

**Obowiązuje od 1 sierpnia 2024 roku**

## **REGULAMIN**

### **świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej**

#### **Rozdział I**

#### **Postanowienia ogólne**

§ 1. 1. Regulamin świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej, zwany dalej „Regulaminem”, określa:

- 1) warunki świadczenia usług;
- 2) zasady wykonywania usług;
- 3) sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług;
- 4) terminy, po upływie których nedoręczoną przesyłkę listową uważa się za utraconą;
- 5) wysokość, tryb i sposób wypłaty odszkodowań w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług;
- 6) zasady świadczenia i zakres usług dodatkowych.

2. Usługi, o których mowa w ust. 1, świadczone są przez Spółkę Akcyjną Poczta Polska, 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. Informacje o usługach dostępne są na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) lub telefonicznie w godzinach 8:00 – 20:00 od poniedziałku do piątku pod numerem telefonu (+48) 43 842 06 00 (obsługa połączeń z telefonów komórkowych oraz telefonów stacjonarnych krajowych i zagranicznych; opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora).

4. Regulamin jest dostępny we wszystkich placówkach pocztowych Poczty Polskiej i na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

5. Regulamin nie narusza zasad przyjmowania i doręczania przesyłek określonych w odrębnych przepisach.

6. Regulamin jest zgodny z wersją 1.4 standardu opublikowanego przez ministra właściwego ds. informatyzacji w Biuletynie Informacji Publicznej na swojej stronie podmiotowej.

## § 2. Słownik pojęć użytych w Regulaminie:

- 1) **adres do doręczeń elektronicznych**, zwany też **ADE** – adres elektroniczny, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, podmiotu korzystającego z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego lub publicznej usługi hybrydowej albo z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, umożliwiający jednoznaczną identyfikację nadawcy lub adresata danych przesyłanych w ramach tych usług;
- 2) **adresat** – podmiot określony przez nadawcę jako odbiorca przesyłki;
- 3) **API** – usługa sieciowa, która umożliwia wymianę informacji między systemem OW a systemem kancelaryjnym podmiotu;
- 4) **aplikacja kliencka** – systemy teleinformatyczne, których funkcjonowanie zapewniają minister właściwy do spraw informatyzacji oraz minister właściwy do spraw gospodarki, umożliwiające dostęp użytkownikom do zasobów skrzynek doręczeń znajdujących się w systemie teleinformatycznym operatora wyznaczonego, umożliwiające dostęp użytkownikom do PURDE oraz PUH, za pośrednictwem których przekazywane są do systemu operatora wyznaczonego dane o uwierzytelnieniu osoby fizycznej w sposób określony w art. 20a ust. 1 pkt 1 lub 2 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, z wykorzystaniem środka identyfikacji elektronicznej, zapewniającego co najmniej średni poziom bezpieczeństwa, o którym mowa w art. 8 ust. 2 lit. b rozporządzenia 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 uchylającego dyrektywę 1999/93/WE (Dz. Urz. UE L 257 z 28.08.2014, str. 73), oraz za pośrednictwem których przekazywane są do systemu operatora wyznaczonego inne dane niezbędne do świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej;
- 5) **BAE** – baza adresów elektronicznych, będąca rejestrem publicznym, w którym gromadzone są adresy do doręczeń elektronicznych, prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji;
- 6) **doręczenie** – wydanie przesyłki w ramach realizacji PUH adresatowi lub innej osobie uprawnionej do odbioru;

- 7) **doręczenie elektroniczne** – doręczenie przesyłki za pośrednictwem systemu OW na ADE adresata;
- 8) **druk monochromatyczny** – druk jednokolorowy w kolorze czarnym;
- 9) **EPO** – potwierdzenie odbioru przesyłki poleconej w obrocie krajowym, udostępniane nadawcy w skrzynce doręczeń w formie elektronicznej;
- 10) **kwalfikowana usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego** – usługa, o której mowa w art. 3 pkt 37 rozporządzenia eIDAS, świadczona jako usługa dodatkowa powiązana ze świadczeniem PURDE, służąca do wymiany korespondencji pomiędzy podmiotami niepublicznymi, zgodnie z art. 53 ustawy UoDE;
- 11) **nadawca** - podmiot publiczny lub podmiot niepubliczny, którego łączy z Poczta Polska umowa na świadczenie usług PUH lub PURDE, zgodnie z § 3 ust. 1 Regulaminu, lub podmiot niepubliczny korzystający z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego świadczonej przez dostawcę usługi zaufania innego niż operator wyznaczony;
- 12) **notyfikacja** – zdefiniowane zdarzenie powodujące uruchomienie procesu dostarczenia predefiniowanych komunikatów za pośrednictwem obsługiwanych kanałów komunikacyjnych, innych niż przesyłka w ramach realizacji PURDE, z uwzględnieniem preferencji i zgód ich odbiorców;
- 13) **ośrodek niszczenia** – komórka organizacyjna Poczty Polskiej wyznaczona do realizacji procesu niszczenia przesyłek w ramach realizacji PUH;
- 14) **placówka oddawcza** – placówka pocztowa doręczająca przesyłkę w ramach realizacji PUH;
- 15) **Poczta Polska** – Poczta Polska Spółka Akcyjna, będąca operatorem wyznaczonym (OW), o którym mowa w art. 3 pkt 13 ustawy Prawo pocztowe;
- 16) **podmiot** – podmiot publiczny oraz podmiot niepubliczny;
- 17) **podmiot niepubliczny** – osoba fizyczna i podmiot inny niż podmiot publiczny;
- 18) **podmiot publiczny:**
  - a) jednostka sektora finansów publicznych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych,
  - b) inne niż określone w lit. a państwowe jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej,
  - c) inne niż określone w lit. a osoby prawne utworzone w szczególnym celu zaspokajania potrzeb o charakterze powszechnym, niemające charakteru przemysłowego ani handlowego, jeżeli podmioty, o których mowa w tym przepisie oraz w lit. a i b, pojedynczo lub wspólnie, bezpośrednio albo pośrednio przez inny podmiot:

- finansują je w ponad 50%, lub
  - posiadają ponad połowę udziałów albo akcji, lub
  - sprawują nadzór nad organem zarządzającym, lub
  - mają prawo do powoływania ponad połowy składu organu nadzorczego lub zarządzającego,
- d) związki podmiotów, o których mowa w lit. a–c, jeżeli realizują zadania publiczne,
- e) komornik sądowy;
- 19) **Polityka świadczenia usługi** – Polityka świadczenia usługi i deklaracja praktyk dla publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego w Poczcie Polskiej S.A., dostępna na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz w każdej placówce pocztowej Poczty Polskiej;
- 20) **przepisy międzynarodowe** – Światowa Konwencja Pocztowa, Regulamin Konwencji;
- 21) **przesyłka** – przesyłka z korespondencją dla PUH lub dane przesyłane pomiędzy stronami dla PURDE;
- 22) **PUH** – publiczna usługa hybrydowa jako usługa pocztowa, o której mowa w art. 2 ust. 1 pkt 3 ustawy Prawo pocztowe, świadczona przez operatora wyznaczonego, jeżeli nadawcą przesyłki listowej jest podmiot publiczny;
- 23) **PURDE** – publiczna usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego jako usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego, o której mowa w art. 3 pkt 36 Rozporządzenia eIDAS, świadczona przez operatora wyznaczonego;
- 24) **RODO** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016 r. s. 1, Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, s. 2 oraz Dz. Urz. UE L 74z 4.03.2021, s. 35);
- 25) **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;
- 26) **Rozporządzenie o dostępności skrzynek** – rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 24 czerwca 2021 r. w sprawie gwarantowanej dostępności oraz pojemności skrzynek doręczeń dla podmiotów publicznych oraz podmiotów niepublicznych;
- 27) **Rozporządzenie w sprawie PUH** – rozporządzenie Ministra Aktywów Państwowych z dnia 9 sierpnia 2021 r. w sprawie realizacji publicznej usługi hybrydowej w obrocie krajowym;
- 28) **Rozporządzenie w sprawie reklamacji** – rozporządzenie Ministra Aktywów Państwowych i Ministra Cyfryzacji z dnia 9 sierpnia 2021 r. w sprawie reklamacji za niewykonanie lub nienależyte

wykonanie publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej;

- 29) **skrzynka doręczeń** – narzędzie umożliwiające wysyłanie, odbieranie i przechowywanie danych zgodnie ze standardem, o którym mowa w art. 26a ustawy z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej, w ramach publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, a także w ramach publicznej usługi hybrydowej;
- 30) **skrzynka kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego** – narzędzie umożliwiające wysyłanie, odbieranie i przechowywanie danych w ramach tej usługi;
- 31) **standard** – Standard publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego świadczonej przez operatora wyznaczonego i kwalifikowanych dostawców usług zaufania świadczących kwalifikowane usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego w zakresie współpracy z publiczną usługą rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz skrzynki doręczeń, o którym mowa w art. 26a ustawy z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej;
- 32) **system kancelaryjny** – system teleinformatyczny, o którym mowa w art. 19 ust. 6 pkt 1 lit. b ustawy UoDE;
- 33) **system OW** – elementy organizacyjne i techniczne zapewniające funkcjonowanie PURDE i PUH, którego częścią są skrzynki doręczeń;
- 33a) **system dostawcy usługi RDE** – system dostawcy usługi zaufania świadczącego kwalifikowaną usługę rejestrowanego doręczenia elektronicznego innego niż operator wyznaczony;
- 34) **usługi** – publiczna usługa hybrydowa (PUH) oraz publiczna usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego (PURDE);
- 35) **usługi dodatkowe** – usługi, które operator wyznaczony może świadczyć odpłatnie, powiązane ze świadczeniem PURDE, w tym w zakresie wymiany korespondencji pomiędzy podmiotami niepublicznymi, lub PUH, o których mowa w art. 53 ustawy UoDE;
- 36) **ustawa Prawo pocztowe** – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe;
- 37) **ustawa UoDE** – ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych.

## **Rozdział II**

### **Ogólne warunki korzystania z usług**

§ 3. 1. Wpis adresu do doręczeń elektronicznych do BAE skutkuje:

- 1) dla podmiotu publicznego - zawarciem umowy z Poczta Polska na świadczenie PURDE i PUH, zgodnie z postanowieniami Regulaminu oraz Polityki świadczenia usługi na czas pełnienia roli operatora wyznaczonego przez Poczta Polska oraz założeniem skrzynki doręczeń przez Poczta Polska;
- 2) dla podmiotu niepublicznego - zawarciem umowy z Poczta Polska na świadczenie PURDE zgodnie z postanowieniami Regulaminu oraz Polityki świadczenia usługi na czas pełnienia roli operatora wyznaczonego przez Poczta Polska oraz założeniem skrzynki doręczeń przez Poczta Polska.

2. Warunkiem korzystania z usług określonych w Regulaminie przez nadawcę PUH lub PURDE oraz adresata PURDE jest:

- 1) posiadanie ADE, utworzonego zgodnie z art. 11 ustawy UoDE przez ministra właściwego do spraw informatyzacji;
- 2) aktywacja skrzynki doręczeń, dokonywana przez dany podmiot;
- 3) podanie adresu e-mail do notyfikacji podczas aktywacji skrzynki doręczeń.

3. Korzystanie z usług przez nadawcę PUH lub PURDE oraz adresata PURDE jest możliwe po uprzednim uwierzytelnieniu się do aplikacji klienckiej lub systemu kancelaryjnego.

4. W procesie aktywacji skrzynki doręczeń podmiot jest zobowiązany podać adres e-mail do notyfikacji. Niepodanie adresu e-mail do notyfikacji skutkuje brakiem możliwości korzystania z usług.

5. Adres e-mail do notyfikacji wykorzystywany jest do wysyłania przez Poczta Polska w szczególności:

- 1) Regulaminu oraz zmian Regulaminu;
- 2) Polityki świadczenia usługi oraz zmian Polityki świadczenia usługi;
- 3) informacji o oczekujących przesyłkach w ramach realizacji PURDE;
- 4) innych informacji niezbędnych w procesie świadczenia usług;
- 5) informacji o możliwości skorzystania z usług dodatkowych;
- 6) informacji o przygotowanym archiwum wiadomości do pobrania.

6. Podmiot jest zobowiązany do niezwłocznego informowania o utracie dostępu lub zmianie adresu e-mail do notyfikacji.

7. Odbiorca PURDE jest zobowiązany do przyjmowania informacji o oczekujących przesyłkach w ramach realizacji PURDE.

8. Brak odbioru notyfikacji za pomocą adresu e-mail do notyfikacji nie stanowi podstawy do roszczeń lub braku skutecznego poinformowania o oczekujących przesyłkach w ramach realizacji PURDE.

**§ 3a.** Poczta Polska przekazuje podmiotowi publicznemu korzystającemu z PURDE lub z PUH, zgodnie z art. 51 ust. 2 ustawy UoDE, do 25 dnia każdego miesiąca zestawienia statystyczne korespondencji

zrealizowanej w ramach tych usług, świadczonych dla tego podmiotu, poprzez usługę online udostępnioną w skrzynce doręczeń.

### **Rozdział III**

#### **Warunki realizacji PUH**

§ 4. 1. PUH zgodnie z art. 5 ustawy UoDE jest świadczona na rzecz podmiotów publicznych.

2. Nadawca przygotowuje przesyłki w ramach realizacji PUH zgodnie z wytycznymi wskazanymi w załączniku nr 1 do Regulaminu. Przekazanie do nadania przesyłek niespełniających warunków określonych w załączniku nr 1 do Regulaminu jest podstawą do odmowy ich przyjęcia przez Poczta Polską.

3. Nadanie przez nadawcę przesyłek poleconych w ramach realizacji PUH jest potwierdzane każdorazowo przez Poczta Polską w formie elektronicznej. Potwierdzenie nadania, zawierające dzień nadania, jest udostępniane w skrzynce doręczeń nadawcy w postaci pliku elektronicznego w formacie xml.

4. Przewidywany czas realizacji PUH:

- 1) dla przesyłek nierejestrowanych w obrocie krajowym:
    - a) dla kategorii ekonomicznej obejmuje do 6 dni roboczych od dnia nadania,
    - b) dla kategorii priorytetowej obejmuje do 4 dni roboczych od dnia nadania;
  - 2) dla przesyłek poleconych w obrocie krajowym obejmuje do 6 dni od dnia nadania;
  - 3) dla kategorii priorytet w obrocie zagranicznym:
    - a) w krajach Europy łącznie z Cyprzem, całą Rosją i Izraelem do 8 dni roboczych od dnia nadania,
    - b) w pozostałych krajach (Ameryka Północna, Afryka, Ameryka Południowa, Ameryka Środkowa i Azja, Australia i Oceania) do 10 dni roboczych od dnia nadania.
5. Za dzień nadania korespondencji w ramach PUH uważa się dzień odebrania dokumentu elektronicznego przez Poczta Polską zgodnie z art. 46 ust. 4 ustawy UoDE.

§ 5. Poczta Polska w ramach realizacji PUH wykonuje następujące czynności:

- 1) odbiera dokument elektroniczny, przygotowuje go do wydruku i kopertowania, zgodnie z określonymi przez nadawcę parametrami;
- 2) zapewnia materiały potrzebne do realizacji usługi, w tym w szczególności:
  - a) papier biały o gramaturze 80 g/m<sup>2</sup> format A4,
  - b) koperty w formacie: C6/5, C5, C4;
- 3) przekształca dokument elektroniczny w przesyłkę listową zgodnie z art. 46 ust. 1 ustawy UoDE;
- 4) przemieszcza i doręcza przesyłki listowe, o których mowa w pkt 3, z zastrzeżeniem § 18.

§ 6. 1. Dokument elektroniczny w ramach PUH zarówno dla wysyłki realizowanej w trybie standardowym, jak i masowym, o których mowa w § 6a Regulaminu, jest przyjmowany przez Poczta Polska wyłącznie w postaci plików w formacie pdf, przy czym jego pojedyncza wielkość nie może przekroczyć 15 MB.

2. W ramach świadczenia PUH dostępne są:

1) parametry podstawowe:

- a) przesyłka polecona w obrocie krajowym z EPO,
- b) maksymalna liczba kartek - 12, w tym strona adresowa, o której mowa w § 7 ust. 2 Regulaminu,
- c) kategoria doręczenia: ekonomiczna,
- d) typ druku: monochromatyczny,
- e) typ zadruku: dwustronny – duplex,
- f) obsługa przesyłki zwracanej do nadawcy po wyczerpaniu możliwości jej doręczenia adresatowi: zwrot do nadawcy;

2) parametry dodatkowe:

a) dla przesyłek poleconych w obrocie krajowym z EPO:

- liczba kartek 13-99, w tym strona adresowa, o której mowa w § 7 ust. 2 Regulaminu,
- typ druku: kolorowy,
- typ zadruku: jednostronny – simplex,
- obsługa przesyłki zwracanej do nadawcy po wyczerpaniu możliwości jej doręczenia adresatowi: niszczenie/zwrot do nadawcy,

b) dla przesyłek nierejestrowanych w obrocie krajowym:

- maksymalna liczba kartek - 99, w tym strona adresowa, o której mowa w § 7 ust. 2 Regulaminu,
- kategoria doręczenia: priorytetowa/ekonomiczna,
- typ druku: kolorowy/monochromatyczny,
- typ zadruku: jednostronny - simplex/dwustronny – duplex,

c) dla przesyłek nierejestrowanych w obrocie zagranicznym:

- maksymalna liczba kartek - 99, w tym strona adresowa, o której mowa w § 7 ust. 2 Regulaminu,
- kategoria doręczenia: priorytetowa,
- typ druku: kolorowy/monochromatyczny,
- typ zadruku: jednostronny - simplex/dwustronny – duplex,



d) dla przesyłek poleconych w obrocie zagranicznym:

- maksymalna liczba kartek - 99, w tym strona adresowa, o której mowa w § 7 ust. 2 Regulaminu,
- kategoria doręczenia: priorytetowa,
- typ druku: kolorowy/monochromatyczny,
- typ zadruku: simplex/duplex,
- obsługa przesyłki zwracanej do nadawcy po wyczerpaniu możliwości jej doręczenia adresatowi: niszczenie/zwrot do nadawcy,
- potwierdzenie odbioru.

3. EPO udostępniane jest nadawcy w jego skrzynce doręczeń w formie dokumentu elektronicznego zawierającego w szczególności:

- 1) datę doręczenia przesyłki;
- 2) imię i nazwisko odbiorcy;
- 3) datę i miejsce pozostawienia zawiadomienia o próbie doręczenia przesyłki;
- 4) miejsce przechowywania awizowanej przesyłki;
- 5) powód zwrotu (niedoręczenia) przesyłki;
- 6) datę zwrotu przesyłki.

4. Potwierdzenie odbioru dla przesyłki poleconej w obrocie zagranicznym polega na uzyskaniu przez nadawcę dokumentu w formie papierowej potwierdzającego odbiór przesyłki przez adresata.

5. W ramach realizacji parametru dodatkowego, niszczeniu podlega przesyłka polecona zwracana do nadawcy po wyczerpaniu możliwości jej doręczenia adresatowi. Niszczenie przesyłki realizowane jest w dedykowanym ośrodku niszczenia Poczty Polskiej.

6. Na okoliczność wykonania czynności niszczenia przesyłek poleconych Poczta Polska sporządza raport niedoręczonych przesyłek podlegających zniszczeniu. Miesięczny raport sumaryczny zniszczonych niedoręczonych przesyłek udostępniany jest nadawcy w formie elektronicznej.

**§ 6a.** Możliwe jest wysłanie jednorodnej korespondencji w ramach realizacji PUH, w tym z uwzględnieniem jednakowych parametrów, o których mowa w § 6 ust. 2 Regulaminu, w trybie:

- 1) standardowym do 1 adresata;
- 2) masowym do maksymalnie 1000 adresatów.

**§ 7. 1.** Nadawca ponosi odpowiedzialność za treści przekazane do wydruku, w tym w szczególności za treść korespondencji. Nadawcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

2. Na podstawie przekazanych przez nadawcę danych adresowych i parametrów zgodnie z załącznikiem nr 1 do Regulaminu, w sposób automatyczny generowany jest plik elektroniczny (strona adresowa), który zawiera w szczególności:

- 1) awers strony adresowej - dane widoczne w oknie adresowym koperty:
  - a) dane adresata,
  - b) numer R wraz z kodem kreskowym, w przypadku skorzystania przez nadawcę z przesyłki poleconej oraz datę nadania,
  - c) dane nadawcy;
- 2) rewers strony adresowej - potwierdzenie, że integralność oraz pochodzenie dokumentu elektronicznego od podmiotu publicznego zostały zapewnione.

3. W polu nadawcy może być dodatkowo nadrukowany adres właściwej komórki Poczty Polskiej, do której będą kierowane zwracane niedoręczone przesyłki polecone celem przekazania ich do zniszczenia.

## **Rozdział IV**

### **Warunki realizacji PURDE**

**§ 8.** 1. Poczta Polska świadczy PURDE zgodnie z postanowieniami Polityki świadczenia usługi.

2. Dla usługi PURDE doręczenie następuje z lub do podmiotu publicznego.

3. Korespondencja w ramach realizacji PURDE jest dostępna do pobrania przez adresata przez 180 dni od daty przygotowania przesyłki do odbioru. Po tym terminie nieodebrana korespondencja jest usuwana.

4. Możliwe jest wysłanie jednorodnej korespondencji w ramach realizacji PURDE w trybie:

- 1) standardowym do maksymalnie 15 adresatów, przy czym maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości wynosi 500 MB;
- 2) masowym do maksymalnie 1000 adresatów, przy czym maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości wynosi 15 MB.

5. Dla każdego z adresatów, o których mowa w ust. 4, tworzona jest odrębna przesyłka z indywidualnym numerem.

6. W przypadku, gdy adresatem korespondencji w ramach realizacji PURDE jest podmiot niepubliczny będący w upadłości mający ustanowionego syndyka, który ma ujawnione ADE, a informacja o tym znajduje się w BAE, to korespondencja jest wysyłana również na ADE tego syndyka.

7. Dla każdej przesyłki wystawiane są odrębne dowody, o których mowa w § 10 Regulaminu.

8. Dopuszczalne formaty plików załączanych do korespondencji w ramach realizacji PURDE określone są w załączniku nr 1 do Regulaminu.

9. Nadawca ponosi odpowiedzialność za treści przekazane w ramach PURDE, w tym w szczególności za treść korespondencji. Nadawcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

§ 9. 1. Możliwe jest przekazywanie korespondencji w ramach realizacji PURDE ze skrzynki doręczeń do teleinformatycznych systemów kancelaryjnych w sposób automatyczny.

2. W celu skorzystania z możliwości wskazanej w ust. 1 konieczna jest integracja systemu kancelaryjnego z systemem OW z wykorzystaniem API udostępnionym przez Poczta Polska.

3. Dla systemów kancelaryjnych możliwe jest uruchomienie subskrypcji, dzięki której podmiot informowany jest przez system OW o:

- 1) nowych przesyłkach przygotowanych do odbioru w ramach realizacji PURDE;
- 2) przesyłkach przekazanych do skrzynki doręczeń w ramach realizacji PURDE;
- 3) nowych dowodach.

4. W przypadku uruchomienia subskrypcji, o której mowa w ust. 3, podmiot zapisany na subskrypcję nie otrzymuje notyfikacji mailowych na adres e-mail do notyfikacji.

§ 10. 1. Dowody potwierdzające poszczególne etapy świadczenia PURDE Poczta Polska wystawia zgodnie z Polityką świadczenia usługi.

2. Dowody dla PURDE wystawiane są w szczególności:

- 1) w chwili nadania korespondencji – dowód wysłania;
- 2) w chwili odebrania korespondencji – dowód otrzymania;
- 3) w chwili wpłynięcia korespondencji na ADE podmiotu publicznego – dowód otrzymania;
- 3a) w chwili przekazania korespondencji do systemu OW z systemu dostawcy usługi RDE – dowód przekazania;
- 4) po upływie 14 dni od dnia udostępnienia korespondencji do pobrania przez adresata, będącego podmiotem niepublicznym, jeżeli adresat nie odebrał jej przed upływem tego terminu – dowód otrzymania, z zastrzeżeniem ust 2a.

2a. Jeżeli koniec terminu, o którym mowa w ust. 2 pkt 4, przypada na sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy, termin na odbiór korespondencji zostaje przesunięty na kolejny dzień roboczy. W takim przypadku dowód otrzymania wystawiany jest w następnym dniu roboczym po dniu określonym jako koniec terminu odbioru.

3. Dowody, o których mowa w ust. 2, stanowią nieodłączną część PURDE. Usunięcie korespondencji ze skrzynki doręczeń powoduje usunięcie ze skrzynki doręczeń również dowodów powiązanych z daną

korrespondencją. Niemożliwe jest usunięcie ze skrzynki doręczeń dowodów, dopóki korespondencja z nimi powiązana znajduje się w skrzynce doręczeń.

4. Dowody wystawiane w ramach realizacji PURDE są przechowywane i udostępniane na żądanie adresata lub nadawcy przez 36 miesięcy od dnia ich wystawienia.

5. Dowody dla przesyłki poleconej w ramach PUH wystawiane są w szczególności:

- 1) w chwili odebrania dokumentu elektronicznego przez Poczta Polską – dowód nadania;
- 2) w chwili odebrania korespondencji lub zwrotu dla przesyłki poleconej w ramach PUH w obrocie krajowym – EPO;
- 3) w chwili odmowy przyjęcia korespondencji zgodnie z § 4 ust. 2 – dowód odrzucenia.

6. Dowody wystawiane w ramach realizacji PUH, o których mowa w ust. 5, udostępniane są na żądanie nadawcy przez 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.

## **Rozdział IVa**

### **Usługi dodatkowe**

**§ 10a.** 1. Poczta Polska świadczy kwalifikowaną usługę rejestrowanego doręczenia elektronicznego zgodnie z Regulaminem świadczenia kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego.

2. Dla kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego doręczenie następuje z oraz do podmiotu niepublicznego.

3. Warunkiem korzystania z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego jest:

- 1) posiadanie ADE powiązanego z PURDE;
- 2) posiadanie aktywnej skrzynki doręczeń powiązanej z PURDE, o której mowa w art. 2 pkt 9 ustawy UoDE;
- 3) założenie i aktywacja skrzynki kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, dokonywane przez dany podmiot niepubliczny;
- 4) akceptacja Regulaminu świadczenia kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz Polityki świadczenia usługi i deklaracji praktyk dla usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego w Poczcie Polskiej S.A.

## **Rozdział V**

### **Uiszczanie opłat**

§ 11. 1. Poczta Polska pobiera opłatę za przekazywanie korespondencji przy użyciu PURDE oraz PUH.

2. Poczta Polska pobiera opłaty za świadczenie parametrów dodatkowych oraz usług dodatkowych powiązanych ze świadczeniem PURDE lub PUH.

3. Podmioty publiczne wnoszą należne Poczcie Polskiej opłaty z tytułu realizacji usług bezgotówkowo z dołu na podstawie faktury na rachunek bankowy wskazany na tej fakturze w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty jej wystawienia, chyba że na wniosek podmiotu publicznego w formie pisemnej zostanie uzgodniony pomiędzy podmiotem publicznym a Poczta Polska inny termin.

4. Faktury, o których mowa w ust. 3, przesłane będą na adres e-mail do notyfikacji, o którym mowa w § 3 ust. 4, zgodnie z obowiązującymi przepisami, w formacie PDF, chyba że na wniosek podmiotu publicznego w formie pisemnej uzgodniony zostanie pomiędzy podmiotem publicznym a Poczta Polska inny adres wysyłki faktur.

5. Poczta Polska zobowiązuje się do wystawienia faktur, o których mowa w ust. 3, w terminie do 7 dni od zakończenia okresu rozliczeniowego.

6. Działając na podstawie ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, podmiot publiczny akceptuje otrzymywanie faktur w formie elektronicznej.

7. Za dzień zapłaty przyjmuje się dzień uznania rachunku bankowego Poczty Polskiej.

8. Za nieterminowe regulowanie należności Poczta Polska naliczać będzie odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych. Odsetki ustawowe płacone będą przez nadawcę na podstawie noty odsetkowej.

9. W przypadku zalegania przez nadawcę z płatnościami, Poczta Polska ma prawo do zaliczenia otrzymanych płatności na poczet zaległych należności, w tym odsetek, bez względu na tytuł podanej płatności.

10. Zgodnie z art. 52 ust. 3 ustawy UoDE z opłaty zwolnione jest przekazywanie korespondencji z wykorzystaniem PURDE przez podmiot niepubliczny do podmiotu publicznego.

## **Rozdział VI**

### **Doręczanie przesyłek**

§ 12. 1. Przesyłkę w ramach realizacji PURDE doręcza się adresatowi pod wskazany ADE.

2. Przesyłkę w ramach realizacji PURDE uważa się za doręczoną:

- 1) podmiotowi publicznemu w chwili wpłynięcia korespondencji na jego ADE;
- 2) podmiotowi niepublicznemu:
  - a) w chwili odebrania przesyłki przekazanej na jego ADE<sup>1</sup>,
  - b) w chwili pobrania przesyłki przekazanej na jego ADE<sup>2</sup>,
  - c) w dniu następującym po upływie 14 dni od wskazanego w dowodzie otrzymania dnia wpłynięcia korespondencji na jego ADE, z zastrzeżeniem § 10 ust. 2a Regulaminu.
3. Odbiór przesyłki możliwy jest po uprzednim uwierzytelnieniu się do skrzynki doręczeń.

**§ 13.** 1. Przesyłkę nierejestrowaną w ramach realizacji PUH w obrocie krajowym doręcza się do oddawczej skrzynki pocztowej adresata, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. W przypadku braku możliwości doręczenia do oddawczej skrzynki pocztowej, przesyłkę nierejestrowaną doręcza się pod wskazanym na przesyłce adresem.

3. Przesyłkę adresowaną na skrytkę pocztową umieszcza się ze skutkiem doręczenia w tej skrytce.

4. W przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki nierejestrowanej w sposób określony w ust. 1, 2 i 3, przesyłkę awizuje się jednokrotnie. Zawiadomienie o próbie doręczenia wraz z informacją o możliwości jej odbioru w 14-dniowym terminie oraz adresie placówki oddawczej, w której jest ona przechowywana, pozostawia się odpowiednio: w oddawczej skrytce pocztowej adresata, w skrytce pocztowej, w drzwiach mieszkania adresata lub miejscu zwyczajowo przyjętym w sposób nienaruszający przepisów prawa.

5. W przypadku nieodebrania przesyłki nierejestrowanej w terminie, o którym mowa w ust. 4, przesyłkę zwraca się do nadawcy bez pobierania opłaty za zwrot przesyłki.

**§ 14.** 1. Przesyłkę poleconą w ramach realizacji PUH w obrocie krajowym doręcza się adresatowi pod wskazany na przesyłce adres.

2. Przesyłka polecona może być wydana ze skutkiem doręczenia:

- 1) adresatowi:
  - a) w placówce pocztowej,
  - b) za pośrednictwem skrytki pocztowej;
- 2) pełnomocnikowi adresata lub przedstawicielowi ustawowemu adresata:
  - a) pod adresem wskazanym przez nadawcę,
  - b) w placówce pocztowej;

---

<sup>1</sup> Zgodnie z wersją UA API, o której mowa w pkt 5.4.0.6e ppkt a standardu.

<sup>2</sup> Zgodnie z wersją UA API, o której mowa w pkt 5.4.0.6e ppkt b standardu.

- 3) osobie pełnoletniej, zamieszkałej razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył w placówce pocztowej zastrzeżenia w zakresie doręczania przesyłki:
  - a) pod adresem wskazanym przez nadawcę,
  - b) w placówce pocztowej;
- 4) osobie uprawnionej do odbioru w urzędzie organu władzy publicznej, jeżeli adresatem przesyłki jest dany organ władzy publicznej;
- 5) osobie uprawnionej do odbioru w podmiotach będących osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi, nieposiadającymi osobowości prawnej, jeżeli adresatem przesyłki 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;
- 6) kierownikowi jednostki lub osobie fizycznej przez niego upoważnionej, jeżeli adresatem przesyłki jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie przesyłki adresatowi jest znacznie utrudnione lub niemożliwe.

**§ 15.** 1. Przesyłkę poleconą w ramach realizacji PUH w obrocie krajowym doręcza się po stwierdzeniu tożsamości osoby uprawnionej do jej odbioru oraz po uzyskaniu czytelnego podpisu odbiorcy wraz z datą odbioru na urządzeniu mobilnym.

2. (uchylony).

3. Jeżeli odbiorca nie może pokwitować odbioru przesyłki poleconej, doręczający przesyłkę sam stwierdza datę doręczenia oraz wskazuje osobę, która odebrała przesyłkę, i przyczynę braku jej podpisu.

4. Jeżeli adresatem przesyłki jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, pokwitowanie odbioru musi zawierać czytelny podpis odbiorcy, datę odbioru i informację o dokumencie potwierdzającym uprawnienie do odbioru przesyłki.

**§ 16.** 1. Odmowę pokwitowania odbioru przesyłki poleconej w ramach realizacji PUH uważa się za odmowę jej przyjęcia. W takiej sytuacji przesyłka zwracana jest do nadawcy.

2. Nie traktuje się jako odmowy przyjęcia przesyłki poleconej w ramach realizacji PUH w obrocie krajowym, jeśli odmowy pokwitowania odbioru lub odmowy przyjęcia przesyłki dokonała osoba pełnoletnia zamieszkała wraz z adresatem, a niebędąca jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym. W takim przypadku doręczający pozostawia adresatowi zawiadomienie o nadejściu przesyłki.

§ 17. 1. W przypadku stwierdzenia nieobecności adresata lub innej osoby uprawnionej do odbioru przesyłki poleconej w ramach realizacji PUH w obrocie krajowym, pracownik doręczający pozostawia w skrzynce oddawczej adresata zawiadomienie o próbie jej doręczenia oraz o możliwości odbioru w określonym terminie, we wskazanej placówce pocztowej.

2. Przewidywany czas realizacji PUH, o którym mowa w § 4 ust. 4 pkt 1 i 2 Regulaminu, liczony jest do dnia doręczenia lub pozostawienia zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1.

3. W przypadku niezgłoszenia się adresata lub innych uprawnionych osób po odbiór przesyłki, o której mowa w ust. 1, placówka, w której jest ona przechowywana, przekazuje, najpóźniej w siódmym dniu, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia pierwszego zawiadomienia, powtórne zawiadomienie o możliwości jej odbioru.

4. Dla przesyłek poleconych ustala się 14-dniowy termin odbioru, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia pierwszego zawiadomienia o ich nadejściu, z zastrzeżeniem § 1 ust. 5 Regulaminu.

5. W przypadku nieodebrania przesyłki w terminie, o którym mowa w ust. 4, przesyłkę zwraca się do nadawcy lub wskazanego na przesyłce ośrodka niszczenia.

§ 18. Przesyłkę nierejestrowaną i poleconą w ramach realizacji PUH w obrocie zagranicznym doręcza się w kraju przeznaczenia, zgodnie z przepisami obowiązującymi w danym kraju.

## **Rozdział VII**

### **Postępowanie z przesyłkami niedoręczonymi**

§ 19. 1. Przesyłki w ramach realizacji PUH w postaci papierowej niedoręczone zwracane są przez placówki oddawcze do nadawcy, z zastrzeżeniem ust. 4.

2. Na opakowaniu przesyłki należy podać przyczynę jej zwrotu.

3. Za zwrot przesyłki poleconej do nadawcy Poczta Polska pobiera opłatę.

4. Nadawca w ramach dostępnych dodatkowych parametrów może określić inny sposób postępowania z niedoręczonymi adresatowi przesyłkami poleconymi w ramach realizacji PUH, który przewiduje ich niszczenie przez ośrodek niszczenia, którego adres zostanie nadrukowany w polu nadawcy.



## **Rozdział VIII**

### **Odpowiedzialność**

§ 20. 1. Do odpowiedzialności Poczty Polskiej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie PURDE lub PUH stosuje się ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, jeżeli przepisy ustawy UoDE, nie stanowią inaczej.

2. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie PURDE lub PUH, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie 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 UoDE albo zasad określonych w Regulaminie.

3. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie PURDE lub PUH w zakresie określonym ustawą UoDE, 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.

4. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie PUH w zakresie określonym ustawą UoDE, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie tej usługi nastąpiło wskutek strajku pracowników Poczty Polskiej, przeprowadzonego zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.

5. Niewykonaniem usługi w zakresie przesyłki poleconej, doręczanej w ramach PUH, jest w szczególności utrata przesyłki.

6. Przesyłkę poleconą w ramach realizacji PUH w obrocie krajowym uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie przesyłki lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminie 30 dni, licząc od dnia nadania przesyłki.

7. Przesyłkę poleconą w ramach realizacji PUH w obrocie zagranicznym uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie przesyłki lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminie 60 dni, licząc od dnia nadania przesyłki.

8. Niewykonaniem usługi w zakresie przesyłki poleconej w obrocie krajowym, doręczanej w ramach PUH jest w szczególności doręczenie przesyłki listowej albo zawiadomienie o próbie jej doręczenia albo odmowa jej przyjęcia po upływie 14 dni od dnia jej nadania.

9. Do okresu, o którym mowa w ust. 8, nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy.

10. Za niewykonanie PURDE uważa się:

- 1) brak możliwości zapoznania się przez adresata w skrzynce doręczeń z treścią wysłanych danych po upływie 24 godzin od chwili ich wysłania ze skrzynki doręczeń nadawcy, z przyczyn leżących po stronie Poczty Polskiej;
- 2) brak możliwości zapoznania się przez adresata w skrzynce doręczeń z treścią wysłanych danych po upływie 24 godzin od chwili ich otrzymania z systemu dostawcy usługi RDE nadawcy, z przyczyn leżących po stronie Poczty Polskiej;
- 3) brak przekazania treści wysłanych danych do systemu dostawcy usługi RDE adresata przed upływem 24 godzin od chwili ich wysłania, z przyczyn leżących po stronie Poczty Polskiej.

11. Nienależyтым wykonaniem usługi w zakresie przesyłki poleconej w obrocie krajowym, doręczanej w ramach PUH, jest:

- 1) wydruk dokumentu elektronicznego doręczanego odbiorcy w ramach PUH, który nie spełnia warunków określonych w art. 47 ust. 1 ustawy UoDE;
- 2) do wydruku dokumentu elektronicznego doręczanego odbiorcy w ramach PUH nie został dołączony wydruk dokumentu, o którym mowa w art. 46 ust. 3 ustawy UoDE, lub wydruk tego dokumentu nie został wykonany z należytą starannością i jakością techniczną umożliwiającą adresatowi zapoznanie się z treścią tego dokumentu;
- 3) dokument, o którym mowa w § 6 ust. 3 Regulaminu, nie został umieszczony w skrzynce doręczeń nadawcy w terminie do 48 godzin od chwili odebrania korespondencji lub zwrotu.

**§ 21.** 1. Z tytułu niewykonania PURDE lub PUH przysługuje odszkodowanie:

- 1) za utratę przesyłki poleconej w ramach realizacji PUH w obrocie krajowym – w wysokości dwukrotności opłaty za taką usługę;
- 2) za niewykonanie PURDE – w wysokości dwukrotności najwyższej opłaty za taką usługę.

2. W przypadku niewykonania PURDE lub PUH w zakresie przesyłki poleconej, Poczta Polska zwraca w całości pobraną opłatę za tę usługę niezależnie od należnego odszkodowania, o ile taka opłata została uiszczona.

**§ 22.** Poczta Polska odpowiada za niewykonanie usługi w zakresie niedoręczenia przesyłki w ramach realizacji PUH w obrocie zagranicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami międzynarodowymi.

## **Rozdział IX**

### **Postępowanie reklamacyjne**

§ 23. Zasady postępowania reklamacyjnego regulują przepisy ustawy UoDE, Rozporządzenia w sprawie reklamacji oraz Światowej Konwencji Pocztowej, w przypadku przesyłek realizowanych w obrocie zagranicznym.

§ 24. 1. Reklamację z tytułu niewykonania PURDE można złożyć najwcześniej w dniu następującym po dniu, w którym upłynęły 24 godziny od chwili wysłania danych, potwierdzonego dowodem wysłania.

2. Reklamację z tytułu niewykonania PUH można złożyć najwcześniej w dniu następującym po dniu, w którym upłynął termin, o którym mowa w § 20 ust. 8 Regulaminu.

3. Reklamację z tytułu utraty przesyłki listowej w ramach realizacji PUH można zgłosić następnego dnia po upływie terminu, w którym uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą.

4. Reklamację wniesioną z tytułu niewykonania PURDE lub PUH w obrocie krajowym po upływie 12 miesięcy od dnia nadania korespondencji pozostawia się bez rozpoznania, o czym Poczta Polska niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 25. 1. W przypadku reklamacji zgłaszanej przez adresata albo nadawcę z powodu niewykonania PURDE świadczonej w powiązaniu z kwalifikowaną usługą rejestrowanego doręczenia elektronicznego świadczoną przez kwalifikowanego dostawcę usług rejestrowanego doręczenia elektronicznego reklamację składa się:

- 1) u dostawcy kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, który przyjął przesyłkę:
  - a) do nadania do adresata w systemie OW, w zakresie realizowanym przez dostawcę kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego,
  - b) do doręczenia od adresata z systemu OW, w zakresie realizowanym przez dostawcę kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego;
- 2) w Poczcie Polskiej, która przyjęła przesyłkę:
  - a) do nadania do adresata w systemie dostawcy usługi RDE, w zakresie realizowanym przez Poczta Polską,
  - b) do doręczenia od adresata z systemu dostawcy usługi RDE, w zakresie realizowanym przez Poczta Polską.

2. W przypadku reklamacji opisanej w ust. 1 Poczta Polska udziela odpowiedzi na podstawie dowodów wystawianych przez dostawcę kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego.

Jeśli udzielona odpowiedź jest niewystarczająca dla podmiotu, dalsze roszczenia należy kierować do dostawcy kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego.

3. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności z tytułu braku wystawienia dowodu otrzymania, którym mowa w § 10 ust. 2 pkt 4, dla przesyłki przekazanej do adresata obsługiwanego przez dostawcę kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, w przypadku, gdy dostawca kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego nie przekaże do Systemu OW dowodu przygotowania przesyłki do odbioru.

#### **§ 26. Reklamacja powinna zawierać:**

- 1) imię i nazwisko nadawcy albo adresata, zwanego dalej „reklamującym”, lub jego nazwę lub firmę;
- 2) adres do korespondencji lub adres siedziby reklamującego oraz jego adres do doręczeń elektronicznych, jeżeli posiada taki adres;
- 3) adres poczty elektronicznej reklamującego, na który ma być doręczana korespondencja, jeżeli posiada taki adres;
- 4) datę sporządzenia reklamacji;
- 5) przedmiot reklamacji;
- 6) datę nadania przesyłki, której dotyczy reklamacja;
- 7) numer przesyłki, której dotyczy reklamacja;
- 8) uzasadnienie reklamacji;
- 9) żadaną kwotę odszkodowania – w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania;
- 10) potwierdzenie nadania przesyłki;
- 10a) potwierdzenie przekazania przesyłki pomiędzy systemem OW a systemem dostawcy usługi RDE;
- 11) wykaz załączonych dokumentów.

**§ 27. 1.** Reklamację dotyczącą przesyłki poleconej w ramach realizacji PUH w obrocie zagranicznym można zgłosić nie później niż w terminie 6 miesięcy, licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki.

2. Poczta Polska udziela odpowiedzi w formie wskazanej przez reklamującego podczas składania reklamacji w terminie, który nie może przekroczyć 3 miesięcy od dnia zgłoszenia reklamacji dotyczącej przesyłki poleconej w ramach realizacji PUH w obrocie zagranicznym. Termin uważa się za zachowany, jeżeli Poczta Polska w tym terminie wysłała odpowiedź na reklamację.

**§ 28.** Odszkodowanie, o którym mowa w § 21 ust. 1 Regulaminu, oraz zwrot opłaty, o której mowa w § 21 ust. 2 Regulaminu, wypłaca się zgodnie z dyspozycją reklamującego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wydania decyzji przyznającej odszkodowanie.

## **Rozdział X**

### **Skrzynka doręczeń**

§ 29. 1. Poczta Polska zapewnia dostępność i pojemność skrzynki doręczeń zgodnie z Rozporządzeniem o dostępności skrzynek, w tym jej utrzymanie i obsługę techniczną.

2. Dostęp do zasobów skrzynki doręczeń jest możliwy wyłącznie z wykorzystaniem aplikacji klienckiej lub systemu kancelaryjnego po wcześniejszym uwierzytelnieniu się do niej.

3. Jednemu ADE przypisana jest jedna skrzynka doręczeń o gwarantowanej pojemności:

- 1) 30 GB dla podmiotu publicznego;
- 2) 3 GB dla podmiotu niepublicznego.

4. Do pojemności skrzynki doręczeń wlicza się:

- 1) przesyłki wysłane;
- 2) przesyłki odebrane w ramach realizacji PURDE;
- 3) przesyłki robocze;
- 4) przesyłki przeniesione do kosza;
- 5) dowody.

5. Po wypełnieniu 98% gwarantowanej pojemności skrzynki doręczeń nadawca traci możliwość wysyłania i odbierania korespondencji do czasu zwolnienia przez siebie pojemności na skrzynce doręczeń, o czym jest informowany na adres e-mail do notyfikacji.

6. O planowanych pracach serwisowych, powodujących brak lub utrudnienia w dostępie do skrzynki doręczeń, Poczta Polska informuje na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) z wyprzedzeniem co najmniej 24 h.

7. W skrzynce doręczeń przechowywane są:

- 1) dane posiadacza ADE;
- 2) typ podmiotu, dla którego skrzynka została założona;
- 3) data założenia i aktywacji skrzynki;
- 4) status skrzynki;
- 5) przesyłki wraz z powiązanymi z nimi dowodami.

8. Skrzynka doręczeń może przyjąć jeden z trzech statusów:

- 1) gotowa do aktywacji – obejmujący okres od założenia przez Poczta Polską skrzynki doręczeń do jej aktywacji przez podmiot; skrzynka doręczeń w statusie gotowa do aktywacji jest niedostępna dla podmiotu;

- 2) aktywna – nadawany przez Poczta Polska niezwłocznie po aktywacji skrzynki doręczeń przez podmiot; w skrzynce doręczeń o statusie aktywna możliwe jest korzystanie z jej pełnej funkcjonalności, z zastrzeżeniem ust. 5;
- 3) tylko do odczytu – nadawany niezwłocznie po otrzymaniu przez Poczta Polska informacji od ministra właściwego ds. informatyzacji o wykreśleniu ADE z BAE; w skrzynce doręczeń o statusie tylko do odczytu możliwe są jedynie operacje odczytu oraz archiwizacji pojedynczej przesyłki.

9. Archiwizacja korespondencji polega na pobraniu ze skrzynki jednej lub wielu przesyłek wraz z dowodami na dysk lokalny w postaci pliku elektronicznego w formacie .zip.

## **Rozdział XI**

### **Rezygnacja z usług**

**§ 30.** 1. Rezygnacja z PURDE możliwa jest wyłącznie poprzez złożenie wniosku do ministra właściwego ds. informatyzacji o wykreślenie ADE z BAE.

2. Niezwłocznie po wpłynięciu od ministra właściwego ds. informatyzacji do Poczty Polskiej informacji o rezygnacji z ADE, status skrzynki doręczeń jest zmieniany z „aktywna” na „tylko do odczytu”.

3. Skrzynka doręczeń wraz z jej zasobami jest przechowywana przez Poczta Polska przez rok od wykreślenia ADE z BAE oraz następuje rozwiązanie umowy z Poczta Polska na świadczenie PURDE, o której mowa w § 3 ust. 1 Regulaminu.

4. Zgodnie z art. 21 ust. 1 ustawy UoDE po roku od wykreślenia ADE z BAE skrzynka doręczeń wraz z jej zasobami jest niezwłocznie usuwana.

5. Po wysłaniu przez nadawcę korespondencji w ramach PURDE, nie jest dostępne jej wycofanie.

6. W przypadku przekazania przez ministra właściwego do spraw informatyzacji do Poczty Polskiej informacji o przywróceniu posiadanego dotychczas ADE przed upływem terminu wskazanego w ust. 4, status istniejącej skrzynki doręczeń jest zmieniany z „tylko do odczytu” na „aktywna”. W takim przypadku nie jest tworzona nowa skrzynka doręczeń.

## **Rozdział XII**

### **Dane osobowe**

**§ 31.** 1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w Regulaminie 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 S.A., 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 i lit. c RODO – w celu realizacji usług, o których mowa w Regulaminie, na podstawie ustawy UoDE, prowadzenia postępowań reklamacyjnych oraz art. 6 ust. 1 lit. f RODO w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.

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

5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres:

- 1) realizacji usługi;
- 2) niezbędny do przeprowadzenia postępowań reklamacyjnych i dochodzenia roszczeń;
- 3) przechowywania dowodów:
  - a) dla PUH przez 18 miesięcy od dnia nadania przesyłki,
  - b) dla PURDE przez 36 miesięcy od dnia wystawienia dowodu.

6. Źródłem danych osobowych jest:

- 1) nadawca;
- 2) minister właściwy do spraw informatyzacji oraz minister właściwy do spraw gospodarki, którzy zapewniają funkcjonowanie systemów teleinformatycznych za pośrednictwem których przekazywane są do systemu operatora wyznaczonego inne dane niezbędne do świadczenia PURDE oraz PUH;
- 3) dostawca usługi zaufania świadczący kwalifikowaną usługę rejestrowanego doręczenia elektronicznego inny niż operator wyznaczony.

7. Odbiorcą danych może być:

- 1) nadawca w przypadku dowodu otrzymania albo EPO;
- 2) dostawca usługi zaufania świadczący kwalifikowaną usługę rejestrowanego doręczenia elektronicznego inny niż operator wyznaczony.

8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do zrealizowania usługi.

9. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, chyba że administrator wykaże istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

10. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

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

## **Rozdział XIII**

### **Postanowienia końcowe**

§ 32. Poczta Polska ma prawo odmówić realizacji usługi, jeśli nie spełnia ona warunków określonych w Regulaminie.

§ 33. O dacie wejścia w życie zmiany do Regulaminu oraz o zakresie zmian Regulaminu Poczta Polska informuje za pośrednictwem poczty elektronicznej. Na adres e-mail do notyfikacji wysyłana jest wiadomość z załączonym nowym Regulaminem.

§ 34. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.



## Warunki dla przesyłek nadawanych w ramach realizacji PUH i PURDE

### I. Wymagania dla plików załączanych do przesyłek w ramach realizacji PURDE

#### 1. Dopuszczalne formaty plików:

Lp.	Rozszerzenie	Typ MIME
1.	Txt	text/plain
2.	Rtf	application/rtf
3.	Pdf	application/pdf
4.	Xps	application/oxps application/vnd.ms-xpsdocument
5.	Odt	application/vnd.oasis.opendocument.text
6.	Ods	application/vnd.oasis.opendocument.spreadsheet
7.	Odp	application/vnd.oasis.opendocument.presentation
8.	Doc	application/msword
9.	Xls	application/vnd.ms-excel
10.	Ppt	application/vnd.ms-powerpoint
11.	docx	application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document
12.	Xlsx	application/vnd.openxmlformats-officedocument.spreadsheetml.sheet
13.	Pptx	application/vnd.openxmlformats-officedocument.presentationml.presentation
14.	Csv	text/csv
15.	jpg (jpeg)	image/jpeg
16.	tif (tiff)	image/tiff
17.	geotiff	application/x-geotiff
18.	Png	image/png
19.	Svg	image/svg+xml
20.	Wav	audio/wav
21.	mp3	audio/mpeg
22.	Avi	video/x-msvideo
23.	mpg, mpeg	video/mpeg
24.	mp4, m4a, mpeg4	video/mp4 audio/m4a
25.	Ogg	audio/ogg
26.	Ogv	video/ogg
27.	Zip	application/zip
28.	Tar	application/x-tar

29.	gz (gzip)	application/gzip
30.	7Z	application/x-7z-compressed
31.	html, xhtml	text/html
32.	css	text/css
33.	xml	application/xml
34.	xsd	application/xml
35.	gml	application/gml+xml
36.	rng	application/xml
37.	xsl	application/xml
38.	xslt	application/xslt+xml
39.	ASiC	application/vnd.etsi.asic-e+zip
40.	XMLenc	application/xml
41.	dwg	image/vnd.dwg
42.	dwf	model/vnd.dwf
43.	dxf	image/vnd.dxf
44.	dgn	application/vnd.dgn
45.	jp2	image/jp2
46.	TSL	application/xml
47.	XMLsig	application/xml
48.	XAdES	application/xml
49.	PAdES	application/pdf
50.	CAdES	text/x-ttcn-asn

## 2. Wymagania dla załączników:

- a) nazwa pliku nie może zawierać znaków niedozwolonych: ~"# % & \*: <>? !/\ \ { | } oraz spacji,
- b) długość nazwy pliku wraz z rozszerzeniem może wynosić maksymalnie 128 znaków.

## II. Wymagania dla pliku PDF z treścią korespondencji dla przesyłki w ramach realizacji PUH

1. Podstawowe wymagania dla pliku PDF z treścią korespondencji dla przesyłki w ramach realizacji PUH:

- 1) plik PDF musi być w formacie A4 w orientacji pionowej (210 mm x 297 mm);
- 2) minimalne marginesy pliku PDF to 10 mm (górny), 8 mm (dolny) oraz 15 mm (lewy i prawy);
- 3) pliki PDF nadawane w ramach jednej przesyłki w ramach realizacji PUH mogą mieć maksymalnie 98 kartek;
- 4) plik PDF nie może zawierać ograniczeń w postaci zabezpieczenia dostępności hasłem, do wydruku, do edycji, kopiowania, do zmiany lub innych opartych o certyfikaty;
- 5) nazwa pliku PDF:
  - a) nie może zawierać znaków niedozwolonych: ~"# % & \*: <>? !/\ \ { | },

- b) nie może zawierać spacji, w tym wiodących i końcowych,
  - c) nie może być dłuższa, wraz z rozszerzeniem, niż 128 znaków;
- 6) formularze - pliki PDF nie mogą zawierać aktywnych formularzy.

2. Dodatkowe wymagania dla pliku PDF z treścią korespondencji dla przesyłki w ramach realizacji PUH:

- 1) Sterowniki - do przygotowywania plików PDF należy użyć sterowników drukarki postscriptowej;
- 2) Generowanie i optymalizacja:
  - a) pliki PDF należy generować jako kompozytowe,
  - b) przy generowaniu plików należy użyć narzędzi optymalizacji wielkości i składni PDF:
    - spłaszczyć aktywne warstwy,
    - uprościć strukturę plików PDF,
    - usunąć nieużywane zakładki, łącza, niepoprawne odniesienia,
    - usunąć informacje o warstwach nieaktywnych;
- 3) Czcionka:
  - a) czcionki powinny być osadzone w dokumencie,
  - b) minimalny stopień pisma drukowanego jednym kolorem: dla krojów jednoelementowych 5 pkt, dla krojów dwuelementowych 6 pkt,
  - c) minimalny stopień pisma drukowanego więcej niż jednym kolorem lub w kontrze:
    - dla krojów jednoelementowych 8 pkt,
    - dla krojów dwuelementowych 10 pkt;
- 4) Linie:
  - a) minimalna dopuszczalna grubość linii to 0,1 pkt,
  - b) linie wykonane w kontrze lub w więcej niż jednym kolorze powinny mieć grubość nie mniejszą niż 0,5 pkt;
- 5) Układ - dokument powinien być wycentrowany w pliku, każda strona w dokumencie musi mieć jednakowe ustawienia MediaBox, TrimBox, właściwą orientację podglądu;
- 6) Barwy dla druku kolorowego – zalecana przestrzeń barwna w trybie CMYK, tekst czarny w kolorze czarnym, lub wartości procentowej czarnego w trybie CMYK z opcją „czarny nadrukowany” (overprint);
- 7) Grafiki – zalecana rozdzielczość dla wszystkich zamieszczonych grafik to minimum 150 DPI, optymalnie 300 DPI w skali 1:1, trybie CMYK / 8 bitów.

3. Wymagania dla parametrów i informacji niezbędnych dla procesu druku i doręczenia:

- 1) Przekazywane przez nadawcę parametry i informacje dla przesyłki w ramach realizacji PUH powinny być podane zgodnie z poniższym zakresem:
- a) Sekcja Adresat – pola służą do poprawnego zaadresowania oraz prawidłowego doręczenia listu:
- Nazwa firmy/Imię – maksymalnie 50 znaków,
  - Nazwa firmy cd./Nazwisko – maksymalnie 100 znaków,
  - Ulica lub skrytka pocztowa – maksymalnie 35 znaków,
  - Nr budynku – maksymalnie 10 znaków, litery i cyfry oraz znak „/”, litera nie może znaleźć się z przodu,
  - Nr lokalu – maksymalnie 10 znaków, litery i cyfry,
  - Kod pocztowy – polski kod pocztowy w formacie XX-XXX lub zagraniczny do 20 znaków,
  - Miasto – maksymalnie 32 znaków, polskie litery i znaki przestankowe,
  - Kraj – nazwa kraju doręczenia, do 30 znaków,
- b) Sekcja Nadawca – pola służą do poprawnego zaadresowania oraz prawidłowego doręczenia listu:
- Nazwa Instytucji/Firmy/Imię – maksymalnie 50 znaków,
  - Nazwa Instytucji/Firmy cd./Nazwisko – maksymalnie 100 znaków,
  - Ulica lub skrytka pocztowa – maksymalnie 35 znaków,
  - Nr budynku – maksymalnie 10 znaków, litery i cyfry oraz znak „/”, litera nie może znaleźć się z przodu,
  - Nr lokalu – maksymalnie 10 znaków, litery i cyfry,
  - Kod pocztowy – polski kod pocztowy w formacie XX-XXX,
  - Miasto – maksymalnie 32 znaków, polskie litery i znaki przestankowe,
  - Kraj – dla przesyłek nadawanych do zagranicy, nazwa kraju nadania, do 30 znaków – Polska,
  - Dla przesyłek kierowanych do zagranicy nazwa kraju nadania w języku angielskim,
- c) Parametry usługi – pola służą do poprawnej konfiguracji usługi:
- Typ usługi - Przesyłka polecona/nier rejestrowana,
  - Kategoria doręczenia – ekonomia/priorytet,
  - Tryb nadania dla przesyłek poleconych krajowych – w zależności od rodzaju postępowania, np.: karne, cywilne, administracyjne, podatkowe, ogólne,
  - PO – dla przesyłek poleconych nadawanych do zagranicy, o ile dany kraj świadczy taką usługę (obecnie nie przyjmuje się potwierdzenia odbioru do przesyłki poleconej wysyłanej do: Brazylii, Danii, Wielkiej Brytanii oraz Irlandii Płn),

- Pole informacyjne nadawcy – dowolny tekst, który będzie widoczny na przesyłce, np. Sygnatura akt – maksymalnie 40 znaków,
  - Sygnatura akt – dla przesyłek poleconych maksymalnie 40 znaków,
- d) Parametry druku – pola służą do prawidłowej konfiguracji linii drukującej i kopertującej:
- Typ druku - monochromatyczny dla druku czarno-białego/kolor dla druku kolorowego,
  - Typ zadruku simplex dla druku jednostronnego/duplex dla druku dwustronnego.