

Obowiązuje od 1 lutego 2019 r.

**Regulamin świadczenia usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa (MPP)
przez Poczta Polską S.A.**

**Rozdział I
Postanowienia ogólne**

§ 1

1. Regulamin świadczenia usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa (MPP) przez Poczta Polską S.A., zwany dalej „**Regulaminem**”, określa warunki świadczenia przez Poczta Polską S.A. usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa (MPP).
2. Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Rodziny Hiszpańskich 8 (00-940 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000334972, kapitał zakładowy 774.140.000,00 zł (wpłacony w całości) o numerze NIP: 525-000-73-13, REGON 010684960 świadczy, na rzecz Klientów, usługę przewozu drogowego spaletyzowanych i niespaletyzowanych przesyłek towarowych w ten sposób, że Miejsce załadunku i Miejsce rozładunku znajdują się na terytoriach różnych państw Europy, z czego jedno z tych miejsc znajduje się na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Usługa taka określana jest nazwą: Międzynarodowa Przesyłka Paletowa (MPP). W przypadkach szczególnych towary będą ładowane na terenie Europy i dostarczane do innego kraju europejskiego bez przewozu towarów przez teren Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2

Usługa, o której mowa w § 1, świadczona jest na podstawie:

- 1) Regulaminu oraz
- 2) powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów Konwencji CMR wraz z Protokołem podpisania sporządzonych w Genewie dnia 19 maja 1956 r. (Dz.U. 1962, Nr 49, poz. 238 z późn. zm.), a w zakresie nieuregulowanym – Prawa przewozowego.

§ 3

Pojęciom użytym w Regulaminie nadano następujące znaczenie:

- 1) **ADR** – Umowa europejska dotycząca międzynarodowego przewozu drogowego towarów niebezpiecznych (ADR) sporządzona w Genewie dnia 30 września 1957 r. (j.t. Dz.U. z 2011 r., nr 110, poz. 641), wraz ze zmianami obowiązującymi od dnia ich wejścia w życie w stosunku do Rzeczypospolitej Polskiej, ogłoszonymi we właściwy sposób;

- 2) **Adresat (Odbiorca)** – podmiot wskazany w treści Umowy Przewozu Międzynarodowego, jako uprawniony do odbioru przesyłki;
- 3) **dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy przypadających w tym przedziale czasu, obowiązujących na terytorium krajów, w których świadczona jest usługa Międzynarodowa Przesyłka Paletowa ;
- 4) **dostawa** – ogół czynności polegających na przemieszczaniu przesyłki z miejsca nadania do miejsca doręczenia w celu wydania jej Adresatowi;
- 5) **etykieta adresowa** – dokument przewozowy naklejany na każdą jednostkę ładunkową; wzór etykiety adresowej znajduje się na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A.;
- 6) **jednostka ładunkowa** – paleta EUR lub paleta innego rodzaju, a także kosz, karton, skrzynia, beczka, wiązka i inne opakowania (zbiorcze), akceptowane w systemie składania Zleceń Przewozu Międzynarodowego, na których lub wewnątrz których znajdują się przewożone towary i które pozwalają na mechaniczny przeładunek; Przesyłka może się składać z jednej albo większej liczby jednostek ładunkowych; lista i parametry jednostek ładunkowych obsługiwanych w usłudze MPP znajdują się na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A.;
- 7) **kierowca** – dysponent środka transportu realizujący usługę Międzynarodowa Przesyłka Paletowa w imieniu Poczty Polskiej S.A., będący pracownikiem Poczty Polskiej S.A., podwykonawcą, partnerem albo pracownikiem podwykonawcy lub partnera;
- 8) **klucz dla przewoźnika** -dotyczy przesyłki SENT; Jest to elektroniczny kod zabezpieczający dostęp do zgłoszenia służący odpowiednio nadawcy, podmiotowi odbierającemu i Poczcie Polskiej S.A., umożliwiający uzupełnienie zgłoszenia lub aktualizacji danych zawartych w zgłoszeniu;
- 9) **Konwencja CMR** - (fr. *Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route*, Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów) – sporządzona w Genewie dnia 19 maja 1956r. (Dz.U. z 1962 r. Nr 49, poz. 238, sprost. Dz.U z 1995 r. Nr 69, poz. 352). Stosowana w przypadku zarobkowego transportu drogowego towarów w relacjach międzynarodowych;
- 10) **Krajowa Przesyłka Paletowa (KPP)** – usługa świadczona na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, polegająca na planowaniu, organizowaniu i realizowaniu przewozu przesyłek z miejsca nadania do miejsca doręczenia wraz z dodatkowymi świadczeniami, w tym zapewnienie klientom skutecznego przepływu informacji;
- 11) **list przewozowy** – list przewozowy określony w przepisach krajowych (polskich lub innego kraju, w którym znajduje się miejsce rozładunku); dokument przewozowy stanowiący w szczególności dowód wykonania przewozu i odbioru przesyłki przez Odbiorcę – POD; w procesie świadczenia usługi MPP będzie występować do kilku listów przewozowych do jednej przesyłki;
- 12) **miejsce doręczenia** – miejsce, w którym ma nastąpić wydanie przesyłki;
- 13) **miejsce nadania** – miejsce, w którym ma nastąpić podjęcie przesyłki;
- 14) **Międzynarodowa Przesyłka Paletowa (MPP)** – usługa komercyjna, świadczona na terytorium

Europy, polegająca na przewozie towarów spakowanych i umieszczonych na palecie (lub innej jednostce ładunkowej) lub niespaletyzowanych z miejsca odbioru do miejsca doręczenia przy użyciu kilku środków transportu na podstawie umowy przewozu, oraz innych umów międzynarodowych. Towary będą ładowane na terenie RP i dostarczane na terenie Europy, oraz ładowane na terenie Europy i dostarczane do odbiorców na terenie Rzeczypospolitej Polskiej; w przypadkach szczególnych towary będą ładowane na terenie Europy i dostarczane do innego kraju europejskiego bez przewozu towarów przez teren RP;

- 15) **międzynarodowy list przewozowy CMR** - dokument przewozowy stanowiący w szczególności dowód przyjęcia Przesyłki do przewozu oraz dowód wykonania przewozu i odbioru Przesyłki przez Odbiorcę, zawierający również m.in.: informacje niezbędne dla prawidłowego wykonania przewozu, dodatkowe wskazówki dotyczące postępowania z Przesyłką oraz podpis Nadawcy lub osoby działającej w jego imieniu, a także oświadczenie, że przewóz podlega Konwencji CMR;
- 16) **Nadawca** – podmiot, którego zlecenie przewozu zostało przyjęte do realizacji;
- 17) **opóźnienie** – sytuacja, kiedy Przesyłka nie została dostarczona w umówionym terminie lub, o ile nie umówiono terminu, jeżeli faktyczny czas trwania przewozu, uwzględniając okoliczności, a zwłaszcza przy przesyłkach drobnych czas niezbędny dla skompletowania pełnego ładunku w normalnych warunkach, przekracza czas jaki słuszenie można przyznać starannym przewoźnikom.
- 18) **paleta EUR/EPAL** – sztywne podłoże, używane jako podstawa, przeznaczone do przenoszenia i składowania towarów o wymiarach podstawy: szerokość 80 cm, długość 120 cm, spełniające kryteria określone w Karcie UIC 435-2 oraz europejskiej normie EN 13698-1; wycinek powierzchni, na którym zmieściłaby się jedna paleta EUR/EPAL nazywana jest „miejscem paletowym EUR”;
- 19) **POD** – ang. *Proof of delivery* – potwierdzenie dokonania doręczenia, zawierające najczęściej pieczęć, datę i podpis osoby upoważnionej do odbioru Przesyłki w miejscu doręczenia;
- 20) **podjęcie** – ogół czynności polegających na odebraniu Przesyłki z miejsca wskazanego na liście przewozowym jako miejsce odbioru, w tym przyjęcie Przesyłki do przewozu i załadunek;
- 21) **podwykonawca** – przewoźnik, partner krajowy lub zagraniczny, któremu Poczta Polska S.A. może powierzyć wykonanie przewozu Przesyłki na całej trasie przewozu albo jej części;
- 22) **Prawo przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984 roku Prawo przewozowe z późn. zm.;
- 23) **Przesyłka** – Przesyłka towarowa, o której mowa w art. 35 ust. 1 Prawa przewozowego składająca się z jednej lub większej liczby jednostek ładunkowych, przyjęta do przewozu na podstawie jednego listu przewozowego, od jednego Nadawcy w jednym miejscu nadania do jednego Adresata (Odbiorcy) w jednym miejscu doręczenia;
- 24) **Przesyłka SENT** – Przesyłka zawierająca towary podlegające Ustawie o systemie monitorowania, realizowana na warunkach w tej ustawie określonych;
- 25) **Przewoźnik** – Poczta Polska S.A., podwykonawca lub partner działający w jej imieniu, uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej w zakresie transportu drogowego;

- 26) **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 o ochronie danych osobowych z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem ich danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, Dz. Urz. UE L 119 z 4.5.2016 r.;
- 27) **rozładunek** – czynności prowadzące do objęcia Przesyłki we władanie przez Adresata, poprzedzone udostępnieniem palet na skraju skrzyni ładunkowej; w przypadku realizacji dostawy samochodem wyposażonym w windę rozładunek poprzedzony jest zestawieniem (przy pomocy windy) palet na utwardzone podłoże;
- 28) **siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne zarówno w stosunku do Poczty Polskiej S.A. jak i Nadawcy/Odbiorcy, którego nie można było przewidzieć i któremu wymienione strony nie mogły się przeciwstawić działając z należytą starannością; siłę wyższą stanowią w szczególności: strajki, działania wojenne, działania terrorystyczne, blokady dróg, klęski żywiołowe, epidemie, warunki atmosferyczne i inne zdarzenia sił przyrody, których natężenie odbiega od przeciętnej skali w danym okresie uniemożliwiając realizację usługi;
- 29) **standardowy termin wykonania przewozu** – planowany termin dostarczenia Przesyłki do Odbiorcy, szacowany zgodnie z terminarzem dostaw znajdującym się na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A.;
- 30) **strona internetowa Poczty Polskiej S.A.** – strona internetowa o adresie <http://www.poczta-polska.pl>;
- 31) **Tabela Taryfowa** – dokument, w którym określone są opłaty za świadczenie usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa;
- 32) **Tabela Opłat Dodatkowych** – dokument, w którym określone są opłaty dodatkowe za świadczenie usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa,
- 33) **terminarz dostaw w usłudze MPP** – lista miejscowości lub kodów pocztowych, zawierająca szacowane / deklarowane terminy dostaw znajdująca się na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A.;
- 34) **towary niebezpieczne** – materiały lub przedmioty, których przewóz na podstawie Konwencji ADR jest zabroniony albo dopuszczony wyłącznie na warunkach podanych w Konwencji ADR; listę towarów podlegających pod Konwencję ADR wyłączonych z obsługi przez Poczta Polska S.A. opisuje Lista towarów wyłączonych z przewozu, znajdująca się na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A.;
- 35) **Umowa Przewozu Międzynarodowego** – umowa regulująca indywidualne warunki świadczenia usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa zawarta w formie pisemnej pomiędzy Poczta Polska S.A. a Klientem albo poprzez potwierdzenie przez Poczta Polska S.A. przyjęcia do realizacji Zlecenia Przewozu Międzynarodowego;
- 36) **usługa ADR – usługa przewozu Przesyłek** z zawartością towarów niebezpiecznych, realizowana przez uczestników przewozu towarów niebezpiecznych, o których mowa w art. 2 pkt. 8 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o przewozie towarów niebezpiecznych z późn zm. Warunki

świadczenia usługi ADR przez Poczta Polską S.A. zawarte są na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A.;

- 37) **Ustawa o systemie monitorowania** – ustawa z dnia 9 marca 2017 r. o systemie monitorowania drogowego i kolejowego przewozu towarów z późn. zm.;
- 38) **wydanie** - ogół czynności polegających na przekazaniu Przesyłki Adresatowi lub osobie przez niego wyznaczonej, zakończone potwierdzeniem otrzymania Przesyłki na liście przewozowym lub urządzeniu mobilnym, w tym rozładunek;
- 39) **załadowca** – Nadawca lub osoba działająca w imieniu Nadawcy, wydająca Przesyłkę do przewozu i dokonująca jej załadunku;
- 40) **załadunek** – ogół czynności mających na celu umieszczenie Przesyłki wewnątrz skrzyni ładunkowej podstawionego środka transportu, z uwzględnieniem prawidłowego rozmieszczenia Przesyłki we wnętrzu skrzyni ładunkowej;
- 41) **Zlecenie Przewozu Międzynarodowego** – zgłoszenie przez Nadawcę potrzeby wykonania usługi Międzynarodowej Przesyłki Paletowej przez Poczta Polską S.A., zawierające szczegółowe informacje dotyczące tej usługi;
- 42) **Zleciennodawca (Klient)** – podmiot zawierający z Poczta Polską S.A. Umowę Przewozu Międzynarodowego; Zleciennodawcą może być Nadawca, Odbiorca albo osoba trzecia niebędąca ani Nadawcą, ani Odbiorcą.

Rozdział II

Zasady świadczenia usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa

§ 4

- 1. Poczta Polska S.A. świadczy usługę Międzynarodowa Przesyłka Paletowa zgodnie z Regulaminem oraz obowiązującymi Tabelami Taryfowymi. Czynności podejmowane na terenie Rzeczypospolitej Polskiej związane z podjęciem i wydaniem Przesyłki realizowane są zasadniczo w dni robocze w godzinach 10:00 - 17:00. Poczta Polska S.A. świadczy usługę Międzynarodowa Przesyłka Paletowa przy pomocy własnych pracowników, firm partnerskich oraz posiadających niezbędne zezwolenia i licencje podwykonawców (krajowych i zagranicznych).
- 2. Przy świadczeniu usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa stosowane są następujące dokumenty i wzory druków:
 - 1) Regulamin,
 - 2) etykiety adresowe,
 - 3) krajowy i międzynarodowy list przewozowy,
 - 4) aktualne Tabele Taryfowe,
 - 5) Tabele Opłat Dodatkowych
 - 6) Zlecenie Przewozu Międzynarodowego,
 - 7) protokół uszkodzenia,
 - 8) protokół niekompletnej przesyłki paletowej,

- 9) zgłoszenie reklamacji,
 - 10) Umowa Przewozu Międzynarodowego,
 - 11) terminarz dostaw w usłudze MPP,
 - 12) ogólne warunki ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej spedytora i przewoźnika drogowego w ruchu krajowym i międzynarodowym,
 - 13) wykaz towarów wyłączonych z przewozu,
 - 14) warunki świadczenia usługi ADR do Międzynarodowej Przesyłki Paletowej.
3. Dokumenty oraz wzory druków, o których mowa w § 4 ust. 2 (z wyłączeniem pkt 4, 10 i 12), dostępne są na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A.

§ 5

W ramach świadczenia usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa do przewozu są przyjmowane Przesyłki spełniające parametry obsługiwanych jednostek ładunkowych, których opis znajduje się na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A.

§ 6

Poczta Polska S.A. zapewnia, iż posiada ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w zakresie wykonywanej działalności, w tym ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej przewoźnika i spedytora w wysokości określonej w Certyfikacie Ubezpieczenia dostępnym na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A.

§ 7

1. W celu realizacji usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa, Klient składa zlecenie przewozu:
 - 1) za pośrednictwem poczty elektronicznej na formularzu Zlecenia Przewozu Międzynarodowego,
 - 2) za pośrednictwem aplikacji udostępnionej Klientom po zawarciu umowy pisemnej.
2. Zlecenia Przewozu Międzynarodowego, o których mowa w ust. 1 pkt 1, przekazuje się do jednostek organizacyjnych Poczty Polskiej S.A. właściwych dla siedziby Nadawcy. Dane teleadresowe do składania Zleceń Przewozu Międzynarodowego umieszczone są na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A.
3. Zlecenie Przewozu Międzynarodowego zawiera w szczególności następujące elementy:
 - 1) dane Nadawcy: numer Klienta, nazwę, kraj, pełny adres, NIP, imię i nazwisko osoby do kontaktu, e-mail oraz jej numer telefonu,
 - 2) miejsce doręczenia: nazwę, kraj, pełny adres, imię i nazwisko osoby do kontaktu, e-mail oraz jej numer telefonu,
 - 3) miejsce nadania: nazwę, kraj, pełny adres, imię i nazwisko osoby do kontaktu, e-mail oraz jej numer telefonu,
 - 4) datę załadunku,
 - 5) preferowaną datę dostawy (zgodną lub późniejszą niż w terminarzu dostaw w usłudze MPP),
 - 6) dane Adresata: nazwę, kraj, pełny adres, imię i nazwisko osoby do kontaktu, e-mail oraz jej numer telefonu,

- 7) informacje o Przesyłce: przewozową nazwę towaru, rodzaj, wymiary, wagę oraz liczbę sztuk jednostek ładunkowych (palet, skrzyń, innych),
 - 8) informacje o przygotowaniu w imieniu Nadawcy (Zleceniodawcy) dokumentów przewozowych (list przewozowy i etykieta adresowa) i dostarczenie ich do miejsca odbioru,
 - 9) informacje o usłudze ADR, w szczególności: numer UN, prawidłowa nazwa przewozowa towaru, grupa pakowania, numery nalepek, kod ograniczeń przewozu przez tunele, ilość towaru, rodzaj opakowania,
 - 10) informacje o dostawie samochodem dedykowanym (np. w przypadku przesyłek wymagających odprawy celnej),
 - 11) informacje o numerze referencyjnym dla przesyłki SENT oraz klucz przewoźnika,
 - 12) dodatkowe instrukcje, jeżeli Nadawca ma szczególne wymagania (np. dotyczące czynności ładunkowych lub środka transportu)
 - 13) instrukcje niezbędne do załatwienia formalności celnych
4. Klient przekazuje Zlecenie Przewozu Międzynarodowego w usłudze wywozowej z terenu Rzeczypospolitej Polskiej najpóźniej do godz. 10.00, a w usłudze przywozowej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej do godz. 09:30 w dniu planowanego podjęcia Przesyłki do przewozu z miejsca nadania będącego adresem Nadawcy. Zlecenie Przewozu Międzynarodowego w usłudze wywozowej złożone przez Klienta po godz. 10:00, a w usłudze przywozowej po godz. 09:30 uznaje się za złożone w celu podjęcia Przesyłki w następnym dniu roboczym.
 5. Zlecenia Przewozu Międzynarodowego na podjęcie przesyłki z innego miejsca nadania niż adres Nadawcy są zgłaszane do realizacji do godziny 20:00 dnia roboczego poprzedzającego dzień podjęcia. W przypadku tego typu zleceń Nadawca posiadający dostęp do aplikacji, o której mowa w ust. 1 pkt 2, pobiera z aplikacji dokumenty przewozowe w formacie pdf i przesyła je wypełnione drogą elektroniczną (e-mail) do miejsca nadania, gdzie Przesyłka zostaje oznakowana przed nadaniem.
 6. Na zlecenie Klienta Poczta Polska S.A. przygotowuje dokumenty przewozowe (list przewozowy i etykietę) i dostarcza do miejsca nadania za dodatkową opłatą zgodną z aktualną Tabelą Opłat Dodatkowych. Dotyczy tylko usługi wywozowej z terenu Rzeczypospolitej Polskiej.
 7. Nadawca może zmienić złożone Zlecenie Przewozu Międzynarodowego, zgodnie z trybem określonym w ust. 4, najpóźniej do godziny 11:00 w dniu podjęcia Przesyłki, a w przypadku Przesyłek, o których mowa w ust. 5 do godziny 9:00 w dniu podjęcia. Zmiana treści Zlecenia Przewozu Międzynarodowego powoduje, że pierwotnie złożone Zlecenie Przewozu Międzynarodowego traci moc. Czas zawarcia Umowy, o którym mowa w ust. 12, liczy się ponownie od chwili zmiany Zlecenia Przewozu Międzynarodowego.
 8. Poczta Polska S.A. ma prawo odmówić przyjęcia Zlecenia Przewozu Międzynarodowego albo zgłosić uwagi do treści Zlecenia Przewozu Międzynarodowego w ciągu 4 godzin od chwili jego otrzymania (biorąc pod uwagę godziny od 8:00 do 16:00 w dniu roboczym). Brak uwag do Zlecenia Przewozu

Międzynarodowego w tym terminie oznacza, z upływem tego terminu, przyjęcie Zlecenia Przewozu Międzynarodowego z zastrzeżeniem ust. 9.

9. Zgłoszenie uwag przez Poczta Polska S.A. oznacza, że Zlecenie Przewozu Międzynarodowego zostanie przyjęte do realizacji, o ile Klient zaakceptuje uwagi w formie elektronicznej. Milczenie Nadawcy w ciągu 2 godzin od otrzymania uwag Poczty Polskiej S.A. (biorąc pod uwagę godziny od 8:00 do 16:00 w dniu roboczym), oznacza, że Zlecenie Przewozu Międzynarodowego zostało, z upływem tego terminu, przyjęte na warunkach uwzględniających uwagi Poczty Polskiej S.A.
10. Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia Zlecenia Przewozu Międzynarodowego w szczególności, gdy:
 - 1) Zlecenie Przewozu Międzynarodowego:
 - a) nie zawiera informacji niezbędnych do realizacji usługi,
 - b) jest niezgodne z Regulaminem lub z zawartą Umową,
 - 2) Nadawca opóźnia się z płatnością należności przysługującej Poczcie Polskiej S.A. z tytułu wcześniej wykonywanych usług świadczonych przez Poczta Polska S.A.
11. Poczta Polska S.A. zastrzega prawo przyjęcia zlecenia niespełniającego wymogów wymienionych w ust. 3, o ile pocztą elektroniczną przekaże Nadawcy informację o przyjęciu zlecenia.
12. Chwila przyjęcia Zlecenia Przewozu Międzynarodowego do realizacji stanowi moment zawarcia Umowy Przewozu Międzynarodowego między Poczta Polska S.A. a Nadawcą.
13. Przesyłki składające się z dwóch lub więcej jednostek ładunkowych dostarczane są w całości, jednak Poczta Polska S.A. w wyjątkowych sytuacjach dopuszcza możliwość dostawy Przesyłki w częściach (nie dotyczy przesyłek SENT i przesyłek z usługą ADR). Fakt dostawy Przesyłki w częściach nie stanowi podstawy do jakichkolwiek roszczeń względem Poczty Polskiej S.A.
14. W ramach świadczenia usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa nie ma możliwości obsługi Zleceń Przewozu Międzynarodowego, złożonych poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przez osoby fizyczne, nie prowadzące działalności gospodarczej.

§ 8

Aktualne Tabele Opłat Dodatkowych dostępne są na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A.

§ 9

1. Zleceniodawca zobowiązany jest do prawidłowego i wyczerpującego wypełnienia Zlecenia Przewozu Międzynarodowego, pod rygorem odpowiedzialności za szkody wynikłe z wypełnienia zlecenia niewłaściwego, niepełnego lub niezgodnego z prawdą.
2. W przypadku przedmiotów wymagających zachowania szczególnych warunków przewozu, z uwagi na ich właściwości lub obowiązujące przepisy prawa, Zleceniodawca zobowiązany jest do powiadomienia Poczty Polskiej S.A. w treści Zlecenia Przewozu Międzynarodowego o tych wymogach, pod rygorem odpowiedzialności za wszelkie szkody wynikłe z niedopełnienia tego obowiązku.

3. Nadawca zobowiązany jest wykonać lub zapewnić wykonanie wszelkich czynności niezbędnych do umożliwienia Poczcie Polskiej S.A. należytego świadczenia usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa. W szczególności Nadawca zobowiązany jest do:
- 1) przygotowania i opakowania Przesyłki w sposób umożliwiający jej bezpieczny przewóz środkiem transportu, w tym dostawę i wydanie Adresatowi bez ubytku i uszkodzeń. Opakowanie jednostki ładunkowej nie może być uszkodzone oraz powinno być odpowiednie do rodzaju i właściwości towarów stanowiących przedmiot jednostki ładunkowej, tj. opakowanie powinno:
 - a) uniemożliwiać dostęp do zawartości jednostki ładunkowej bez jego przerwania bądź naruszenia,
 - b) zapewniać stabilność i utrzymanie równowagi towaru,
 - c) chronić przed czynnikami zewnętrznymi,
 - d) być bezpieczne dla innych przesyłek lub innych przedmiotów znajdujących się w skrzyni ładunkowej,
 - 2) spakowania towaru w obrysie palety; przesyłki wystające poza obrys palety podlegają opłacie dodatkowej zgodnie z obowiązującą stawką jako „Przewóz jednostek ładunkowych przekraczających wymiary palet wymienione w liście przewozowym”, nadto nie mogą naruszać postanowień pkt 1 lit. a-d,
 - 3) oznaczenia każdej jednostki ładunkowej etykietą adresową w prawym górnym rogu dłuższego boku jednostki ładunkowej; etykietę adresową przygotowuje się:
 - a) przy wykorzystaniu wzoru druku, zgodnie z jego nadrukiem, w sposób trwały i czytelny, bez skreśleń i poprawek, albo
 - b) zgodnie z wymogami aplikacji udostępnionej przez Pocztę Polską S.A.; jednostka ładunkowa w razie potrzeby może posiadać oznaczenia wskazujące na jej specjalny charakter np.: „uwaga szkło”, „ostrożnie”, „nie piętrować” itp.
 - 4) prawidłowego wypełnienia listu przewozowego (w 3 egzemplarzach) przy wykorzystaniu wzoru druku, zgodnie z wymogami aplikacji udostępnionej przez Pocztę Polską S.A., przy czym list przewozowy powinien zawierać:
 - a) numer telefonu osoby kontaktowej Adresata albo jego adres e-mail,
 - b) numer telefonu osoby kontaktowej Nadawcy albo jego adres e-mail, do kontaktu z Poczta Polska S.A
 - 5) udzielenia Poczcie Polskiej S.A. kompletnych, dokładnych i zgodnych ze stanem faktycznym informacji niezbędnych do realizacji usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa (również w przypadku wystąpienia przeszkód w dostawie),
 - 6) umożliwienia Poczcie Polskiej S.A. kontaktu z załadowcą lub Adresatem,
 - 7) zapewnienia możliwości dostawy Przesyłki samochodem ciężarowym o DMC powyżej 3,5 t i rozładunku w miejscu doręczenia;
 - 8) załadunku Przesyłki, przy czym:

- a) załadunek odbywa się w określonym miejscu nadania i terminie; odpowiedzialność za wszelkie czynności dokonywane przez załadowcę ponosi Nadawca;
 - b) załadunek odbywa się wyłącznie w obecności i pod nadzorem kierowcy, który odpowiedzialny jest za prawidłowe rozmieszczenie i zabezpieczenie Przesyłki na przestrzeni ładunkowej środka transportu; załadowca zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek kierowcy w powyższym zakresie; w wypadku, gdyby załadowca dokonał załadunku bez nadzoru kierowcy, wszelkie skutki z tym związane, w szczególności opóźnienie wynikłe z ponownego załadunku, jeśli kierowca wyda takie polecenie, lub szkoda w przesyłce, obciążają Nadawcę,
 - c) w przypadku zanieczyszczenia środka transportu w toku wykonywania czynności załadunkowych, Nadawca zobowiązany jest do jego uporządkowania albo pokrycia faktycznie poniesionych kosztów związanych z uporządkowaniem środka transportu przez Poczta Polska S.A.
- 4. W przypadku powstania szkody wynikającej z powodu nieprawidłowego zabezpieczenia ładunku na jednostce ładunkowej, włączając w to uszkodzenie środka transportu, Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo do obciążenia Nadawcy kosztami poniesionych napraw.
 - 5. W przypadku Klientów zlecających usługę bez dostępu do aplikacji elektronicznej, listy przewozowe i etykiety adresowe przygotowuje pracownik Poczty Polskiej S.A. w lokalizacji realizującej podjęcie na podstawie danych podanych przez Klienta w zleceniu i przesyła je na adres email wskazany przez Zleceniodawcę.
 - 6. Załadunek Przesyłki w miejscu nadania powinien trwać dla Międzynarodowej Przesyłki Paletowej nie dłużej niż 30 minut, od chwili podstawienia środka transportu. W przypadku, gdy czas załadunku przedłuży się, Nadawca uiszcza stosowną opłatę zgodnie z Tabelą Opłat Dodatkowych.
 - 7. Jeżeli czas załadunku przedłuży się do ponad 60 minut, Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo do podjęcia decyzji o odjeździe samochodu bez zabrania Przesyłki i o naliczeniu opłat dodatkowych zgodnie z obowiązującą stawką – nie podjęcie przesyłki z winy Nadawcy / załadowcy.
 - 8. Klient ponosi odpowiedzialność za szkody wynikające z tytułu podania w Zleceniu Przewozu Międzynarodowego lub w liście przewozowym informacji i danych niezgodnych z rzeczywistością lub niekompletnych (w szczególności niepełnych danych adresowych). Umieszczone przez Nadawcę w Zleceniu Przewozu Międzynarodowego lub w liście przewozowym informacje lub wytyczne niezgodne z Regulaminem lub z Umową Przewozu Międzynarodowego nie są uznawane za wiążące dla Poczty Polskiej S.A.
 - 9. Przewoźnik podejmując Przesyłkę do przewozu może żądać od załadowcy jej otwarcia w celu sprawdzenia zabezpieczenia jej zawartości i opakowania – nie dotyczy Przesyłek z zawartością towarów niebezpiecznych oraz celnych. Niezależnie od powyższego Nadawca ponosi wyłączną odpowiedzialność za należyte opakowanie i zabezpieczenie Przesyłki.

§ 10

1. Przyjęcie Przesyłki do przewozu następuje po zakończeniu załadunku, z chwilą potwierdzenia przez kierowcę jej przyjęcia do przewozu w treści listu przewozowego.
2. Za przypadki niewykonania usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa z przyczyn leżących po stronie Nadawcy / Odbiorcy uznaje się:
 - 1) uniemożliwienie podjęcia / dostarczenia Przesyłki,
 - 2) nieprzygotowanie Przesyłki lub jej nie załadowanie na środek transportu we wskazanym w zleceniu przewozu czasie i miejscu załadunku,
 - 3) nieprzyjęcie Przesyłki przez Odbiorcę,
 - 4) uszkodzenie pojazdu Przewoźnika powstałe podczas załadunku / rozładunku w stopniu uniemożliwiającym wykonanie usługi,
 - 5) inne przypadki, w których usługa nie została wykonana w związku z naruszeniem Regulaminu lub Umowy Przewozu Międzynarodowego przez Nadawcę / Odbiorcę.
3. W przypadku niewykonania usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa z winy Nadawcy / Odbiorcy, Poczcie Polskiej S.A. przysługuje prawo naliczenia opłaty dodatkowej zgodnie z obowiązującą stawką oraz roszczeń wynikających z tytułu powstałych szkód.
4. Poczta Polska S.A. odmawia przyjęcia do przewozu Przesyłki w przypadkach przewidzianych postanowieniami Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami, w szczególności gdy:
 - 1) stan Przesyłki jest wadliwy lub niezgodny z treścią złożonego Zlecenia Przewozu Międzynarodowego;
 - 2) jednostka ładunkowa nie posiada opakowania lub jej opakowanie jest niewłaściwe;
 - 3) Przesyłka nie została prawidłowo oznakowana;
 - 4) list przewozowy nie został wypełniony lub został wypełniony w sposób niekompletny albo nieczytelny;
 - 5) zawartością Przesyłki są rzeczy lub towary wyłączone z przewozu (włącznie z towarami niebezpiecznymi nieobsługiwanymi przez Pocztę Polską S.A.), których lista znajduje się na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A.

§ 11

1. W celu załatwienia formalności celnych, jakie należy wypełnić przed wydaniem towaru, Nadawca powinien załączyć do listu przewozowego potrzebne dokumenty oraz udzielić Przewoźnikowi wszelkich żądanych informacji.
2. Przewoźnik nie jest obowiązany sprawdzać, czy te dokumenty i informacje są ścisłe i dostateczne. Nadawca odpowiada wobec Przewoźnika za wszelkie szkody, które mogłyby wynikać wskutek braku, niedostateczności lub nieprawidłowości tych dokumentów i informacji.

§ 12

1. Poczta Polska S.A. dąży do wszelkich starań, aby dostawa Przesyłki nastąpiła w terminie zgodnym z terminarzem dostaw, nie jest to jednak termin gwarantowany.

2. Ewentualny przedział godzinowy dla dostawy Przesyłki wskazany w treści zlecenia przewozu i listu przewozowego nie stanowi terminu wykonania usługi oraz nie jest wiążący – wskazuje jedynie preferowany przez Nadawcę / Odbiorcę przedział czasowy dla wydania / doręczenia Przesyłki chyba, że Umowa Przewozu Międzynarodowego stanowi inaczej.
3. Dostawa Przesyłki następuje pod adres wskazany w liście przewozowym w polu „miejsce doręczenia”, gdzie następuje jej wydanie. Przyjmuje się, że osoba niebędąca Adresatem, ale działająca w miejscu doręczenia, w przestrzeni ogólnodostępnej, zwyczajowo przeznaczanej do przyjmowania Przesyłek (np. magazyn) lub osoba zamieszkująca w miejscu doręczenia, reprezentuje Adresata.

§ 13

1. Nadawca zapewnia, że Adresat:
 - 1) odbierze Przesyłkę w określonym w liście przewozowym miejscu doręczenia i terminie zgodnym z deklarowanym w terminarzu dostaw,
 - 2) dokona rozładunku.
2. Zakończenie rozładunku w miejscu doręczenia oraz dokonanie wszelkich czynności związanych z rozładunkiem odbywa się w czasie nie dłuższym niż 30 minut licząc od czasu zgłoszenia się kierowcy u Adresata i zadeklarowania gotowości do wydania Przesyłki. W przypadku, gdy czas rozładunku przedłuży się, Nadawca uiszcza stosowną opłatę zgodnie z aktualnie obowiązującą stawką.
3. Adresat przed przyjęciem Przesyłki:
 - 1) potwierdza jej otrzymanie w treści listu przewozowego, z zastrzeżeniem ust. 5,
 - 2) może sprawdzić zawartość Przesyłki, w przypadku, gdy opakowanie nosi znamiona uszkodzenia.
4. Ewentualne zastrzeżenia dotyczące wykonania usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa winny zostać zgłoszone przez Adresata w chwili wydania Przesyłki i odnotowane w treści listu przewozowego, z wyłączeniem § 18 ust. 3.
5. Poczta Polska S.A. może wykorzystywać urządzenia elektroniczne do potwierdzania wydania Przesyłki. Złożenie podpisu przez Adresata na urządzeniu elektronicznym jest równoznaczne z potwierdzeniem otrzymania przez Adresata Przesyłki na liście przewozowym.

§ 14

1. Przeszkodę w wykonaniu usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa z przyczyn nieleżących po stronie Poczty Polskiej S.A. stanowi w szczególności:
 - 1) zaistnienie siły wyższej,
 - 2) brak możliwości wydania Przesyłki Adresatowi, np.: odmowa przyjęcia Przesyłki przez Adresata, brak Adresata w miejscu doręczenia, nieprzystąpienie do rozładunku.
2. Gdy w treści Zlecenia Przewozu Międzynarodowego oraz listu przewozowego nie ma wskazówek co do sposobu postępowania w przypadku wystąpienia przeszkód w wykonaniu usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa, Poczta Polska S.A. poinformuje pocztą elektroniczną Nadawcę

o zaistnieniu przeszkody wyznaczając dwa dni robocze (na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej) od dnia przekazania informacji do udzielenia wskazówek co do dalszego postępowania oraz złożenia oświadczenia przesłanego drogą elektroniczną co do pokrycia kosztów związanych z ich wykonaniem. W przypadku, gdy w wyznaczonym terminie Nadawca:

- 1) nie udzieli wskazówek,
- 2) udzieli wskazówek, których wykonanie nie jest możliwe,
- 3) nie złoży oświadczenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym,

naliczone zostaną opłaty za składowanie, a następnie Przesyłka zostanie niezwłocznie zwrócona do Nadawcy za opłatą zgodnie z aktualnie obowiązującą stawką.

3. W przypadku, gdy Nadawca odmówi odbioru zwróconej Przesyłki, Poczta Polska S.A. informuje pisemnie Nadawcę o przystąpieniu do jej likwidacji zgodnie z art. 58 Prawa przewozowego. Brak od Nadawcy możliwych do wykonania wskazówek co do dalszych losów Przesyłki po upływie 30 dni od zawiadomienia o likwidacji uznaje się za zrzeczenie się przez Nadawcę roszczeń związanych z przedmiotową Przesyłką, a Poczta Polska S.A. uprawnia do dokonania likwidacji Przesyłki w sposób przez nią wybrany na koszt i odpowiedzialność Nadawcy.

§ 15

Zasady świadczenia usługi Międzynarodowej Przesyłki Paletowej podlegającej Ustawie o systemie monitorowania (SENT)

1. W związku z realizacją usługi przewozu przesyłki SENT, Nadawca zobowiązuje się do współpracy w zakresie realizacji obowiązków wynikających z Ustawy o systemie monitorowania a nałożonych na Przewoźnika, podmiot wysyłający oraz podmiot odbierający.
2. Ilekcć w Regulaminie mowa jest o numerze referencyjnym, odbiorcy towaru, podmiocie odbierającym, Przesyłce, podmiocie wysyłającym, Przewoźniku, przewozie towarów, rodzaju towaru, zgłoszeniu, rejestrze, dokumencie zastępującym zgłoszenie, potwierdzeniu przyjęcia dokumentu zastępującego zgłoszenie, należy przez to rozumieć pojęcia zdefiniowane w Ustawie o systemie monitorowania.
3. Nadawca zobowiązany jest przed rozpoczęciem przewozu towaru przesłać zgłoszenie do rejestru, uzyskać numer referencyjny dla tego zgłoszenia oraz klucz dla Przewoźnika i przekazać te numery Poczcie Polskiej S.A.
4. W przypadku dostawy towarów w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług z późn zm. Nadawca jest obowiązany przed rozpoczęciem przewozu towaru przekazać numer referencyjny podmiotowi odbierającemu oraz Poczcie Polskiej S.A.
5. Poczta Polska S.A. zobowiązuje się przed rozpoczęciem przewozu towaru uzupełnić zgłoszenie o dane wymagane Ustawą o systemie monitorowania, jeżeli otrzyma od Nadawcy numer referencyjny albo dokument zastępujący zgłoszenie i potwierdzenie przyjęcia tego dokumentu.

6. W przypadku przewozu towaru z terytorium państwa członkowskiego albo z terytorium państwa trzeciego na terytorium Polski podmiot odbierający jest obowiązany, przed rozpoczęciem przewozu towaru na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przesłać do rejestru zgłoszenie, uzyskać numer referencyjny dla tego zgłoszenia i przekazać ten numer przewoźnikowi.
7. W przypadku przewozu towaru z terytorium jednego państwa członkowskiego na terytorium drugiego państwa członkowskiego albo państwa trzeciego przewoźnik jest obowiązany przesłać do rejestru, przed rozpoczęciem przewozu towaru na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zgłoszenie i uzyskać numer referencyjny dla tego zgłoszenia.
8. W przypadku niedostępności rejestru Nadawca lub Odbiorca (w zależności od odpowiedzialności) zobowiązany jest przesłać do wyznaczonego organu Krajowej Administracji Skarbowej dokument zastępujący zgłoszenie wraz z danymi o przewoźniku przekazanymi przez Poczta Polska S.A. i uzyskać od właściwego organu Krajowej Administracji Skarbowej potwierdzenie przyjęcia tego dokumentu, a następnie przekazać Poczcie Polskiej S.A. wraz z Przesyłką dokument zastępujący zgłoszenie oraz potwierdzenie przyjęcia tego dokumentu.
9. Nadawca, Odbiorca oraz Poczta Polska S.A. – każde z osobna – zobowiązują się niezwłocznie aktualizować dane zawarte w zgłoszeniu w takim zakresie, w jakim są obowiązani do przekazania lub uzupełnienia danych, przy czym dane dotyczące towaru będącego przedmiotem przewozu zawarte w zgłoszeniu nie podlegają aktualizacji.
10. W przypadku gdy przewóz towaru nie zostanie rozpoczęty, Nadawca albo Poczta Polska S.A. dokonuje aktualizacji zgłoszenia, podając informację o odstąpieniu od przewozu towaru.
11. Poczta Polska S.A. odmówi przyjęcia do przewozu towarów podlegających zgłoszeniu w przypadku nieotrzymania numeru referencyjnego albo dokumentu zastępującego zgłoszenie i potwierdzenia przyjęcia dokumentu zastępującego zgłoszenie.
12. Poczta Polska S.A. zobowiązuje się każdorazowo poinformować niezwłocznie Nadawcę o prowadzonej kontroli przewozu. W przypadku niemożności poinformowania o kontroli w trakcie jej prowadzenia, Poczta Polska S.A. niezwłocznie zawiadomi Nadawcę po jej zakończeniu wraz z przedstawieniem wniosków z kontroli, zwłaszcza gdy podczas kontroli okaże się, iż w zakresie przewożonego towaru niezbędne jest dokonanie zgłoszenia.
13. Poczta Polska S.A. zastrzega prawo dochodzenia roszczeń o naprawienie szkody spowodowanej niedopełnieniem przez Nadawcę lub Odbiorcę obowiązków nałożonych Ustawą o systemie monitorowania oraz Regulaminem, w tym koszty kaucji, wszelkich opłat za usunięcie, strzeżenie i przechowywania pojazdu lub towaru, kar pieniężnych wymierzonych zgodnie z tą ustawą.

Rozdział III

Odpłatność za wykonane usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa

§ 16

1. Opłaty za usługę Międzynarodowa Przesyłka Paletowa ustalane są w trybie ofertowym na zapytanie, na podstawie aktualnie obowiązujących Tabel Taryfowych.
2. Opłaty uiszcza się bezgotówkowo, przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Poczta Polska S.A.
3. Płatności za wykonaną usługę należy dokonać na podstawie faktury VAT wystawionej przez Poczta Polska S.A. w określonym w niej terminie. W przypadkach uzasadnionych wymagana jest przedpłata, o której Poczta Polska S.A. informuje Nadawcę, a Zlecenie Przewozu Międzynarodowego do realizacji przyjęte zostaje po wpłynięciu należności na rachunek bankowy wskazany przez Poczta Polska S.A.
4. Wycena i rozliczanie usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa będzie przeprowadzana w walucie EUR.
5. Rozliczanie usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa w złotych polskich (PLN) będzie możliwe za zgodą i akceptacją osób uprawnionych.
6. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności Poczta Polska S.A. naliczać będzie odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych, zgodnie z ustawą z 8 marca 2013 r. o terminach zapłaty w transakcjach handlowych z późn. zm.

§ 17

1. Poczcie Polskiej S.A. przysługuje prawo zastawu na Przesyłce w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających ze Zlecenia Przewozu Międzynarodowego.
2. Prawo zastawu może być wykonane, dopóki Przesyłka znajduje się w posiadaniu Poczty Polskiej S.A. albo dopóki Poczta Polska S.A. może nią rozporządzać na podstawie dokumentów.

Rozdział IV

Odpowiedzialność Poczty Polskiej S.A. i postępowanie reklamacyjne

§ 18

1. Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek (za wyjątkiem ubytków naturalnych, wynikających z właściwości przewożonego towaru) lub uszkodzenie Przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania zgodnie z przepisami Regulaminu, Prawa przewozowego i Konwencji CMR oraz za opóźnienie w przewozie Przesyłki. W celu pomniejszenia szkody i zabezpieczenia Przesyłki do dalszego transportu, Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo ingerencji w zawartość jednostki ładunkowej.
2. W razie opóźnienia dostawy z winy Przewoźnika, jeżeli osoba uprawniona wykaże poniesioną z tego tytułu szkodę, Przewoźnik obowiązany jest zapłacić odszkodowanie zgodnie z Konwencją CMR.
3. Jeżeli przed wydaniem Przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, kierowca niezwłocznie ustali (o ile to możliwe, przy udziale Adresata) jej stan oraz okoliczności powstania szkody, odnotowując ustalenia na kopii listu przewozowego.

4. W sytuacji ujawnienia ubytków lub uszkodzeń Przesyłki po jej przyjęciu bez zastrzeżeń przez Adresata, osoba uprawniona do rozporządzania Przesyłką zgodnie z Konwencją CMR ma prawo zgłosić Przewoźnikowi pisemne zastrzeżenia. Jednakże w takim przypadku obowiązek udowodnienia, że uszkodzenie lub częściowy ubytek Przesyłki nastąpił w okresie od jej przyjęcia do przewozu do momentu jej wydania, spoczywa na stronie składającej reklamację. Jeżeli składający reklamację nie zdoła tego udowodnić, uważa się, że Przesyłka została dostarczona w nienaruszonym stanie oraz ilości zgodnej ze zleceniem przewozu. Niewniesienie uwag do Przesyłki w terminie 7 dni (nie wliczając niedziel i dni świątecznych) od dnia jej przyjęcia bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń względem Poczty Polskiej S.A.
5. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z utraty, ubytku, uszkodzenia lub opóźnienia w przewozie Przesyłki również w przypadkach gdy:
 - 1) szkoda jest następstwem działania siły wyższej,
 - 2) szkoda jest spowodowana w całości przyczynami leżącymi po stronie Nadawcy, lub Adresata bądź osób działających w ich imieniu,
 - 3) szkoda jest spowodowana działaniem lub zaniechaniem osób, za które Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności,
 - 4) szkoda jest wynikiem niewłaściwego zabezpieczenia Przesyłki, o którym mowa w § 9 ust. 3 pkt 1 Regulaminu,
 - 5) szkoda jest wynikiem naruszenia postanowień Regulaminu lub umowy, za które to naruszenie Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności.

§ 19

1. W celu dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, w tym roszczeń związanych z utratą, ubytkiem, uszkodzeniem lub opóźnieniem w dostarczeniu Przesyłki, osoba uprawniona zobowiązana jest złożyć reklamację na zasadach przedstawionych poniżej.
2. Reklamacje należy składać w formie pisemnej (tradycyjnej lub elektronicznej), poprzez wypełnienie Formularza zgłoszenia reklamacji i przesłanie go wraz z wymaganymi załącznikami na adres: reklamacje.mpp@poczta-polska.pl. Aktualny wzór formularza jest publikowany na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. Jednostka Poczty Polskiej S.A. właściwa do przyjmowania reklamacji wraz z danymi kontaktowymi wskazana jest na stronie: <http://www.poczta-polska.pl/biznes/towary/przesylka-paletowa/> w zakładce „Kontakt”.
3. Zgodnie z art. 12 Konwencji CMR, a także art. 54 ust.4 oraz art. 75 ust.2 Prawa przewozowego, osobami uprawnionymi do złożenia reklamacji są Nadawca lub Odbiorca w zależności od posiadanego prawa do rozporządzania Przesyłką. Nadawca traci uprawnienie do rozporządzania Przesyłką z chwilą odebrania Przesyłki przez Odbiorcę. W przypadku wątpliwości weryfikacja osób uprawnionych do składania reklamacji, będzie odbywała się na podstawie dokumentu przewozowego dotyczącego danej usługi.
4. Przedawnienie roszczeń w usłudze następuje z upływem 1 roku. Termin przedawnienia zaczyna biec:

- 1) w przypadkach częściowego zaginięcia, uszkodzenia lub opóźnienia dostawy - począwszy od dnia wydania, przy czym:
 - a) warunkiem skutecznego dochodzenia roszczenia z tytułu szkód widocznych jest zgłoszenie zastrzeżenia w momencie dostawy przesyłki
 - b) warunkiem skutecznego dochodzenia roszczenia z tytułu szkód niewidocznych jest zgłoszenie zastrzeżenia w formie pisemnej w terminie 7 dni od daty dostawy,
 - c) warunkiem dochodzenia roszczenia z tytułu opóźnienia jest zgłoszenie zastrzeżenia o opóźnieniu w terminie 21 dni od daty dostawy przesyłki
 - 2) w przypadkach całkowitego zaginięcia - począwszy od trzydziestego dnia po upływie umówionego terminu dostawy, albo, jeżeli termin nie był umówiony - począwszy od sześćdziesiątego dnia po przyjęciu towaru przez przewoźnika
 - 3) we wszystkich innych przypadkach - począwszy od upływu trzymiesięcznego terminu od dnia zawarcia umowy przewozu
5. Przy składaniu reklamacji wymagane są następujące dane:
- 1) numer listu przewozowego,
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres składającego reklamację,
 - 3) dane właściwego Regionu Dystrybucji Pionu Operacji Logistycznych w Poczcie Polskiej S.A., w którym, nadano/doręczono Przesyłkę,
 - 4) listę załączonych dokumentów,
 - 5) uzasadnienie reklamacji,
 - 6) kwotę roszczenia dla reklamowanej Przesyłki wyrażonej w walucie EUR
 - 7) datę sporządzenia reklamacji,
 - 8) imię i nazwisko osoby uprawnionej do składania reklamacji, a w przypadku złożenia reklamacji na piśmie nadto podpis tej osoby,
 - 9) określenie formy przekazania przyznanej kwoty odszkodowania (przelew) wraz z podaniem numeru konta walutowego.
6. Do reklamacji należy dołączyć następujące dokumenty:
- 1) list przewozowy posiadany przez osobę uprawnioną,
 - 2) dokument określający wartość przesyłanego towaru (oryginał lub potwierdzona kopia) – np. faktura,
 - 3) fakturę korygującą pomniejszającą wartość faktury o kwotę będącą przedmiotem reklamacji (w wypadku reklamacji części przesyłki) potwierdzoną za zgodność przez osobę uprawnioną, jeżeli taka faktura została wystawiona przez Nadawcę na Adresata (oryginał lub potwierdzona kopia),
 - 4) dokumentację fotograficzną, obrazującą i potwierdzającą zakres szkody, np. zdjęcia z datą i godziną ich wykonania,
7. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia powyższych warunków, Poczta Polska S.A. wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że

nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia. W przypadku uzupełnienia braków, za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Poczte Polską S.A. uzupełnionej reklamacji.

8. Przy składaniu reklamacji w formie elektronicznej dokumenty wymienione w ust. 6 dołącza się w formie skanów. Na każde żądanie Poczty Polskiej S.A. osoba składająca reklamację jest zobowiązana do przedłożenia wersji papierowych.
9. Podmiot składający reklamację zobowiązany jest zabezpieczyć Przesyłkę, której dotyczy reklamacja, do momentu rozpatrzenia reklamacji oraz zapewnić do niej dostęp Poczcie Polskiej S.A. lub wskazanym przez Poczte Polską S.A. podmiotom uprawnionym, takim jak ubezpieczyciel czy rzeczoznawca, do czasu zamknięcia postępowania reklamacyjnego, celem zbadania Przesyłki i oszacowania wielkości szkody. Naruszenie przez reklamującego tego obowiązku może skutkować oddaleniem reklamacji bez możliwości ponownego jej rozpatrzenia.
10. Złożenie reklamacji nie ma wpływu na termin uiszczenia opłat z tytułu wykonanych przez Poczte Polską S.A. usług, w tym usługi, której dotyczy reklamacja.
11. W przypadku uznania roszczeń, odszkodowanie wypłaca Poczta Polska S.A. albo podmiot, z którym Poczta Polska S.A. ma zawartą umowę Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej Przewoźnika.
12. Poczta Polska S.A. udzieli odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
13. Odpowiedź na reklamację zawiera m.in. pouczenie o prawie odwołania się w terminie, tj. 14 dni od otrzymania decyzji w przedmiocie reklamacji, za pośrednictwem jednostki Poczty Polskiej S.A. rozpatrującej reklamację, do Dyrektora Zarządzającego Pionem Operacji Logistycznych w Poczcie Polskiej S.A., który oceni zasadność rozstrzygnięcia w przedmiocie reklamacji.
14. Odpowiedź na odwołanie, o którym mowa w ust. 13, udzielana jest na piśmie w ciągu 30 dni od dnia wpływu odwołania do Poczty Polskiej S.A. albo też w tym terminie składający reklamację informowany jest na piśmie o braku możliwości udzielenia odpowiedzi na reklamację. W przypadku uznania reklamacji wskutek odwołania, stosuje się ust.9.
15. Niezależnie od postanowień ust. 11-12, w wypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub w części, składający reklamację ma prawo odwołania się do sądu właściwego dla siedziby Poczty Polskiej S.A., w świetle pouczenia w odpowiedzi na reklamację.
16. Wypłata odszkodowania następuje w walucie EUR. W przypadkach szczególnych możliwa jest wypłata w złotych polskich (PLN).

Rozdział V

Ochrona danych osobowych

§ 20

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w Regulaminie jest Poczta Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie 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 będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, c Rozporządzenia RODO, w celu realizacji usług określonych w Regulaminie oraz w celu prowadzenia postępowań reklamacyjnych..
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do realizacji usług, o których mowa w Regulaminie.
5. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane osób fizycznych, korzystających z usług przewidzianych w Regulaminie, niezbędne do ich realizacji.
6. Dane osobowe będą przechowywane przez okres wymagany dla dokumentów finansowo-księgowych w celu wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa podatkowego i rachunkowego a także przez okres niezbędny dla dochodzenia i obrony przed roszczeniami.
7. Źródłem danych jest Nadawca.
8. Osobom, których dane dotyczą przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych nie ujęte w Regulaminie, a wynikające z przepisów Rozporządzenia RODO, są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej <http://www.poczta-polska.pl>.

Rozdział VI

Postanowienia końcowe

§ 21

1. W Umowie strony mogą przewidywać inne warunki świadczenia usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa niż określone w Regulaminie.
2. Warunki świadczenia usługi Międzynarodowa Przesyłka Paletowa określa w pierwszej kolejności Umowa pisemna, a w zakresie z nią niesprzecznym Regulamin.

§ 22

W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego, Prawa przewozowego, Konwencji CMR oraz Ustawy o systemie monitorowania wraz z przepisami wykonawczymi.