante, może być także wydany ze skutkiem doręczenia:

- 1) adresatowi w placówce pocztowej, jeżeli podczas próby doręczenia przekazu pocztowego adresat był nieobecny pod adresem wskazanym na przekazie pocztowym;
- 2) przedstawicielowi ustawowemu adresata lub pełnomocnikowi adresata upoważnionemu na podstawie pełnomocnictwa udzielonego na zasadach ogólnych lub na podstawie pełnomocnictwa pocztowego:
 - a) pod adresem wskazanym na przekazie pocztowym,
 - b) w placówce pocztowej;zasady udzielania pełnomocnictwa pocztowego określa ustawa Prawo pocztowe oraz regulamin świadczenia usług powszechnych (dostępny na stronie internetowej);
- 3) osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył w placówce pocztowej zastrzeżenia w zakresie doręczenia przekazu pocztowego z wyłączeniem przekazów określonych w § 38 ust. 3:
 - a) pod adresem wskazanym na przekazie pocztowym,
 - b) w placówce pocztowej, po złożeniu na piśmie oświadczenia o zamieszkiwaniu razem z adresatem;
- 4) osobie uprawnionej do odbioru przekazów pocztowych w urzędzie organu władzy publicznej, o którym mowa w art. 1 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych, jeżeli adresatem przekazu pocztowego jest dany organ władzy publicznej;
- 5) osobie uprawnionej do odbioru przekazów pocztowych w podmiotach będących osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, jeżeli adresatem przekazu jest:
 - a) dana osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej;
 - b) niebędąca członkiem organu zarządzającego albo pracownikiem danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej osoba fizyczna w niej przebywająca;
 - c) kierownikowi jednostki organizacyjnej lub osobie fizycznej przez niego upoważnionej, jeżeli adresatem przekazu pocztowego jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie przekazu adresatowi jest znacznie utrudnione lub niemożliwe.

5. W przypadku przekazów pocztowych nadesłanych z zagranicy do wypłaty w Polsce, do przeliczania kwoty przekazu wyrażonego w walucie obcej na PLN, stosowany jest kurs kupna dewiz banku, z którego usług w zakresie rozliczeń zagranicznych korzysta Poczta Polska na terenie kraju, obowiązujący w dniu wpływu przekazu lub środków przeznaczonych na pokrycie kwoty przekazu do Poczty Polskiej (w zależności od umów zawartych przez Poczta Polską z kontrahentami zagranicznymi).

6. Kwoty przekazów pocztowych nadesłanych z zagranicy, kierowane na rachunki bankowe adresatów w kraju, Poczta Polska przekazuje w walucie nadanej, o ile nie uzgodniono z operatorem zagranicznym przekazania kwoty w PLN.

7. Z kwot, nadsyłanych z zagranicy przekazów pocztowych ze świadczeniami z ubezpieczeń społecznych, wypłacanych przez placówki pocztowe, Poczta Polska potrąca zaliczki na podatek dochodowy od osób fizycznych i wystawia deklaracje podatkowe (PIT-11) zgodnie z obowiązującymi przepisami (ustawa z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych). W celu pozyskania danych potrzebnych do wystawienia deklaracji podatkowych odbiorca przekazu jest zobowiązany na żądanie Poczty Polskiej złożyć odpowiednie oświadczenie zawierające w szczególności: nazwisko, nazwisko rodowe, imiona, datę urodzenia, Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP), numer PESEL, adres zamieszkania, nazwę i adres Urzędu Skarbowego właściwego według miejsca zamieszkania.

8. Przedstawiciel ustawowy ma obowiązek złożyć oświadczenie o uprawnieniu do reprezentowania adresata.

§ 13. 1. Odbiorca kwoty przekazu pocztowego zobowiązany jest potwierdzić jej odbiór czytelnym podpisem (imię i nazwisko) i datą odbioru.

2. Potwierdzenie wypłaty zawiera ponadto naniesione przez pracownika Poczty Polskiej cechy dokumentu potwierdzającego tożsamość odbiorcy. W przypadku, o którym mowa w § 12 ust. 2, w miejscu na cechy dokumentu tożsamości pracownik umieszcza klauzulę „znany osobiście”.

3. W przypadku innego odbiorcy niż adresat należy odnotować dodatkowo informację identyfikującą odbiorcę, w szczególności poprzez adnotację: dorosły domownik, „pełn. ogólne.”, „pełn. not.” albo „osoba upoważ”.

4. Odmowę pokwitowania wypłaty kwoty przekazu pocztowego lub uiszczenia ciężących na nim opłat przez adresata uważa się za odmowę jego przyjęcia.

5. Nie traktuje się jako odmowy przyjęcia kwoty przekazu pocztowego odmowy pokwitowania odbioru przez osobę pełnoletnią zamieszkałą wraz z adresatem, a niebędącą jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym oraz odmowy uiszczenia przez nią opłat ciężących na przekazie pocztowym. W tym przypadku następuje awizowanie kwoty przekazu pocztowego.

§ 14. 1. W placówce pocztowej wypłacane są kwoty przekazów pocztowych:

- 1) awizowanych;
- 2) nadanych na skrytkę pocztową;
- 3) nadanych na poste restante.

2. O nadejściu do placówki pocztowej przekazów pocztowych nadanych na skrytkę pocztową zawiadamia się adresata poprzez pozostawienie w skrytce pocztowej zawiadomienia, uwzględniając postanowienia § 15 ust.

2.

3. Kwoty przekazów pocztowych nadanych na poste restante są wypłacane wyłącznie adresatowi.

4. Wypłata w placówce pocztowej kwoty przekazu pocztowego awizowanego lub nadanego na skrytkę pocztową osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z adresatem (jeżeli adresat nie złożył w placówce pocztowej zastrzeżenia w zakresie doręczania przekazu pocztowego), następuje po złożeniu na piśmie oświadczenia o zamieszkiwaniu razem z adresatem.

§ 15. 1. W przypadku stwierdzenia nieobecności adresata lub innych osób uprawnionych do odbioru kwoty przekazu pocztowego, o których mowa w § 12 ust. 4, listonosz pozostawia w skrzynce oddawczej adresata zawiadomienie (awizo) o próbie doręczenia przekazu pocztowego.

2. Jeżeli odbiorca nie zgłosi się po odbiór przekazu pocztowego, placówka pocztowa, w której przekaz pocztowy jest dostępny przekazuje, w siódmym dniu roboczym, licząc od dnia następnego po pozostawieniu pierwszego zawiadomienia, powtórne zawiadomienie o możliwości jego odbioru.

§ 16. 1. Termin odbioru przekazu pocztowego wypłacanego na terenie Polski wynosi 14 dni roboczych, licząc od dnia następnego po dniu:

- 1) pozostawienia zawiadomienia, o którym mowa w § 14 ust. 2 i § 15 ust. 1;
- 2) nadejścia przekazu pocztowego do placówki pocztowej – dla przekazów pocztowych nadanych na poste restante.

2. Przekaz pocztowy niepodjęty w terminie, o którym mowa w ust. 1, zwracany jest nadawcy.

3. Przekaz pocztowy, którego nie można doręczyć adresatowi ani zwrócić nadawcy traktowany jest jako niedoręczalny i podlega skierowaniu do wyznaczonej jednostki Poczty Polskiej.

§ 17. 1. Za zwrot kwoty przekazu pocztowego pobierana jest od nadawcy opłata zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu jego nadania.

2. Opłata, o której mowa w ust. 1, może zostać potrącona z kwoty przekazu pocztowego przekazywanego na rachunek bankowy, zgodnie z dyspozycją określoną w § 38.

3. Opłata za zwrot kwoty przekazu pocztowego uiszczana jest „z góry” w formie gotówkowej lub bezgotówkowej (z wykorzystaniem terminala płatniczego kartą płatniczą lub BLIK).

4. W odrębnie zawartej umowie pomiędzy Poczta Polska a nadawcą mogą zostać ustalone indywidualne warunki realizacji i wnoszenia opłaty za zwrot.

5. Przekaz pocztowy, którego nie można doręczyć z powodu śmierci adresata Poczta Polska zwraca do nadawcy.

6. W przypadku przekazu pocztowego w obrocie zagranicznym, zwrot dokonywany jest w PLN. Zwracana kwota powinna być równa kwocie wpłaconej przez nadawcę lub kwocie, którą obciążono jego konto. Zwracana kwota powiększana jest o kwotę pobranej opłaty w przypadku błędu popełnionego przez operatora pocztowego.

7. Kwota przekazu pocztowego adresowanego na rachunek bankowy za granicą, zwracana do nadawcy może być pomniejszona o opłaty pobrane przez banki zagraniczne.

Rozdział V
PRZEKAZ PIENIĘŻNY REALIZOWANY W FORMIE WYPŁATY ŚRODKÓW PIENIĘŻNYCH

Dział 1 – Nadanie przekazów pieniężnych

§ 18. 1. W placówce pocztowej, zlecenie dotyczące usługi przekazu pieniężnego następuje poprzez wskazanie pracownikowi placówki pocztowej wymaganych danych oraz ewentualnie zgłoszenia usługi dodatkowej.

2. Nadawca na wydruku potwierdzenia nadania składa czytelny podpis (imię i nazwisko). Złożenie podpisu przez nadawcę jest równoznaczne z akceptacją danych, na podstawie których zostanie zrealizowany przekaz pieniężny. Drugi odcinek potwierdzenia nadania pozostaje w placówce pocztowej.

§ 19. 1. Adresatem przekazu pieniężnego może być wyłącznie osoba fizyczna.

2. Zakres wymaganych danych niezbędnych do realizacji usługi przekaz pieniężny obejmuje kwotę przekazu pieniężnego oraz następujące dane:

- 1) nazwisko i imię albo nazwę (firmę) nadawcy;
- 2) adres nadawcy - ulicę, numer domu i mieszkania albo lokalu – w przypadku miejscowości podzielonej na ulice, albo nazwę miejscowości i numer porządkowy nieruchomości – w przypadku miejscowości niepodzielonej na ulice oraz właściwy kod pocztowy wraz z nazwą miejscowości;
- 3) nazwisko i imię adresata;
- 4) tytuł przekazu pieniężnego (korespondencja).

3. Nadawca odpowiada za poprawność danych niezbędnych do realizacji przekazu pieniężnego.

4. Dane adresowe umieszczone na przekazie pieniężnym nie mogą zawierać zamiast imienia i nazwiska (nazwy) nadawcy i adresata, pseudonimów lub innych umówionych znaków.

5. Dane adresowe powinny zostać wyrażone wyłącznie za pomocą alfabetu łacińskiego i cyfr.

6. Nadawca przekazu pieniężnego zobowiązany jest do przekazania adresatowi numeru UIP, który wraz z dokumentem tożsamości stanowi podstawę wypłaty kwoty przekazu pieniężnego w placówce pocztowej, z zastrzeżeniem ust. 7.

7. W przypadku nadania przekazu pieniężnego z podaniem przez nadawcę numeru telefonu krajowej sieci komórkowej lub adresu e-mail adresata oraz zaznaczeniem przy nadaniu odpowiedniego rodzaju komunikatu, Poczta Polska powiadomi adresata o numerze UIP, o którym mowa w ust. 6.

§ 20. Poczta Polska może odmówić świadczenia usługi przekaz pieniężny w obrocie krajowym:

- 1) w przypadku, gdy podany adres nadawcy jest adresem zagranicznym;
- 2) gdy nadawca nie podał wszystkich wymaganych danych;
- 3) w przypadku odmowy złożenia przez nadawcę podpisu na wydruku potwierdzenia nadania.

§ 21. 1. Nadanie przekazów pieniężnych przez Internet może odbyć się przez rejestrację pojedynczych przekazów pieniężnych lub w formie pakietu. Opis procesu nadawania dostępny jest na stronie internetowej.

2. Potwierdzeniem nadania przekazu pieniężnego przez Internet jest wygenerowane na stronie internetowej potwierdzenie nadania.

3. Nadawca może zintegrować swój system informatyczny z systemem Poczty Polskiej przez Webservice. Opis techniczny Interfejsu Webservice dostępny jest na stronie internetowej.

Dział 2 – Wpłata przekazów pieniężnych w placówce pocztowej

§ 22. 1. Przekazy pieniężne wypłacane są w placówkach pocztowych z wyłączeniem agencji pocztowych, wyłącznie adresatowi, z zastrzeżeniem ust. 4.

2. Przekazy pieniężne wypłacane są na podstawie dokumentu tożsamości i podanego przez adresata UIP.

3. Przekazy pieniężne nie podlegają awizowaniu.

4. Wpłata zastępcza przekazu pieniężnego może być dokonana w przypadku:

1) osoby małoletniej - przedstawicielowi ustawowemu oraz opiekunowi zorganizowanego wypoczynku;

2) osoby pełnoletniej – na podstawie pełnomocnictwa udzielonego na zasadach ogólnych lub notarialnego.

5. W przypadku, gdy adresat nie zgłosi się do placówki pocztowej po wypłatę kwoty przekazu pieniężnego, w ciągu 7 dni roboczych, licząc od następnego dnia po dniu jego nadania, zwracany jest on do nadawcy przekazem pocztowym lub na rachunek bankowy, niezależnie od tego czy adresat był skutecznie poinformowany przez nadawcę o numerze UIP, o którym mowa w § 19 ust. 6.

6. Odbiorca przekazu pieniężnego jest obowiązany potwierdzić jego odbiór.

7. Dokument potwierdzający odbiór kwoty przekazu pieniężnego powinien zawierać czytelny podpis, datę, godzinę i minutę odbioru oraz naniesione przez pracownika Poczty Polskiej cechy dokumentu potwierdzającego tożsamość odbiorcy. Odmowę pokwitowania przez adresata uważa się za odmowę przyjęcia kwoty przekazu pieniężnego.

8. Za zwrot kwoty przekazu pieniężnego pobierana jest od nadawcy opłata zgodnie z Cennikiem.

Rozdział VI

PRZEKAZ PIENIĘŻNY REALIZOWANY W FORMIE WPŁATY NA RACHUNEK BANKOWY

Dział 1 – Przyjmowanie Wpłat

§ 23. 1. Poczta Polska realizuje wpłaty w złotych polskich wyłącznie na rachunki prowadzone przez oddziały banków mających siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej w godzinach pracy placówek pocztowych i przez listonoszy, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Wpłaty Premium realizowane są wyłącznie w placówkach pocztowych, z wyłączeniem agencji pocztowych, na rachunki bankowe do oddziałów banków mających siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, które zostały określone na stronie internetowej, od poniedziałku do soboty, oprócz dni świątecznych i ustawowo wolnych od pracy, w godzinach dostępności banków odbiorcy wpłaty, nie dłużej jednak niż:

- 1) od godz. 6.00 do 21.00 od poniedziałku do piątku;
- 2) od godz. 6.00 do 20.00 w soboty.

§ 24. 1. W placówce pocztowej, zlecenie dotyczące realizacji usługi przekazu pieniężnego w formie wpłaty na rachunek bankowy następuje poprzez wskazanie pracownikowi placówki pocztowej wymaganych danych oraz ewentualnie zgłoszenia usługi dodatkowej lub przekazania poprawnie wypełnionego formularza wpłaty.

2. Wpłacający na wydruku potwierdzenia nadania składa czytelny podpis (imię i nazwisko). Złożenie podpisu przez wpłacającego jest równoznaczne z akceptacją danych, na podstawie których zostanie zrealizowana wpłata. Drugi odcinek potwierdzenia nadania pozostaje w placówce pocztowej.

3. Zakres wymaganych danych niezbędnych do realizacji usługi wpłaty obejmuje kwotę przekazu pieniężnego oraz następujące dane:

- 1) numer rachunku bankowego odbiorcy,
- 2) imię i nazwisko (nazwa) odbiorcy,
- 3) adres odbiorcy (nieobligatoryjne),
- 4) imię i nazwisko (nazwa) wpłacającego,
- 5) adres wpłacającego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
- 6) tytuł wpłaty (opis transakcji);

4. Formularz wpłaty powinien odpowiadać Parametrom technicznym określonym polską Normą PN F-01101 „Bankowość pokrewne usługi finansowe – Wzór formularza polecenia przelewu/wpłaty gotówkowej (W/P)”. Odrębna umowa może przewidywać inny wzór formularz wpłaty.

5. Wpłaty na rzecz Krajowej Administracji Skarbowej przyjmowane są wyłącznie na podstawie formularza wpłaty na rzecz organu podatkowego, określonego w rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 23 grudnia 2008 r. w sprawie wzoru formularza wpłaty gotówkowej oraz polecenia przelewu na rachunek organu podatkowego, formularza określonego w rozporządzeniu Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 23 lutego 2017 r. w sprawie wzoru formularza wpłaty gotówkowej oraz polecenia przelewu na rachunek bankowy urzędu skarbowego lub formularza mandatu karnego, określonego w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 lutego 2002 r. w sprawie nakładania grzywien w drodze mandatu karnego.

6. Wpłacający jest zobowiązany do przedstawienia poprawnie, czytelnie oraz bez skreśleń i poprawek wypełnionego formularza wpłaty lub przekazania danych wymaganych do przyjęcia wpłaty zgodnie z ust. 3.

§ 25. 1. Pracownik placówki pocztowej przyjmuje od wpłacającego wymagane dane niezbędne do realizacji usług, , wraz z kwotą wpłaty i należną opłatą.

2. W przypadku, kiedy w trakcie rejestracji wpłaty w systemie informatycznym Poczty Polskiej pojawi się komunikat wskazujący, że dane przekazane przez wpłacającego uniemożliwiają przekazanie wpłaty, pracownik placówki pocztowej informuje o tym fakcie wpłacającego i zwraca się do niego o sprostowanie danych bądź odmawia przyjęcia wpłaty w sytuacji, gdy dane nie zostaną poprawione przez wpłacającego.

3. .W przypadku podania przez wpłacającego przy zlecaniu Wpłat Premium numeru telefonu, Poczta Polska informuje wpłacającego w formie komunikatu SMS, w ramach opłaty za usługę, o statusie realizacji wpłaty, tj. przyjęciu lub odrzuceniu Wpłaty Premium przez bank odbiorcy.

4. W przypadku, gdy bank odbiorcy odrzuci Wpłatę Premium, pomimo dostępności banku w czasie przyjmowania wpłaty, kwota wpłaty zostanie zwrócona wpłacającemu przekazem pocztowym na jego adres podany zgodnie z § 24 ust. 3 Regulaminu. Z kwoty wpłaty zostanie potrącona opłata za zwrot wynikająca z Cennika.

§ 26. 1. Przyjęcie wpłaty przez listonosza następuje na podstawie formularza wpłaty przekazanego przez wpłacającego. Listonosze przyjmują wpłaty na rachunki bankowe z ograniczeniem kwotowym. Informacja o maksymalnej kwocie wpłaty, jaką można zlecić za pośrednictwem listonosza, jest dostępna na stronie internetowej w każdej placówce pocztowej.

2. Listonosz informuje wpłacającego, że w sytuacji braku możliwości rejestracji wpłaty w systemie informatycznym Poczty Polskiej ze względu na nieprawidłowe dane zawarte na formularzu wpłaty, uniemożliwiające jej przekazanie do banku prowadzącego rachunek odbiorcy, kwota wpłaty zostanie zwrócona wpłacającemu przekazem pocztowym na adres wpłacającego wskazany w formularzu wpłaty, wraz z opłatą pobraną za jej przyjęcie.

3. Listonosz wydaje wpłacającemu tymczasowy dokument potwierdzający przyjęcie wpłaty.

4. Po rejestracji wpłaty w placówce pocztowej, listonosz dostarcza najpóźniej w trzecim dniu roboczym po dniu wydania tymczasowego potwierdzenia przyjęcia kwoty pieniężnej wpłacającemu potwierdzenie dla wpłacającego i odbiera od niego tymczasowy dokument, o którym mowa w ust. 3.

5. Przyjęcie wpłaty przez listonosza jest realizowane wyłącznie na podstawie formularza wpłaty i powinno odbywać się w miejscu zamieszkania lub lokalu wpłacającego.

Rozdział VII

UISZCZANIE NALEŻNOŚCI

Dział 1 – Przekaz pocztowy i przekaz pieniężny realizowany w formie wypłaty środków pieniężnych

§ 27. 1. Za wykonanie Usługi Poczta Polska pobiera od nadawcy opłatę „z góry” z zastrzeżeniem ust. 3.

2. Wysokość pobieranych opłat określa Cennik.

3. W odrębnych umowach określone są indywidualne stawki opłat oraz warunki ich uiszczania, tj. w formie opłaty „z góry” albo opłaty „z dołu”, odpowiadające sposobowi realizacji przedmiotu umowy.

4. Uiszczanie należności w zakresie kwoty Przekazu i należnych opłat w placówce pocztowej, odbywa się w formie gotówkowej lub w formie bezgotówkowej (z wykorzystaniem terminala płatniczego) kartą płatniczą lub BLIK.

5. Uiszczanie należności w zakresie kwoty Przekazu nadanego przez Internet i należnych opłat, odbywa się w formie bezgotówkowej przelewem bankowym lub z wykorzystaniem udostępnionej w serwisie do nadawania bramki płatności.

6. W sytuacji przekazania należności związanych z nadaniem Przekazu przelewem bankowym w kwocie wyższej niż należna, Poczta Polska dokonuje zwrotu nadpłaty na rachunek bankowy nadawcy, z którego środki pieniężne wpłynęły, z zastrzeżeniem ust. 7.

7. W odrębnej umowie mogą zostać ustalone indywidualne warunki dokonywania zwrotu nadpłat.

8. W przypadku przekazania należności przelewem bankowym w kwocie niższej niż należna, realizacja Przekazu nastąpi po wpływie różnicy kwoty na właściwy rachunek bankowy Poczty Polskiej. Brak wpłaty jest równoznaczny z rezygnacją nadawcy z zawarcia umowy o świadczenie usługi.

9. W przypadku, gdy nadawca określi, przy nadaniu Przekazu przez Internet, nr telefonu w krajowej sieci komórkowej lub adres poczty elektronicznej i wystąpi niedopłata należności, Poczta Polska przekaże informację w komunikacie SMS lub e-mail o niedopłacie ze wskazaniem terminu, do którego należy uzupełnić płatność. Brak wpływu środków we wskazanym terminie powoduje anulowanie usługi. Nadanie Przekazu nastąpi po wpływie na rachunek Poczty Polskiej pełnej kwoty należności z zastrzeżeniem § 4 ust. 4.

10. Środki pieniężne, które wpłynęły na rachunek bankowy Poczty Polskiej, nie podlegają oprocentowaniu.

Dział 2 – Przekaz pieniężny realizowany w formie wpłaty na rachunek bankowy

§ 28. 1. Za wykonanie przekazu pieniężnego realizowanego w formie wpłaty na rachunek bankowy, Poczta Polska pobiera od wpłacającego opłatę „z góry”.

2. Wysokość pobieranych opłat określa Cennik.

3. W odrębnych umowach z odbiorcą wpłat mogą zostać określone opłaty inne niż wynikające z Cennika. W takim przypadku pracownik placówki pocztowej przyjmujący wpłatę poinformuje wpłacającego o:

1) zasadach uiszczania opłaty za wykonanie usługi;

2) wysokości opłaty za wykonanie usługi;

4. Uiszczanie należności w zakresie kwoty wpłaty i należnych opłat odbywa się w formie gotówkowej lub w formie bezgotówkowej (z wykorzystaniem terminala płatniczego) kartą płatniczą lub BLIK.

5. Uiszczanie opłat przez odbiorcę na podstawie odrębnej umowy odbywa się w formie bezgotówkowej przelewem bankowym na podstawie wystawionego przez Poczta Polską dokumentu księgowego.

6. Przekaz pieniężny w formie wpłaty na rachunek bankowy jest zlecany przez wpłacającego niezależnie od zasad uiszczania opłat za usługę, o których mowa w ust. 1 i 3.

Rozdział VIII
ŻĄDANIA I USŁUGI DODATKOWE

§ 29. 1. Poczta Polska świadczy żądania i usługi dodatkowe przy realizacji usług objętych Regulaminem zgodnie z tabelą poniżej:

L.p.	Żądanie/Usługa dodatkowa	Przekaz pocztowy	Przekaz pieniężny realizowany w formie wypłaty środków pieniężnych	Przekaz pieniężny realizowany w formie wpłaty na rachunek bankowy
1	Potwierdzenie odbioru podpisane przez odbiorcę przekazu pocztowego (forma papierowa)	X (dotyczy przekazów pocztowych w obrocie krajowym)		
2	Żądanie nadawcy w zakresie odstąpienia od umowy o świadczenie przekazu pocztowego lub zmiany adresata przekazu lub jego adresu.	X		
3	Wydanie odpisu potwierdzenia nadania	X	X	X
4	Dosyłanie przekazów pocztowych	X		
5	Przechowywanie przekazów pocztowych w placówce pocztowej po upływie terminu odbioru	X		
6	Udzielenie informacji	X	X	X
7	Zastrzeżenie adresata w zakresie doręczania przekazu pocztowego osobie pełnoletniej zamieszkałej wraz z adresatem	X		

8	Przekierowanie kwot przekazów pocztowych na rachunki bankowe	X (dotyczy przekazów pocztowych w obrocie krajowym)		
9	Komunikat SMS dla nadawcy o potwierdzeniu przyjęcia usługi do realizacji w przypadku nadania przez Internet	X (dotyczy przekazów pocztowych w obrocie krajowym)	X	
10	Komunikat e-mail dla nadawcy o potwierdzeniu przyjęcia usługi do realizacji w przypadku nadania przez Internet	X (dotyczy przekazów pocztowych w obrocie krajowym)	X	
11	Komunikat SMS dla nadawcy o potwierdzeniu stanu realizacji (doręczenie/zwrot/przekazanie na rachunek bankowy)	X (dotyczy przekazów pocztowych w obrocie krajowym)	X	X (dotyczy Wpłaty Premium)
12	Komunikat e-mail dla nadawcy o potwierdzeniu stanu realizacji (doręczenie/zwrot)	X (dotyczy przekazów pocztowych w obrocie krajowym)	X	
13	Komunikat SMS dla adresata o numerze przekazu pieniężnego na podstawie którego możliwa będzie wypłata w placówce pocztowej		X	
14	Komunikat e-mail dla adresata o numerze przekazu pieniężnego na podstawie którego możliwa będzie wypłata w placówce pocztowej		X	
15	Komunikat SMS dla nadawcy o niedoborze środków dla	X	X	

	nadawcy w przypadku nadania przez Internet	(dotyczy przekazów pocztowych w obrocie krajowym)		
16	Komunikat e-mail dla nadawcy o niedoborze środków dla nadawcy w przypadku nadania przez Internet	X (dotyczy przekazów pocztowych w obrocie krajowym)	X	

§ 30. 1. Nadawca może przy nadaniu przekazu pocztowego w obrocie krajowym zlecić Poczcie Polskiej realizację potwierdzenia odbioru kwoty przekazu pocztowego.

2. Zlecenie, o którym mowa w ust. 1, Poczta Polska przyjmuje od nadawcy:

- 1) poprzez przekazanie odpowiedniej dyspozycji pracownikowi placówki pocztowej;
- 2) poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji na stronie internetowej.

3. Opłatę za realizację usługi dodatkowej określa Cennik. Opłata za realizację usługi dodatkowej uiszczana jest „z góry” w formie gotówkowej albo bezgotówkowej (kartą płatniczą lub BLIK).

§ 31. 1. Nadawca, przed doręczeniem kwoty przekazu pocztowego w obrocie krajowym oraz przekazu pieniężnego realizowanego w formie wypłaty środków pieniężnych w placówce pocztowej może odstąpić od zawartej umowy lub żądać zmiany adresata przekazu pocztowego lub jego adresu z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.

2. Nadawca przekazu pieniężnego w formie wpłaty na rachunek bankowy nie może odwołać zlecenia przekazu od momentu uzyskania potwierdzenia nadania.

3. Żądanie, o którym mowa w ust. 1, nadawca zgłasza w placówce pocztowej, przez wypełnienie odpowiedniego formularza żądania zmiany umowy oraz okazanie potwierdzenia nadania i dokumentu tożsamości lub na zasadach określonych w odrębnej umowie. Opłata za realizację żądania uiszczana jest „z góry” w formie gotówkowej albo bezgotówkowej (kartą płatniczą lub BLIK).

§ 32. 1. Za opłatą określoną w Cenniku nadawca może żądać wydania mu dowolnej liczby odpisów potwierdzenia nadania przekazu pocztowego lub przekazu pieniężnego. Opłata za realizację żądania uiszczana jest „z góry” w formie gotówkowej albo bezgotówkowej (kartą płatniczą lub BLIK) lub przy odbiorze odpisów „z dołu” w przypadku, gdy żądane jest składane na adres e-mail.

2. Żądanie, o którym mowa w ust. 1, nadawca lub wpłacający zgłasza w formie pisemnej w placówce pocztowej lub drogą elektroniczną (skan wniosku) na adres e-mail wskazany na stronie internetowej. Żądanie musi zawierać wszystkie dane niezbędne do identyfikacji usługi lub być zgłoszone na Formularzu zgłoszeniowym.

3. Żądanie wydania odpisów potwierdzenia nadania może być zgłoszone w terminie nieprzekraczającym 13 miesięcy, licząc od dnia następnego po dniu nadania Przekazu lub przyjęcia wpłaty.

4. Przy przyjmowania żądania w placówce pocztowej nadawca lub wpłacający zobowiązany jest do okazania potwierdzenia nadania i dokumentu tożsamości.

5. W sytuacjach szczególnych, na uzasadniony wniosek, w przypadku braku oryginału potwierdzenia nadania, dopuszcza się wydanie odpisu potwierdzenia nadania na podstawie danych z Formularza zgłoszeniowego.

§ 33. 1. Adresat może zgłosić żądanie dosyłania przekazów pocztowych, określając okres obowiązywania żądania w następujący sposób:

- 1) po wniesieniu opłaty określonej w Cenniku – na piśmie przy zastosowaniu formularza żądania dosyłania w każdej placówce pocztowej;
- 2) poprzez eFormularz dostępny na stronie internetowej wymagający uwierzytelnienia tożsamości poprzez profil zaufany albo osobiście w placówce pocztowej.

2. Zgłoszone żądanie jest wykonywane maksymalnie przez okres 12 miesięcy, licząc od dnia zgłoszenia.

3. Adresat może zgłosić żądanie dalszego dosyłania przekazów pocztowych, przy czym okres dosyłania określony w kolejnym żądaniu nie może być dłuższy niż 12 miesięcy od daty pierwszego zgłoszenia.

4. Opłatę za realizację dosłania przekazów pocztowych adresat wnosi każdorazowo przy ich odbiorze „z góry” w formie gotówkowej albo bezgotówkowej (kartą płatniczą lub BLIK), z zastrzeżeniem ust. 5-6.

5. Nie pobiera się opłat za dosyłanie przekazów pocztowych, jeżeli jest ono realizowane na obszarze doręczeń tej samej placówki pocztowej.

6. Opłata za dosłanie, może zostać potrącona z kwoty przekazu pocztowego przekazywanego na rachunek bankowy adresata, zgodnie z dyspozycją określoną w § 38.

§ 34. 1. Adresat może zgłosić na piśmie, przy zastosowaniu formularza żądania przechowywania, w placówce pocztowej właściwej dla adresu adresata na przekazie pocztowym albo poprzez eFormularz dostępny na stronie internetowej żądanie przechowywania kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym po terminie odbioru wraz ze wskazaniem okresu przechowywania, z zastrzeżeniem ust. 4.

2. Żądanie, o którym mowa w ust. 1, może być przyjęte po wniesieniu opłaty określonej w Cenniku. W przypadku zgłoszenia żądania przez eFormularz, adresat zobowiązany jest do wniesienia opłaty w dniu odbioru przekazu pocztowego „z góry” w formie gotówkowej albo bezgotówkowej (kartą płatniczą lub BLIK).

3. Okres przechowywania kwot pieniężnych określonych w przekazach pocztowych wynosi maksymalnie 7 dni roboczych, licząc od dnia następnego po upływie terminu, o którym mowa w § 16 ust. 1.

4. W przypadku braku możliwości przechowywania kwot pieniężnych określonych w przekazach pocztowych po upływie terminu odbioru, spowodowanych uwarunkowaniami organizacyjno-technicznymi danej placówki pocztowej, może ona odmówić przyjęcia żądania, o którym mowa w ust. 1.

§ 35. 1. Nadawca lub adresat przekazu pocztowego uprawniony jest do uzyskania informacji o przekazie pocztowym w zakresie:

- 1) dnia nadania przekazu pocztowego;

2) nazwiska i imienia odbiorcy kwoty przekazu pocztowego i daty jego wypłaty.

2. Adresat może uzyskać informację o imieniu i nazwisku lub nazwie nadawcy przekazu pocztowego zwróconego z powodu nieodebrania w terminie.

3. Informacje, o których mowa w ust. 1 i 2, udzielane są ustnie lub na piśmie, po udokumentowaniu uprawnień żądającego, przez okres 12 miesięcy, licząc od dnia nadania przekazu pocztowego. Wniosek o udzielenie informacji nadawca lub adresat przekazu pocztowego składa w dowolnej placówce pocztowej na Formularzu zgłoszeniowym lub w innej formie pisemnej.

4. Możliwe jest udzielenie adresatowi informacji o imieniu i nazwisku lub nazwie nadawcy przed dokonaniem wypłaty kwoty przekazu pocztowego. Udzielenie takiej informacji adresatowi nie jest jednak dozwolone, jeżeli nadawca zażądał zwrotu przekazu pocztowego.

§ 36. 1. Nadawca, wpłacający lub adresat, odbiorca przekazu pieniężnego uprawniony jest do uzyskania informacji o realizacji przekazu pieniężnego.

2. Wniosek o udzielenie informacji o realizacji przekazu pieniężnego nadawca lub adresat składa w placówce pocztowej z wyłączeniem agencji pocztowych lub w formie elektronicznej (skan wniosku) na adres wskazany na stronie internetowej na Formularzu zgłoszeniowym nie później niż w okresie 13 miesięcy, licząc od dnia nadania.

3. Za udzielenie informacji pobierana jest opłata „z góry” w formie gotówkowej lub bezgotówkowej (kartą płatniczą lub BLIK) zgodnie z Cennikiem, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi, Poczta Polska na wniosek nadawcy, bez względu na ponoszoną odpowiedzialność, podejmuje niezwłocznie działania w celu prześledzenia usługi i powiadamia nadawcę o ich wyniku, bez pobierania opłaty.

§ 37. 1. Adresat może złożyć w placówce pocztowej właściwej dla adresata pisemne zastrzeżenie w zakresie niewypłacania przekazów pocztowych osobie pełnoletniej wspólnie z nim zamieszkałej:

- 1) stałe;
- 2) okresowe;
- 3) jednorazowe – do odbioru kwoty określonego przekazu pocztowego.

2. Zastrzeżenie obowiązuje wyłącznie na obszarze działania placówki pocztowej właściwej dla adresata.

3. Warunkiem przyjęcia zastrzeżenia jest:

- 1) przedłożenie wypełnionego formularza zastrzeżenia;
- 2) wykazanie tożsamości adresata na podstawie dokumentu tożsamości;
- 3) złożenie przez adresata w obecności pracownika placówki pocztowej podpisu na formularzu, o którym mowa w pkt 1;
- 4) dokonanie opłaty z tytułu złożonego zastrzeżenia uiszczonej „z góry” w formie gotówkowej albo bezgotówkowej (kartą płatniczą lub BLIK) zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

§ 38. 1. Nadawca, w przypadku zwrotu przekazu pocztowego lub adresat przekazu pocztowego może złożyć dyspozycję, aby Poczta Polska przekazała kwotę przekazu pocztowego na wskazany rachunek bankowy zgodnie ze złożoną dyspozycją na formularzu żądania.

2. Od złożonej dyspozycji, o której mowa w ust. 1, nie są pobierane dodatkowe opłaty.

3. Dyspozycja nie dotyczy przekazów z ubezpieczeń społecznych nadanych za granicą, które powinny być wypłacone do rąk adresata lub jego prawnego przedstawiciela lub pełnomocnika wyznaczonego zgodnie z przepisami prawnymi obowiązującymi w Polsce oraz gdy kwota Przekazu lub suma kwot Przekazów do wypłaty dla określonego adresata w danym dniu jest niższa niż opłaty ciężące na przekazie lub przekazach np. opłata za zwrot, dostanie.

4. Dyspozycję, o której mowa w ust. 1, składa się w placówce pocztowej po udokumentowaniu uprawnień do jej złożenia.

5. Przekazywanie kwot przekazów pocztowych na rachunki bankowe może nastąpić także na podstawie dyspozycji, o której mowa w ust. 1 złożonej przez osobę legitymującą się dokumentem, z którego wynika upoważnienie do reprezentowania nadawcy lub adresata.

6. W sytuacji określonej w § 12 ust. 4 pkt. 5 lit c, jeśli w jednostce organizacyjnej, w której przebywa adresat osobiste doręczenie przekazu jest znacznie utrudnione lub niemożliwe, a jednostka ta nie prowadzi obrotu gotówkowego, dyspozycja, o której mowa w ust. 1, może być również złożona przez kierownika tej jednostki.

Rozdział IX

ODPOWIEDZIALNOŚĆ POCZTY POLSKIEJ

Dział 1 – Przekaz pocztowy

§ 39. 1. Poczta Polska ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania usługi przekaz pocztowy zgodnie z Regulaminem oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w zakresie ustalonym w ustawie - Prawo pocztowe z chwilą zawarcia umowy, o której mowa w § 4 ust. 1. Poczta Polska przyjmuje odpowiedzialność za realizację usługi z zastrzeżeniem ust. 5 i § 41 ust. 1.

2. Usługę przekaz pocztowy w obrocie krajowym i zagranicznym uważa się za niewykonaną, jeżeli stwierdzono brak doręczenia kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym z zastrzeżeniem ust. 3.

3. W przypadku przyjęcia przekazu pocztowego w obrocie krajowym i zagranicznym opłaconego w formie bezgotówkowej kartą płatniczą lub BLIK, Poczta Polska przyjmuje odpowiedzialność za przekazanie kwoty wpłaty wynikającej z faktycznego obciążenia rachunku wpłacającego z tytułu transakcji bezgotówkowej.

4. Nadawca lub adresat niezwłocznie powiadamia Pocztcę Polską w formie złożonej reklamacji o stwierdzonej niewykonanej wykonanej usłudze przekazu pocztowego.

5. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy-Prawo pocztowe przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przekazu pocztowego w obrocie krajowym.

6. W przypadkach, o których mowa w § 40 ust. 2, nadawca będący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, może dochodzić odszkodowania uzupełniającego do wysokości poniesionej szkody.

§ 40. 1. Do odpowiedzialności Poczty Polskiej za niewykonanie usługi przekaz pocztowy stosuje się postanowienia § 41.

2. Wysokość odszkodowania za niewykonanie usługi przekaz pocztowy, o której mowa w ust. 1, stanowi pięciokrotność kwoty opłaty pobranej za jego nadanie, ustalona w art. 90 ustawy - Prawo pocztowe, z zastrzeżeniem ust. 5.

3. W sytuacji niewykonania usługi, o której mowa w ust. 1, zwrotowi podlega również kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym oraz w całości opłata pobrana za nadanie z zastrzeżeniem ust. 5.

4. Odszkodowanie wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją uprawnionego, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

5. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 2, oraz zwrot opłaty, o której mowa w ust. 3, nie przysługuje w przypadku, gdy niewykonanie usługi nastąpiło z tytułu realizacji zajęcia wierzytelności na podstawie ustawy z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji, która upoważnia organy egzekucyjne do zajęcia w placówkach pocztowych kwot przekazów pocztowych nadchodzących do adresata. Wypłata przez placówkę pocztową kwoty przekazu pocztowego organowi egzekucyjnemu, który dokonał zajęcia, jest równoznaczna z wypłatą adresatowi.

§ 41. 1. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie usługi przekaz pocztowy w obrocie krajowym, chyba że niewykonanie 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 - Prawo pocztowe albo Regulaminu;

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

3. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie wykonanie usługi przekaz pocztowy w wysokości określonej w § 40, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:

- 1) jest następstwem czynu niedozwolonego;
- 2) nastąpiło z winy umyślnej Poczty Polskiej;
- 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Poczty Polskiej

§ 42. 1. Odpowiedzialność dotyczącą realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym regulują międzynarodowe przepisy pocztowe.

2. Odpowiedzialność Poczty Polskiej przy realizacji usługi przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym ogranicza się do prawidłowego wykonania przedmiotowego zlecenia płatniczego.

3. Poczta Polska jest odpowiedzialna wobec nadawcy przekazu pocztowego w obrocie zagranicznym w stosunku do kwot wpłaconych w placówce pocztowej lub otrzymanych z konta nadawcy do czasu, gdy:

- 1) przekazany na konto adresata; lub
- 2) kwota nie zostanie zwrócona nadawcy w postaci gotówki lub wpłaty na jego konto.

4. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności:

- 1) gdy nie może rozliczyć się z wykonania zlecenia przekazu pocztowego z powodu zniszczenia danych pocztowych przez siłę wyższą, o ile nie zostanie przedłożony dowód jej odpowiedzialności;
- 2) gdy szkoda została spowodowana przez błąd lub niedbalstwo nadawcy, szczególnie odnośnie obowiązku przedłożenia prawidłowych informacji na poparcie zlecenia przekazu pocztowego, włącznie z faktem, iż przekazywana kwota pochodzi z legalnego źródła, oraz że zlecany przekaz pocztowy jest przeznaczony na cel legalny;
- 3) jeżeli przekazana kwota została skonfiskowana;
- 4) w przypadku kwot dla jeńców wojennych lub internowanych cywilów;
- 5) gdy reklamacja nie została złożona w okresie przewidzianym w Regulaminie;
- 6) gdy minął termin odwołania odnośnie pocztowych usług płatniczych w kraju nadania.

5. Usługę przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym uważa się za niewykonaną, jeżeli stwierdzono brak przekazania kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym.

6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, Poczta Polska zwraca opłatę za nadanie oraz kwotę przekazu.

Dział 2 – Przekaz pieniężny

§ 43. 1. Poczta Polska ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przekaz pieniężny zgodnie z Regulaminem oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, z chwilą zawarcia umowy, o której mowa w § 4 ust. 1 i § 5 ust. 1, Poczta Polska przyjmuje odpowiedzialność za realizację usługi z zastrzeżeniem ust. 3-5 i § 4 ust. 1.

2. Usługę przekaz pieniężny uważa się za niewykonaną, jeżeli stwierdzono brak udostępnienia odbiorcy środków pieniężnych do wypłaty w placówce pocztowej albo brak ich przekazania do banku prowadzącego rachunek bankowy odbiorcy.

3. Usługę przekaz pieniężny uznaje się za nienależyte wykonaną, jeżeli środki pieniężne zostały udostępnione w placówce pocztowej lub przekazane do banku prowadzącego rachunek bankowy odbiorcy:

- 1) po upływie terminów realizacji określonych w § 4 ust. 12 lub § 5 ust. 7;
- 2) w kwocie niższej niż wskazana na potwierdzeniu nadania, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. W przypadku przyjęcia przekazu pieniężnego opłaconego w formie bezgotówkowej kartą płatniczą lub BLIK, Poczta Polska przyjmuje odpowiedzialność za wypłatę kwoty wpłaty wynikającej z faktycznego obciążenia rachunku wpłacającego z tytułu transakcji bezgotówkowej.

5. Nadawca, wpłacający lub adresat, odbiorca niezwłocznie powiadamia Poczta Polską w formie złożonej reklamacji o stwierdzonej niewykonanej lub nienależycie wykonanej usłudze przekazu pieniężnego.

6. Jeżeli reklamacja nie zostanie złożona w terminie 13 miesięcy od dnia wykonania nienależycie wykonanej transakcji albo od dnia w której transakcja miała być wykonana, roszczenia nadawcy względem Poczty Polskiej z tytułu niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi przekazu pieniężnego wygasają.

7. Odszkodowanie wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją uprawnionego, niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

8. W przypadkach, o których mowa w § 45 i 46, nadawca będący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, może dochodzić odszkodowania uzupełniającego do wysokości szkody.

9. Zasady odpowiedzialności Poczty Polskiej określone w Regulaminie nie wyłączają roszczeń przysługujących na podstawie odrębnej umowy oraz przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

§ 44. 1. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przekaz pieniężny, chyba że niewykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej;
- 2) jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa;
- 3) z przyczyn występujących po stronie nadawcy, wpłacającego lub adresata, odbiorcy, w szczególności w przypadku podania przez nadawcę lub wpłacającego niewłaściwych danych, nieprawidłowego numeru UIP lub numeru rachunku bankowego odbiorcy.

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

3. Poczta Polska nie odpowiada z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi wpłaty, w przypadku gdy udowodni, że bank prowadzący rachunek odbiorcy otrzymał kwotę wpłaty w terminie przewidzianym w Regulaminie.

4. W przypadku podania nieprawidłowego numeru UIP lub numeru rachunku bankowego odbiorcy, na wniosek wpłacającego, Poczta Polska podejmie działania w celu odzyskania kwoty środków pieniężnych będących przedmiotem przekazu wykonanego z użyciem nieprawidłowego numeru.

§ 45. 1. W przypadku niewykonania usługi przekazu pieniężnego realizowanego w formie wypłaty środków w placówce pocztowej zwrotowi podlega kwota pieniężna określona w przekazie pieniężnym oraz w całości opłata pobrana za nadanie.

2. W przypadku nienależytego wykonania usługi, o której mowa w § 43 ust. 3 pkt 1, zwrotowi podlega połowa opłaty pobranej za nadanie.

3. W przypadku nienależytego wykonania usługi, o której mowa w § 43 ust. 3 pkt 2, zwrotowi podlega niewypłacona kwota przekazu oraz połowa opłaty pobranej za nadanie.

§ 46. 1. W przypadku niewykonania przekazu pieniężnego w formie wpłaty na rachunek bankowy, z zastrzeżeniem ust. 5, w zależności od złożonej dyspozycji, wpłacającemu przysługuje prawo do:

- 1) niezwłocznego zwrotu kwoty wpłaty wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie, liczonymi od kwoty wpłaty od dnia, w którym wpłata została przyjęta, do dnia dokonania zwrotu – w przypadku dyspozycji zwrotu wpłaty; opłata jest zwracana, o ile wpłacający ją uiścił;
- 2) odsetek ustawowych za opóźnienie, liczonych od kwoty wpłaty od dnia, w którym wpłata została przyjęta, do dnia ponownego przekazania wpłaty do banku prowadzącego rachunek odbiorcy – w przypadku dyspozycji ponownego przekazania wpłaty.

2. W przypadku niewykonania przekazu pieniężnego na rachunek bankowy odbiorcy przysługuje prawo do żądania przekazania wpłaty na rachunek odbiorcy wskazany w potwierdzeniu nadania, jeżeli kwota wpłaty nie została zwrócona wpłacającemu zgodnie z ust. 1 pkt 1.

3. W przypadku nienależytego wykonania usługi, o którym mowa w § 43 ust. 3 pkt. 1, wpłacającemu przysługuje prawo do wypłaty odsetek ustawowych za opóźnienie, liczonych od kwoty wpłaty – od dnia, w którym wpłata powinna zostać przekazana zgodnie z § 5 ust. 7, do dnia przekazania jej do banku prowadzącego rachunek odbiorcy.

4. W przypadku nienależytego wykonania usługi, o którym mowa w § 43 ust. 1 pkt 2, w zależności od złożonej dyspozycji, wpłacającemu przysługuje prawo do:

- 1) wypłaty odsetek ustawowych za opóźnienie, liczonych od brakującej kwoty wpłaty od dnia, w którym wpłata została przyjęta, do dnia przekazania brakującej kwoty wpłaty do banku prowadzącego rachunek odbiorcy – w przypadku dyspozycji ponownego przekazania brakującej kwoty wpłaty;
- 2) zwrotu brakującej kwoty wpłaty wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie, liczonymi od brakującej kwoty wpłaty od dnia, w którym wpłata została przyjęta, do dnia dokonywania zwrotu brakującej kwoty wpłaty – w przypadku dyspozycji zwrotu brakującej kwoty wpłaty.

5. Wpłacającemu przysługuje prawo w zakresie składania dyspozycji dotyczącej kwoty wpłaty, o której mowa w ust. 1 pkt 1 i ust. 4 pkt 2, w przypadku, gdy nie została złożona reklamacja przez odbiorcę wpłaty i wpłata lub różnica w kwocie wpłaty nie została przekazana ponownie na rachunek odbiorcy.

6. W przypadku nienależytego wykonania usługi, o którym mowa w § 43 ust. 3 pkt 2, odbiorcy przysługuje prawo do żądania przekazania brakującej kwoty wpłaty na rachunek odbiorcy wskazany na potwierdzeniu nadania, jeżeli brakująca kwota nie została zwrócona wpłacającemu zgodnie z ust. 4 pkt 2.

7. Zwrot kwot dokonywany jest niezwłocznie przekazem pocztowym na adres wskazany przez wpłacającego albo na wskazany przez niego rachunek bankowy, z zastrzeżeniem § 23 ust. 1.

8. W przypadku, gdy zwrot dotyczy również pobranej opłaty, o której mowa w ust. 1 pkt 1 powyżej, na którą była wystawiona faktura, Poczta Polska S.A. wystawia fakturę korygującą.

9. Powyższe zasady odpowiedzialności Poczty Polskiej nie wyłączają roszczeń przysługujących wpłacającemu na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

§ 47. 1. W przypadku, gdy kwota wpłaty została zwrócona na rachunek bankowy Poczty Polskiej przez bank prowadzący rachunek bankowy odbiorcy, z przyczyn niezależnych od Poczty Polskiej, w szczególności określonych w § 4 ust. 1 i 3, kwota wpłaty zwracana jest wpłacającemu przekazem pocztowym na adres wpłacającego widniejący na potwierdzeniu nadania.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, kwota wpłaty zostanie pomniejszona przez Poczta Polską o kwotę opłaty za zwrot wpłaty przekazem pocztowym, zgodnie z Cennikiem.

3. Na pisemny wniosek wpłacającego dopuszcza się możliwość przekazania zwróconej do Poczty Polskiej kwoty wpłaty na wskazany przez wpłacającego rachunek bankowy, z zastrzeżeniem § 23 ust. 1 Regulaminu.

4. W przypadku, gdy kwota wpłaty zwracana przez bank prowadzący rachunek bankowy odbiorcy na rachunek Poczty Polskiej jest mniejsza lub równa kwocie opłaty za zwrot - kwota ta nie jest zwracana wpłacającemu, o czym informuje się wpłacającego w formie pisemnej.

§ 48 Nadawcy lub wpłacającemu oraz odbiorcy przysługuje skarga na działanie Poczty Polskiej, którą można wnieść do organu nadzoru nad Poczta Polską.

Rozdział X

DOCHODZENIE ROSZCZEŃ I POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

Dział 1 – Przekaz pocztowy

§ 49. 1. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie z tytułu niewykonania usługi przekazu pocztowego ustalone w Regulaminie.

2. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania usługi, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.

3. Poczta Polska rozpatruje reklamacje w trybie opisanym w niniejszym rozdziale w zakresie przekazów krajowych oraz nadanych w Polsce za granicę.

4. Od przyjętych i rozpatrzonych reklamacji nie są pobierane opłaty.

§ 50. Uprawniony może dochodzić swoich roszczeń w następujących postępowaniach:

- 1) postępowaniu sądowym;
- 2) postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- 3) postępowaniu reklamacyjnym prowadzonym przez Poczta Polską.

§ 51. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy nadawcą albo adresatem a Poczta Polską prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres głównej siedziby:

ul. Giełdowa 7/9, 01-211 Warszawa; adres strony internetowej: <https://www.uke.gov.pl>), na wniosek adresata, nadawcy lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

§ 52 1. Prawo dochodzenia roszczeń przysługuje:

- 1) nadawcy, który zawarł z Poczta Polską umowę o świadczenie usługi;
- 2) adresatowi, w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz swego prawa do dochodzenia roszczeń albo gdy kwota określona w przekazie pocztowym zostanie doręczona adresatowi.

2. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym właściwa jednostka Poczty Polskiej niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.

§ 53. 1. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko nadawcy albo adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby nadawcy albo adresata;
- 2) przedmiot reklamacji ;
- 3) datę i miejsce nadania przekazu pocztowego;
- 4) numer dokumentu potwierdzającego nadanie przekazu pocztowego (UIP)
- 5) uzasadnienie reklamacji;
- 6) kwotę odszkodowania – w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania lub informację, że reklamujący nie żąda odszkodowania;
- 7) podpis reklamującego w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej;
- 8) datę sporządzenia reklamacji;
- 9) wykaz załączonych dokumentów,
- 10) dyspozycję reklamującego w razie niewypłacenia przekazu pocztowego.

§ 54. 1. Reklamację w zakresie przekazów pocztowych w obrocie krajowym można zgłaszać w każdej placówce pocztowej lub drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany na stronie internetowej nie wcześniej niż po upływie 14 dni roboczych, licząc od dnia następnego po dniu nadania przekazu i nie później niż w ciągu 12 miesięcy od dnia jego nadania.

2. Reklamację w zakresie przekazów pocztowych w obrocie zagranicznym można zgłaszać w każdej placówce pocztowej, nie wcześniej niż po upływie 14 dni, licząc od dnia następnego po terminie nadania przekazu i nie później niż w ciągu 6 miesięcy od dnia jego nadania.

3. Reklamację przyjmowane są:

- 1) w placówce pocztowej w formie pisemnej przy zastosowaniu formularza dostępnego na stronie internetowej;
- 2) w postaci elektronicznej na adres e-mail, o którym mowa w ust. 1;

3) w innej, utrwalonej postaci, która ujawnia wolę reklamującego w sposób dostateczny.

4. Podstawą przyjęcia reklamacji jest potwierdzenie nadania lub odpis potwierdzenia nadania, które przedkłada się do wglądu, w celu weryfikacji składanej reklamacji. W przypadku przeniesienia uprawnień przez nadawcę na adresata należy dołączyć również oświadczenie o zrzeczeniu się prawa dochodzenia roszczeń. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa powyżej, z zastrzeżeniem ust. 5 i 6.

5. W przypadku nadania przekazu pocztowego przez Internet dołączenie potwierdzenia nadania do Formularza zgłoszeniowego nie jest wymagane.

6. W przypadku reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej, jeżeli stwierdzona została niezgodność danych Poczty Polskiej z danymi wykazanymi w Formularzu zgłoszeniowym, Poczta Polska zastrzega sobie prawo żądania od reklamującego oryginału potwierdzenia nadania, w tym wydruku komputerowego, lub odpisu potwierdzenia nadania, w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania.

7. Na dowód przyjęcia w placówce pocztowej reklamacji, reklamujący otrzymuje potwierdzenie, poprzez odpowiednią adnotację na potwierdzeniu nadania przekazu pocztowego. Na dowód przyjęcia reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej, nadawca otrzymuje potwierdzenie w przypadku, gdy reklamacja spełnia wymogi formalne. W przypadku, gdy wymogów tych nie spełnia nadawca wzywany jest do uzupełnienia dokumentacji.

8. Oryginały potwierdzenia nadania są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku dokumenty te zwraca się reklamującemu najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.

9. W przypadku braków formalno-prawnych jednostka rozpatrująca reklamację wzywa reklamującego do ich uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, wskazując zakres tego uzupełnienia. Wezwanie powinno zawierać pouczenie o tym, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

10. W przypadku nieuzupełnienia braków formalno-prawnych lub nieudostępnienia oryginału potwierdzenia nadania w wyznaczonym terminie, reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

11. Reklamację złożoną przez osobę inną niż tą, o której mowa w § 52 ust. 1, traktuje się jak niewniesioną, o czym Poczta Polska powiadamia niezwłocznie osobę, która złożyła reklamację jednocześnie informując o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.

§ 55. 1. Reklamacja w obrocie krajowym rozpatrywana jest przez właściwą jednostkę Poczty Polskiej, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej złożenia.

2. Reklamacja w obrocie zagranicznym rozpatrywana jest przez właściwą jednostkę Poczty Polskiej, w terminie nie dłuższym niż miesiąc od dnia jej złożenia, natomiast przekazanie kwot należnych reklamującemu następuje w terminie do dwóch miesięcy od dnia złożenia reklamacji.

3. O wyniku rozpatrzenia reklamacji zawiadamia się reklamującego na piśmie lub w formie elektronicznej, na adres poczty elektronicznej reklamującego wskazany w reklamacji wraz z pouczeniem o prawie do odwołania się oraz wskazaniem adresu, na jaki należy złożyć odwołanie, terminu jego wniesienia oraz o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu:

- 1) sądowym; albo
- 2) postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

4. Zawiadomienie zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne tylko w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części.

5. W zakresie przekazów pocztowych w obrocie zagranicznym, w sytuacji braku możliwości udzielenia odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, właściwa jednostka Poczty Polskiej informuje pisemnie reklamującego o tym fakcie, podając przyczynę zwłoki oraz ostateczny termin udzielenia odpowiedzi na reklamację. Ostateczny termin udzielenia odpowiedzi oraz przekazania kwot należnych reklamującemu nie może przekroczyć dwóch miesięcy licząc od dnia otrzymania reklamacji przez właściwą jednostkę Poczty Polskiej.

6. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części Poczta Polska informuje reklamującego o zgodzie bądź odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 56. 1. Poczta Polska prowadzi postępowanie reklamacyjne oraz postępowanie odwoławcze – w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części. Postępowanie reklamacyjne oraz postępowanie odwoławcze prowadzą wyznaczone jednostki Poczty Polskiej.

2. Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi z jednostki rozpatrującej reklamację do jednostki prowadzącej postępowanie odwoławcze na adres określony w zawiadomieniu o którym mowa w § 55 ust. 3.

3. Prawo do wniesienia odwołania przysługuje reklamującemu.

4. Jednostka prowadząca postępowanie odwoławcze rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia odwołania, o wyniku rozpatrzenia odwołania.

5. Reklamujący w zakresie usługi przekaz pocztowy, może przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej dochodzić roszczeń w postępowaniu sądowym lub w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 57. Drogę postępowania reklamacyjnego w obrocie krajowym uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez Poczcie Polską albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.

Dział 2 – Przekaz pieniężny

§ 58. 1. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przekazu pieniężnego ustalone w Regulaminie.

2. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przekazu pieniężnego, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.

§ 59. 1. Uprawniony może dochodzić swoich roszczeń w następujących postępowaniach:

- 1) postępowaniu sądowym;
- 2) pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 3) postępowaniu reklamacyjnym prowadzonym przez Poczcie Polską.

2. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich jest Inspekcja Handlowa.

3. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporu przez podmiot uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (<http://www.uokik.gov.pl>), na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, a także u powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów.

§ 60. 1. Prawo dochodzenia roszczeń przysługuje:

- 1) nadawcy lub wpłacającemu;
- 2) adresatowi lub odbiorcy przekazu pieniężnego.

2. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym właściwa jednostka Poczty Polskiej niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.

§ 61. 1. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres reklamującego;
- 2) powód złożenia reklamacji;
- 3) UIP (nr nadania) lub nr rachunku bankowego w przypadku przekazów pieniężnych realizowanych na rachunek bankowy;
- 4) datę, sposób nadania (placówka pocztowa lub Internet);
- 5) imię i nazwisko (nazwę) adresata lub odbiorcy, adres adresata oraz kwotę przekazu pieniężnego;
- 6) dyspozycję reklamującego w razie niewypłacenia przekazu pieniężnego;

- 7) podpis reklamującego;
- 8) kwotę roszczenia lub informację, że reklamujący nie żąda odszkodowania;
- 9) datę sporządzenia reklamacji i wykaz załączników.

§ 62. 1. Reklamację w zakresie przekazów pieniężnych można zgłaszać w każdej placówce pocztowej lub drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany na stronie internetowej.

2. Reklamacje przyjmowane są:

- 1) w placówce pocztowej w formie pisemnej przy zastosowaniu Formularza zgłoszenia;
- 2) w postaci elektronicznej na adres e-mail, o którym mowa w ust. 1;
- 3) w innej, utrwalonej postaci, która ujawnia wolę reklamującego w sposób dostateczny.

3. Podstawą przyjęcia reklamacji jest potwierdzenie nadania lub odpis potwierdzenia nadania, które przedkłada się do wglądu. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa powyżej z zastrzeżeniem ust. 4 i 5.

4. W przypadku nadania przekazu pieniężnego przez Internet dołączenie potwierdzenia nadania do Formularza zgłoszenia nie jest wymagane.

5. Poczta Polska zastrzega sobie w przypadku niezgodności danych Poczty Polskiej z danymi wykazanymi w Formularzu zgłoszeniowym prawo żądania od reklamującego oryginału potwierdzenia nadania, w tym wydruku komputerowego, w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania.

6. Na dowód przyjęcia w placówce pocztowej reklamacji, reklamujący otrzymuje potwierdzenie, poprzez odpowiednią adnotację na potwierdzeniu nadania przekazu pieniężnego. Na dowód przyjęcia reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej, reklamujący otrzymuje potwierdzenie w przypadku, gdy reklamacja spełnia wymogi formalne.

7. Oryginały potwierdzenia nadania są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku dokumenty te zwraca się reklamującemu najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.

8. W przypadku braków formalno-prawnych jednostka rozpatrująca reklamacje wzywa reklamującego do ich uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, wskazując zakres tego uzupełnienia. Wezwanie powinno zawierać pouczenie o tym, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

9. W przypadku nieuzupełnienia braków formalno-prawnych lub nieudostępnienia oryginału potwierdzenia nadania w wyznaczonym terminie, reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka rozpatrująca reklamacje niezwłocznie powiadamia reklamującego.

10. Poczta Polska rozpatruje reklamację niezwłocznie w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych, licząc od dnia następnego po dniu jej otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 11 pkt 3.

11. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 10, Poczta Polska informuje reklamującego w formie pisemnej w zakresie:

- 1) przyczyny opóźnienia;
- 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- 3) przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, przy czym termin ten nie może przekroczyć 35 dni roboczych, licząc od dnia następnego po dniu otrzymania reklamacji.

12. O wyniku rozpatrzenia reklamacji zawiadamia się reklamującego w postaci papierowej lub po uzgodnieniu z reklamującym na innym trwałym nośniku informacji.

13. Do zachowania terminów jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, również na adres do doręczeń elektronicznych wskazany w reklamacji, lub nadanie w placówce pocztowej.

§ 63. 1. Postępowanie reklamacyjne w zakresie przekazów pieniężnych prowadzi wyznaczona jednostka Poczty Polskiej.

2. Reklamujący w zakresie usługi przekaz pieniężny, może przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej odwołać się i dochodzić roszczeń w postępowaniu sądowym lub w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów przez Inspekcję Handlową.

§ 64. Drogę postępowania reklamacyjnego w obrocie krajowym uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez Poczta Polska albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 35 dni od dnia uznania reklamacji.

Rozdział XI

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 65. 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.

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

- 1) realizacji usługi, o której mowa w Regulaminie - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i lit. c Rozporządzenia RODO oraz ustawy;
- 2) potrącenia zaliczki na podatek dochodowy od osób fizycznych i wystawienia deklaracji podatkowej w przypadku nadsyłanych z zagranicy przekazów pocztowych ze świadczeniami z ubezpieczeń społecznych, wypłacanymi przez placówki pocztowe - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO oraz ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych;

- 3) realizacji obowiązku prawnego nałożonego na Poczta Polską w zakresie realizacji zajęć z kwot przekazów pocztowych - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO oraz ustawy z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji;
- 4) prowadzenia postępowań reklamacyjnych - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO oraz ustawy;
- 5) obrony przed roszczeniami dochodzonymi przed sądem w związku z niewykonaniem usługi, a w przypadku przekazu pieniężnego i wpłat na rachunki bankowe jeszcze nienależytym wykonaniem usługi, o której mowa w Regulaminie – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia RODO, w przypadku podniesienia roszczeń;
- 6) realizacji obowiązku przechowywania dowodów księgowych dotyczących przekazów pocztowych, przekazów pieniężnych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO oraz art. 74 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości;
- 7) realizacji obowiązków służących przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO, art. 33 – 44a oraz 72, 74, 76, 86, 89-90 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

4. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują:

- 1) dane osób fizycznych korzystających z usługi przewidzianej w Regulaminie, niezbędne do ich realizacji, rozpatrzenia roszczeń w postępowaniu reklamacyjnym lub obrony przed roszczeniami – w sytuacjach opisanych w ust. 3 pkt 1–6;
- 2) dane opisane w art. 36, 72 ust. 6, 74 ust. 3, 76 ust. 1 pkt 2, 86 ust. 2, 90 ust. 1 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu - w sytuacjach opisanych w ust. 3 pkt 7.

5. Dane osobowe przy realizacji usługi przekaz pocztowy pocztowych są przechowywane przez okres:

- 1) 12 miesięcy od daty przyjęcia przekazu pocztowego – w celu opisanym w ust. 3 pkt 1;
- 2) 13 miesięcy od daty przyjęcia przekazu pieniężnego – w celu opisanym w ust. 3 pkt 1;
- 3) 5 lat od pierwszego dnia roku następującego po roku uregulowania wszystkich wierzytelności lub ich wygaszenia w inny sposób – w celach opisanych w ust. 3 pkt 2 i 3;
- 4) niezbędny do przeprowadzenia postępowań reklamacyjnych, a w przypadku złożenia reklamacji przez okres 5 lat od początku roku następującego po roku, w którym zakończono rozpatrywanie reklamacji – dla celów opisanych w ust. 3 pkt 4 i 5;
- 5) 5 lat od początku roku następującego po roku, w którym Poczta Polska przyjęła usługę – dla celów opisanych w ust. 3 pkt 6;
- 6) przez okres 5 lat od roku następującego po roku przyjęcia usługi – w celach określonych w ust. 3 pkt 7 w związku z art. 49 ust. 1 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

6. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do treści tych danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz przenoszenia danych.

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

8. Źródłem danych jest nadawca, wpłacający lub w przypadku niepodania wymaganych danych do oświadczenia, o którym mowa w § 12 ust. 7, dane osobowe pochodzą z rejestru PESEL.

9. Odbiorcą danych w przypadku realizacji przez Poczta Polską zajęcia kwoty przekazu pocztowego może być nadawca przekazu, który otrzyma informację o podstawie prawnej niewypłacenia adresatowi przekazu w całości albo w części.

10. Podanie danych jest niezbędne do zrealizowania usługi. Odmowa podania danych skutkuje brakiem możliwości realizacji usługi.

11. 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 XII

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 66. Z dniem wejścia w życie, Regulamin zastępuje:

- 1) Regulaminu świadczenia usługi przekaz pocztowy
- 2) Regulamin świadczenia usługi finansowej płatniczej Ekspres Pieniężny w obrocie krajowym;
- 3) Regulamin świadczenia usługi finansowej przyjmowania wpłat na rachunki bankowe w Poczcie Polskiej S.A. w obrocie krajowym.