

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

Obowiązuje od 1 marca 2026 r.

Spis treści

| | |
|--|----|
| Postanowienia ogólne | 3 |
| Słownik..... | 4 |
| Zasady realizacji przekazów | 6 |
| Zasady realizacji przekazu pieniężnego w formie wpłaty na rachunek bankowy | 8 |
| Przekaz pocztowy..... | 8 |
| Nadanie przekazów pocztowych..... | 8 |
| Doręczenie przekazów pocztowych i wypłata w placówce pocztowej | 10 |
| Przekaz pieniężny realizowany w formie wypłaty środków pieniężnych..... | 13 |
| Nadanie przekazów pieniężnych | 13 |
| Wypłata przekazów pieniężnych w placówce pocztowej | 14 |
| Przekaz pieniężny realizowany w formie wpłaty na rachunek bankowy | 15 |
| Przyjmowanie wpłat | 15 |
| Uiszczanie należności..... | 17 |
| Przekaz pocztowy i przekaz pieniężny w formie wypłaty gotówki..... | 17 |
| Przekaz pieniężny w formie wpłaty na rachunek bankowy | 18 |
| Żądania i usługi dodatkowe | 18 |
| Potwierdzenie odbioru kwoty przekazu pocztowego..... | 21 |
| Odstąpienie od umowy lub zmiana adresata..... | 21 |
| Wydanie odpisów potwierdzenia nadania | 21 |
| Dosyłanie przekazów pocztowych..... | 22 |
| Przechowywanie kwot pieniężnych z przekazów pocztowych..... | 22 |
| Uzyskiwanie informacji o przekazach pocztowych..... | 23 |
| Uzyskiwanie informacji o realizacji przekazów pieniężnych | 23 |
| Zastrzeżenie dotyczące wypłaty przekazów pocztowych | 23 |
| Dyspozycja przekazania kwoty na rachunek bankowy | 24 |
| Odpowiedzialność Poczty Polskiej za usługę przekazu pocztowego..... | 24 |
| Odpowiedzialność Poczty Polskiej za usługę przekazu pieniężnego..... | 26 |
| Dochodzenie roszczeń i postępowanie reklamacyjne | 30 |
| Przekaz pocztowy | 30 |
| Przekaz pieniężny | 33 |
| Ochrona danych osobowych..... | 36 |
| Postanowienia końcowe | 37 |

Postanowienia ogólne

Zakres dokumentu

1. Regulamin opisuje warunki, zasady działania oraz odpowiedzialność związaną z realizacją usług przekazu pocztowego i przekazu pieniężnego, w tym wpłat na rachunek bankowy. W dokumencie wskazujemy wszystkie rodzaje usług przekazu, jakie świadczymy:
 - 1) Przekaz pocztowy krajowy – nazwa handlowa **Przekaz Standard**,
 - 2) Przekaz pocztowy zagraniczny,
 - 3) Przekaz pieniężny krajowy, wypłacany w placówce pocztowej – nazwa handlowa **Przekaz Premium**,
 - 4) Przekaz pieniężny krajowy w formie wpłaty na rachunek bankowy odbiorcy – nazwy handlowe **Wpłata Standard** oraz **Wpłata Premium**. Obejmuje to również wpłaty na rzecz Krajowej Administracji Skarbowej.

Kto świadczy usługę

2. Usługi opisane w Regulaminie świadczymy jako Poczta Polska S.A., z siedzibą w Warszawie, przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa. Jesteśmy wpisani do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000334972. Nasz numer NIP to 525-000-73-13, a kapitał zakładowy wynosi 964 140 000,00 zł i został wpłacony w całości.

Podstawy prawne świadczenia usług

3. Usługę przekazu pocztowego świadczymy zgodnie z ustawą z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe. Jesteśmy wpisani do rejestru operatorów pocztowych pod numerem B-00106.
4. Usługę przekazu pieniężnego świadczymy zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. Jesteśmy dostawcą usług płatniczych na podstawie art. 4 ust. 2 pkt 4 tej ustawy.
5. Do realizacji usług stosujemy przepisy ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Stosujemy też przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/1113 z dnia 31 maja 2023 r. dotyczące informacji towarzyszących transferom środków pieniężnych i niektórych kryptoaktywów oraz zmian dyrektywy (UE) 2015/849.
6. W przypadku przekazów pocztowych zagranicznych stosujemy przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. – Prawo dewizowe.
7. W przypadku przekazów pocztowych otrzymanych z zagranicy stosujemy ustawę z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych.
8. W przypadku przekazów pocztowych krajowych stosujemy ustawę z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji.
9. Do przechowywania dokumentacji z tytułu realizacji usług stosujemy ustawę z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości.

Odmowa realizacji usługi

10. Możemy odmówić przyjęcia przekazu, jeśli nadawca lub wpłacający nie spełnia warunków wynikających z przepisów prawa, zapisów Regulaminu lub postanowień odrębnej umowy.

Prawo odstąpienia od umowy i odpowiedzialność wobec konsumenta

11. Postanowienia dotyczące prawa konsumenta do odstąpienia od umowy oraz naszej odpowiedzialności wobec konsumenta stosujemy także w przypadku osoby fizycznej, która zawiera umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, jeśli z treści umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego. Ocenia się to na podstawie rodzaju działalności gospodarczej wpisanej w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Dostępność Regulaminu i informacji o usługach

12. Regulamin jest dostępny w każdej naszej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej.
13. Informacje o usługach mogą Państwo uzyskać:
 - 1) W każdej placówce pocztowej,
 - 2) Telefonicznie od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–20:00:
 - a) Numer 801 333 444 – dostępny z telefonów stacjonarnych w kraju,
 - b) Numer (+48) 43 842 06 00 – dostępny z telefonów komórkowych oraz stacjonarnych w kraju i za granicą.

Koszt połączenia zależy od cennika operatora sieci, z której wykonywane jest połączenie.

Wzory formularzy

14. Wzory formularzy używanych przy świadczeniu usług objętych Regulaminem są dostępne na naszej stronie internetowej oraz we wszystkich placówkach pocztowych.

Słownik

15. **Adres** – to adres doręczenia lub siedziba firmy, które wskazuje nadawca. Może to być miejsce dostarczenia przekazanej kwoty pieniędzy albo miejsce jej zwrotu do nadawcy.
16. **Adresat** – adresatem jest osoba fizyczna, firma lub inna jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej. Nadawca lub wpłacający wskazuje tę osobę jako odbiorcę pieniędzy będących przedmiotem naszej usługi.
17. **BLIK** – BLIK to system płatności mobilnych. Pozwala użytkownikom smartfonów płacić w sklepach stacjonarnych i internetowych, wypłacać gotówkę z bankomatów oraz wykonywać szybkie przelewy na numer telefonu.
18. **Bramka płatności** – to system umożliwiający dokonywanie płatności przez Internet na stronach WWW.
19. **Cennik** – dokument, w którym podajemy opłaty za nasze usługi. Dostępny jest w każdej placówce pocztowej oraz na naszej stronie internetowej.
20. **Dni robocze** - to dni kalendarzowe z wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy. Wyjątek stanowi proces awizacji przekazów pocztowych, w którym sobota jest traktowana jako dzień roboczy.
21. **Dokument tożsamości** - to dokument potwierdzający tożsamość: dowód osobisty wydany w Polsce lub innym kraju Unii Europejskiej, paszport, tymczasowy dowód osobisty, karta pobytu lub mDowód w aplikacji mObywatel.
22. **Doręczenie** - to wypłata odbiorcy przekazanych pieniędzy albo przekazanie ich do banku prowadzącego jego rachunek.
23. **Dosyłanie** – to realizacja pisemnego żądania odbiorcy, aby przekazy pocztowe w obrocie krajowym były wysyłane na adres wskazany w tym żądaniu.

24. **Kod pocztowy** – to Poczty Numer Adresowy. W przypadku przekazów zagranicznych stosujemy kod pocztowy obowiązujący w kraju, w którym będzie wypłacona kwota przekazu.
25. **Listonosz** – to pracownik Poczty Polskiej, który doręcza lub przyjmuje przekaz pocztowy do doręczenia.
26. **Nadanie** – jest to polecenie, abyśmy dostarczyli odbiorcy określoną w przekazie kwotę pieniędzy.
27. **Nadanie na poste restante** – jest to polecenie wypłaty kwoty pieniędzy odbiorcy w wybranej placówce pocztowej. Nadawca wskazuje tę placówkę jako miejsce doręczenia.
28. **Nadanie przez Internet** – jest to wysłanie przekazu krajowego za pomocą naszej strony internetowej.
29. **Nadanie zbiorcze** – jest to jednorazowe wysłanie kilku przekazów pocztowych przez tego samego nadawcę.
30. **Nadawca** – to osoba fizyczna, firma lub inna jednostka organizacyjna, która ma zdolność prawną nadaną przepisami prawa i zawarła z nami umowę o świadczenie usługi. W przypadku przekazu pieniężnego nadawca jest płatnikiem w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych.
31. **Odbiorca** – to adresat lub inna uprawniona osoba, której przekazujemy pieniądze w ramach naszej usługi.
32. **Odpis potwierdzenia nadania** – to dokument potwierdzający nadanie, który wydajemy na wniosek nadawcy lub wpłacającego.
33. **Odrębna umowa** – to umowa zawarta w formie tradycyjnej (papierowej) lub podpisana elektronicznie przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego, pomiędzy nami a:
 - 1) nadawcą przekazów – na wysyłanie przekazów przez Internet i opłacanie należnych opłat,
 - 2) odbiorcą wpłaty na rachunek bankowy – na opłacanie należnych opłat za wpłaty dokonane przez wpłacających.
34. **Pakiet** – to zbiór przekazów krajowych nadawanych przez Internet.
35. **Placówka pocztowa** – jednostka organizacyjna lub placówka agenta pocztowego, w której nadawca lub wpłacający może zawrzeć umowę o przekaz pocztowy lub przekaz pieniężny lub dokonać wypłaty Przekazu.
36. **Potwierdzenie nadania** – to dowód, że przyjęliśmy przekaz do realizacji. Potwierdzenie może być pojedyncze lub zbiorcze (pocztowa książka nadawcza). W przypadku przekazów pieniężnych na rachunek bankowy potwierdzenie wydajemy w formie wydruku lub na blankiecie wpłaty od wpłacającego. Jeśli nadanie odbywa się w placówce lub przez listonosza, potwierdzenie zawiera odcisk datownika. Potwierdzenie nadania przekazu pocztowego jest dokumentem urzędowym.
37. **Pracownik placówki pocztowej** – to osoba, która świadczy usługi określone w regulaminie.
38. **Przekaz** – jest to przekaz pocztowy lub przekaz pieniężny, realizowany jako wypłata gotówki w placówce pocztowej.
39. **Przekaz pieniężny** – to usługa płatnicza opisana w art. 3 ust. 3 ustawy o usługach płatniczych. Polega na przekazaniu określonej kwoty pieniędzy odbiorcy.
40. **Przekaz pocztowy** – to polecenie, abyśmy dostarczyli adresatowi wskazaną kwotę pieniędzy.
41. **Reklamacja** – jest to zgłoszenie przez Państwa sytuacji, w której usługa opisana w regulaminie nie została wykonana lub została wykonana nieprawidłowo.
42. **Rozporządzenie RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
43. **Skrytka pocztowa** – to zamykana na klucz skrytka w placówce pocztowej, udostępniana adresatowi. Służy m.in. do odbierania zawiadomień o nadejściu przekazów pocztowych.

Korzystanie ze skrytki odbywa się na zasadach opisanych w regulaminie udostępniania i korzystania ze skrytek pocztowych.

44. **Strona internetowa** – nasza strona internetowa: <https://www.poczta-polska.pl>
45. **UIP – Unikalny Identyfikator Przekazu** – to numer nadawany automatycznie każdemu przekazowi. Pozwala jednoznacznie go zidentyfikować.
46. **Formularz zgłoszeniowy** – Dokument, który umożliwia Państwu:
 - 1) Złożenie reklamacji,
 - 2) Złożenie wniosku o wydanie odpisu,
 - 3) Złożenie wniosku o udzielenie informacji.
47. **Ustawa Prawo pocztowe** – Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
48. **Ustawa o usługach płatniczych** – Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
49. **Usługi** – są to przekazy pocztowe lub przekazy pieniężne, świadczone pod nazwami:
 - 1) Przekaz pocztowy w obrocie krajowym – „Przekaz Standard”,
 - 2) Przekaz pocztowy w obrocie zagranicznym,
 - 3) Przekaz pieniężny w obrocie krajowym, wypłacany w placówce pocztowej – „Przekaz Premium”,
 - 4) Przekaz pieniężny w obrocie krajowym, wpłacany na rachunek bankowy odbiorcy – „Wpłata Standard” lub „Wpłata Premium”,
 - 5) Wpłaty na rzecz Krajowej Administracji Skarbowej.
50. **Wpłacający** – osoba fizyczna, firma lub jednostka organizacyjna mająca zdolność prawną, która zawarła z nami umowę na przekaz pieniężny w obrocie krajowym realizowany jako wpłata na rachunek bankowy. Wpłacający jest płatnikiem w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych.
51. **Wpłata** – jest to przekaz pieniężny przekazany do banku odbiorcy wpłaty, który prowadzi jego rachunek bankowy.
52. **Zastrzeżenie** – to pisemne żądanie adresata, aby nie doręczać pieniędzy osobie pełnoletniej mieszkającej razem z nim.

Zasady realizacji przekazu pocztowego oraz przekazu pieniężnego w formie wpłaty środków pieniężnych

Zawarcie umowy na usługę przekazu

53. Przekaz realizujemy na podstawie zawartej umowy. Umowa powstaje poprzez przekazanie nam wymaganych danych i otrzymanie potwierdzenia nadania. Może to odbywać się na zasadach określonych w Regulaminie lub na podstawie odrębnej umowy.
54. **Przekaz nadany w placówce pocztowej** – umowa jest zawarta w chwili, gdy wydamy Państwu potwierdzenie nadania.
55. **Przekaz nadany przez Internet** – umowa jest zawarta w chwili, gdy potwierdzimy zgodność kwoty środków pieniężnych, które wpłynęły na nasz wskazany rachunek bankowy. Jeśli środki nie wpłyną w ciągu 3 dni roboczych od wygenerowania potwierdzenia nadania na stronie internetowej, uznajemy to za rezygnację z zawarcia umowy. Możemy też w przypadku odrębnej umowy dotyczącej przekazu internetowego ustalić indywidualny czas oczekiwania na wpływ środków.
56. **Przekaz nadany przez listonosza** – umowa jest zawarta w chwili wydania Państwu tymczasowego dokumentu potwierdzającego przyjęcie kwoty pieniężnej.

Treści przekazów

57. Podczas nadawania przekazu, także przez Internet, nie możesz używać treści sprzecznych z prawem, naruszających dobra osobiste, ogólnie przyjęte normy społeczne lub przepisy prawa.

Ograniczenia kwotowe

58. Listonosze mogą przyjmować przekazy pocztowe tylko do określonej maksymalnej kwoty. Informacje o tej kwocie dostępne są na naszej stronie internetowej i w każdej placówce pocztowej. Takiego ograniczenia nie ma jeśli przekaz w obrocie krajowym nadajesz w placówce pocztowej lub przez Internet, wtedy kwota przekazu nie podlega ograniczeniu.

Przekazy zagraniczne

59. Przekazy pocztowe w obrocie zagranicznym realizujemy wyłącznie na rachunek bankowy. Nie oferujemy wypłat gotówkowych w kraju przeznaczenia.

60. Warunki i wymagania usług zagranicznych – w tym maksymalna kwota (podana w walucie, na którą przeliczamy kwotę przekazu) oraz przewidywany czas realizacji – wynikają z umów zawartych z naszymi partnerami i są opisane w informacji dostępnej na stronie internetowej oraz w placówkach pocztowych.

Rodzaje i formy nadawania przekazów

61. Przekazy można nadawać w różnych formach i miejscach:

- 1) **W placówce pocztowej** – przekaz pocztowy krajowy, przekaz pocztowy zagraniczny oraz przekaz pieniężny krajowy realizowany w formie wypłaty gotówkowej w placówce pocztowej,
- 2) **Przez Internet** – przekaz pocztowy krajowy oraz przekaz pieniężny krajowy realizowany w formie wypłaty gotówkowej w placówce pocztowej,
- 3) **Za pośrednictwem listonosza** – przekaz pocztowy krajowy.

Termin realizacji przekazów pieniężnych krajowych

62. Przekaz pieniężny krajowy realizowany w formie wypłaty gotówkowej w placówce pocztowej realizujemy w ciągu **do 10 minut** od momentu nadania. Jeśli z powodów organizacyjnych lub technicznych wypłata nie jest możliwa w tym czasie, maksymalny termin wynosi **1 dzień roboczy**.

Przekazy pocztowe i pieniężne nadane przez Internet

63. Dla przekazów internetowych czas realizacji liczony jest od momentu potwierdzenia wpływu środków na nasz rachunek bankowy lub od chwili dokonania płatności poprzez bramkę płatności.

Przekazy pocztowe zagraniczne

64. Przekazy pocztowe w obrocie zagranicznym przyjmują do realizacji nasze placówki pocztowe. Realizacja odbywa się na podstawie umów zawartych z zagranicznymi operatorami oraz innymi kontrahentami uczestniczącymi w wymianie przekazowej. Lista krajów dostępna jest na naszej stronie internetowej.

Zasady realizacji przekazu pieniężnego w formie wpłaty na rachunek bankowy

Zawarcie umowy

65. Wpłaty na rachunek bankowy realizujemy na podstawie zawartej umowy. Umowa powstaje poprzez przekazanie nam wymaganych danych do przyjęcia wpłaty oraz otrzymanie potwierdzenia nadania zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.

- 1) **Wpłata nadana w placówce pocztowej** – umowa jest zawarta w chwili wydania Państwu potwierdzenia nadania,
- 2) **Wpłata nadana przez listonosza** – umowa jest zawarta w chwili wydania Państwu tymczasowego dokumentu potwierdzającego przyjęcie kwoty pieniężnej.

Ograniczenia kwotowe

66. Maksymalna kwota wpłaty Standard i wpłaty na rzecz Krajowej Administracji Skarbowej nadawanej w placówce pocztowej wynosi **999 999,99 zł**.
67. Listonosze przyjmują wyłącznie wpłaty Standard i wpłaty na rzecz Krajowej Administracji Skarbowej do określonej maksymalnej kwoty. Informacja o tym limicie jest dostępna na naszej stronie internetowej oraz w każdej placówce pocztowej.
68. Maksymalna kwota **Wpłaty Premium** wynosi **10 000,00 zł**.

Rodzaje wpłat i terminy realizacji

69. **Wpłata Premium** – przekazujemy środki do banku prowadzącego rachunek odbiorcy w czasie rzeczywistym (on-line), nie później niż w ciągu 60 minut od przyjęcia wpłaty.
70. **Wpłata Standard** – przekazujemy środki do banku prowadzącego rachunek odbiorcy w następnym dniu roboczym po przyjęciu wpłaty.
71. **Wpłata na rzecz Krajowej Administracji Skarbowej** – przyjmujemy ją na podstawie przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Ordynacja podatkowa oraz ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. – Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia. Środki przekazujemy do banku prowadzącego rachunek odpowiedniej jednostki organizacyjnej Krajowej Administracji Skarbowej (zgodnie z tabelą banków Krajowej Izby Rozliczeniowej) w następnym dniu roboczym po przyjęciu wpłaty.

Przekaz pocztowy

Nadanie przekazów pocztowych

72. Aby nadać przekaz pocztowy w obrocie krajowym w placówce pocztowej, trzeba podać pracownikowi wymagane dane oraz, jeśli jest taka potrzeba, zgłosić usługę dodatkową.
73. Nadawca składa czytelny podpis (imię i nazwisko) na wydruku potwierdzenia nadania. Podpis oznacza akceptację danych, na podstawie których przekaz zostanie zrealizowany. Drugi egzemplarz potwierdzenia nadania pozostaje w placówce pocztowej.

Nadanie przekazu pocztowego zagranicznego w placówce pocztowej

74. Aby nadać przekaz pocztowy zagraniczny trzeba wypełnić blankiet Międzynarodowego Przekazu Pocztowego Poczty Polskiej. Kwotę przekazu w PLN przeliczamy na walutę obcą według kursu sprzedaży dewiz banku, z którego korzystamy przy rozliczeniach zagranicznych – obowiązującego w dniu nadania.
75. Blankiet musi być wypełniony drukowanymi literami, bez skreśleń i poprawek. Wzory wypełnionych blankietów z opcją wypłaty na rachunek bankowy dostępne są na naszej stronie internetowej oraz w placówkach pocztowych.

Nadanie przekazu pocztowego przez Internet

76. Przekaz pocztowy można nadać przez Internet, rejestrując pojedyncze przekazy lub tworząc pakiet. Opis procesu nadawania jest dostępny na stronie internetowej.
77. Potwierdzeniem nadania jest dokument wygenerowany na stronie internetowej.
78. Nadawca może zintegrować swój system informatyczny z systemem Poczty Polskiej za pomocą Webservice. Opis techniczny interfejsu Webservice znajduje się na naszej stronie internetowej.

Nadanie przekazu pocztowego krajowego za pośrednictwem listonosza

79. Aby nadać przekaz pocztowy w obrocie krajowym przez listonosza, należy przekazać mu pisemną dyspozycję zawierającą wymagane dane.
80. Listonosz wydaje nadawcy tymczasowy dokument potwierdzający przyjęcie kwoty pieniężnej.
81. Najpóźniej w trzecim dniu roboczym po wydaniu tymczasowego potwierdzenia, listonosz dostarcza nadawcy właściwe potwierdzenie nadania i odbiera tymczasowy dokument.

Miejsce przyjęcia przekazu pocztowego przez listonosza

82. Listonosz powinien przyjąć kwotę pieniężną wraz z pisemną dyspozycją w miejscu zamieszkania lub w lokalu nadawcy.

Typy adresów stosowanych przy nadawaniu przekazów pocztowych

83. **Adres standardowy** – zawiera:
 - 1) Nazwisko i imię albo nazwę (firmę),
 - 2) Ulicę, numer domu i mieszkania lub lokalu – w miejscowościach z ulicami, lub nazwę miejscowości i numer nieruchomości – w miejscowościach bez ulic,
 - 3) Kod pocztowy i nazwę miejscowości.
84. **Adres poste-restante** – zawiera:
 - 1) Nazwisko i imię albo nazwę (firmę),
 - 2) Napis „poste restante”,
 - 3) Kod pocztowy i nazwę placówki pocztowej, która wypłaci kwotę przekazu.
85. **Adres na skrytkę pocztową** – zawiera:
 - 1) Nazwisko i imię albo nazwę (firmę),
 - 2) Napis „skr. poczt. nr ...”,
 - 3) Kod pocztowy i nazwę placówki pocztowej, w której znajduje się skrytka.
86. **Wymagane dane dla przekazów pocztowych krajowych**
 - 1) Kwota przekazu,
 - 2) Adres nadawcy (typ standardowy),
 - 3) Adres odbiorcy (typ standardowy, poste-restante lub skrytka pocztowa),
 - 4) Tytuł przekazu (np. krótka treść korespondencji).
87. **Wymagane dane dla przekazów pocztowych zagranicznych**
 - 1) Kwota przekazu,
 - 2) Adres nadawcy (typ standardowy),
 - 3) Imię i nazwisko albo nazwę właściciela rachunku bankowego,
 - 4) Numer BIC banku docelowego (Bank Identifier Code – międzynarodowy kod banku nadany przez organizację SWIFT, np. TATRSKBX),
 - 5) Międzynarodowy numer rachunku bankowego zgodny ze standardami kraju przeznaczenia (np. IBAN – International Bank Account Number w krajach EOG),
 - 6) Nazwa kraju przeznaczenia,
 - 7) Tytuł przekazu pocztowego (np. krótka treść korespondencji).

Dodatkowe wymagania dla szczególnych odbiorców

88. Jeśli przekaz pocztowy jest adresowany do osoby przebywającej w miejscu, gdzie doręczenie jest utrudnione lub niemożliwe (np. zakład karny, areszt śledczy, jednostka wojskowa, szpital, dom pomocy społecznej), należy podać dodatkowo imię ojca odbiorcy.

Wymogi dotyczące danych adresowych na przekazie pocztowym

89. Dane adresowe nie mogą zawierać pseudonimów ani niejasnych znaków zamiast imienia, nazwiska lub nazwy nadawcy i odbiorcy.

90. W nazwie można stosować powszechnie używane skróty, z wyjątkiem sytuacji, gdy nadawcą lub odbiorcą jest osoba fizyczna.

91. Dane adresowe muszą być zapisane alfabetem łacińskim i cyframi.

Adresat przekazu pocztowego – małżonkowie

92. Adresatem przekazu pocztowego krajowego mogą być również małżonkowie. W takim przypadku przekaz może zostać wypłacony jednemu z nich.

Odmowa realizacji przekazu pocztowego

93. Możemy odmówić realizacji usługi przekazu pocztowego w następujących sytuacjach:

- 1) Podany adres nadawcy jest adresem zagranicznym,
- 2) Nadawca nie podał wszystkich wymaganych danych,
- 3) Nadawca odmówił złożenia podpisu na wydruku potwierdzenia nadania,
- 4) Brak wpływu pełnej kwoty środków na nasz rachunek bankowy w przypadku nadania przekazu przez Internet.

Doręczenie przekazów pocztowych i wypłata w placówce pocztowej

Warunki wypłaty kwoty przekazu pocztowego

94. Kwotę przekazu pocztowego wypłacamy po spełnieniu następujących warunków:

- 1) Ustalimy, zgodnie z ustawą Prawo pocztowe, kto jest osobą uprawnioną do odbioru przekazu,
- 2) Sprawdzimy tożsamość odbiorcy (z wyjątkiem sytuacji opisanej w pkt. 95),
- 3) Odbiorca uiści wszystkie opłaty związane z przekazem,
- 4) Odbiorca pokwituje odbiór kwoty przekazu na odpowiednim dokumencie, a jeśli przekaz nadano za potwierdzeniem odbioru – również na formularzu tego potwierdzenia.

Odstąpienie od sprawdzania dokumentu tożsamości

95. W przypadku przekazów pocztowych, których nadawcą jest jednostka sektora finansów publicznych (np. przekazy dotyczące świadczeń z ubezpieczeń społecznych lub z pomocy społecznej), można odstąpić od wymagania dokumentu tożsamości. Dotyczy to sytuacji, gdy odbiorca jest osobiście znany pracownikowi Poczty Polskiej.

Miejsce wypłacenia

96. Kwotę wskazaną w przekazie pocztowym dostarczamy adresatowi pod adresem, który został podany na przekazie.

Alternatywne sposoby doręczenia przekazu pocztowego

97. Przekaz pocztowy, który nie jest nadany na poste-restante, może też być wypłacony w następujących sytuacjach:

- 1) **Wypłacenie w placówce pocztowej** – jeśli podczas próby doręczenia pod wskazanym adresem adresat był nieobecny,
- 2) **Wypłacenie pełnomocnikowi lub przedstawicielowi ustawowemu** – osoba upoważniona może odebrać przekaz:
 - a) pod adresem wskazanym na przekazie,
 - b) w placówce pocztowej.

Pełnomocnictwo może być udzielone na zasadach ogólnych lub jako pełnomocnictwo pocztowe zgodnie z ustawą Prawo pocztowe i regulaminem usług powszechnych (dostępnym na stronie internetowej).

- 3) **Wypłacenie osobie pełnoletniej mieszkającej razem z adresatem** – jeśli adresat nie zgłosił zastrzeżenia w placówce pocztowej. Może to nastąpić:
 - a) pod adresem wskazanym na przekazie,
 - b) w placówce pocztowej po złożeniu pisemnego oświadczenia o wspólnym zamieszkanianiu z adresatem.
- 4) **Wypłacenie w urzędzie organu władzy publicznej** – osobie uprawnionej do odbioru przekazów pocztowych, jeśli adresatem jest organ władzy publicznej określony w ustawie o ochronie informacji niejawnych,
- 5) **Wypłacenie w podmiotach będących osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi** – osobie uprawnionej do odbioru, jeśli adresatem jest:
 - a) dana osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej,
 - b) osoba fizyczna przebywająca w takim podmiocie, która nie jest członkiem organu zarządzającego ani pracownikiem,
 - c) kierownik jednostki organizacyjnej lub osoba przez niego upoważniona – jeśli adresatem jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której doręczenie jest utrudnione lub niemożliwe (np. zakład karny, szpital).

Przekazy pocztowe zagraniczne wypłacane w Polsce

98. W przypadku przekazów pocztowych otrzymanych z zagranicy do wypłaty w Polsce, kwotę w walucie obcej przeliczamy na PLN według kursu kupna dewiz banku, z którego korzystamy przy rozliczeniach zagranicznych. Stosujemy kurs obowiązujący w dniu wpływu przekazu lub środków przeznaczonych na jego pokrycie, zgodnie z umowami zawartymi z kontrahentami zagranicznymi.

Przekazy pocztowe zagraniczne – przekazanie środków na rachunki bankowe

99. Kwoty przekazów pocztowych nadesłanych z zagranicy, kierowanych na rachunki bankowe adresatów w Polsce, przekazujemy w walucie, w której zostały nadane, chyba że z operatorem zagranicznym ustalono przekazanie kwoty w PLN.

Przekazy zagraniczne z tytułu świadczeń

100. W przypadku przekazów z zagranicy zawierających świadczenia z ubezpieczeń społecznych, które wypłacamy w placówkach pocztowych, potrącamy zaliczki na podatek dochodowy od osób fizycznych i wystawiamy deklaracje podatkowe (PIT-11) zgodnie z ustawą o podatku dochodowym od osób fizycznych z dnia 26 lipca 1991 r.
101. Aby wystawić deklarację podatkową, odbiorca przekazu musi na nasze żądanie złożyć odpowiednie oświadczenie zawierające m.in.:
 - 1) Nazwisko i nazwisko rodowe,
 - 2) Imiona,
 - 3) Datę urodzenia,

- 4) Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP),
- 5) Numer PESEL,
- 6) Adres zamieszkania,
- 7) Nazwę i adres właściwego urzędu skarbowego.

Oświadczenie przedstawiciela ustawowego adresata

102. Przedstawiciel ustawowy adresata musi złożyć oświadczenie potwierdzające prawo do reprezentowania adresata przekazu.

Potwierdzenie wypłaty przekazu pocztowego

103. Odbiorca potwierdza odbiór kwoty czytelnym podpisem (imię i nazwisko) oraz datą odbioru.
104. Potwierdzenie zawiera również cechy dokumentu tożsamości odbiorcy naniesione przez pracownika Poczty Polskiej. W przypadku, gdy odbiorca jest znany pracownikowi osobiście, w tym miejscu umieszcza się klauzulę „znany osobiście”.
105. Odbiorcą przekazu otrzymanego z zagranicy może być tylko adresat lub osoba upoważniona.
106. Jeżeli odbiorcą jest inna osoba niż adresat, odnotowujemy dodatkową informację identyfikującą odbiorcę, np. „dorosły domownik”, „pełn. ogólne”, „pełn. not.” lub „osoba upoważ.”
107. Odmowa pokwitowania odbioru lub uiszczenia opłat przez adresata jest traktowana jako odmowa przyjęcia przekazu.
108. Odmowa pokwitowania lub opłat przez osobę pełnoletnią zamieszkującą z adresatem, ale niebędącą jego pełnomocnikiem czy przedstawicielem ustawowym, nie jest traktowana jako odmowa przyjęcia. W takim przypadku przekaz zostaje awizowany.

Wypłaty w placówce pocztowej

109. W placówkach pocztowych wypłacamy kwoty przekazów pocztowych:
 - 1) Awizowanych,
 - 2) Nadanych na skrytkę pocztową,
 - 3) Nadanych na poste-restante.

Zawiadomienie o przekazach na skrytkę pocztową

110. O nadejściu przekazu pocztowego na skrytkę pocztową informujemy adresata poprzez pozostawienie zawiadomienia w skrytce.

Wypłata przekazów nadanych na poste restante

111. Kwoty przekazów pocztowych nadanych na poste-restante wypłacamy wyłącznie adresatowi.

Wypłata przekazów awizowanych lub na skrytkę pocztową

112. W przypadku wypłaty przekazu pocztowego awizowanego lub nadanego na skrytkę pocztową osobie pełnoletniej mieszkającej razem z adresatem (jeśli adresat nie złożył zastrzeżenia dotyczącego doręczania przekazu), konieczne jest złożenie pisemnego oświadczenia o wspólnym zamieszkaniu z adresatem.

Procedura awizowania przekazu pocztowego

113. Jeżeli listonosz stwierdzi nieobecność adresata lub innych osób uprawnionych do odbioru przekazu, pozostawia w skrzynce adresata zawiadomienie (awizo) o próbie wypłaty.

114. Jeżeli odbiorca nie zgłosi się po odbiór, w siódmym dniu roboczym od dnia następnego po pozostawieniu pierwszego zawiadomienia wysyłane jest powtórne zawiadomienie o możliwości wypłaty przekazu.

Termin wypłaty przekazu pocztowego

115. Termin odbioru przekazu wypłacanego na terenie Polski wynosi **14 dni roboczych** od dnia następnego po:
- 1) Pozostawieniu zawiadomienia,
 - 2) Nadejściu przekazu do placówki – w przypadku przekazów nadanych na poste-restante.
116. Przekazy niewypłacone w terminie są zwracane nadawcy.
117. Przekazy, których nie można wypłacić ani zwrócić, traktujemy jako niedoręczalne i kierujemy do wyznaczonej jednostki Poczty Polskiej.

Opłaty za zwrot przekazu pocztowego

118. Za zwrot kwoty przekazu pocztowego pobieramy od nadawcy opłatę zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu nadania.
119. Opłata może być potrącona z kwoty przekazu przekazywanego na rachunek.
120. Opłatę uiszcza się „z góry” – gotówką lub bezgotówkowo (kartą płatniczą lub BLIK).
121. W odrębnej umowie z nadawcą mogą zostać ustalone indywidualne warunki realizacji i wnoszenia opłaty za zwrot.
122. Przekaz, którego nie można wypłacić z powodu śmierci adresata, zwracamy nadawcy.
123. W przypadku przekazów zagranicznych zwrot dokonujemy w PLN. Kwota zwracana jest równa kwocie wpłaconej przez nadawcę lub obciążającej jego konto. Jeśli błąd popełnił operator pocztowy, kwota jest powiększana o wartość pobranej opłaty.
124. Przy zwrocie przekazu na rachunek bankowy za granicą kwota może być pomniejszona o opłaty pobrane przez banki zagraniczne.

Przekaz pieniężny realizowany w formie wypłaty środków pieniężnych

Nadanie przekazów pieniężnych

Nadanie przekazu pieniężnego w placówce pocztowej

125. Aby nadać przekaz pieniężny w placówce pocztowej, należy podać pracownikowi wymagane dane, a w razie potrzeby zgłosić usługę dodatkową.
126. Nadawca składa czytelny podpis (imię i nazwisko) na wydruku potwierdzenia nadania. Podpis oznacza akceptację danych, na podstawie których zostanie zrealizowany przekaz. Drugi egzemplarz potwierdzenia nadania pozostaje w placówce pocztowej.

Adresat przekazu pieniężnego

127. Adresatem przekazu pieniężnego może być wyłącznie osoba fizyczna.
128. **Wymagane dane do realizacji przekazu pieniężnego:**
- 1) Kwota przekazu.
 - 2) Nazwisko i imię albo nazwa (firma) nadawcy.
 - 3) Adres nadawcy – w przypadku miejscowości z ulicami: ulica, numer domu i mieszkania lub lokalu; w przypadku miejscowości bez ulic: nazwa miejscowości i numer porządkowy nieruchomości; kod pocztowy i nazwa miejscowości.
 - 4) Nazwisko i imię adresata.
 - 5) Tytuł przekazu pieniężnego (krótka treść korespondencji).

129. Nadawca odpowiada za poprawność podanych danych. Dane adresowe nie mogą zawierać pseudonimów ani umówionych znaków zamiast imienia i nazwiska (lub nazwy). Dane muszą być zapisane alfabetem łacińskim i cyframi.

Numer UIP

130. Nadawca przekazu pieniężnego musi przekazać adresatowi numer UIP. Numer ten wraz z dokumentem tożsamości jest podstawą do wypłaty przekazu w placówce pocztowej.
131. Jeżeli nadawca poda numer telefonu krajowej sieci komórkowej lub adres e-mail adresata oraz zaznaczy odpowiedni rodzaj komunikatu przy nadaniu, Poczta Polska powiadomi adresata o numerze UIP.

Odmowa realizacji przekazu pieniężnego

132. Możemy odmówić realizacji przekazu pieniężnego w obrocie krajowym w następujących przypadkach:
- 1) Podany adres nadawcy jest adresem zagranicznym.
 - 2) Nadawca nie podał wszystkich wymaganych danych.
 - 3) Nadawca odmówił podpisania wydruku potwierdzenia nadania.

Nadanie przekazu przez Internet

133. Przekaz pieniężny można nadać przez Internet, rejestrując pojedyncze przekazy lub w formie pakietu. Opis procesu nadawania dostępny jest na naszej stronie internetowej.

Potwierdzenie nadania przekazu przez Internet

134. Potwierdzeniem nadania przekazu pieniężnego przez Internet jest dokument wygenerowany na naszej stronie internetowej.
135. Nadawca może zintegrować swój system informatyczny z systemem Poczty Polskiej poprzez Webservice. Opis techniczny interfejsu Webservice jest dostępny na naszej stronie internetowej.

Wypłata przekazów pieniężnych w placówce pocztowej

Ogólne zasady wypłaty

136. Przekazy pieniężne wypłacamy w placówkach pocztowych (z wyłączeniem agencji pocztowych) wyłącznie adresatowi, z wyjątkami opisanymi w wypłacie zastępczej.
137. Do wypłaty przekazu wymagany jest dokument tożsamości oraz numer UIP podany przez adresata.
138. Przekazy pieniężne nie są awizowane.

Wypłata zastępcza

139. Możliwa jest wypłata zastępcza przekazu w placówce pocztowej:
- 1) **Osoba małoletnia** – przekaz może odebrać przedstawiciel ustawowy lub opiekun zorganizowanego wypoczynku,
 - 2) **Osoba pełnoletnia** – przekaz może odebrać osoba posiadająca pełnomocnictwo ogólne lub notarialne.

Zwrot przekazu

140. Jeżeli adresat nie zgłosi się po odbiór kwoty przekazu w ciągu **7 dni roboczych** od dnia następnego po nadaniu, przekaz jest zwracany nadawcy w formie przekazu pocztowego

lub przelewu na rachunek bankowy – niezależnie od tego, czy adresat został poinformowany o numerze UIP.

Potwierdzenie odbioru

141. Odbiorca jest zobowiązany potwierdzić odbiór przekazu.
142. Dokument potwierdzający odbiór musi zawierać czytelny podpis, datę, godzinę i minutę odbioru oraz cechy dokumentu tożsamości odnotowane przez pracownika Poczty Polskiej.
143. Odmowa podpisania dokumentu przez adresata jest traktowana jako odmowa przyjęcia przekazu pieniężnego.

Opłaty za zwrot

144. Za zwrot kwoty przekazu pieniężnego pobieramy od nadawcy opłatę zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

Przekaz pieniężny realizowany w formie wpłaty na rachunek bankowy

Przyjmowanie wpłat

Ogólne zasady realizacji wpłat

145. Realizujemy wpłaty w złotych polskich wyłącznie na rachunki prowadzone przez oddziały banków mających siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w godzinach pracy naszych placówek pocztowych oraz przez listonoszy, za wyjątkiem Wpłaty Premium.

Wpłaty Premium

146. Wpłaty Premium realizujemy wyłącznie w placówkach pocztowych (z wyłączeniem agencji pocztowych) na rachunki bankowe prowadzone przez banki wskazane na naszej stronie internetowej. Obsługujemy je od poniedziałku do soboty, z wyłączeniem dni świątecznych i ustawowo wolnych od pracy, w godzinach dostępności banków odbiorcy wpłaty, lecz nie dłużej niż:
 - 1) Od godziny 6:00 do 21:00 – od poniedziałku do piątku,
 - 2) Od godziny 6:00 do 20:00 – w soboty.

Procedura nadania wpłaty w placówce pocztowej

147. Aby zlecić realizację wpłaty na rachunek bankowy, należy podać pracownikowi wymagane dane, zgłosić ewentualną usługę dodatkową lub przekazać poprawnie wypełniony formularz wpłaty.
148. Wpłacający składa czytelny podpis (imię i nazwisko) na wydruku potwierdzenia nadania. Podpis oznacza akceptację danych, na podstawie których zostanie zrealizowana wpłata. Drugi egzemplarz potwierdzenia pozostaje w placówce pocztowej.
149. **Wymagane dane do realizacji wpłaty**
 - 1) Kwota przekazu pieniężnego,
 - 2) Numer rachunku bankowego odbiorcy,
 - 3) Imię i nazwisko lub nazwa odbiorcy,
 - 4) Adres odbiorcy (opcjonalnie),
 - 5) Imię i nazwisko lub nazwa wpłacającego,
 - 6) Standardowy adres wpłacającego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 7) Tytuł wpłaty (np. krótki opis transakcji).

Wymogi dotyczące formularza wpłaty

150. Formularz wpłaty musi być zgodny z polską Normą PN F-01101 „Bankowość – Wzór formularza polecenia przelewu/wpłaty gotówkowej (W/P)” i tylko odrębna umowa może przewidywać inny wzór formularza.
151. Jeśli wpłacający poda blankiet, w którym zamiast kwoty słownie wpisano numer rachunku, pracownik placówki pocztowej nie przyjmie wpłaty. Wpłacający musi przedstawić poprawnie wypełniony blankiet lub przekazać dane do przyjęcia wpłaty.

Wpłaty na rzecz Krajowej Administracji Skarbowej

152. Wpłaty na rzecz Krajowej Administracji Skarbowej przyjmujemy wyłącznie na podstawie odpowiednich formularzy określonych w rozporządzeniach Ministra Finansów oraz Ministra Rozwoju i Finansów, a także na podstawie mandatów karnych zgodnych z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów.

Wymogi dotyczące wypełnienia formularza

153. Wpłacający musi dostarczyć poprawnie, czytelnie oraz bez skreśleń i poprawek wypełniony formularz wpłaty lub przekazać wymagane dane (opisane w części „Wymagane dane do realizacji wpłaty”).

Przyjmowanie wpłat w placówce pocztowej

154. Pracownik placówki pocztowej przyjmuje od wpłacającego wymagane dane, kwotę wpłaty oraz należną opłatę.
155. Jeżeli podane dane przez Wpłacającego uniemożliwiają przekazanie wpłaty, pracownik informuje o tym wpłacającego i prosi o poprawienie danych. Jeśli wpłacający nie dokona korekty, pracownik odmawia przyjęcia wpłaty.
156. Jeżeli wpłacający poda przy Wpłacie Premium numer telefonu, Poczta Polska wyśle SMS z informacją o statusie realizacji – przyjęciu lub odrzuceniu wpłaty przez bank odbiorcy. Koszt wiadomości jest wliczony w cenę usługi.
157. W przypadku odrzucenia Wpłaty Premium przez bank odbiorcy, mimo dostępności banku w czasie przyjmowania wpłaty, kwota jest zwracana wpłacającemu przekazem pocztowym na adres wskazany w formularzu. Od kwoty wpłaty potrącana jest opłata za zwrot zgodnie z Cennikiem.

Przyjmowanie wpłat przez listonosza

158. Wpłatę mogą Państwo przekazać listonoszowi tylko wtedy, gdy mają Państwo wypełniony formularz wpłaty. Listonosz przyjmuje wpłaty na rachunki bankowe, ale istnieje limit kwoty, jaką można w ten sposób wpłacić. Informacje o maksymalnej kwocie wpłaty znajdują Państwo na naszej stronie internetowej oraz w każdej placówce pocztowej.

Postępowanie w przypadku błędnych danych

159. Przy przyjęciu wpłaty przez listonosza, listonosz ma obowiązek poinformowania Państwa, że jeśli w formularzu wpłaty znajdują się błędne lub niepełne dane, które uniemożliwią przekazanie jej do banku odbiorcy, to zwrócimy Państwu całą wpłaconą kwotę przekazem pocztowym na adres podany w formularzu. Do kwoty zwrotu dodamy opłatę, którą pobraliśmy przy przyjęciu wpłaty.

Tymczasowe potwierdzenie wpłaty

160. Po przyjęciu pieniędzy listonosz wyda Państwu tymczasowe potwierdzenie wpłaty.

Dostarczenie ostatecznego potwierdzenia

161. Po zarejestrowaniu wpłaty w placówce pocztowej, listonosz dostarczy Państwu ostateczne potwierdzenie najpóźniej w ciągu trzech dni roboczych od dnia wydania tymczasowego dokumentu. Wtedy odbierze od Państwa tymczasowe potwierdzenie.

Miejsce przyjmowania wpłaty

162. Listonosz może przyjąć od Państwa wpłatę wyłącznie na podstawie formularza wpłaty. Wpłata powinna zostać przekazana w miejscu Państwa zamieszkania lub w lokalu, w którym Państwo przebywają.

Uiszczanie należności

Przekaz pocztowy i przekaz pieniężny w formie wypłaty gotówki

163. Za wykonanie usługi pobieramy od Państwa opłatę przed realizacją („z góry”), chyba że zawarliśmy z Państwem umowę na pobranie opłaty „z dołu”.
164. **Wysokość opłat określa nasz aktualny Cennik.**

Formy płatności w placówce pocztowej

165. W przypadku przekazu nadanego w placówce pocztowej, kwotę przekazu i opłatę mogą Państwo zapłacić gotówką lub bezgotówkowo – kartą płatniczą albo BLIK-iem, korzystając z naszego terminala płatniczego.

Formy płatności przy nadaniu przez Internet

166. Jeżeli przekaz został nadany przez Internet, kwotę przekazu i opłatę zapłacą Państwo bezgotówkowo – przelewem bankowym lub przez bramkę płatności dostępną w naszym serwisie do nadawania przekazów.

Zwrot nadpłaty

167. Jeżeli przelewem bankowym zapłacą Państwo więcej niż należna kwota przekazu i opłaty, zwrócimy Państwu nadpłatę na rachunek bankowy, z którego pieniądze zostały przesłane. Mogą jednak obowiązywać inne zasady zwrotu, jeśli ustalono je w odrębnej umowie.

Niedopłata i jej uzupełnienie

168. Jeżeli przelewem bankowym wpłacą Państwo mniej niż należna kwota, przekaz zostanie zrealizowany dopiero po dopłacie brakującej sumy na nasz rachunek bankowy. Brak dopłaty oznacza rezygnację z umowy o świadczenie usługi.
169. Jeżeli przy nadaniu przekazu przez Internet podadzą Państwo numer telefonu w polskiej sieci komórkowej lub adres e-mail, a wystąpi niedopłata, wyślemy Państwu wiadomość SMS lub e-mail z informacją o brakującej kwocie i terminie płatności. Brak wpłaty w podanym czasie spowoduje anulowanie usługi. Przekaz zostanie nadany dopiero po otrzymaniu pełnej należności.
170. Umowa jest zawarta w chwili, gdy potwierdzimy zgodność kwoty środków pieniężnych, które wpłynęły na nasz wskazany rachunek bankowy. Jeśli środki nie wpłyną w ciągu 3 dni roboczych od wygenerowania potwierdzenia nadania na stronie internetowej, uznajemy to za rezygnację z zawarcia umowy. Możemy też w przypadku odrębnej umowy dotyczącej przekazu internetowego ustalić indywidualny czas oczekiwania na wpływ środków.

Brak oprocentowania

171. Środki pieniężne, które trafią na nasz rachunek bankowy, nie są oprocentowane – oznacza to, że nie naliczamy od nich dodatkowych odsetek.

Przekaz pieniężny w formie wpłaty na rachunek bankowy

172. Za realizację przekazu pieniężnego, który polega na wpłaceniu środków na rachunek bankowy, pobieramy od Państwa opłatę przed wykonaniem usługi („z góry”). Wysokość opłat określa nasz aktualny Cennik.
173. Jeżeli mamy z odbiorcą wpłaty odrębną umowę, mogą w niej obowiązywać inne stawki niż w Cenniku. W takim przypadku pracownik placówki pocztowej przyjmujący wpłatę poinformuje Państwa o:
- 1) zasadach uiszczania opłaty za usługę,
 - 2) dokładnej wysokości tej opłaty.

Formy płatności dla wpłacającego

174. Kwotę wpłaty oraz opłatę za usługę mogą Państwo zapłacić w formie gotówkowej lub bezgotówkowej – kartą płatniczą albo BLIK-iem, korzystając z terminala płatniczego w placówce.

Formy płatności dla odbiorcy

175. Odbiorca wpłat, który ma z nami odrębną umowę, uiszcza opłaty bezgotówkowo – przelewem bankowym – na podstawie dokumentu księgowego wystawionego przez nas.

Realizacja przekazu

176. Zlecenie przekazu pieniężnego w formie wpłaty na rachunek bankowy odbywa się niezależnie od zasad dotyczących uiszczania opłat za usługę, o których mowa w części opisanej powyżej.

Żądania i usługi dodatkowe

177. Przy realizacji usług objętych niniejszym Regulaminem możemy zaoferować Państwu różne żądania i usługi dodatkowe. Tabela poniżej przedstawia dostępne opcje dla poszczególnych usług:

| L.p. | Żądanie/Usługa dodatkowa | Przekaz pocztowy | Przekaz pieniężny realizowany w formie wypłaty środków pieniężnych | Przekaz pieniężny realizowany w formie wpłaty na rachunek bankowy |
|------|--|--|--|---|
| 1 | Potwierdzenie odbioru podpisane przez odbiorcę przekazu pocztowego (forma papierowa) | X (dotyczy przekazów pocztowych w | | |

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
| | | obrocie krajowym) | | |
| 2 | Żądanie nadawcy w zakresie odstąpienia od umowy o świadczenie przekazu pocztowego lub zmiany adresata przekazu lub jego adresu. | X | | |
| 3 | Wydanie odpisu potwierdzenia nadania | X | X | X |
| 4 | Dosyłanie przekazów pocztowych | X | | |
| 5 | Przechowywanie przekazów pocztowych w placówce pocztowej po upływie terminu odbioru | X | | |
| 6 | Udzielenie informacji | X | X | X |
| 7 | Zastrzeżenie adresata w zakresie doręczania przekazu pocztowego osobie pełnoletniej zamieszkałej wraz z adresatem | X | | |
| 8 | Przekierowanie kwot przekazów pocztowych na rachunki bankowe | X (dotyczy przekazów pocztowych w obrocie krajowym) | | |
| 9 | Komunikat SMS dla nadawcy o potwierdzeniu przyjęcia usługi do realizacji w przypadku nadania przez Internet | X (dotyczy przekazów pocztowych w obrocie krajowym) | X | |

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

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

Potwierdzenie odbioru kwoty przekazu pocztowego

178. Państwo, jako nadawcy przekazu pocztowego w kraju, mogą poprosić nas o potwierdzenie, że odbiorca otrzymał przekazaną kwotę. Takie zlecenie można przekazać:
- 1) Bezpośrednio pracownikowi w placówce pocztowej,
 - 2) Poprzez odpowiedni formularz na naszej stronie internetowej.
179. Opłata za tę dodatkową usługę jest podana w naszym Cenniku. Płatność należy wnieść z góry – w placówce pocztowej gotówką, kartą płatniczą lub BLIK lub przy nadaniu przez Internet przelewem lub przez bramkę płatności.

Odstąpienie od umowy lub zmiana adresata

180. Przed doręczeniem kwoty przekazu pocztowego w kraju, mogą Państwo zrezygnować z umowy lub zmienić adresata albo jego adres.
181. Wyjątek: jeśli przekaz pieniężny jest realizowany jako wpłata na rachunek bankowy, od momentu uzyskania potwierdzenia nadania nie można go odwołać.
182. Aby zgłosić rezygnację lub zmianę, należy:
- 1) Wypełnić w placówce pocztowej odpowiedni formularz,
 - 2) Okazać potwierdzenie nadania oraz dokument tożsamości,
 - 3) Lub postąpić zgodnie z zasadami opisanymi w odrębnej umowie.
183. Opłatę za realizację takiego żądania trzeba uiścić z góry – gotówką, kartą płatniczą lub BLIK.

Wydanie odpisów potwierdzenia nadania

184. Za opłatą podaną w Cenniku mogą Państwo poprosić o dowolną liczbę odpisów potwierdzenia nadania przekazu pocztowego lub pieniężnego.
185. Płatność można wnieść:
- 1) Z góry – gotówką, kartą płatniczą lub BLIK,
 - 2) Lub przy odbiorze odpisów – jeśli żądanie złożono na adres e-mail.
186. Żądanie odpisów można zgłosić:
- 1) W formie pisemnej w placówce pocztowej,
 - 2) Drogą elektroniczną – wysyłając skan wniosku na adres e-mail podany na naszej stronie.
187. Wniosek musi zawierać wszystkie dane potrzebne do identyfikacji usługi lub być wypełniony na naszym formularzu zgłoszeniowym.
188. Odpisy potwierdzenia nadania można zamówić w ciągu maksymalnie 13 miesięcy od dnia następnego po nadaniu przekazu lub przyjęciu wpłaty.
189. W placówce pocztowej należy okazać potwierdzenie nadania i dokument tożsamości.
190. W wyjątkowych sytuacjach, jeśli nie mają Państwo oryginału potwierdzenia, możemy wydać odpis na podstawie danych z formularza zgłoszeniowego – jeśli wniosek jest odpowiednio uzasadniony.

Dosyłanie przekazów pocztowych

Zgłoszenie żądania

191. Państwo mogą poprosić o dosyłanie przekazów pocztowych na określony czas. Można to zrobić na dwa sposoby:
- 1) Po opłaceniu kwoty wskazanej w Cenniku – wypełniając formularz w dowolnej placówce pocztowej.
 - 2) Poprzez formularz online dostępny na naszej stronie internetowej, który wymaga potwierdzenia tożsamości przy użyciu profilu zaufanego lub złożenia wniosku osobiście w placówce pocztowej.

Czas trwania usługi dosyłanie przekazów

192. Dosyłanie przekazów może trwać maksymalnie 12 miesięcy od dnia następnego po zgłoszeniu. Jeśli chcą Państwo kontynuować usługę, należy zgłosić kolejne żądanie. Każde kolejne żądanie może obejmować okres nie dłuższy niż 12 miesięcy od dnia pierwszego zgłoszenia.

Opłaty

193. Opłatę za dosyłanie przekazów należy wносить przy ich odbiorze, z góry, w formie gotówkowej lub bezgotówkowej (kartą płatniczą lub BLIK).
194. Nie pobieramy opłat za dosyłanie przekazów, jeśli odbywa się ono w obrębie doręczeń tej samej placówki pocztowej.
195. W przypadku przekazów wysyłanych na Państwa rachunek bankowy, opłata może zostać potrącona z kwoty przekazu.

Przechowywanie kwot pieniężnych z przekazów pocztowych

Zgłoszenie żądania

196. Państwo mogą poprosić o przechowanie kwoty pieniężnej z przekazu pocztowego po upływie terminu odbioru. Wniosek można złożyć:
- 1) Wypełniając formularz w placówce pocztowej właściwej dla adresu podanego w przekazie,
 - 2) Poprzez formularz online dostępny na naszej stronie internetowej.
197. W zgłoszeniu należy podać okres przechowywania, pamiętając o ograniczeniach opisanych poniżej.

Warunki przyjęcia żądania

198. Przyjęcie żądania jest możliwe po wniesieniu opłaty zgodnej z Cennikiem. Jeśli zgłoszenie odbywa się przez formularz online, opłatę należy wnieść w dniu odbioru przekazu, z góry, w formie gotówkowej lub bezgotówkowej (kartą płatniczą lub BLIK).

Czas przechowywania

199. Możemy przechować pieniądze z przekazu maksymalnie przez 7 dni roboczych, licząc od dnia następnego po upływie:
- 1) Pozostawienia zawiadomienia,
 - 2) Nadejścia przekazu do placówki – w przypadku przekazów nadanych na poste restante.

Odmowa przyjęcia żądania

200. Jeśli nasza placówka nie ma możliwości przechowywania pieniędzy po upływie terminu odbioru – z powodów organizacyjnych lub technicznych – możemy odmówić przyjęcia Państwa wniosku.

Uzyskiwanie informacji o przekazach pocztowych

Zakres informacji

201. Państwo, jako nadawca lub adresat przekazu pocztowego, mają prawo uzyskać informacje dotyczące:
- 1) Dnia nadania przekazu pocztowego,
 - 2) Imienia i nazwiska odbiorcy kwoty przekazu oraz daty jej wypłaty.
202. Ponadto adresat może dowiedzieć się, kto był nadawcą przekazu zwróconego z powodu nieodebrania go w terminie (imię i nazwisko lub nazwa nadawcy).

Sposób udzielania informacji

203. Informacje te przekazujemy ustnie lub na piśmie, po potwierdzeniu, że osoba pytająca ma do tego prawo. Można je uzyskać przez 13 miesięcy od dnia następnego po nadaniu przekazu. Wniosek należy złożyć w dowolnej placówce pocztowej, korzystając z formularza zgłoszeniowego lub innego pisma.

Dodatkowe informacje przed wypłatą

204. Możemy podać adresatowi dane nadawcy (imię i nazwisko lub nazwę) jeszcze przed wypłatą kwoty przekazu. Nie jest to jednak możliwe, jeśli nadawca poprosił o zwrot przekazu.

Uzyskiwanie informacji o realizacji przekazów pieniężnych

Zakres uprawnień

205. Nadawca, osoba wpłacająca lub adresat (odbiorca) przekazu pieniężnego mają prawo uzyskać informacje o przebiegu realizacji przekazu.

Sposób złożenia wniosku

206. Wniosek można złożyć:
- 1) w placówce pocztowej (z wyłączeniem agencji pocztowych),
 - 2) elektronicznie – wysyłając skan wniosku na adres podany na naszej stronie internetowej.
207. Wniosek należy złożyć na formularzu zgłoszeniowym nie później niż w ciągu 13 miesięcy od dnia następnego po dniu nadania przekazu.

Opłaty

208. Za udzielenie informacji pobieramy opłatę z góry, w formie gotówkowej lub bezgotówkowej (kartą płatniczą lub BLIK), zgodnie z Cennikiem. Nie pobieramy opłaty, jeśli usługa nie została wykonana lub została wykonana nieprawidłowo. W takim przypadku, na wniosek nadawcy, natychmiast sprawdzamy przebieg usługi i informujemy o wyniku.

Zastrzeżenie dotyczące wypłaty przekazów pocztowych

Rodzaje zastrzeżenia

209. Państwo, jako adresaci, mogą w swojej placówce pocztowej złożyć pisemne zastrzeżenie, aby przekazy pocztowe nie były wypłacane osobie pełnoletniej, która mieszka z Państwem.

Zakres obowiązywania

210. Takie zastrzeżenie jest ważne tylko na terenie działania placówki pocztowej właściwej dla Państwa adresu.

Warunki przyjęcia zastrzeżenia

211. Aby zastrzeżenie zostało przyjęte, należy:
- 1) Przekazać wypełniony formularz zastrzeżenia.
 - 2) Okazać dokument tożsamości potwierdzający, że są Państwo adresatem.
 - 3) Złożyć podpis na formularzu w obecności pracownika placówki.
 - 4) Wnieść opłatę z góry – gotówką lub bezgotówkowo (kartą płatniczą lub BLIK) – zgodnie z Cennikiem.

Dyspozycja przekazania kwoty na rachunek bankowy

Możliwość złożenia dyspozycji

212. Państwo, jako nadawcy lub adresaci przekazów pocztowych, mogą złożyć w placówce pocztowej dyspozycję, aby kwota z przekazu została przekazana na wskazany rachunek bankowy. Dyspozycję składa się na odpowiednim formularzu.

Opłaty

213. Za złożenie takiej dyspozycji nie pobieramy dodatkowych opłat.

Wyjątki od możliwości złożenia dyspozycji

214. Dyspozycja nie dotyczy:
- 1) Przekazów z ubezpieczeń społecznych nadanych z zagranicy – w takim przypadku pieniądze muszą być wypłacone do rąk adresata, jego przedstawiciela prawnego lub pełnomocnika zgodnie z polskimi przepisami,
 - 2) Przekazów, w których kwota lub suma kwot przeznaczonych do wypłaty w danym dniu jest niższa niż opłaty związane z przekazem (np. opłata za zwrot lub dostanie).

Warunki złożenia dyspozycji

215. Dyspozycję można złożyć po potwierdzeniu prawa do jej złożenia. Może ją również złożyć osoba posiadająca dokument potwierdzający upoważnienie do reprezentowania nadawcy lub adresata.

Szczególne sytuacje

216. Jeśli adresat przebywa w jednostce organizacyjnej (np. zakładzie lub instytucji), gdzie osobiste doręczenie przekazu jest bardzo utrudnione lub niemożliwe, a jednostka ta nie prowadzi wypłat gotówkowych – dyspozycję może złożyć kierownik tej jednostki.

Odpowiedzialność Poczty Polskiej za usługę przekazu pocztowego

Zakres odpowiedzialności

217. Poczta Polska, ponosi odpowiedzialność za niewykonanie usługi przekazu pocztowego zgodnie z naszym Regulaminem oraz obowiązującymi przepisami prawa – w szczególności ustawą Prawo pocztowe. Odpowiedzialność rozpoczyna się w chwili zawarcia umowy. Przyjmujemy odpowiedzialność za realizację usługi z uwzględnieniem wszystkich wyjątków opisanych w niniejszym regulaminie.

Kiedy uznaje się usługę za niewykonaną

218. Usługę przekazu pocztowego w kraju i za granicą uznaje się za niewykonaną, jeśli kwota określona w przekazie nie została doręczona lub zwrócona do nadawcy. Wyjątkiem od tej zasady jest odpowiedzialność przy płatnościach bezgotówkowych.

Odpowiedzialność przy płatnościach bezgotówkowych

219. Jeśli przekaz pocztowy w kraju lub za granicą został opłacony bezgotówkowo (kartą płatniczą lub BLIK-iem), odpowiadamy za przekazanie kwoty wynikającej z faktycznego obciążenia rachunku osoby wpłacającej.

Zgłaszanie niewykonania usługi

220. Nadawca lub adresat powinien niezwłocznie poinformować nas o niewykonaniu usługi, składając reklamację w odpowiedniej formie.

Przedawnienie roszczeń

221. Roszczenia wynikające z ustawy Prawo pocztowe przedawniają się po 12 miesiącach od dnia nadania przekazu pocztowego w obrocie krajowym.

Podstawy odpowiedzialności

222. W przypadku niewykonania usługi przekazu pocztowego stosujemy zasady opisane w niniejszym rozdziale.
223. Nie nastąpi niewykonanie usługi przekazu pocztowego jeżeli zajęto kwotę przekazu i przekazano organowi egzekucyjnemu na podstawie przepisów ustawy z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji.

Wysokość odszkodowania

224. Odszkodowanie wynosi pięciokrotność opłaty pobranej za nadanie przekazu, zgodnie z art. 90 ustawy Prawo pocztowe.
225. Nadawca będący konsumentem (zgodnie z definicją w art. 221 Kodeksu cywilnego) może ubiegać się o dodatkowe odszkodowanie, do wysokości poniesionej szkody.

Dodatkowy zwrot

226. Jeśli usługa nie została wykonana, zwracamy także całą kwotę pieniężną z przekazu oraz pełną opłatę pobraną za jego nadanie, z uwzględnieniem wyjątków.

Termin wypłaty odszkodowania

227. Wypłata odszkodowania następuje zgodnie z pisemną dyspozycją osoby uprawnionej, w ciągu maksymalnie 30 dni od dnia uznania reklamacji.

Wyłączenia odpowiedzialności

228. Odpowiadamy za niewykonanie usługi przekazu pocztowego w obrocie krajowym, chyba że stało się ono z powodu:
- 1) Siły wyższej (np. klęski żywiołowej),
 - 2) Przyczyn po stronie nadawcy lub adresata, niezależnych od naszej winy,
 - 3) Naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy Prawo pocztowe lub Regulaminu.

W takich przypadkach przedstawiamy dowód potwierdzający wystąpienie danej przyczyny.

Dodatkowe sytuacje zwiększonej odpowiedzialności

229. Odpowiadamy do wysokości kwot określonych w niniejszym Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi:

- 1) Jest skutkiem czynu niedozwolonego,
- 2) Wynika z naszej winy umyślnej,
- 3) Jest spowodowane rażącym niedbalstwem z naszej strony.

W takich przypadkach odpowiedzialność może być większa.

Odpowiedzialność Poczty Polskiej w obrocie zagranicznym

Podstawa odpowiedzialności

230. W przypadku realizacji usługi przekazu pocztowego za granicę stosujemy międzynarodowe przepisy pocztowe. Nasza odpowiedzialność ogranicza się do prawidłowego wykonania zlecenia płatniczego.

Zakres odpowiedzialności

231. Odpowiadamy wobec nadawcy przekazu w obrocie zagranicznym za kwoty:

- 1) Wpłacone w naszej placówce pocztowej,
- 2) Otrzymane z konta nadawcy, do momentu, gdy kwota zostanie:
 - a) przekazana na konto adresata, lub
 - b) zwrócona nadawcy w formie gotówki lub wpłaty na jego konto.

Sytuacje wyłączające odpowiedzialność

232. Nie ponosimy odpowiedzialności, gdy:

- 1) Nie możemy rozliczyć się z wykonania zlecenia przekazu z powodu zniszczenia danych pocztowych przez siłę wyższą, o ile nie udowodniono naszej winy,
- 2) Szkada powstała z winy lub niedbalstwa nadawcy, w szczególności jeśli nie dostarczył prawidłowych informacji potrzebnych do realizacji przekazu, nie wykazał legalnego źródła pochodzenia pieniędzy lub celu przekazu,
- 3) Przekazana kwota została skonfiskowana,
- 4) Kwota była przeznaczona dla jeńców wojennych lub internowanych cywilów,
- 5) Reklamacja nie została złożona w terminie przewidzianym w Regulaminie,
- 6) Minął termin odwołania dotyczący pocztowych usług płatniczych w kraju nadania.

Kiedy uznaje się usługę za niewykonaną

233. Usługę przekazu pocztowego w obrocie zagranicznym uznajemy za niewykonaną, jeśli kwota określona w przekazie nie została przekazana adresatowi.

Zwrot w przypadku niewykonania usługi

234. Jeśli usługa nie została wykonana, zwracamy zarówno opłatę za nadanie, jak i pełną kwotę przekazu.

Odpowiedzialność Poczty Polskiej za usługę przekazu pieniężnego

Odpowiedzialność za realizację usługi

235. Ponosimy odpowiedzialność za sytuacje, gdy usługa przekazu pieniężnego nie zostanie wykonana lub zostanie wykonana w sposób niewłaściwy. Odpowiedzialność obowiązuje od

momentu zawarcia umowy. Będziemy realizować usługę zgodnie z Regulaminem i przepisami prawa.

Kiedy uznajemy usługę za niewykonaną

236. Uznajemy, że usługa nie została wykonana, jeśli odbiorca nie otrzymał pieniędzy do wypłaty w naszej placówce lub nie przekazaliśmy ich do banku, który prowadzi konto odbiorcy.

Kiedy uznajemy usługę za wykonaną niewłaściwie

237. Uznajemy, że usługa została wykonana w sposób niewłaściwy, jeśli pieniądze zostały przekazane odbiorcy:

- 1) Po upływie czasu realizacji,
- 2) W kwocie niższej niż ta wpisana na potwierdzenia.

Przekazy opłacone bezgotówkowo

238. Jeżeli przyjęliśmy przekaz pieniężny opłacony kartą płatniczą lub BLIK, odpowiadamy za wypłatę kwoty zgodnej z faktycznym obciążeniem konta osoby dokonującej wpłaty. Oznacza to, że wypłacimy dokładnie tyle, ile zostało pobrane w ramach transakcji bezgotówkowej.

Zgłaszanie reklamacji

239. Jeżeli nadawca, osoba wpłacająca lub odbiorca zauważą, że przekaz pieniężny nie został wykonany lub został wykonany niewłaściwie, powinni niezwłocznie poinformować nas o tym, składając reklamację.

Termin na złożenie reklamacji

240. Reklamację należy złożyć w ciągu 13 miesięcy od dnia wykonania niewłaściwie transakcji lub od dnia, w którym transakcja miała być wykonana. Po tym terminie roszczenia wobec nas wygasają.

Wypłata odszkodowania

241. Odszkodowanie wypłacimy zgodnie z pisemną dyspozycją osoby uprawnionej, niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 30 dni od dnia uznania reklamacji.

Dodatkowe odszkodowanie dla konsumentów

242. W niektórych przypadkach opisanych, nadawca będący konsumentem (zgodnie z definicją w art. 22¹ Kodeksu cywilnego) może ubiegać się o dodatkowe odszkodowanie, aż do pełnej wysokości poniesionej szkody.

Inne źródła roszczeń

243. Zasady naszej odpowiedzialności opisane w Regulaminie nie wykluczają roszczeń wynikających z innej umowy lub z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

Ograniczenia odpowiedzialności

244. Odpowiadamy za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usługi przekazu pieniężnego, chyba że powodem było:

- 1) Działanie siły wyższej (np. klęski żywiołowe, zdarzenia losowe),
- 2) Konieczność zastosowania innych przepisów prawa,
- 3) Błąd po stronie nadawcy, wpłacającego lub odbiorcy – na przykład podanie niewłaściwych danych, błędnego numeru UIP lub numeru rachunku bankowego odbiorcy.

Dowód przyczyn niewykonania

245. Jeżeli powołujemy się na którąś z przyczyn wymienionych powyżej, przedstawimy dowód, że rzeczywiście miała ona miejsce.

Odpowiedzialność za termin przekazu

246. Nie ponosimy odpowiedzialności za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie wpłaty, jeśli udowodnimy, że bank prowadzący konto odbiorcy otrzymał pieniądze w terminie określonym w Regulaminie.

Odzyskiwanie pieniędzy z błędnego przekazu

247. Jeżeli został podany nieprawidłowy numer UIP lub numer konta odbiorcy, na wniosek osoby wpłacającej podejmiemy działania, aby odzyskać pieniądze przekazane na podstawie błędnych danych.

Zwrot pieniędzy w przypadku niewykonania usługi

248. Jeżeli usługa przekazu pieniężnego, realizowana w formie wypłaty środków w naszej placówce, nie zostanie wykonana, zwrócimy Państwu całą kwotę określoną w przekazie oraz pełną opłatę pobraną za jego nadanie.

Zwrot w przypadku opóźnienia

249. Jeżeli usługa została wykonana nieterminowo (zgodnie z opisem w § 43 ust. 3 pkt 1), zwrócimy połowę opłaty pobranej za nadanie przekazu.

Zwrot w przypadku wypłaty niższej kwoty

250. Jeżeli wypłacona kwota była niższa niż ta wskazana w przekazie, zwrócimy różnicę między należną a wypłaconą kwotą oraz połowę opłaty pobranej za nadanie.

Niewykonanie przekazu na rachunek bankowy

251. Jeżeli przekaz pieniężny w formie wpłaty na rachunek bankowy nie został wykonany, w zależności od Państwa dyspozycji przysługuje prawo do:

- 1) **Natychmiastowego zwrotu kwoty wpłaty** wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie, liczonymi od dnia przyjęcia wpłaty do dnia jej zwrotu – jeśli wybrali Państwo zwrot wpłaty. Zwrócimy także opłatę, o ile została zapłacona,
- 2) **Odsetek ustawowych za opóźnienie**, liczonych od kwoty wpłaty od dnia jej przyjęcia do dnia ponownego przekazania wpłaty do banku odbiorcy – jeśli wybrali Państwo ponowne przekazanie.

Ponowne przekazanie wpłaty

252. Jeżeli przekaz na konto odbiorcy nie został wykonany, mogą Państwo żądać przekazania wpłaty na rachunek odbiorcy wskazany w potwierdzeniu nadania, jeśli kwota nie została zwrócona zgodnie z zasadami opisanymi powyżej.

Nienależyte wykonanie – opóźnienie

253. W przypadku nieterminowego przekazania wpłaty, mają Państwo prawo do odsetek ustawowych za opóźnienie. Liczymy je od dnia, w którym wpłata powinna zostać przekazana, do dnia jej przekazania do banku odbiorcy.

Nienależyte wykonanie – wypłata niższej kwoty

254. W przypadku wypłaty niższej kwoty niż należna, w zależności od dyspozycji przysługuje prawo do:
- 1) Odsetek ustawowych za opóźnienie od brakującej kwoty, liczonych od dnia przyjęcia wpłaty do dnia przekazania brakującej kwoty do banku odbiorcy – jeśli wybrali Państwo ponowne przekazanie brakującej kwoty,
 - 2) Zwrotu brakującej kwoty wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie, liczonymi od dnia przyjęcia wpłaty do dnia dokonania zwrotu – jeśli wybrali Państwo zwrot brakującej kwoty.

Dyspozycja w przypadku braku reklamacji

255. Mogą Państwo złożyć dyspozycję dotyczącą zwrotu kwoty wpłaty lub brakującej kwoty (opisanej powyżej), jeśli odbiorca nie złożył reklamacji i kwota lub różnica nie została ponownie przekazana na jego rachunek.

Prawa odbiorcy przy wypłacie niższej kwoty

256. Jeżeli przekaz został wykonany w kwocie niższej niż należna, odbiorca może żądać przekazania brakującej kwoty na konto wskazane w potwierdzeniu nadania, jeśli nie została ona zwrócona wpłacającemu.

Sposób zwrotu

257. Dokonujemy zwrotów niezwłocznie – przekazem pocztowym na adres podany przez wpłacającego lub na wskazane przez niego konto bankowe.

Faktura korygująca

258. Jeżeli zwracamy także pobraną opłatę, na którą była wystawiona faktura, wystawimy fakturę korygującą.

Roszczenia z przepisów prawa

259. Powyższe zasady naszej odpowiedzialności nie ograniczają prawa wpłacającego do dochodzenia roszczeń wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

Zwrot kwoty wpłaty przez bank

260. Jeżeli bank prowadzący rachunek odbiorcy zwróci kwotę wpłaty na nasze konto z powodów niezależnych od nas, zwrócimy tę kwotę wpłacającemu przekazem pocztowym na adres podany w potwierdzeniu nadania.

Pomniejszenie kwoty zwrotu

261. Kwota zwrotu zostanie pomniejszona o opłatę za zwrot przekazem pocztowym, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

Zwrot na konto bankowe

262. Na pisemny wniosek wpłacającego możemy przekazać zwróconą kwotę bezpośrednio na wskazane przez niego konto bankowe.

Kwoty nie wyższe od opłaty za zwrot

263. Jeżeli kwota zwracana przez bank jest mniejsza lub równa opłacie za zwrot, nie przekazujemy jej wpłacającemu. W takiej sytuacji informujemy go o tym na piśmie.

Prawo do skargi

264. Nadawca, wpłacający lub odbiorca mają prawo złożyć skargę na nasze działania do organu nadzoru nad Poczta Polska.

Dochodzenie roszczeń i postępowanie reklamacyjne

Przekaz pocztowy

Definicja reklamacji

265. Reklamacja to zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie z powodu niewykonania usługi przekazu pocztowego, zgodnie z Regulaminem. Za reklamację uznajemy także zgłoszenie niewykonania usługi bez żądania odszkodowania.

Zakres rozpatrywania reklamacji

266. Rozpatrujemy reklamacje dotyczące przekazów krajowych oraz przekazów nadanych w Polsce do innych krajów. Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji jest bezpłatne.

Formy dochodzenia roszczeń

267. Osoba uprawniona może dochodzić swoich roszczeń w następujących trybach:
- 1) Postępowanie sądowe,
 - 2) Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - 3) Postępowanie reklamacyjne prowadzone przez nas.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów

268. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres: Giełdowa 7/9, 01-211 Warszawa, strona internetowa: <https://www.uke.gov.pl>) prowadzi postępowania w sprawach sporów konsumenckich pomiędzy nadawcą lub odbiorcą a nami. Postępowanie jest wszczynane na wniosek nadawcy, odbiorcy lub z inicjatywy Prezesa, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

Kto ma prawo do reklamacji

269. Prawo do dochodzenia roszczeń przysługuje:
- 1) Nadawcy, który zawarł z nami umowę o świadczenie usługi,
 - 2) Odbiorcy – jeśli nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa do dochodzenia roszczeń lub gdy kwota z przekazu pocztowego zostanie mu doręczona.
270. Reklamacja wniesiona przez osobę nieuprawnioną jest traktowana tak, jakby nie została złożona. W takiej sytuacji niezwłocznie informujemy osobę składającą reklamację o możliwości wniesienia jej przez osobę uprawnioną.

Elementy reklamacji

271. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) Imię i nazwisko nadawcy lub odbiorcy, albo nazwę i adres korespondencyjny lub adres siedziby,
 - 2) Przedmiot reklamacji,
 - 3) Datę i miejsce nadania przekazu pocztowego,
 - 4) Numer dokumentu potwierdzającego nadanie przekazu (UIP),

- 5) Uzasadnienie reklamacji,
- 6) Kwotę odszkodowania – jeśli jest żądana, lub informację o jej braku,
- 7) Podpis reklamującego – w przypadku reklamacji pisemnej,
- 8) Datę sporządzenia reklamacji,
- 9) Wykaz załączonych dokumentów,
- 10) Dyspozycję reklamującego na wypadek niewypłacenia przekazu pocztowego.

Terminy zgłaszania reklamacji

272. Reklamacje dotyczące przekazów pocztowych w obrocie krajowym można zgłaszać w każdej naszej placówce lub drogą elektroniczną (na adres e-mail podany na stronie internetowej) nie wcześniej niż po 14 dniach roboczych od dnia następującego po nadaniu przekazu, i nie później niż w ciągu 12 miesięcy od dnia nadania.
273. Reklamacje dotyczące przekazów pocztowych w obrocie zagranicznym można zgłaszać w każdej placówce nie wcześniej niż po 14 dniach od dnia następującego po nadaniu przekazu, i nie później niż w ciągu 6 miesięcy od dnia nadania.

Formy przyjmowania reklamacji

274. Przyjmujemy reklamacje:
 - 1) W placówce pocztowej – w formie pisemnej, przy użyciu formularza dostępnego na naszej stronie internetowej,
 - 2) W postaci elektronicznej – na adres e-mail,
 - 3) W innej utrwalonej formie, która jasno pokazuje wolę reklamującego.

Dokumenty potrzebne do reklamacji

275. Podstawą przyjęcia reklamacji jest potwierdzenie nadania lub jego odpis, który należy okazać do wglądu. Jeżeli nadawca przekazał prawo dochodzenia roszczeń odbiorcy, należy dodatkowo dołączyć oświadczenie o zrzeczeniu się prawa. Do reklamacji przesłanej drogą elektroniczną należy dołączyć kopie tych dokumentów.

Wyjątki dotyczące dokumentów

276. Jeżeli przekaz pocztowy został nadany przez Internet – nie trzeba dołączać potwierdzenia nadania do formularza zgłoszeniowego.
277. Jeżeli w reklamacji elektronicznej stwierdzimy rozbieżności między naszymi danymi a danymi w formularzu, możemy zażądać oryginału potwierdzenia nadania lub jego odpisu w ciągu 7 dni od dnia doręczenia wezwania.

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji

278. W przypadku reklamacji składanej w placówce pocztowej – potwierdzamy jej przyjęcie adnotacją na potwierdzeniu nadania. W przypadku reklamacji przesłanej elektronicznie – potwierdzenie wysyłamy, jeśli reklamacja spełnia wymogi formalne. Jeśli wymogów tych nie spełnia, wzywamy nadawcę do uzupełnienia dokumentacji.

Zwracanie oryginałów dokumentów

279. Oryginały potwierdzenia nadania zwracamy na wniosek reklamującego w dowolnym momencie, za pokwitowaniem. Jeśli nie ma wniosku, zwracamy je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.

Braki formalne

280. Jeżeli reklamacja ma braki formalno-prawne, wzywamy reklamującego do ich uzupełnienia w ciągu 7 dni od dnia doręczenia wezwania. Wskazujemy, co należy uzupełnić, i pouczamy, że brak uzupełnienia spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
281. Jeżeli braki nie zostaną uzupełnione lub nie zostanie przedstawiony wymagany oryginał potwierdzenia nadania – reklamację pozostawiamy bez rozpoznania i informujemy o tym reklamującego.

Reklamacje od osób nieuprawnionych

282. Jeżeli reklamację złoży osoba, która nie ma do tego prawa, traktujemy ją tak, jakby nie została złożona. Informujemy o tym osobę składającą reklamację i wskazujemy możliwość złożenia jej przez osobę uprawnioną.

Terminy rozpatrywania reklamacji

283. Reklamacje dotyczące przekazów pocztowych w obrocie krajowym rozpatrujemy w ciągu maksymalnie 30 dni od dnia ich złożenia. Reklamacje dotyczące przekazów w obrocie zagranicznym rozpatrujemy w ciągu maksymalnie jednego miesiąca od dnia ich złożenia. Wypłata należnych kwot dla reklamującego w przypadku reklamacji zagranicznych następuje w terminie do dwóch miesięcy od dnia złożenia reklamacji.

Informowanie o wyniku reklamacji

284. O wyniku rozpatrzenia reklamacji informujemy na piśmie lub elektronicznie – na adres e-mail wskazany w reklamacji. W zawiadomieniu podajemy także pouczenie o prawie do odwołania, wskazujemy adres, na który należy je złożyć, termin wniesienia odwołania oraz informujemy o możliwości wcześniejszego dochodzenia roszczeń, przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, w postępowaniu:
- 1) Sądowym,
 - 2) Lub w postępowaniu pozasądowym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Uzasadnienie odmowy

285. Uzasadnienie faktyczne i prawne podajemy tylko w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części.

Opóźnienia w reklamacjach zagranicznych

286. W przypadku przekazów zagranicznych, gdy nie możemy udzielić odpowiedzi w terminie wskazanym powyżej, informujemy reklamującego pisemnie o przyczynach opóźnienia i podajemy ostateczny termin odpowiedzi. Ten termin, wraz z przekazaniem należnych kwot, nie może przekroczyć dwóch miesięcy od dnia otrzymania reklamacji.

Informacja o udziale w postępowaniu pozasądowym

287. Jeżeli odmawiamy uznania reklamacji w całości lub w części, informujemy reklamującego o tym, czy wyrażamy zgodę na udział w postępowaniu pozasądowym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Postępowanie reklamacyjne i odwoławcze

288. Prowadzimy postępowanie reklamacyjne, a w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części – także postępowanie odwoławcze. Oba postępowania prowadzą wyznaczone jednostki Poczty Polskiej.

Wnoszenie odwołań

289. Odwołanie można wnieść w ciągu 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi z jednostki rozpatrującej reklamację. Odwołanie kieruje się na adres podany w zawiadomieniu.

Kto może wnieść odwołanie

290. Prawo do wniesienia odwołania ma wyłącznie osoba składająca reklamację.

Termin rozpatrzenia odwołania

291. Jednostka prowadząca postępowanie odwoławcze rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku w terminie maksymalnie 30 dni od dnia jego złożenia.

Możliwość wcześniejszego dochodzenia roszczeń

292. Reklamujący może, jeszcze przed zakończeniem drogi reklamacyjnej, dochodzić roszczeń w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu pozasądowym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Zakończenie postępowania reklamacyjnego

293. Drogę postępowania reklamacyjnego w obrocie krajowym uznaje się za zakończoną, jeśli:
- 1) Odmówimy uznania reklamacji,
 - 2) Lub nie wypłacimy należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.

Przekaz pieniędzy

Definicja reklamacji

294. Reklamacja to zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przekazu pieniężnego, zgodnie z Regulaminem. Za reklamację uznajemy także zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, nawet jeśli nie zawiera ono żądania wypłaty odszkodowania.

Formy dochodzenia roszczeń

295. Osoba uprawniona może dochodzić swoich roszczeń w następujących postępowaniach:
- 1) Postępowanie sądowe,
 - 2) Postępowanie pozasądowe w sprawach sporów konsumenckich,
 - 3) Postępowanie reklamacyjne prowadzone przez nas.

Postępowanie pozasądowe

296. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich) jest **Inspekcja Handlowa**.
297. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów przez ten podmiot dostępne są:
- 1) Na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <http://www.uokik.gov.pl>,
 - 2) Na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej,

- 3) U powiatowych lub miejskich rzeczników konsumentów.

Kto ma prawo do reklamacji

298. Prawo do dochodzenia roszczeń przysługuje:
 - 1) Nadawcy lub osobie wpłacającej pieniądze,
 - 2) Adresatowi lub odbiorcy przekazu pieniężnego.
299. Reklamacja złożona przez osobę, która nie ma takiego prawa, traktowana jest jakby nie została złożona. W takim przypadku właściwa jednostka Poczty Polskiej niezwłocznie informuje składającego reklamację o tym fakcie oraz o możliwości jej wniesienia przez osobę uprawnioną.

Elementy reklamacji

300. Reklamacja dotycząca przekazu pieniężnego powinna zawierać następujące informacje:
 - 1) Imię i nazwisko lub nazwę oraz adres osoby składającej reklamację,
 - 2) Powód złożenia reklamacji,
 - 3) Numer UIP (numer nadania) lub numer rachunku bankowego – w przypadku przekazów realizowanych na konto bankowe,
 - 4) Datę i sposób nadania (np. w placówce pocztowej lub przez Internet),
 - 5) Imię i nazwisko lub nazwę adresata lub odbiorcy, jego adres oraz kwotę przekazu pieniężnego,
 - 6) Dyspozycję reklamującego na wypadek niewypłacenia przekazu pieniężnego,
 - 7) Podpis osoby składającej reklamację,
 - 8) Kwotę roszczenia lub informację, że reklamujący nie żąda odszkodowania,
 - 9) Datę sporządzenia reklamacji oraz wykaz załączonych dokumentów.

Sposoby zgłaszania reklamacji

301. Reklamacje dotyczące przekazów pieniężnych można zgłaszać:
 - 1) W każdej naszej placówce pocztowej,
 - 2) Drogą elektroniczną – na adres e-mail podany na naszej stronie internetowej.

Formy przyjmowania reklamacji

302. Przyjmujemy reklamacje:
 - 1) W placówce pocztowej – w formie pisemnej, przy użyciu formularza zgłoszenia,
 - 2) W postaci elektronicznej – na adres e-mail wskazany powyżej,
 - 3) W innej trwałej formie, która jasno przedstawia wolę reklamującego.

Dokumenty wymagane przy reklamacji

303. Podstawą przyjęcia reklamacji jest potwierdzenie nadania lub jego odpis, który należy okazać do wglądu. Do reklamacji przesłanej elektronicznie należy dołączyć kopie tych dokumentów, z wyjątkami opisanymi poniżej.

Wyjątki

304. Jeżeli przekaz pieniężny został nadany przez Internet – nie trzeba dołączać potwierdzenia nadania do formularza zgłoszenia.
305. Jeżeli stwierdzimy rozbieżności między naszymi danymi a danymi w formularzu zgłoszeniowym, możemy zażądać oryginału potwierdzenia nadania (w tym wydruku komputerowego) w ciągu 7 dni od doręczenia wezwania.

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji

306. W przypadku reklamacji składanej w placówce pocztowej – potwierdzamy jej przyjęcie adnotacją na potwierdzeniu nadania przesyłki. W przypadku reklamacji elektronicznej – potwierdzenie wysyłamy, jeśli reklamacja spełnia wymogi formalne.

Zwracanie oryginałów dokumentów

307. Oryginały potwierdzenia nadania zwracamy reklamującemu za pokwitowaniem w dowolnym momencie na jego wniosek. Jeżeli wniosku nie ma, zwracamy je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.

Braki formalne

308. Jeżeli reklamacja ma braki formalno-prawne, wzywamy reklamującego do ich uzupełnienia w ciągu 7 dni od doręczenia wezwania. Wezwanie zawiera informację, że brak uzupełnienia w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
309. Jeżeli braki nie zostaną uzupełnione lub nie zostanie przedstawiony wymagany oryginał potwierdzenia nadania – reklamację pozostawiamy bez rozpoznania i niezwłocznie informujemy o tym reklamującego.

Termin rozpatrzenia reklamacji

310. Reklamacje rozpatrujemy niezwłocznie, w terminie maksymalnie 15 dni roboczych od dnia następnego po ich otrzymaniu.

Opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji

311. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć reklamacji i udzielić odpowiedzi w terminie określonym w ust. 10, informujemy reklamującego na piśmie o:
- 1) Przyczynie opóźnienia,
 - 2) Okolicznościach, które muszą zostać ustalone, aby rozpatrzyć sprawę,
 - 3) Przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi – przy czym termin ten nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia następnego po jej otrzymaniu.

Sposób przekazywania odpowiedzi

312. O wyniku rozpatrzenia reklamacji informujemy w formie papierowej lub – po uzgodnieniu – na innym trwałym nośniku informacji.

Zachowanie terminów

313. Aby zachować termin odpowiedzi na reklamację, wystarczy wysłać ją przed jego upływem. Możemy to zrobić:
- 1) Na adres do doręczeń elektronicznych wskazany w reklamacji,
 - 2) Lub nadać odpowiedź w placówce pocztowej.

Jednostka prowadząca postępowanie

314. Postępowanie reklamacyjne w zakresie przekazów pieniężnych prowadzi wyznaczona jednostka Poczty Polskiej.

Możliwość odwołania się

315. Reklamujący może, jeszcze przed zakończeniem drogi reklamacyjnej, odwołać się i dochodzić roszczeń:

- 1) W postępowaniu sądowym,
- 2) W postępowaniu pozasądowym prowadzonym przez Inspekcję Handlową.

Zakończenie postępowania reklamacyjnego

316. Drogę postępowania reklamacyjnego w obrocie krajowym uznajemy za zakończoną, jeśli:
- 1) Odmówimy uznania reklamacji, lub
 - 2) Nie wypłacimy dochodzonej należności w terminie 35 dni od dnia uznania reklamacji.

Ochrona danych osobowych

Administrator danych

317. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług opisanych w Regulaminie jesteśmy my – Poczta Polska S.A., z siedzibą w Warszawie, ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa.

Kontakt z Inspektorem ochrony danych

318. Inspektor ochrony danych: Poczta Polska S.A., ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, e-mail: inspektorodo@poczta-polska.pl.

319. Cele przetwarzania danych:

- 1) Realizacja usług opisanych w Regulaminie – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, c RODO oraz art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez administratora, w zakresie wysyłania komunikatów e-mail, sms.
- 2) Potrącenie zaliczki na podatek dochodowy i wystawienie deklaracji podatkowej w przypadku przekazów pocztowych z zagranicy, zawierających świadczenia z ubezpieczeń społecznych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
- 3) Realizacja obowiązku prawnego związanego z zajęciem kwot z przekazów pocztowych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO..
- 4) Prowadzenie postępowań reklamacyjnych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
- 5) Obrona przed roszczeniami w sądzie – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
- 6) Przechowywanie dokumentów księgowych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO..
- 7) Realizacja obowiązków związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

320. Kategorie przetwarzanych danych

- 1) Dane osób korzystających z usług, niezbędne do realizacji usług, reklamacji lub obrony przed roszczeniami – w przypadkach z ust. 319 pkt 1–6.
- 2) Dane określone w ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy – w przypadkach z ust. 319 pkt 7.

321. Okres przechowywania danych

- 1) 12 miesięcy od daty przyjęcia przekazu pocztowego – cel z ust. 319 pkt 1.
- 2) 13 miesięcy od daty przyjęcia przekazu pieniężnego – cel z ust. 319 pkt 1.
- 3) 5 lat od pierwszego dnia roku po roku uregulowania lub wygaśnięcia wierzytelności – cele z ust. 319 pkt 2 i 3.
- 4) Czas niezbędny do postępowań reklamacyjnych, a w przypadku reklamacji – 5 lat od początku roku po roku zakończenia sprawy – cele z ust. 319 pkt 4 i 5.
- 5) 5 lat od początku roku po roku przyjęcia usługi – cel z ust. 319 pkt 6.
- 6) 5 lat od roku po roku przyjęcia usługi – cel z ust. 319 pkt 7.

322. Prawa **osób, których dane dotyczą**
- 1) Dostęp do danych,
 - 2) Sprostowanie danych,
 - 3) Usunięcie danych,
 - 4) Ograniczenie przetwarzania,
 - 5) Przenoszenie danych,
 - 6) Wniesienie sprzeciwu wobec przetwarzania.

Prawo wniesienia skargi

323. Mogą Państwo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Źródło danych

324. Dane pochodzą od nadawcy lub wpłacającego. Jeśli nie podano wymaganych danych w oświadczeniu, pozyskujemy je z rejestru PESEL.

Odbiorcy danych

325. Odbiorcą danych jest:
- 1) Adresat lub odbiorca,
 - 2) Osoby upoważnione do odbioru.
326. Dane mogą być przekazane także uprawnionym instytucjom np. Urząd Skarbowy, Generalny Inspektor Informacji Finansowej.
327. W przypadku zajęcia kwoty przekazu pocztowego odbiorcą danych może być nadawca przekazu, który otrzyma informację o podstawie prawnej niewypłacenia całości lub części kwoty adresatowi.

Obowiązek podania danych

328. Podanie danych jest konieczne do realizacji usługi. Odmowa podania danych uniemożliwi jej wykonanie.

Dodatkowe informacje

329. Szczegóły dotyczące ochrony danych osobowych, wynikające z RODO, a nieujęte w Regulaminie, są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie <https://bip.poczta-polska.pl/informacja-o-zbieraniu-danych-osobowych/>

Postanowienia końcowe

330. Jeśli w umowie odrębnej stosowane są nazwy regulaminów wymienionych poniżej, należy uznać, że chodzi o ten regulamin:
- 1) Regulamin usługi przekazu pocztowego,
 - 2) Regulamin usługi płatniczej Ekspres Pieniężny w obrocie krajowym,
 - 3) Regulamin usługi przyjmowania wpłat na rachunki bankowe w Poczcie.