

Obowiązuje od 22 maja 2026 roku

Regulamin korzystania z Aplikacji Mobilnej Poczta Polska

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. 1. Regulamin korzystania z Aplikacji Mobilnej Poczta Polska określa warunki i zasady korzystania z tego oprogramowania mobilnego należącego do Poczty Polskiej S.A ([http://bip.poczta-polska.pl/.](http://bip.poczta-polska.pl/)) oraz warunki korzystania z dostępnych za jego pośrednictwem Usług.

2. Szczegółowe informacje o dostępnych za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej Poczta Polska Usługach można uzyskać:

- 1) pod numerem infolinii: 804 104 104 z telefonów stacjonarnych, (+48) 438 420 842 z telefonów komórkowych oraz z telefonów stacjonarnych krajowych i zagranicznych; opłata za połączenie wg taryfy operatora;
- 2) na stronie <https://bip.poczta-polska.pl/repozytorium/>.

§ 2. Pojęcia użyte w niniejszym dokumencie oznaczają:

- 1) Aplikacja Mobilna, (AM PP) – oprogramowanie pod nazwą **Aplikacja Mobilna Poczta Polska (AM PP)** należące do Poczty Polskiej umożliwiające Użytkownikom korzystanie z dostępnych za jej pośrednictwem Usług i na dowolnej liczbie Urządzeń Mobilnych jednego Użytkownika;
- 2) funkcjonalności – udostępnione Użytkownikowi przez Poczta Polską funkcjonalności AM PP, stanowiące usługi świadczone drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t. j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1513) dostępne dla Użytkowników za pomocą poprawnie skonfigurowanej w Urządzeniu Mobilnym Aplikacji Mobilnej;
- 3) Poczta Polska – Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000334972, NIP 525-000-73-13, REGON 010684960, kapitał zakładowy: 964 140 000,00 – w całości wpłacony;
- 4) Przesyłka – dane elektroniczne przesyłane pomiędzy stronami odrębnie dla usług e-Doręczenia (PURDE) oraz ePolecony;
- 5) Regulamin Aplikacji Mobilnej – Regulamin korzystania z Aplikacji Mobilnej e-Poczta dostępny w AM PP po jej zainstalowaniu na Urządzeniu Mobilnym; oraz na stronie <https://bip.poczta-polska.pl/repozytorium/>;
- 6) Rozporządzenie eIDAS – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE;
- 7) Skrzynka Doręczeń - narzędzie umożliwiające wysyłanie, odbieranie i przechowywanie danych, zdefiniowane w art. 2 pkt 9 UoDe;
- 8) Środek identyfikacji elektronicznej - rozwiązanie techniczne, które umożliwia jednoznaczną i bezpieczną weryfikację tożsamości osoby korzystającej z AM PP. Środek ten spełnia wymagania określone w obowiązujących przepisach prawa krajowego oraz w Rozporządzeniu eIDAS, a jego stosowanie ma na celu zapewnienie pewności co do tożsamości nadawcy i odbiorcy korespondencji elektronicznej. Środkiem identyfikacji elektronicznej dostępnym w AM PP jest mojeID, którego dostawcą jest Krajowa Izba Rozliczeniowa (KIR) i która umożliwia bezpieczne potwierdzanie tożsamości;
- 9) UoDe – ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (t.j. Dz. U. z 2026 r., poz. 3);

- 10) Urządzenie Mobilne – przenośne urządzenie elektroniczne (smartfon, tablet) z systemem operacyjnym Android lub iOS znajdujące się w posiadaniu Użytkownika, na którym zainstalowana może zostać AM PP w celu korzystania z Usług, spełniające wymagania opisane w Regulaminie Aplikacji Mobilnej;
- 11) Usługi – dostępne za pośrednictwem AM PP:
- a) e-Doręczenia (PURDE) – publiczna usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego (nazwa marketingowa: Polecony urzędowy) w rozumieniu art. 2 pkt 8 UoDE, świadczona przez Poczta Polska jako elektroniczny odpowiednik listu poleconego za potwierdzeniem odbioru. służący do wymiany korespondencji z podmiotami publicznymi. Szczegółowe informacje o usłudze można uzyskać na stronie <https://bip.poczta-polska.pl/repozytorium/>,
 - b) e-Polecony – kwalifikowana usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego (nazwa marketingowa: Polecony prywatny), o której mowa w art. 3 pkt 37 rozporządzenia eIDAS, świadczona przez Poczta Polska jako usługa dodatkowa powiązana ze świadczeniem e-Doręczenia (PURDE), służąca do wymiany korespondencji pomiędzy podmiotami niepublicznymi, zgodnie z art. 53 ust. 1 UoDE. Szczegółowe informacje o usłudze można uzyskać na stronie <https://bip.poczta-polska.pl/kwalifikowana-uslug-a-rde/>;
- 12) Użytkownik – osoba fizyczna, która zainstalowała na Urządzeniu Mobilnym Aplikację Mobilną;

ROZDZIAŁ II

LICENCJA

§ 3. 1. Z chwilą instalacji Aplikacji Mobilnej przez Użytkownika na Urządzeniu Mobilnym, Poczta Polska udziela Użytkownikowi licencji na korzystanie z niej zgodnie z jej przeznaczeniem. Licencja ma charakter niewyłączony, nieprzenoszalny i nieograniczony terytorialnie.

2. Licencja udzielana jest nieodpłatnie w zakresie trwałego lub czasowego zwielokrotnienia Aplikacji Mobilnej niezbędnego do uruchomienia, działania i przechowywania Aplikacji Mobilnej w pamięci Urządzenia Mobilnego.

3. Licencja nie upoważnia Użytkownika do udzielenia dalszych sublicencji.

4. Użytkownik nie może korzystać z Aplikacji Mobilnej niezgodnie z jej przeznaczeniem.

5. Licencja wygasa z chwilą usunięcia Aplikacji Mobilnej przez Użytkownika z Urządzenia Mobilnego.

ROZDZIAŁ III

UMOWA

§ 4. 1. Pobranie i akceptacja Regulaminu Aplikacji Mobilnej stanowi zawarcie z Poczta Polska umowy na korzystanie z Aplikacji Mobilnej.

2. Korzystanie z Usług udostępnionych za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej oraz jej funkcjonalności możliwe jest jedynie pod warunkiem uprzedniej akceptacji Regulaminu Aplikacji Mobilnej. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje postanowień Regulaminu Aplikacji Mobilnej, obowiązany jest niezwłocznie zaprzestać korzystania z Aplikacji.

3. Rejestracja, prowadzenie i korzystanie z Aplikacji Mobilnej jest bezpłatne.

4. Pobranie i korzystanie z Aplikacji Mobilnej wymaga dostępu do Internetu, za co Użytkownik może zostać obciążony kosztami ze strony dostawcy Internetu.

5. Użytkownik może w każdej chwili odinstalować Aplikację Mobilną co nie jest równoznaczne z rozwiązaniem innych umów zawartych na świadczenie usług przez Poczta Polska.

ROZDZIAŁ IV

WARUNKI KORZYSTANIA Z APLIKACJI MOBILNEJ POCZTA POLSKA

§ 5. 1. Korzystanie z Aplikacji Mobilnej może generować transfer danych do i z sieci komórkowych. Koszt transferu danych następuje według taryf stosowanych przez dostawcę usługi transmisji danych, z którego usług Użytkownik korzysta. Koszty transferu danych ponosi Użytkownik.

2. Korzystanie z Usług dostępnych poprzez Aplikację Mobilną oraz jej funkcjonalności wymaga uprzedniego samodzielnego pobrania Aplikacji Mobilnej przez Internet, poprawnej instalacji, a następnie jej uruchomienia na Urządzeniu Mobilnym.

3. Do poprawnego korzystania z Aplikacji Mobilnej niezbędne jest spełnienie wymagań technicznych, o których mowa w § 7 ust. 1 Regulaminu Aplikacji Mobilnej. Instalowanie i wykorzystywanie Aplikacji Mobilnej na Urządzeniu Mobilnym niespełniającym wymagań, o których mowa w § 7 ust. 1 Regulaminu Aplikacji Mobilnej może prowadzić do błędnego jej działania oraz braku możliwości korzystania z Usług i funkcjonalności dostępnych za jej pośrednictwem.

4. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Aplikacji Mobilnej lub Usług na Urządzeniach Mobilnych nie spełniających wymogów, o których mowa w § 7 Regulaminu Aplikacji Mobilnej.

5. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Aplikacji Mobilnej zgodnie z jej przeznaczeniem, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, z zasadami współżycia społecznego oraz dobrymi obyczajami, w sposób nieutrudniający jej funkcjonowania, w tym poprzez użycie urządzeń niepowodujących zakłócenia pracy Aplikacji Mobilnej lub jej uszkodzenia oraz do nie dostarczania treści bezprawnych, w tym naruszających dobra osobiste czy prawa autorskie.

ROZDZIAŁ V

LOGOWANIE I AUROTYZACJA

§ 6. 1. Korzystanie z Usług dostępnych za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej wymaga potwierdzenia tożsamości za pomocą Środka identyfikacji elektronicznej.

2. Potwierdzenie tożsamości/uwierzytelnienie następuje po przekierowaniu Użytkownika do dostawcy tożsamości (np. banku).

3. Poczta Polska nie przechowuje danych logowania ani haseł Użytkownika.

4. Po pomyślnym uwierzytelnieniu Użytkownik uzyskuje dostęp do Aplikacji Mobilnej umożliwiających korzystanie z Usług: e-Doręczenia (PURDE) oraz e-Polecony.

ROZDZIAŁ VI

WYMAGANIA TECHNICZNE

§ 7. 1. Do korzystania z Aplikacji Mobilnej wymagane jest:

- 1) Urządzenie Mobilne z systemem Android 10/iOS 15 lub nowszym;
- 2) połączenie z Internetem;
- 3) utworzenie kodu PIN lub biometrii w zakresie odcisku palca lub rozpoznawania twarzy.

2. Do korzystania z Usług dostępnych za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej wymagane jest:

- 1) posiadanie adresu do doręczeń elektronicznych (ADE), utworzonego zgodnie z art. 11 UoDE przez ministra właściwego do spraw informatyzacji;
- 2) aktywacja Skrzynki Doręczeń w zewnętrznych systemach publicznych lub w Poczcie Polskiej;
- 3) podanie adresu e-mail do notyfikacji podczas aktywacji Skrzynki Doręczeń;
- 4) potwierdzenie tożsamości - mojeID.

3. Aplikacja Mobilna (AM PP) jest dostępna bezpłatnie w sklepach Google Play oraz App Store.

4. Dane podane przez Użytkownika przechowywane są w bazie danych w ramach systemu informatycznego Poczty Polskiej wraz z informacją o akceptacji Regulaminu świadczenia PURDE i PUH i Regulaminu Kwalifikowanej usługi RDE dostępnych na stronie <https://bip.poczta-polska.pl/repozytorium/>.

ROZDZIAŁ VII

WARUNKI KORZYSTANIA Z APLIKACJI MOBILNEJ

§ 8. 1. Korzystanie ze wszystkich funkcjonalności i Usług dostępnych za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej wymaga dostępu do aktywnej Skrzynki Doręczeń oraz akceptacji aktualnego Regulaminu Aplikacji Mobilnej.

2. Użytkownik przed przystąpieniem do korzystania z Aplikacji Mobilnej zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem Aplikacji Mobilnej oraz do jego zaakceptowania podczas rejestracji Aplikacji Mobilnej na Urządzeniu Mobilnym.

3. Użytkownik może samodzielnie usunąć Aplikację Mobilną z Urządzenia Mobilnego.

4. Odinstalowanie Aplikacji Mobilnej z Urządzenia Mobilnego jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy, o której mowa w § 4 ust. 1 Regulaminu Aplikacji Mobilnej.

ROZDZIAŁ VIII

USŁUGI

§ 9. W ramach Aplikacji Mobilnej Użytkownik może skorzystać z następujących Usług:

- 1) korzystanie z usługi e-Doręczenia (PURDE) zgodnie z Regulaminem świadczenia PURDE i PUH i Polityką świadczenia PURDE, w tym:
 - a) nadawanie i odbieranie Przesyłek,
 - b) przeglądanie historii korespondencji elektronicznej;
- 2) korzystanie z usługi e-Polecony, zgodnie z Regulaminem Kwalifikowanej Usługi RDE i Polityką świadczenia Kwalifikowanej Usługi RDE, w tym:
 - a) nadawanie i odbieranie Przesyłek,
 - b) przeglądanie historii korespondencji elektronicznej;
- 3) otrzymywanie powiadomień PUSH o nowych Przesyłkach e-Doręczenia (PURDE) i e-Polecony.

ROZDZIAŁ IX

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

§ 10. 1. W ramach wykonywania umowy o korzystanie z Aplikacji Mobilnej lub świadczonej Usługi, Poczta Polska nie tworzy, nie weryfikuje ani w żaden sposób nie zmienia jakichkolwiek danych lub treści wprowadzanych przez Użytkownika, w szczególności dotyczy to zarówno treści, danych dostarczanych przez Użytkownika, jak i wszelkich efektów uzyskanych przez Użytkownika przy wykorzystaniu funkcjonalności Aplikacji Mobilnej.

2. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za własne działania związane z korzystaniem z Aplikacji Mobilnej, w szczególności za naruszenie prawa bądź szkodę wywołaną jego działaniami. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności za treści przechowywane, przesyłane lub rozpowszechniane przez Użytkownika w Aplikacji Mobilnej.

3. W świetle regulacji dotyczących świadczenia usług drogą elektroniczną Poczta Polska nie jest inicjatorem przekazu treści i danych Użytkownika w związku z dostępem do Aplikacji Mobilnej lub Usług i korzystaniem z nich, nie wybiera odbiorcy przekazów Użytkownika, nie wybiera ani nie modyfikuje treści lub danych Użytkownika. To oznacza, że Poczta Polska zapewnia tylko zasoby techniczne w formie możliwości dostępu do Aplikacji Mobilnej lub Usług, a o ich wykorzystaniu decyduje wyłącznie Użytkownik. Poczta Polska nie monitoruje zawartości treści ani danych Użytkownika.

4. Poczta Polska nie odpowiada za opóźnienie, niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie zobowiązań, które nastąpiły w wyniku zdarzenia będącego siłą wyższą. Przez siłę wyższą, należy rozumieć:

- 1) klęskę żywiołową (w tym m.in. uderzenie pioruna, suszę, pożar, trzęsienie ziemi, wybuch wulkaniczny, obsunięcie się ziemi, powódź, sztorm);
- 2) wojnę, wypowiedziane lub niewypowiedziane działania wojenne, akty terrorystyczne, inwazję, sabotaż, rekwizycję, wyłączenia, nacjonalizacje majątku lub embargo;
- 3) rebelię, rewolucję, powstanie lub przewrót wojskowy lub cywilny, lub wojnę domową;
- 4) skażenie radioaktywne od jakiegokolwiek paliwa jądrowego lub z jakichkolwiek odpadów jądrowych ze spalania paliwa jądrowego, radioaktywny toksyczny materiał wybuchowy lub inne ryzykowne właściwości jakiegokolwiek wybuchowej mieszaniny jądrowej lub jądrowych składników takiej mieszaniny, promieniowanie jonizujące;
- 5) zamieszki, rozruchy, strajki, lokauty;
- 6) upadek statku powietrznego;
- 7) zakłócenie porządku publicznego;
- 8) wybuchy, w tym amunicji, materiałów wybuchowych, środków łatwopalnych;
- 9) epidemie, pandemie lub środki zaradcze podjęte przez organy państwowe w celu zapobieżenia epidemii lub pandemii lub inne nadzwyczajne działania podjęte przez organy państwowe, a dotyczące sytuacji na określonym obszarze kraju uniemożliwiające prawidłowe wykonanie obowiązków umownych.

5. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) czasową niedostępność Aplikacji Mobilnej wywołaną przerwą techniczną pod warunkiem poinformowania o terminie wystąpienia i czasie jej trwania poprzez przekazanie komunikatu w Aplikacji Mobilnej;
- 2) szkody wynikłe z zarządzenia przerwy technicznej;
- 3) skutki podania przez Użytkownika nieprawdziwych danych osobowych podczas korzystania z dostępnych usług;
- 4) skutki ujawnienia przez Użytkownika hasła do Aplikacji Mobilnej bądź udostępnienia Aplikacji Mobilnej przez Użytkownika osobom trzecim;
- 5) za utrudnienia w korzystaniu z Aplikacji Mobilnej wynikające z niespełnienia wymagań technicznych, o których mowa w § 7 ust. 1 Regulaminu Aplikacji Mobilnej;
- 6) skutki niepoprawnego działania Aplikacji Mobilnej wynikające z zainstalowania lub skonfigurowania Aplikacji Mobilnej w sposób niezgodny oraz w przypadku niezainstalowania wymaganych aktualizacji Aplikacji Mobilnej;

- 7) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi Użytkownik ma zawarte umowy, w tym w szczególności w zakresie połączenia z Internetem oraz za wysokość opłat za te usługi;
- 8) szkody wynikłe z czasowej niedostępności lub awarii Aplikacji Mobilnej, których Poczta Polska nie była w stanie przewidzieć.

ROZDZIAŁ X

ZGŁASZANIE NIEPRAWIDŁOWOŚCI W DZIAŁANIU APLIKACJI MOBILNEJ

§ 11. 1. Użytkownik uprawniony jest do zgłaszania nieprawidłowości dotyczących Aplikacji Mobilnej lub Usług dostępnych z jej wykorzystaniem.

2. Nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Aplikacji Mobilnej Użytkownik może zgłaszać drogą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@poczta-polska.pl.

3. Zgłoszenie nieprawidłowości powinno zawierać m.in.: adres email zgłaszającego, opis problemu, tj. co najmniej rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem Aplikacji Mobilnej lub opis nieprawidłowości w zakresie działania Aplikacji Mobilnej.

4. Ustosunkowanie się Poczty Polskiej do zgłoszenia o którym mowa w ust. 3 powyżej następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia.

5. Użytkownik zostanie powiadomiony o sposobie rozpatrzenia zgłoszenia drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego zostało przesłane zgłoszenie.

6. Wszelkie reklamacje związane z niewykonaniem lub nieprawidłowym wykonaniem Usług dostępnych za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej, rozpatrywane są na zasadach określonych w regulaminach tych Usług dostępnych na stronie www.bip.poczta-polska.pl/repozytorium.

ROZDZIAŁ XI

PRZEPISY KOŃCOWE

§ 12. 1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy 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 na podstawie art. 6 ust. 1 lit b Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej RODO, w celu i zakresie niezbędnym do realizacji Usług, o których mowa w Regulaminie Aplikacji Mobilnej.

4. Użytkownik może wyrazić zgodę na otrzymywanie powiadomień typu PUSH służących do powiadamiania Użytkownika o nowych Przesyłkach e-Polecony i e-Doręczenia (PURDE), i o innych informacjach niezbędnych w procesie świadczenia Usług. Zgoda może być wycofana w ustawieniach Aplikacji Mobilnej.

5. W celu umożliwienia korzystania z usług e-Doręczenia (PURDE) i e-Polecony, przy pierwszym logowaniu do Aplikacji Mobilnej dochodzi do powiązania środka identyfikacji elektronicznej, identyfikatora Aplikacji Mobilnej oraz adresem do doręczeń Użytkownika.

6. Aplikacja Mobilna stanowi dodatkowy kanał dostępu do usług e-Polecony i e-Doręczenia (PURDE). Szczegółowe informacje o zasadach i celach przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z tych usług dostępne są na stronie <https://bip.poczta-polska.pl/repozytorium/>.

7. Dane osobowe będą przechowywane i przetwarzane zgodnie z postanowieniami Regulaminu świadczenia PURDE i PUH i Regulaminu Kwalifikowanej Usługi RDE dostępnych na stronie <https://bip.poczta-polska.pl/repozytorium/>.

8. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, przenoszenia danych.

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

11. Poczta Polska uprawniona jest do zmiany Regulaminu Aplikacji Mobilnej w szczególności w przypadku dodania nowych funkcjonalności, nowych wersji Aplikacji Mobilnej lub w razie zmiany mających zastosowanie przepisów prawa. Korzystanie z Aplikacji Mobilnej przez Użytkownika wymaga zaakceptowania przez niego zmienionego Regulaminu Aplikacji Mobilnej.

12. Poczta Polska poinformuje o dokonaniu zmiany w Regulaminie Aplikacji Mobilnej poprzez wyświetlenie informacji o dokonanych zmianach wraz z jednolitym tekstem Regulaminu Aplikacji Mobilnej.

13. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie Regulaminu Aplikacji Mobilnej zostanie uznane za nieważne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy i nadal są wiążące.

14. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie Aplikacji Mobilnej zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące oraz regulaminy i cenniki Poczty Polskiej dotyczące Usług obsługiwanych przez Aplikację Mobilną.