

Uchwała Nr 171 /2011
Zarządu Poczty Polskiej S.A.
z dnia 19 lipca 2011 roku

**w sprawie ogłoszenia tekstu jednolitego Regulaminu
świadczenia powszechnych usług pocztowych**

Na podstawie § 26 ust. 2 Statutu Spółki Akcyjnej Poczta Polska i art. 49 ustawy z dnia 12 czerwca 2003 roku Prawo pocztowe (tj: Dz. U. z 2008 roku Nr 189, poz. 1159 z późn. zm.), uchwała się, co następuje:

§ 1

Ogłasza się tekst jednolity Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych, według stanu prawnego na dzień 14 czerwca 2011 roku, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały, z uwzględnieniem zmian wprowadzonych:

- 1) Zarządzeniem nr 2 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 20 stycznia 2006 roku zmieniającym zarządzenie Nr 137 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 21 września 2005 roku w sprawie Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych,
- 2) Zarządzeniem nr 54 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 28 czerwca 2006 roku zmieniającym zarządzenie Nr 137 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 21 września 2005 roku w sprawie Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych,
- 3) Zarządzeniem nr 83 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 15 września 2006 roku zmieniającym zarządzenie Nr 137 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 21 września 2005 roku w sprawie „Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych”,
- 4) Zarządzeniem nr 7 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 17 stycznia 2007 roku zmieniającym zarządzenie w sprawie „Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych”,
- 5) Zarządzeniem nr 20 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 13 lutego 2007 roku zmieniającym zarządzenie w sprawie „Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych”,

- 6) Zarządzeniem nr 65 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 12 czerwca 2007 roku zmieniającym zarządzenie w sprawie „Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych”,
- 7) Zarządzeniem nr 135 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 5 października 2007 roku zmieniającym zarządzenie w sprawie „Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych”,

- ujętych w Zarządzeniu Nr 157 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 28 listopada 2007 roku w sprawie ogłoszenia tekstu jednolitego Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych,

- 1) Zarządzeniem nr 87 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 12 sierpnia 2008 roku zmieniającym zarządzenie w sprawie „Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych”,
- 2) Zarządzeniem nr 48 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 2 kwietnia 2009 roku zmieniającym zarządzenie w sprawie „Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych”,
- 3) Uchwałą nr 136 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 14 czerwca 2011 roku w sprawie zmiany Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Prezes Zarządu Jerzy Jóźkowiak.....

Członek Zarządu Piotr Michalski.....

Członek Zarządu Paweł Wloch.....

Członek Zarządu Janusz Wojtas.....

Członek Zarządu Mariusz Zarzycki.....

- Załącznik do Uchwały Nr 111
Zarządu Poczty Polskiej S.A
z dnia 19 lipca 2011 roku

Regulamin świadczenia powszechnych usług pocztowych

Tekst jednolity

Warszawa 2011

Rozdział 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin określa:
 - 1) zasady świadczenia przez Poczta Polską S.A., zwaną dalej Poczta Polska, powszechnych usług pocztowych,¹⁾
 - 2) warunki dostępu do powszechnych usług pocztowych oraz organizacji obsługi klientów,
 - 3) kryteria ustalania taryf specjalnych,
z uwzględnieniem specyfiki wynikającej z obowiązku świadczenia przez Poczta Polską powszechnych usług pocztowych.
2. Regulamin nie narusza zasad przyjmowania i doręczania przesyłek określonych w odrębnych przepisach.
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) ustawa – ustawę z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (Dz. U. Nr 130, poz. 1188 oraz z 2004 r. Nr 69, poz. 627, Nr 96, poz. 959, Nr 171, poz. 1800 i Nr 173, poz. 1808),
 - 2) rozporządzenie – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 9 stycznia 2004 r. w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych (Dz. U. Nr 5, poz. 34 i Nr 76, poz. 719 oraz z 2005 r. Nr 124, poz. 1039),
 - 3) rozporządzenie w sprawie reklamacji – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 13 października 2003 r. w sprawie reklamacji powszechnej usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego (Dz. U. Nr 183, poz. 1795 oraz z 2005 r. Nr 68, poz. 595),
 - 4) cennik - Cennik usług pocztowych w obrocie krajowym lub zagranicznym,
 - 5) dosyłanie – realizację pisemnego żądania adresata przesyłania przesyłek lub przekazów pocztowych pod adres wskazany w tym żądaniu,
 - 6) kod pocztowy – Poczty Numer Adresowy (PNA), składający się z pięciu cyfr, przedzielonych po dwóch pierwszych cyfrach myślnikiem (np. 00-940; 10-900); będący integralnym składnikiem adresu nadawcy i adresata przesyłki lub przekazu pocztowego; zbiór kodów pocztowych publikowany jest w „Oficjalnym Spisie Poczty Numerów

¹⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 1) lit. a) Uchwały Nr 136 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 14 czerwca 2011 roku w sprawie zmiany Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych, który wszedł w życie z dniem 14 czerwca 2011 roku.

Adresowych”, dostępnym w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej www.poczta-polska.pl; kod pocztowy jest elementem wykorzystywanym w technologii stosowanej przez Poczta Polską umożliwiającym prawidłowe opracowywanie i kierowanie przesyłek i przekazów pocztowych,²⁾

- 7) listonosz wiejski – listonosza obsługującego tereny wiejskie lub o rozproszonej zabudowie,
- 8) odbiorca – osobę odbierającą przesyłkę lub przekaz pocztowy,
- 9) placówka pocztowa – placówkę Poczty Polskiej lub agenta pocztowego, w której nadawca może zawrzeć umowę o świadczenie powszechnych usług pocztowych lub która doręcza adresatom przesyłki i przekazy pocztowe,
- 10) placówka ruchoma – wydzielone przez Poczta Polską miejsce, w którym można zawrzeć umowę o świadczenie powszechnych usług pocztowych lub w którym realizowane jest doręczanie przesyłek i przekazów pocztowych,
- 11) przegródka pocztowa – wydzielone w placówce pocztowej miejsce niedostępne bezpośrednio adresatowi, w którym gromadzone są według odrębnie określonych zasad przesyłki listowe oraz zawiadomienia o nadejściu przesyłek rejestrowanych i przekazów pocztowych, w celu ich doręczenia,
- 12) przepisy międzynarodowe – Światową Konwencję Pocztaową, Regulamin Poczty Listowej, Regulamin dotyczący Paczek Pocztowych, Porozumienie dotyczące Pocztowych Usług Płatniczych, Regulamin porozumienia dotyczącego Pocztowych Usług Płatniczych,
- 13) przesyłka nierejestrowana – przesyłkę nadaną i doręczoną bez pokwitowania,
- 14) skrytka pocztowa – zainstalowaną w placówce pocztowej skrynkę, zamykaną przez adresata na klucz, służącą adresatowi do bezpośredniego odbioru przesyłek listowych oraz zawiadomień o nadejściu przesyłek rejestrowanych i przekazów pocztowych udostępnianą adresatowi na odrębnych zasadach.

Rozdział 2

ZASADY ŚWIADCZENIA POWSZECHNYCH USŁUG POCZTOWYCH

§ 2

1. Przesyłki listowe oraz paczki pocztowe można nadawać w obrocie krajowym jako przesyłki najszybszej kategorii, zwane dalej „przesyłkami priorytetowymi” i przesyłki nie będące przesyłkami najszybszej kategorii, zwane dalej „przesyłkami ekonomicznymi”,

²⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 1) lit. b) uchwały powołanej w odnośniku 1.

ze standardami doręczania określonymi w załączniku nr 2 do rozporządzenia.

2. Graniczną godziną nadawania przesyłek priorytetowych:
 - a) w placówkach pocztowych na terenie całego kraju jest godzina urzędowania placówek pocztowych,
 - b) poprzez nadawcze skrzynki pocztowe zlokalizowane na terenach miejskich jest godzina opróżniania skrzynek,
 - nie później jednak niż godzina 15.00.
3. Przesyłki priorytetowe, z zastrzeżeniem ust. 3a, nadane po godzinie granicznej traktowane są jako nadane w dniu następnym.³⁾
- 3a. Przesyłki priorytetowe nadawane poprzez nadawcze skrzynki zlokalizowane na terenach wiejskich traktowane są jako nadane w dniu oznaczonym jako dzień opróżniania skrzynki.⁴⁾
4. Przesyłki listowe oraz paczki pocztowe w obrocie zagranicznym można nadawać jako priorytetowe lub ekonomiczne, które są przemieszczane i doręczane na zasadach określonych w przepisach międzynarodowych.
5. Przesyłka priorytetowa powinna być opłacona zgodnie z cennikiem i oznaczona poprzez:
 - 1) naklejenie na stronie adresowej przesyłki nalepki w kolorze niebieskim z napisem "PRIORYTET PRIORITAIRE" (wzór nr 1) albo
 - 2) naniesienie napisu o treści określonej w pkt 1 albo
 - 3) oznaczenie cyfrą „1” (jeden) w bezpośrednim sąsiedztwie znaku opłaty pocztowej (w polu znaczkowym) z lewej strony lub obok pola znaczkowego w kolorze pozostałych odcisków maszyny do frankowania w przypadku nanoszenia znaku opłaty pocztowej przy użyciu takiej maszyny.

§ 3

1. Na przesyłce umieszcza się adres nadawcy i adresata.
2. Adres nadawcy i adresata umieszczony na przesyłce powinien być napisany/nadrukowany równoległe do dłuższej krawędzi strony adresowej przesyłki, przy czym na całej długości przesyłki listowej poniżej nazwy miejscowości z przyporządkowanym właściwym kodem pocztowym wynikającym z miejsca zamieszkania lub siedziby adresata, w pasie minimum 15 mm od dolnej krawędzi opakowania, nie umieszcza się żadnych napisów, nadruków,

³⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 1) zarządzenia nr 87 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 12 sierpnia 2008 roku, zmieniającego zarządzenie w sprawie „Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych”, który wszedł w życie z dniem 20 sierpnia 2008 roku.

⁴⁾ dodany przez § 1 pkt 2) zarządzenia powołanego w odnośniku 3.

rysunków lub nalepek.

3. Adres umieszczony na przesyłce powinien zawierać dane zamieszczone w następującej kolejności:
 - 1) imię i nazwisko albo pełna nazwa nadawcy/adresata,
 - 2) ulica, numer domu i mieszkania albo lokalu – w przypadku miejscowości podzielonej na ulice albo nazwa miejscowości i numer porządkowy nieruchomości – w przypadku miejscowości nie podzielonej na ulice,
 - 3) właściwy kod pocztowy wraz z nazwą miejscowości, do której kierowana jest przesyłka.
4. Jeżeli przesyłka nadawana jest na poste restante, kolejność danych adresowych, powinna być następująca:
 - 1) imię i nazwisko albo pełna nazwa adresata,
 - 2) napis: poste restante,
 - 3) właściwy kod pocztowy i nazwa placówki pocztowej, która ma wydać przesyłkę.
5. Jeżeli przesyłka nadawana jest na skrytkę lub przegródkę pocztową, kolejność danych adresowych, powinna być następująca:
 - 1) imię i nazwisko albo pełna nazwa adresata,
 - 2) odpowiedni napis: „skr. poczt. Nr ...”, albo „przegr. poczt. Nr ...”,
 - 3) właściwy kod pocztowy i nazwa placówki pocztowej, w której udostępniana jest skrytka lub przegródka pocztowa.
6. Nazwa miejscowości, w której znajduje się siedziba nadawcy/adresata oraz nazwa placówki pocztowej, powinny być podane w brzmieniu zgodnym z oficjalną nazwą miejscowości umieszczoną w „Oficjalnym Spisie Poczтовых Numerów Adresowych”.
7. Kod pocztowy należy umieszczać z lewej strony nazwy miejscowości. Nazwę zamieszcza się na przesyłce wielkimi literami (kapitałikami) i bez podkreśleń.
8. Nadawcą przesyłki może być tylko jedna osoba fizyczna albo prawna bądź jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej.
9. Adresatem przesyłki rejestrowanej może być tylko jedna osoba fizyczna albo osoba prawna bądź jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej z zastrzeżeniem ust.10.
10. Adresatem przesyłki rejestrowanej mogą być współmałżonkowie. Przesyłka rejestrowana, której adresatem są współmałżonkowie może być doręczona/wydana jednemu z nich.
11. Adresatem przesyłki listowej nierejestrowanej i nie nadanej na poste restante, może być rodzina wspólnie zamieszkała lub grupa osób, które łączy choćby nieformalnie i przejściowo, więź organizacyjna, np. klasa szkolna, grupa kolonijna, itp.

12. Adres na przesyłce listowej z zadeklarowaną wartością podawany jest na nalepce adresowej (wzór nr 2).
13. Adres na paczce pocztowej, w tym paczce pocztowej z zadeklarowaną wartością podawany jest na nalepce adresowej (wzór nr 3 i 4).
14. Jeżeli paczka pocztowa nadawana jest bez opakowania lub tylko częściowo opakowana, adres nadawcy i adresata podany na nalepce adresowej, o której mowa w ust. 13, może być umieszczony:
 - 1) na kartce papieru, przytwierdzonej całą powierzchnią bezpośrednio do przesyłanej rzeczy, posiadającej takie wymiary, aby można było również oprócz nalepki adresowej umieścić inne niezbędne oznaczenia pocztowe identyfikujące paczkę albo,
 - 2) na tabliczce, chorągiewce lub przywieszce (wykonanych z trwałego i sztywnego materiału), przymocowanej do paczki, jeżeli właściwości przesyłanej rzeczy uniemożliwiają umieszczenie na niej obu adresów oraz innych niezbędnych oznaczeń pocztowych identyfikujących paczkę.⁵⁾

§ 4

1. Nadawca umieszcza na przesyłce listowej – w polu znaczkowym – znaki opłaty pocztowej bądź oznaczenia uzgodnionej z Poczta Polska formy opłaty.
2. Potwierdzenie opłacenia powszechnej usługi pocztowej następuje poprzez:
 - 1) naklejenie znaczków pocztowych wprowadzonych do obiegu przez Poczta Polska i pozostających w obiegu albo,
 - 2) zastosowanie kartki pocztowej lub koperty nakładu Poczty Polskiej z nadrukowanymi znakami opłaty pocztowej albo.
 - 3) naniesienie znaku opłaty pocztowej, w tym w postaci odcisku maszyny do frankowania albo,⁶⁾
 - 4) naniesienie oznaczeń uzgodnionych z Poczta Polska, o których mowa w § 8 ust. 3.

§ 5

1. Znaczkami pocztowymi uiszcza się opłaty pocztowe za przesyłki listowe, z zastrzeżeniem § 7 pkt 1 i 6.
2. Znaczkami pocztowymi uiszcza się również opłaty pocztowe za:
 - 1) wydanie odpisu potwierdzenia nadania i dowodu odbioru przesyłek ,

⁵⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 2) uchwały powołanej w odnośniku 1.

⁶⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 3) uchwały powołanej w odnośniku 1.

- 2) przyjęcie zastrzeżenia adresata w zakresie niedoręczania przesyłek rejestrowanych lub przekazów pocztowych osobie pełnoletniej zamieszkałej wraz z adresatem (wzór nr 10),
 - 3) przyjęcie pełnomocnictwa pocztowego (wzór nr 11 i 12),
 - 4) przyjęcie żądania odstąpienia lub zmiany umowy o świadczenie usługi pocztowej w zakresie adresu lub adresata przesyłki (wzór nr 13),
 - 5) przechowywanie przesyłki i przekazu pocztowego po upływie terminu odbioru,
 - 6) dostanie lub zwrot do nadawcy przesyłki listowej, z zastrzeżeniem § 7 pkt 4.
3. Znaczkę pocztową:
- 1) posiadające ślady skasowania, uszkodzone lub zabrudzone w stopniu utrudniającym rozpoznanie fałszerstwa lub skasowania,
 - 2) wycięte z przedmiotów, na których je wytłoczono, nadrukowano lub naklejono,
 - 3) wycofane z obiegu
- nie mogą służyć do dokonania opłaty pocztowej.

§ 6

1. Przy użyciu maszyny do frankowania uiszcza się opłaty pocztowe za:
 - 1) przesyłki listowe,
 - 2) przesyłki reklamowe,
 - 3) paczki pocztowe.
2. Poczta Polska ustala w odrębnym trybie typy maszyn do frankowania oraz ogólne warunki ich użytkowania.⁷⁾
3. Nanoszenie przez klienta znaków opłaty pocztowej przy wykorzystaniu maszyny do frankowania wymaga zawarcia umowy z Poczta Polska. Umowy określające szczegółowe warunki użytkowania maszyn do frankowania zawierają upoważnieni dyrektorzy/kierownicy jednostek/komórek organizacyjnych, na terenie których nadawane są przesyłki.⁸⁾
4. Należności z tytułu uiszczenia opłaty pocztowej przy użyciu maszyny do frankowania wnoszone są bezgotówkowo poprzez polecenie przelewu lub w innej formie, dopuszczonej przez Poczta Polska.

§ 7

Gotówką uiszcza się opłaty pocztowe za:

- 1) przesyłki listowe z zadeklarowaną wartością, w tym za potwierdzeniem odbioru,

⁷⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 4) uchwały powołanej w odnośniku 1

⁸⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 4) uchwały powołanej w odnośniku 1.

- 2) paczki pocztowe, w tym z zadeklarowaną wartością i za potwierdzeniem odbioru,
- 3) przekazy pocztowe, w tym za potwierdzeniem odbioru,
- 4) zwrot do nadawcy przesyłki listowej z zadeklarowaną wartością, w tym za potwierdzeniem odbioru,
- 5) zwrot do nadawcy i dosłanie paczki pocztowej i przekazu pocztowego,
- 6) przesyłki reklamowe, z zastrzeżeniem § 6 ust. 1 pkt 2.
- 7) worki M.

§ 8

1. Opłaty pocztowe uiszczą się z góry, chyba że w drodze pisemnej umowy zostanie uzgodnione uiszczanie opłaty pocztowej między Poczta Polska a:
 - 1) nadawcą - w formie opłaty zaliczkowej lub opłaty z dołu,
 - 2) adresatem - w formie opłaty przerzuconej na adresata.
2. Umowy, o których mowa w ust. 1, zawierane są przez upoważnionych dyrektorów/kierowników jednostek/komórek organizacyjnych odpowiednio z nadawcą lub adresatem. W umowie powinny zostać określone terminy wnoszenia opłat.⁹⁾
3. Na przesyłkach opłacanych w formie opłaty zaliczkowej i opłaty z dołu nadawca umieszcza napis/nadruk „OPŁATA POBRANA – umowa Nr ... z POCZTĄ POLSKĄ S.A. z dnia ... Nadano w ...”.¹⁰⁾
4. Na przesyłkach opłacanych w formie opłaty przerzuconej na adresata nadawca umieszcza napis/nadruk „OPŁATA PRZERZUCONA NA ADRESATA – umowa Nr ... z POCZTĄ POLSKĄ S.A. z dnia ...”.¹¹⁾
5. Należności z tytułu:
 - 1) opłaty zaliczkowej i opłaty z dołu wnoszone są bezgotówkowo poprzez polecenie przelewu lub w innej formie dopuszczonej przez Poczta Polska,
 - 2) opłaty przerzuconej na adresata wnoszone są bezgotówkowo poprzez polecenie przelewu lub gotówkowo.

⁹⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 5) uchwały powołanej w odnośniku 1.

¹⁰⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 5) uchwały powołanej w odnośniku 1.

¹¹⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 5) uchwały powołanej w odnośniku 1.

§ 9

W zakresie nie objętym ustawowym zwolnieniem z opłaty pocztowej, opłaty za przesyłki dla ociemniałych i przesyłki z obowiązkowymi egzemplarzami bibliotecznymi uiszcza się w takiej samej formie jak za przesyłki danego rodzaju.

§ 10

Nadawca nadający przesyłki nierejestrowane, opłacane w sposób inny niż znaczkami pocztowymi lub naniesionymi znakami opłaty pocztowej, w tym w postaci odcisków maszyny do frankowania, powinien przekazać je pracownikowi przyjmującemu, łącznie z dwoma arkuszami (oryginał i kopia) ewidencji, która została sporządzona odpowiednio do zapisów pisemnej umowy w sprawie sposobu i wysokości uiszczania opłat za te przesyłki.¹²⁾

§ 11

Do opakowania paczek pocztowych powinny być użyte materiały, które zabezpieczają przed dostępem do zawartości, a także dają możliwość trwałego umieszczenia adresów nadawcy i adresata oraz innych niezbędnych oznaczeń. Mogą to być w szczególności:

- 1) mocne pudełka kartonowe,
- 2) mocne koperty papierowe lub nieprzezroczyste koperty z tworzywa sztucznego – dla paczek pocztowych o masie nie przekraczającej 2000 g,
- 3) pudła metalowe lub drewniane, pojemniki lub kasety z tworzywa sztucznego, o ile wymagania takie wynikają z zawartości,
- 4) worki lub woreczki.

§ 12

1. Do zabezpieczenia zamknięcia opakowania przesyłki z zadeklarowaną wartością, z wyjątkiem przesyłek opakowanych w bezpieczną kopertę nakładu Poczty Polskiej (wzór nr 15) stosowana jest nalepka zabezpieczająca nakładu Poczty Polskiej (wzór nr 16).
2. Zamiast nalepki, o której mowa w ust. 1, może być stosowana przez nadawcę taśma samoprzylepna, na której naniesiono w sposób trwały cechy identyfikujące nadawcę (np. firma, logo, itp.).

¹²⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 6) uchwały powołanej w odnośniku 1.

§ 13

Na przesyłkach, z wyłączeniem przesyłek z zadeklarowaną wartością, nadawca może umieszczać własne:

- 1) odciski pieczęci firmowych,
- 2) nalepki,
- 3) napisy i rysunki o charakterze informacyjnym lub reklamowym, pod warunkiem, że:
 - a) ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem,
 - b) nie utrudniają odczytania adresu ani umieszczenia nalepek, napisów lub pieczęci pocztowych,
 - c) nie znajdują się na powierzchni znaczków pocztowych naklejonych na przesyłce,
 - d) nie są podobne do znaczków pocztowych, odcisków maszyn do frankowania lub odcisków pieczęci pocztowych,
 - e) nie są umieszczone poniżej właściwego kodu pocztowego oraz nazwy miejscowości do której przyporządkowany jest ten kod pocztowy.¹³⁾

§ 14

1. W odniesieniu do przesyłek dla ociemniałych nadawanych w relacjach pomiędzy osobami niewidomymi/ociemniałymi a bibliotekami, organizacjami osób niewidomych lub ociemniałych oraz organizacjami, których celem statutowym jest działalność na rzecz tych osób, jako opakowanie, oprócz woreczka z materiału, może być użyta koperta, pudełko kartonowe lub inny materiał zabezpieczający zawartość przed uszkodzeniem i umożliwiający umieszczenie w sposób czytelny danych adresowych oraz innych wymaganych oznaczeń pocztowych, pod warunkiem, że nadawca uzyska na to zgodę dyrektora jednostki organizacyjnej o rejonowym zasięgu działania, na terenie której są nadawane przedmiotowe przesyłki.
2. W odniesieniu do przesyłek dla ociemniałych nadawanych w relacjach pomiędzy osobami niewidomymi lub ociemniałymi, jako opakowanie może być zastosowana koperta, pudełko kartonowe lub inny materiał zabezpieczający zawartość przed uszkodzeniem i umożliwiający umieszczenie w sposób czytelny danych adresowych oraz innych wymaganych oznaczeń pocztowych.

¹³⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 7) uchwały powołanej w odnośniku 1.

§ 15

1. Paczki pocztowe z zawartością:
 - 1) pszczoł,
 - 2) piskląt ptactwa domowego,
 - 3) próbek z mlekiemnależy nadawać jako przesyłki priorytetowe.
2. Paczki pocztowe, o których mowa w ust. 1 pkt 3 można nadać jako ekonomiczne, pod warunkiem, że nadawca zabezpieczył zawartość przed zepsuciem poprzez zastosowanie środka konserwującego.
3. Opakowanie paczek pocztowych, o których mowa w ust. 1, należy oznakować nalepką z napisem „żywe zwierzęta” lub „ostrożnie” (wzór nr 17) oraz napisami oznaczającymi górę i dół przesyłki.
4. Nie przyjmuje się paczek pocztowych, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 2 adresowanych na poste restante, skrytkę lub przegródkę pocztową.¹⁴⁾

§ 16

1. Do przesyłek reklamowych stosuje się przepisy dotyczące przesyłek listowych.
2. Bez opakowania mogą być nadawane tylko takie przesyłki reklamowe, na których niezbędne informacje zamieszczone są na pojedynczej karcie wykonanej ze sztywnego papieru o wymiarach maksymalnie – 120 x 235 mm, minimalnie – 90 x 140 mm lub w inny sposób uzgodniony przez nadawcę z Poczta Polska.
3. Przesyłki reklamowe nadawca oznacza napisem (nadrukiem, nalepką) „PRZESYŁKA REKLAMOWA” w lewej górnej części strony adresowej. Możliwe jest określenie innego miejsca umieszczenia tego oznaczenia w umowie o świadczenie usługi.

§ 17

1. Nadanie przekazu pocztowego może odbyć się:
 - 1) poprzez wypełnienie właściwego blankietu przewidzianego dla przekazu pocztowego (wzór nr 6 lub druk nakładu własnego nadawcy), z zachowaniem zasad określonych w § 3, albo
 - 2) na podstawie pisemnego lub ustnego zlecenia polegającego na podaniu przez nadawcę pracownikowi placówki pocztowej danych adresowych nadawcy i adresata, kwoty

¹⁴⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 8) uchwały powołanej w odnośniku 1.

przekazu pocztowego oraz podpisaniu przez nadawcę wydruku potwierdzenia nadania (wydruk komputerowy); złożenie przez nadawcę podpisu na wydruku komputerowym potwierdzenia nadania przekazu pocztowego, jest równoznaczne z akceptacją danych w nim zawartych, albo

3) na podstawie danych elektronicznych przekazywanych przez nadawcę w formie określonej przez Poczta Polską.

2. Potwierdzenie nadania przekazu pocztowego nadanego na podstawie danych elektronicznych, o których mowa w pkt 3, odbywa się w formie elektronicznej.¹⁵⁾

§ 18

1. Przekaz pocztowy może być nadawany za pośrednictwem listonosza wiejskiego.

2 Listonosz wiejski wydaje nadawcy tymczasowy dokument potwierdzający przyjęcie kwoty pieniężnej (wzór nr 18).

3. Najpóźniej w następnym dniu roboczym po dniu wydania dokumentu, o którym mowa w ust. 2, listonosz wiejski dostarcza nadawcy potwierdzenie nadania dokumentujące zawarcie umowy o realizację przekazu pocztowego, odbierając od nadawcy tymczasowy dokument, o którym mowa w ust. 2.

4. Przyjęcie przez listonosza wiejskiego, o którym mowa w ust.1, kwoty pieniężnej wraz z pisemnym zleceniem podpisanym przez nadawcę powinno odbywać się w mieszkaniu lub siedzibie nadawcy.¹⁶⁾

§ 19

1. Nadawca przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego wypełnia, przed ich nadaniem, odpowiedni dla danej usługi formularz lub blankiet:

1) nakładu Poczty Polskiej (wzory nr 3-7 i 14),

2) nakładu własnego, z zastrzeżeniem ust. 2 - 4,

3) wynikający z przepisów międzynarodowych – w zakresie obrotu zagranicznego.

2. Stosowanie formularza lub blankietu nakładu własnego, z zastrzeżeniem ust. 3, wymaga złożenia przez nadawcę pisemnego wniosku i jego zatwierdzenia przez dyrektora właściwej jednostki organizacyjnej Poczty Polskiej o ogólnopolskim zasięgu działania – w przypadku przesyłek rejestrowanych nadawanych w obrocie krajowym, z prawem przekazania upoważnień w tym zakresie dyrektorom podległych jednostek/komórek organizacyjnych –

¹⁵⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 9) uchwały powołanej w odnośniku 1.

¹⁶⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 10) uchwały powołanej w odnośniku 1.

w przypadku przesyłek rejestrowanych nadawanych i doręczanych na terenie obsługiwanym przez daną jednostkę/komórkę organizacyjną.

3. Postanowień ust. 2 nie stosuje się wobec nadawców stosujących formularze i blankiety ustalone odrębnymi przepisami.
4. Formularz pocztowej książki nadawczej i blankiet przekazu pocztowego, zgodny ze wzorem druku nakładu Poczty Polskiej, nie wymaga zatwierdzenia, o którym mowa w ust. 2.¹⁷⁾

§ 20

1. W przypadku nadawania jednorazowo co najmniej dziesięciu przesyłek rejestrowanych danego rodzaju i kategorii, z zastrzeżeniem ust. 2, lub dziesięciu przekazów pocztowych, nadawca wpisuje każdą przesyłkę rejestrowaną lub przekaz pocztowy kolejno w oddzielną pozycję pocztowej książki nadawczej (wzór nr 7) sporządzanej w dwóch identycznych egzemplarzach i przekazuje je pracownikowi placówki pocztowej w stanie uporządkowanym, tj. ułożone stroną adresową według kolejności wpisów w formularzu.
2. W przypadku nadawania co najmniej dziesięciu przesyłek poleconych opłaconych znaczkami pocztowymi lub poprzez naniesienie znaków opłaty pocztowej, w tym w postaci odcisków maszyny do frankowania, nadawca sporządza i przedkłada pracownikowi przyjmującemu te przesyłki tylko jeden egzemplarz pocztowej książki nadawczej lub formularza nadawczego własnego nakładu.¹⁸⁾

§ 21

Nadawca może przed doręczeniem przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego żądać po wniesieniu opłaty określonej w cenniku:

- 1) odstąpienia od umowy o świadczenie usługi pocztowej,
- 2) zmiany umowy o świadczenie usługi pocztowej w zakresie adresu lub adresata.

§ 22

Odstąpienie od umowy o świadczenie usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego oraz zmianę umowy o świadczenie usługi pocztowej w zakresie adresu lub adresata, nadawca zgłasza w placówce pocztowej, w której ta przesyłka lub przekaz pocztowy zostały nadane, przez wypełnienie odpowiedniego formularza (wzór nr 13) i okazanie oryginału potwierdzenia nadania danej przesyłki lub danego przekazu pocztowego.

¹⁷⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 11) uchwały powołanej w odnośniku 1.

¹⁸⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 12) uchwały powołanej w odnośniku 1.

§ 23

1. Za opłatą określoną w cenniku, nadawca przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego może żądać wydania mu dowolnej liczby odpisów potwierdzeń nadania na podstawie przedstawionego oryginału potwierdzenia nadania.
2. Wydanie odpisu potwierdzenia nadania, może nastąpić nie później niż w okresie 12 miesięcy, licząc od dnia nadania przesyłki lub przekazu pocztowego.

§ 24

1. Żądanie dosyłania przesyłek lub przekazów pocztowych adresat zgłasza na piśmie w placówce oddawczej właściwej dla miejsca jego zamieszkania, uiszczając odpowiednią opłatę określoną w cenniku.
2. Zgłoszone żądanie jest wykonywane maksymalnie przez okres 12 miesięcy, licząc od dnia zgłoszenia.¹⁹⁾
3. Adresat może zgłaszać żądanie dalszego dosyłania, przy czym okres dosyłania określony w kolejnym żądaniu nie może być dłuższy niż 12 miesięcy.²⁰⁾
4. Opłatę za dosyłane przesyłki lub przekazy pocztowe adresat wnosi każdorazowo przy ich odbiorze, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Nie pobiera się opłat za dosyłanie przesyłek lub przekazów pocztowych, jeżeli realizowane jest na obszarze doręczeń jednej placówki oddawczej.
6. Dosyłaniu nie podlegają przesyłki nadawane na zasadach szczególnych określonych w odrębnych przepisach.²¹⁾

§ 25

1. Żądanie przechowywania przesyłki lub kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym po terminach ich odbioru, wraz ze wskazaniem okresu przechowywania, adresat zgłasza na piśmie w placówce oddawczej właściwej dla jego miejsca zamieszkania, uiszczając odpowiednią opłatę określoną w cenniku.
2. Okres przechowywania przesyłek wynosi maksymalnie 14 dni, licząc od dnia następnego

¹⁹⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 3) zarządzenia powołanego w odnośniku 3.

²⁰⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 3) zarządzenia powołanego w odnośniku 3.

²¹⁾ dodany przez § 1 pkt 2) Zarządzenia Nr 48 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 2 kwietnia 2009 roku, zmieniającego zarządzenie w sprawie „Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych”, który wszedł w życie z dniem 10 kwietnia 2009 roku.

po upływie terminu odbioru przesyłki.

3. Okres przechowywania kwot pieniężnych określonych w przekazach pocztowych wynosi maksymalnie 7 dni, licząc od dnia następnego po upływie terminu odbioru kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym.
4. Placówka pocztowa może odmówić przechowywania przesyłek w przypadku braku możliwości ich składowania.
5. W uzasadnionych przypadkach placówka pocztowa może odmówić przechowywania kwot pieniężnych określonych w przekazach pocztowych po upływie terminu odbioru.

§ 26

1. Zastrzeżenie doręczania przesyłek poleconych, z wyłączeniem przesyłek za potwierdzeniem odbioru, do skrzynki oddawczej lub skrytki pocztowej adresat składa na piśmie we właściwej dla miejsca jego zamieszkania placówce oddawczej.
2. Zastrzeżenie, o którym mowa w ust. 1, jest wolne od opłaty.

§ 27

1. Pracownicy placówek pocztowych oraz placówek ruchomych udzielają nadawcom i adresatom przesyłek rejestrowanych oraz przekazów pocztowych informacji wynikających z prowadzonej dokumentacji pocztowej, określających dzień nadania przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego, bądź dotyczących nazwiska odbiorcy przesyłki rejestrowanej lub kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym.
2. Adresat może uzyskać informacje o nazwisku lub nazwie nadawcy przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego zwróconych 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 od dnia nadania przesyłki lub przekazu pocztowego.
4. Możliwe jest również udzielenie adresatowi informacji o nazwisku lub nazwie nadawcy przed doręczeniem przesyłki lub wydaniem jej w placówce oddawczej. Udzielenie takiej informacji adresatowi nie jest jednak dozwolone, jeżeli nadawca zażądał zwrotu przesyłki lub przekazu pocztowego, bądź dokonał zmiany dotychczasowego adresata.
5. Udzielenie osobom trzecim informacji dotyczących przesyłek i przekazów pocztowych jest dozwolone wyłącznie w przypadkach określonych przez odrębne przepisy.

§ 28

1. Pełnomocnictwo pocztowe składa się na odpowiednim formularzu (wzór nr 11 albo 12).
2. Pełnomocnictwo pocztowe obowiązuje wyłącznie na obszarze działania właściwej placówki oddawczej.

§ 29

Warunkiem przyjęcia przez placówkę pocztową pełnomocnictwa pocztowego składanego przez osobę fizyczną jest:

- 1) wypełnienie odpowiedniego formularza pełnomocnictwa,
- 2) wykazanie tożsamości,
- 3) wskazanie danych (imię, nazwisko, nr PESEL) pełnomocnika,²²⁾
- 4) złożenie w obecności pracownika pocztowego podpisu na formularzu pełnomocnictwa.

§ 30

W przypadku składania pełnomocnictwa pocztowego przez osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej wymagane jest:

- 1) wypełnienie odpowiedniego formularza pełnomocnictwa,
- 2) wykazanie przez osobę, która składa podpis na formularzu pełnomocnictwa, swoich uprawnień do reprezentowania danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej (przez okazanie stosownych dokumentów, np. wypis z właściwego rejestru, akt nominacji, itp.),
- 3) wskazanie danych (imię, nazwisko, nr PESEL) pełnomocnika,²³⁾
- 4) złożenie w obecności pracownika pocztowego podpisu przez osobę upoważnioną do reprezentowania osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej na formularzu pełnomocnictwa.

§ 31

Za przyjęcie pełnomocnictwa pocztowego pobierana jest opłata określona w cenniku.

§ 32

Przesyłki nedoręczalne placówki pocztowe oraz placówki ruchome kierują do wyznaczonej przez Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej jednostki organizacyjnej, gdzie

²²⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 13) uchwały powołanej w odnośniku 1.

²³⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 14) uchwały powołanej w odnośniku 1.

dokonywane są czynności związane z otwieraniem przesyłek i ustalaniem danych umożliwiających ich doręczenie albo zwrócenie nadawcy. Informacja o lokalizacji tej jednostki organizacyjnej dostępna jest w każdej placówce pocztowej i placówce ruchomej zgodnie z § 40 ust. 3 pkt 8.

§ 33

1. Po ustaleniu przez jednostkę, o której mowa w § 32, danych umożliwiających doręczenie przesyłek, są one doręczane na ogólnie obowiązujących zasadach.
2. W przypadku odmowy przyjęcia takiej przesyłki lub nieuiszczenia ciążących na niej należności przesyłkę przesyła się ponownie do jednostki, o której mowa w § 32, jako ostatecznie niedoręczalną.

§ 34

1. W przypadku niewykonania usługi, w rozumieniu § 2 rozporządzenia w sprawie reklamacji, adresat lub nadawca przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego może zgłosić reklamację z roszczeniem o odszkodowanie lub bez takiego roszczenia.
2. Zgłoszenie reklamacji może nastąpić nie wcześniej niż po upływie 14 dni od dnia nadania przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego i nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia ich nadania. Wyjątek stanowią reklamacje, które można zgłaszać w terminach określonych w § 6 ust. 2 rozporządzenia w sprawie reklamacji.

§ 35

1. Zgłoszenie reklamacji następuje w formie pisemnej przy użyciu odpowiedniego formularza (wzór nr 19 albo 20), wydanego nakładem Poczty Polskiej lub ustnie do protokołu.
2. Przy zachowaniu odpowiednich procedur możliwe jest także zgłoszenie reklamacji w drodze elektronicznej, jednakże rozpoczęcie jej rozpatrywania może nastąpić dopiero po złożeniu pisemnego oświadczenia potwierdzającego zgłoszenie reklamacji opatrzonego podpisem reklamującego oraz dostarczeniu do placówki pocztowej odpowiednich dokumentów, to jest:
 - 1) oryginału potwierdzenia nadania przesyłki lub przekazu pocztowego,
 - 2) oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku przeniesienia uprawnień przez nadawcę na adresata,
 - 3) protokołu sporządzonego bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej – w przypadku jej przyjęcia przez adresata, oraz opakowania uszkodzonej przesyłki,

4) oświadczenia o stwierdzeniu:

- a) widocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej złożonego bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki albo
- b) niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej, z zachowaniem terminu, o którym mowa w art. 57 ust. 4 ustawy.

2a. Na dowód przyjęcia reklamacji oraz oryginału potwierdzenia nadania przesyłki lub przekazu pocztowego, o którym mowa w ust. 2 pkt 1, reklamujący otrzymuje pokwitowanie.²⁴⁾

2b. Oryginał potwierdzenia nadania reklamowanej przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego może być zwrócony reklamującemu, za pokwitowaniem, po udzieleniu odpowiedzi na reklamację przez jednostkę pierwszej instancji.²⁵⁾

3. Ustnie do protokołu może być zgłoszona reklamacja:

- 1) w momencie odbierania przez adresata uszkodzonej przesyłki rejestrowanej z zastrzeżeniem wniesienia roszczenia o odszkodowanie,
- 2) w przypadku odebrania przez nadawcę zwracanej do niego uszkodzonej przesyłki rejestrowanej, jeśli złożył on zastrzeżenie wniesienia roszczenia o odszkodowanie.

§ 36

Zasady postępowania reklamacyjnego dotyczące przesyłek oraz przekazów pocztowych w obrocie zagranicznym regulują przepisy międzynarodowe.

§ 37

Jednostką organizacyjną wyznaczoną do rozpatrywania i załatwiania reklamacji w pierwszej instancji jest właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej nadzorująca placówkę pocztową, w której przesyłka pocztowa lub przekaz pocztowy zostały nadane.

§ 38

- 1. Jednostką organizacyjną drugiej instancji, do której można wnieść odwołanie za pośrednictwem właściwej jednostki pierwszej instancji, jest jednostka organizacyjna nadrzędna nad jednostką pierwszej instancji.
- 2. Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi z jednostki organizacyjnej pierwszej instancji.
- 3. Jednostka organizacyjna drugiej instancji, do której wpłynęło odwołanie, informuje

²⁴⁾ dodany przez § 1 pkt 3) zarządzenia powołanego w odnośniku 17

²⁵⁾ dodany przez § 1 pkt 3) zarządzenia powołanego w odnośniku 17.

reklamującego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania o:

- 1) pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji i przyznaniu odszkodowania oraz o odesłaniu akt sprawy do jednostki organizacyjnej pierwszej instancji celem dokonania wypłaty należnego odszkodowania,
- 2) o nieuwzględnieniu reklamacji i oddaleniu roszczenia oraz o prawie:
 - a) wystąpienia na drogę sądową w postępowaniu cywilnym do sądu właściwego dla siedziby jednostki organizacyjnej o okręgowym zasięgu działania, z której działalnością wiążą się dochodzone roszczenia,
 - b) dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - c) dochodzenia roszczeń przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Rozdział 3

WARUNKI DOSTĘPU DO POWSZECHNYCH USŁUG POCZTOWYCH ORAZ ORGANIZACJA OBSŁUGI KLIENTÓW

§ 39

Ustalając organizację obsługi klientów dyrektorzy jednostek organizacyjnych o rejonowym zasięgu działania kierują się następującymi zasadami w zakresie dostępu do powszechnych usług pocztowych:

- 1) w miastach wojewódzkich co najmniej jedna placówka pocztowa pełni obsługę klientów całodobowo we wszystkie dni tygodnia, z wyjątkiem Świąt Bożego Narodzenia, Świąt Wielkiej Nocy i Nowego Roku,²⁶⁾
- 2) w miastach powyżej 100.000 mieszkańców nie będących miastami wojewódzkimi co najmniej jedna placówka pocztowa pełni obsługę klientów przez co najmniej 12 godzin dziennie w dni robocze,
- 3) w miastach powyżej 3500 mieszkańców, co najmniej jedna placówka pocztowa pełni obsługę klientów w soboty (z wyjątkiem sobót będących dniami ustawowo wolnymi od pracy), w wymiarze minimum 4 godzin dziennie,²⁷⁾

²⁶⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 15) uchwały powołanej w odnośniku 1.

²⁷⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 16) uchwały powołanej w odnośniku 1.

- 4) skrzynki nadawcze opróżniane są we wszystkie dni robocze, co najmniej 5 dni w tygodniu.²⁸⁾

§ 40

1. Przed wejściem do placówki pocztowej, w widocznym miejscu umieszcza się następujące informacje:
 - 1) nazwę placówki pocztowej,
 - 2) dni i godziny obsługi klientów,
 - 3) nazwę i adres najbliższej placówki pocztowej lub placówki ruchomej, która jest dostępna dla klientów dłużej niż dana placówka pocztowa oraz najbliższej placówki czynnej całodobowo,
 - 4) nazwę i adres najbliższej placówki pocztowej lub placówki ruchomej, która świadczy usługi w soboty oraz w niedziele i święta.
2. W każdej placówce pocztowej, w miejscu dostępnym dla klientów, umieszcza się następujące informacje:
 - 1) zakres świadczonych powszechnych usług pocztowych,
 - 2) nazwę i adres jednostki organizacyjnej, której dana placówka pocztowa podlega,
 - 3) miejsce udostępniania regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych w danej placówce pocztowej.
3. Oprócz informacji, o których mowa ust. 2, w każdej placówce pocztowej dostępne dla klientów są:
 - 1) informacja o obowiązujących przepisach pocztowych,
 - 2) obowiązujące cenniki,
 - 3) wzory prawidłowego adresowania przesyłek,
 - 4) formularze i blankiety niezbędne do świadczenia powszechnych usług pocztowych oraz wzory ich wypełniania,
 - 5) informacja o wysokości kwoty granicznej wartości przesyłki lub przekazu pocztowego (§ 2 pkt 1 rozporządzenia),
 - 6) informacja dotycząca przyjmowania skarg i wniosków,
 - 7) Oficjalny Spis Poczтовых Numerów Adresowych,²⁹⁾
 - 8) informacja o lokalizacji wyznaczonej jednostki organizacyjnej, do której kierowane

²⁸⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 4) zarządzenia powołanego w odnośniku 17.

²⁹⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 17) uchwały powołanej w odnośniku 1.

są przesyłki niedoręczalne.

4. W okienkach pocztowych powinna być umieszczona informacja określająca godziny pracy i czasy przerw w pracy okienka oraz zakres usług świadczonych w okienku.
5. Organizacja przerw w pracy okienek powinna zapewniać zachowanie ciągłości obsługi klientów.
6. Pracownik obsługujący klientów posiada umieszczony w widocznym miejscu identyfikator z imieniem i nazwiskiem oraz stanowiskiem służbowym.

§ 41

Przesyłki polecone i przesyłki nierejestrowane mogą być nadawane za pośrednictwem listonosza wiejskiego.³⁰⁾

§ 42

uchylony³¹⁾

§ 43

W przypadku przyjętych do przemieszczenia i doręczenia poza miejscowym obszarem pocztowym:

- 1) paczek pocztowych ekonomicznych o masie przekraczającej 2000 g,
 - 2) przesyłek z zadeklarowaną wartością lub przekazów pocztowych, których wartość przekracza graniczną wartość przesyłki lub przekazu pocztowego, o której mowa w § 2 pkt 1 rozporządzenia,
 - 3) przesyłek obciążonych należnościami celnymi,
- równoznaczne z doręczeniem jest pozostawienie zawiadomienia o nadejściu przesyłki lub przekazu pocztowego wraz z informacją o terminie jej odbioru i adresie placówki oddawczej, w której przesyłka jest przechowywana.

§ 44

Przesyłka rejestrowana lub przekaz pocztowy podlegają doręczeniu po uprzednim:

- 1) ustaleniu przez pracownika pocztowego osoby uprawnionej do odbioru,
- 2) sprawdzeniu tożsamości odbiorcy, o ile nie jest znany doręczającemu osobiście,
- 3) uiszczeniu przez odbiorcę opłat i należności ciążących na przesyłce, o ile nie zostały uiszczone przez nadawcę,

³⁰⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 18) uchwały powołanej w odnośniku 1.

³¹⁾ uchylony przez § 1 Zarządzenia Nr 54 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 28 czerwca 2006 roku, zmieniającego Zarządzenie Nr 137 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 21 września 2005 roku w sprawie „Regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych, który wszedł w życie 28 czerwca 2007 roku.

- 4) pokwitowaniu przez odbiorcę odbioru przesyłki lub przekazu pocztowego na odpowiednim formularzu odbioru (wzory nr 3, 4, 6, 8, 9, 21, 22), a jeśli przesyłka rejestrowana lub przekaz pocztowy nadany jest za potwierdzeniem odbioru - również na formularzu tego potwierdzenia (wzór nr 14).

§ 45

1. W przypadku stwierdzenia nieobecności adresata lub innych osób uprawnionych do odbioru przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego listonosz pozostawia w skrzynce oddawczej adresata, sporządzone na odpowiednim formularzu (wzory nr 23 - 25), zawiadomienie o próbie doręczenia wraz z informacją o terminie ich odbioru i adresie placówki oddawczej, w której przesyłka lub przekaz pocztowy są przechowywane.
2. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się również w przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki nierejestrowanej, której kształt lub wymiary nie pozwalają na jej włożenie do skrzynki oddawczej.

§ 46

W przypadku niezgłoszenia się adresata lub innych uprawnionych osób po odbiór przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego placówka oddawcza, w której są one przechowywane, przekazuje, najpóźniej w siódmym dniu licząc od dnia następnego po pozostawieniu pierwszego zawiadomienia, powtórne zawiadomienie o możliwości ich odbioru.

Rozdział 4

KRYTERIA USTALANIA TARYF SPECJALNYCH

§ 47

1. Nadawcom, którzy nadają określoną w odrębnym zarządzeniu Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej, liczbę przesyłek lub przekazów pocztowych, z zastrzeżeniem ust. 7, lub którzy uzgodnią z Poczta Polską dodatkowe warunki świadczenia usługi, skutkujące obniżką kosztów jej realizacji, przysługuje opust.
2. Opusty na dany rodzaj przesyłki lub przekaz pocztowy stosuje się na podstawie zawartych przez osoby upoważnione przez Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej, pisemnych umów, w których wysokość opustu określa się zgodnie z zarządzeniem, o którym mowa w ust. 1.

3. Umowy zawierane są na czas określony, przy czym warunki udzielania opustu i jego wysokość mogą być określone w umowie na okres nie dłuższy niż jeden rok kalendarzowy.
4. Opust nie może zostać przyznany, jeżeli nadawca zalega z płatnościami na rzecz Poczty Polskiej przez okres dłuższy niż 21 dni od wskazanego w umowie terminu zapłaty.
5. Opust liczony jest w formie procentu od opłaty za daną usługę wskazanej w cenniku obowiązującym w dniu przyjęcia przez placówkę nadawczą danej usługi do realizacji i ustalany jest odrębnie dla:
 - 1) przesyłek, zarówno priorytetowych jak i ekonomicznych,
 - 2) przekazów pocztowych.
6. Opustu na przesyłki lub przekazy pocztowe, z zastrzeżeniem ust. 7, udziela się nadawcy, który nada określoną w zarządzeniu, o którym mowa w ust. 1, liczbę przesyłek lub przekazów pocztowych w ustalonym okresie, lub wykona uzgodnione z Poczta Polska czynności związane z przygotowaniem lub opracowaniem przesyłek lub przekazów pocztowych, do których zalicza się:
 - 1) maszynowe nanoszenie adresu zgodnego z Polskimi Normami, gwarantującego jego odczytanie przez czytnik maszyn rozdzielczych,
 - 2) ostemplowanie przesyłek lub przekazów pocztowych datą nadania lub umieszczenie napisów informujących o odstąpieniu od ich stemplowania i – po uzgodnieniu z Poczta Polska – naniesienie daty i miejsca nadania,
 - 3) posortowanie przesyłek według kategorii, na ekonomiczne i priorytetowe,
 - 4) posortowanie przesyłek lub przekazów pocztowych według pocztowych numerów adresowych (PNA) w zakresie uzgodnionym z Poczta Polska, minimum do drugiej cyfry kodu pocztowego,
 - 5) nadawanie przesyłek lub przekazów pocztowych w uzgodnionej z Poczta Polska placówce nadawczej,
 - 6) sporządzanie przez nadawcę w dwóch egzemplarzach (w tym jeden przeznaczony dla placówki pocztowej nadawczej) zestawień ilościowo-wartościowych przesyłek według kategorii i przedziałów wagowych, zgodnie z cennikiem oraz przekazów pocztowych z wyszczególnieniem przesyłanych kwot pieniężnych oraz naliczonych opłat,
 - 7) naniesienie na przekazach pocztowych numeru stempla okręgowego, w miejscu określonym we wzorze nr 6,
 - 8) informowanie placówki nadawczej – w ustalonym z nią pisemnie terminie – o planowanym nadaniu.

7. Opust od przekazów pocztowych ze świadczeniami z zakresu pomocy społecznej, nadawanych przez organy jednostek samorządu terytorialnego oraz administracji rządowej zobowiązane do udzielenia pomocy społecznej udzielany jest niezależnie od zasad określonych w ust. 6. Wysokość opustu określa zarządzenie, o którym mowa w ust.1.

Rozdział 5

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 48

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy:

- 1) Ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (Dz. U. Nr 130 poz. 1188, oraz z 2004 r. Nr 69, poz. 627, Nr 96, poz. 959, Nr 171, poz. 1800 i Nr 173, poz. 1808),
- 2) Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 9 stycznia 2004 r. w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych (Dz. U. Nr 5 poz. 34 i Nr 76, poz. 719 oraz z 2005 r. Nr 124, poz. 1039),
- 3) Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 13 października 2003 r. w sprawie reklamacji powszechnej usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego (Dz. U. Nr 183, poz. 1795 oraz z 2005 r. Nr 68, poz. 595).

WYKAZ
formularzy, blankietów i nalepek stosowanych przy świadczeniu
powszechnych usług pocztowych

<i>Nr wzoru</i>	Nazwa	Nr druku
1.	Nalepka „PRIORYTET/PRIORITAIRE”	27
2.	Nalepka adresowa do przesyłki listowej z zadeklarowaną wartością	42
3.	Nalepka adresowa służąca nadawaniu paczek pocztowych przez klienta masowego ³²⁾	73
4.	Nalepka adresowa służąca nadawaniu paczek pocztowych przez klienta indywidualnego ³³⁾	77
5.	Potwierdzenie nadania przesyłki poleconej ³⁴⁾	11
6.	Blankiet przekazu pocztowego	504
7.	Pocztowa książka nadawcza	1
8.	Księga oddawcza doręczonych przesyłek	3
9.	Zbiorowy dowód odbioru	15
10.	Zgłoszenie przez adresata zastrzeżenia dotyczącego nie doręczania przesyłek lub przekazów pocztowych	86
11.	Pełnomocnictwo pocztowe jednorazowe do odbioru przesyłek lub przekazów pocztowych	87
12.	Pełnomocnictwo pocztowe do odbioru przesyłek lub przekazów pocztowych	88
13.	Żądanie zwrotu albo zmiany adresu przesyłki lub przekazu pocztowego	98a
14.	Potwierdzenie odbioru przesyłki lub przekazu pocztowego	24
15.	Koperta do przesyłki listowej z zadeklarowaną wartością	69
16.	Etykieta do zabezpieczania przesyłek z zadeklarowaną wartością	b.n.
17.	Nalepka „OSTROŻNIE”	32

³²⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 5) zarządzenia powołanego w odnośniku 17.

³³⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 5) zarządzenia powołanego w odnośniku 17.

³⁴⁾ w brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 5) zarządzenia powołanego w odnośniku 17.

18.	Tymczasowy dokument wydawany przez listonosza wiejskiego	13
19.	Pismo reklamacyjne na przesyłkę rejestrowaną	92
20.	Pismo wywiadowcze służące przyjmowaniu reklamacji na przekaz pocztowy	514
21.	Karta doręczeń poleconych przesyłek listowych	14
22.	Karta doręczeń przekazów pocztowych	506
23.	Zawiadomienie o nadejściu przesyłki lub przekazu pocztowego	34
24.	Zawiadomienie o doręczeniu przesyłki poleconej w postępowaniu administracyjnym	18
25.	Zawiadomienie o doręczeniu przesyłki poleconej w postępowaniu cywilnym i karnym	104a