

Regulamin
świadczenia usługi finansowej płatniczej
Ekspres Pieniężny w obrocie krajowym

Obowiązuje od 1 września 2023 roku

I. Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Regulamin świadczenia usługi finansowej płatniczej „Ekspres Pieniężny” w obrocie krajowym, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa warunki i zasady świadczenia usługi Ekspres Pieniężny w obrocie krajowym.

2. Usługa, o której mowa w ust. 1, jest świadczona przez Spółkę Akcyjną Poczta Polska, zwaną dalej „**Poczta Polska S.A.**”, z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000334972, NIP: 525-000-73-13, kapitał zakładowy: 964 140 000,00 zł - wpłacony w całości.

3. Informacja o usłudze jest dostępna na stronie internetowej <http://www.poczta-polska.pl> lub telefonicznie w godzinach 8:00 – 20:00 od poniedziałku do piątku pod numerem telefonu 801 333 444 (obsługa połączeń z krajowych telefonów stacjonarnych; opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora) oraz (+48) 43 842 06 00 (obsługa połączeń z telefonów komórkowych oraz telefonów stacjonarnych krajowych i zagranicznych; opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora).

4. Przy świadczeniu usług stosuje się formularze, których wzory są dostępne na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. www.poczta-polska.pl, a także we wszystkich placówkach pocztowych.

§ 2. Użyte określenia i skróty oznaczają:

- 1) **adresat** – pojedynczą osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, dla której przeznaczony jest Ekspres Pieniężny, z zastrzeżeniem § 5 ust. 7 Regulaminu. Adresat jest odbiorcą w rozumieniu Ustawy;
- 2) **BLIK** - system płatności mobilnych, który umożliwia użytkownikom dokonywanie transakcji: płatności w sklepach stacjonarnych i internetowych, wypłacanie gotówki w bankomatach oraz wykonywanie błyskawicznych przelewów na numer telefonu;
- 3) **bramka płatności** – system płatności on.-line, który umożliwia użytkownikom dokonywanie transakcji: płatności na stronach internetowych,
- 4) **Cennik** – Cennik opłat za usługi finansowe w Poczcie Polskiej S.A. w obrocie krajowym lub Cennik opłat dodatkowych dostępny w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. <http://www.poczta-polska.pl>;
- 5) **dzień roboczy** – każdy dzień tygodnia przypadający od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 6) **dokument tożsamości** – dowód osobisty, wydany na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz innych państw członkowskich Unii Europejskiej, paszport, tymczasowy dowód osobisty, karta pobytu, dokument mObywatel;
- 7) **EP** – Ekspres Pieniężny - usługę finansową płatniczą realizowaną w oparciu o Ustawę, polegającą na wypłacie określonej kwoty pieniężnej gotówką, na podstawie przekazanych danych w komunikacie

elektronicznym do placówki oddawczej - przy wykorzystaniu sieci teleinformatycznych lub innych środków łączności, wypłacanej w placówce oddawczej lub pod wskazanym przez nadawcę adresem, w terminach wskazanych w § 4;

- 8) **kod pocztowy** – Pocztowy Numer Adresowy (PNA), składający się z pięciu cyfr, przedzielonych po dwóch pierwszych cyfrach myślnikiem (np. 00-940; 10-900); będący integralnym składnikiem adresu nadawcy i adresata EP. Zbiór kodów pocztowych publikowany jest w „Oficjalnym Spisie Poczтовых Numerów Adresowych”, dostępnym w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej <http://www.poczta-polska.pl>;
- 9) **nadanie** – zawarcie umowy na realizację usługi EP w trybie, o którym mowa w § 5;
- 10) **nadanie przez Internet** – nadanie EP za pomocą witryny na stronie <http://www.poczta-polska.pl>;
- 11) **nadawca** – osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która zawarła z Poczta Polska S.A. umowę świadczenia usługi EP. Nadawca jest płatnikiem w rozumieniu Ustawy;
- 12) **odbiorca** – adresata lub uprawnioną osobę, której EP został doręczony lub wypłacony;
- 13) **odrębna umowa** - umowa zawarta w formie pisemnej lub w formie elektronicznej, w tym z wykorzystaniem kwalifikowanych podpisów elektronicznych, pomiędzy nadawcą a Poczta Polska S.A. na nadawanie EP i uiszczanie należnych opłat;
- 14) **pakiet** – zbiór EP nadanych przez nadawcę przez Internet;
- 15) **placówka nadawcza** – placówkę pocztową, która przyjęła do realizacji EP;
- 16) **placówka oddawcza** – placówkę pocztową realizującą czynności związane z wypłatą EP;
- 17) **placówka pocztowa** – jednostkę organizacyjną Poczty Polskiej S.A., tj. urząd pocztowy (UP), filię UP (FUP) lub wytypowaną agencję pocztową (AP), w której nadawca może zawrzeć umowę o świadczenie usługi EP. Szczegółowy wykaz placówek dostępny jest w wyszukiwarce placówek na stronie internetowej <http://placowki.poczta-polska.pl/>;
- 18) **potwierdzenie nadania** – w przypadku nadania przez Internet wydruk EP – potwierdzenie nadania ze strony <http://www.poczta-polska.pl>, a w przypadku nadania w placówce nadawczej – potwierdzenie nadania EP w placówce nadawczej, którego jeden egzemplarz otrzymuje nadawca, drugi egzemplarz potwierdzony podpisem nadawcy pozostaje w placówce pocztowej;
- 19) **potwierdzenie wypłaty/odbioru** – potwierdzenie wypłaty EP zrealizowane w placówce pocztowej bądź potwierdzenie odbioru kwoty EP doręczonej pod wskazany adres, podpisane przez odbiorcę na dowód otrzymania kwoty EP;
- 20) **reklamacja** – zgłoszenie w każdej placówce pocztowej roszczenia w zakresie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi EP;
- 21) **Rozporządzenie RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych

osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);

- 22) **UIP** - Unikalny Identyfikator Ekspresu Pieniężnego – unikalny numer nadawany dla każdego EP przez system informatyczny;
- 23) **Uniwersalny formularz reklamacyjny** – formularz reklamacyjny, wniosek o wydanie odpisu, wniosek o udzielenie informacji, dostępny na stronie internetowej <https://www.poczta-polska.pl/finanse/wnioski-interaktywne/> w zakładce Reklamacje, a także we wszystkich placówkach pocztowych;
- 24) **Ustawa** - ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- 25) **Zastrzeżenie** – złożone na piśmie żądanie adresata, dotyczące nedoręczania kwot pieniężnych osobie pełnoletniej zamieszkałej wraz z adresatem.

§ 3. 1. Usługa EP jest realizowana na terenie kraju w placówkach pocztowych i przez stronę internetową <http://www.poczta-polska.pl>.

2. Usługa EP świadczona jest we wszystkie dni robocze w godzinach pracy placówek pocztowych oraz całodobowo we wszystkie dni tygodnia w przypadku nadania przez Internet z zastrzeżeniem § 4 ust. 3.

3. Podczas nadawania EP, w tym także przez Internet, nadawca nie może używać treści naruszających prawo, w szczególności naruszających dobra osobiste, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

4. Kwota pieniężna określona w EP musi być wyrażona w PLN.

5. Przy przyjmowaniu i wydawaniu EP mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu oraz Ustawy.

§ 4. 1. Poczta Polska S.A. realizuje usługę EP w trzech wariantach:

- 1) „na teraz” – wypłata w placówce pocztowej wybranej przez odbiorcę po upływie szacowanych 10 minut od momentu nadania EP, bądź - jeżeli z przyczyn organizacyjno-technicznych, które wystąpią w wybranej przez odbiorcę placówce pocztowej, wypłata nie będzie mogła zostać zrealizowana w momencie zgłoszenia się w niej odbiorcy, placówka pocztowa uzgadnia z odbiorcą możliwy, dogodny moment wypłaty kwoty EP w tej placówce, bądź wskazuje najbliższą placówkę pocztową, która gotowa jest w danym momencie dokonać wypłaty kwoty EP;
- 2) „na dziś” – wypłata pod adresem wskazanym przez nadawcę w gwarantowanym terminie – w ciągu 6 godzin od momentu nadania EP;
- 3) „na jutro” – wypłata pod adresem wskazanym przez nadawcę w gwarantowanym terminie – w następnym dniu roboczym po dniu nadania.

2. Dla EP nadanego przez Internet terminy realizacji usługi określone w ust. 1 liczone są od momentu potwierdzenia zgodności wpływu środków pieniężnych na wskazany rachunek bankowy Poczty Polskiej S.A.

3. Do terminów ustalonych w ust. 1 pkt 2 i 3 nie wlicza się:

- 1) czasu poza godzinami pracy placówki oddawczej, a jeśli placówka oddawcza czynna jest całodobowo - czasu między godziną 22:00 a 6:00;
- 2) czasu pracy placówki oddawczej w soboty i dni ustawowo wolne od pracy;
- 3) przerw w urzędowaniu instytucji lub urzędów, dla których EP jest przeznaczony, z wyjątkiem przypadków określenia przez instytucję sposobu doręczenia poza godzinami jej urzędowania;
- 4) czasu od chwili pozostawienia zawiadomienia o nadejściu EP do chwili wypłaty kwoty EP adresatowi.

§ 5. 1. Usługa EP może zostać zlecona do realizacji na podstawie zawartej umowy. W przypadku braku odrębnej umowy zawarcie umowy następuje przez przekazanie danych do nadania EP i uzyskania potwierdzenia nadania na zasadach określonych w Regulaminie (nadanie w placówce pocztowej, przez Internet).

2. Umowę o świadczenie usługi EP nadanego w placówce pocztowej uważa się za zawartą z chwilą wydania nadawcy przez placówkę nadawczą potwierdzenia nadania, opatrzonego odciskiem datownika.

3. Umowę o świadczenie usługi EP nadanego przez Internet uważa się za zawartą z chwilą potwierdzenia zgodności kwoty wpływu środków pieniężnych, które wpłynęły na wskazany przez Poczta Polską S.A. numer rachunku bankowego. Brak na wskazanym rachunku bankowym środków pieniężnych przez 3 dni robocze od momentu wygenerowania potwierdzenia nadania EP na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. traktuje się jako rezygnację nadawcy z zamiaru zawarcia umowy, z zastrzeżeniem ust. 4, ust. 16 pkt 2 i ust. 17 pkt 2.

4. W przypadku zawarcia odrębnej umowy na nadawanie EP przez Internet istnieje możliwość ustalenia indywidualnego okresu oczekiwania na wpływ środków pieniężnych, o których mowa w ust. 3.

5. Nadawca EP „na teraz” zobowiązany jest do przekazania adresatowi numeru UIP, który wraz z dokumentem tożsamości stanowi podstawę wypłaty kwoty EP w placówce oddawczej, z zastrzeżeniem ust. 6.

6. W przypadku nadania EP „na teraz” z podaniem przez nadawcę numeru telefonu krajowej sieci komórkowej lub adresu e-mail adresata oraz zaznaczeniem przy nadaniu odpowiedniego rodzaju komunikatu, Poczta Polska S.A. powiadomi adresata o numerze UIP, o którym mowa w ust. 5. Powiadomienie SMS realizowane jest przez Poczta Polską S.A. w godzinach od 8.00 do 20.00.

7. Adresatem EP „na teraz” może być wyłącznie osoba fizyczna.

8. EP nie może zawierać zamiast imienia i nazwiska (nazwy) nadawcy i adresata, pseudonimu lub innych umówionych znaków. W nazwie adresata dopuszcza się stosowanie powszechnie używanych skrótów z wyłączeniem adresatów, którymi są osoby fizyczne.

9. Wysokość kwoty nadania EP nie podlega ograniczeniu.

10. Nadawca EP może bezpłatnie zlecić przekazanie korespondencji o dowolnej treści (max 160 znaków) z zastrzeżeniem, o którym mowa w § 3 ust. 3. Treść korespondencji powinna zostać wyrażona wyłącznie za pomocą alfabetu łacińskiego.

11. Nadawca EP „na dziś” i „na jutro” adresowanego do osoby przebywającej w zakładzie karnym, areszcie śledczym lub jednostce wojskowej zobowiązany jest do podania dodatkowo imienia ojca adresata EP.

12. Nadawca odpowiada za poprawność danych niezbędnych do realizacji EP i nie ma możliwości odstąpienia lub zmiany zawartej umowy.

13. EP nie podlega dosyłaniu, tj. wypłacie pod adresem wskazanym przez adresata, innym niż wskazany przez nadawcę.

14. EP „na dziś” i „na jutro” może być nadany na adres, natomiast EP „na jutro” może być dodatkowo nadany na skrytkę pocztową i poste-restante.

15. Nadawca przy nadaniu może żądać przekazania dodatkowych nieodpłatnych komunikatów drogą sms lub e-mail, o których mowa w ust. 16 i 17.

16. W przypadku, gdy nadawca zaznaczył przy nadaniu odpowiedni rodzaj komunikatu oraz wskazał numer telefonu w krajowej sieci komórkowej, Poczta Polska S.A. w ramach świadczenia usługi w godzinach od 8.00 do 20.00 będzie informować za pomocą komunikatu SMS:

- 1) adresata o numerze UIP „na teraz” niezbędnego do wypłaty w placówce oddawczej;
- 2) nadawcę o niedopłacie z tytułu realizacji usługi (w przypadku uiszczenia częściowej kwoty nadania i/lub opłaty) ze wskazaniem terminu, do którego należy uzupełnić płatność. W przypadku braku wpływu środków we wskazanym terminie usługa nie jest przyjęta do realizacji.

17. W przypadku, gdy nadawca wskazał przy nadaniu adres poczty elektronicznej (e-mail) Poczta Polska S.A. w ramach świadczenia usługi będzie informować za pomocą komunikatu e-mail:

- 1) adresata o numerze UIP „na teraz” niezbędnego do wypłaty w placówce oddawczej;
- 2) nadawcę o niedopłacie z tytułu realizacji usługi (w przypadku uiszczenia częściowej kwoty nadania i/lub opłaty) ze wskazaniem terminu, do którego należy uzupełnić płatność. W przypadku braku wpływu środków we wskazanym terminie usługa nie jest przyjęta do realizacji;
- 3) nadawcę o przyjęciu EP lub pakietu z EP do realizacji;
- 4) nadawcę o końcowym stanie realizacji (np. wypłata, zwrot) EP.

18. Oprócz komunikatów, o których mowa w ust. 15, nadawca przy nadaniu EP, po uiszczeniu opłaty określonej w Cenniku, może skorzystać z dodatkowych komunikatów SMS w zakresie:

- 1) powiadomienia nadawcy o przyjęciu EP lub pakietu z EP do realizacji;
- 2) powiadomienia nadawcy o końcowym stanie realizacji (np. wypłata, zwrot) EP.

II. Nadanie EP w placówce pocztowej

§ 6. 1. Nadanie EP w placówce pocztowej następuje na podstawie zlecenia przekazanego przez nadawcę.

2. Nadawca EP zobowiązany jest podać wszystkie informacje niezbędne do prawidłowej realizacji danego rodzaju EP, w szczególności swoje imię, nazwisko (nazwę) i adres na terenie kraju, przekazywaną kwotę oraz imię, nazwisko (nazwę) i adres odbiorcy.

3. Nadawca EP, jako dowód nadania w placówce pocztowej, otrzymuje wydruk potwierdzenia nadania. Egzemplarz wydruku potwierdzenia nadania, na którym nadawca składa czytelny podpis, pozostaje w placówce pocztowej. Złożenie podpisu jest równoznaczne z akceptacją treści EP.

III. Nadanie EP przez Internet

§ 7. 1. Nadawanie przez stronę internetową może odbywać się przez rejestrację pojedynczą lub pakietową EP. Opis procesu nadawania jest dostępny na stronie <http://www.poczta-polska.pl>.

2. Nadawanie EP jest możliwe dopiero po zaakceptowaniu Regulaminu i Cennika poprzez zaznaczenie na stronie internetowej klauzuli „Zapoznałem(am) się i akceptuję warunki świadczenia usługi”.

3. Nadanie pakietu jest możliwe wyłącznie po zalogowaniu.

4. Nadanie pakietu odbywa się przez rejestrację pojedynczych EP i zapisanie ich w pakiet lub przez wczytanie pliku w określonej strukturze. Opis struktury pliku jest dostępny na stronie <http://www.poczta-polska.pl>.

5. Nadawca może zintegrować swój system informatyczny z systemem Poczty Polskiej S.A. poprzez Webservice. Opis techniczny Interfejsu Webservice jest dostępny na stronie <http://www.poczta-polska.pl>.

6. Nadawca EP przez Internet otrzymuje na stronie internetowej potwierdzenie nadania z UIP, numer rachunku bankowego oraz nazwę posiadacza rachunku (nazwę jednostki Poczty Polskiej S.A.).

7. Dokonanie wpłaty przez nadawcę w formie bezgotówkowej na wskazany rachunek bankowy Poczty Polskiej S.A. uważa się za potwierdzenie zgodności danych zarejestrowanych lub wczytanych na stronie internetowej.

IV. Uiszczanie opłat

§ 8. 1. Należności związane z realizacją usługi EP, tj. kwota EP oraz opłata uiszczane są „z góry” w formie gotówkowej albo bezgotówkowej, z zastrzeżeniem ust. 5.

2. Uiszczanie należności w placówce pocztowej w zakresie kwoty EP oraz należnych opłat „z góry” w formie bezgotówkowej odbywa z wykorzystaniem terminala płatniczego kartą płatniczą lub BLIK.

3. Uiszczanie należności przez Internet w zakresie kwoty EP oraz należnych opłat w formie bezgotówkowej „z góry” bez zawartej odrębnej umowy odbywa się przelewem bankowym lub z wykorzystaniem udostępnionej w serwisie do nadawania bramki płatności.

4. Opłaty za świadczenie usługi EP uiszczane są w wysokości określonej w Cenniku dostępnym w każdej placówce pocztowej i na stronie internetowej <http://www.poczta-polska.pl>.

5. W oparciu o odrębną umowę pomiędzy klientem a Poczta Polska S.A. ustalane są indywidualne stawki opłat oraz warunki ich uiszczania, tj. w formie opłaty „z góry” albo opłaty „z dołu”, odpowiadające indywidualnie ustalonemu sposobowi realizacji przedmiotu umowy.

V. Wypłata EP w placówce oddawczej

§ 9. 1. W placówce pocztowej wypłacane są:

- 1) EP „na teraz”;
- 2) EP awizowane;
- 3) EP nadane na skrytkę pocztową lub poste-restante;
- 4) EP o wartości powyżej kwoty 5 000 PLN.

2. EP „na teraz” wypłacany jest wyłącznie adresatowi w placówkach pocztowych, z zastrzeżeniem ust. 7.

3. EP wypłacany jest na podstawie dokumentu tożsamości, a w przypadku EP „na teraz” dodatkowo na podstawie podanego przez adresata UIP.

4. EP „na teraz” nie podlega awizowaniu.

5. EP „na jutro” ze wskazaniem poste restante jest wypłacany w placówce pocztowej wyłącznie adresatowi.

6. Poczta Polska doręcza EP do kwoty 5 000 PLN. W przypadku EP o wartości powyżej 5 000 PLN, pozostawienie adresatowi zawiadomienia (awizo) o EP do wypłaty w placówce pocztowej, dokonane w terminie wskazanym w § 4 ust. 1 pkt 2 i 3, stanowi dotrzymanie terminu realizacji usługi.

7. Wypłata zastępcza EP „na teraz” może być dokonana w przypadku:

- 1) osoby małoletniej - przedstawicielowi ustawowemu oraz opiekunowi zorganizowanego wycieczki;
- 2) osoby pełnoletniej – na podstawie pełnomocnictwa udzielonego na zasadach ogólnych, pełnomocnictwa pocztowego (stałego, okresowego lub jednorazowego) lub notarialnego.

8. EP „na dziś” i „na jutro” może zostać wypłacony na podstawie pełnomocnictwa określonego w ust. 7 pkt 2 oraz osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył zastrzeżenia, po oświadczeniu na piśmie o zamieszkanianiu razem z adresatem.

9. W przypadku, gdy adresat nie zgłosi się do placówki pocztowej po wypłatę kwoty EP „na teraz”, w ciągu 7 dni roboczych, licząc od następnego dnia po dniu jego nadania, zwracany jest on do nadawcy przekazem pocztowym w formie elektronicznej i wypłacany w formie gotówkowej lub bezgotówkowej na rachunek bankowy, niezależnie od tego czy adresat był skutecznie poinformowany przez nadawcę o numerze UIP, o którym mowa w § 5 ust. 5.

10. Odbiorca EP jest obowiązany potwierdzić jego odbiór.

11. Potwierdzenie wypłaty/odbioru powinno zawierać czytelny podpis, datę, godzinę i minutę odbioru oraz naniesione przez pracownika Poczty Polskiej S.A. cechy dokumentu potwierdzającego tożsamość odbiorcy. Odmowę pokwitowania na potwierdzeniu wypłaty/odbioru przez adresata uważa się za odmowę przyjęcia kwoty EP.

12. Za zwrot kwoty EP pobierana jest od nadawcy opłata zgodnie z Cennikiem.

13. Nadawca, w przypadku zwrotu EP, lub adresat może złożyć dyspozycję, aby Poczta Polska S.A. przekazała kwotę EP na wskazany rachunek bankowy zgodnie z formularzem żądania.

14. Od złożonej dyspozycji, o której mowa w ust. 13, nie są pobierane dodatkowe opłaty.

15. Dyspozycję, o której mowa w ust. 13, składa się w placówce pocztowej po udokumentowaniu uprawnień do jej złożenia.

16. Przekazywanie kwot EP na rachunki bankowe może nastąpić także na podstawie dyspozycji, o której mowa w ust. 13, złożonej przez osobę legitymującą się dokumentem, z którego wynika upoważnienie do reprezentowania nadawcy lub adresata.

VI. Wypłata EP pod adresem wskazanym przez nadawcę

§ 10. 1. Wypłata EP „na dziś” i „na jutro” pod adresem wskazanym przez nadawcę do kwoty 5000 zł odbywa się w dniach i godzinach pracy placówek pocztowych.

2. W przypadku nieobecności adresata EP może zostać wypłacony pełnomocnikowi adresata na podstawie pełnomocnictwa udzielonego na zasadach ogólnych, pełnomocnictwa pocztowego (stałego, okresowego lub jednorazowego) lub notarialnego, przedstawicielowi ustawowemu lub osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył zastrzeżenia.

3. Zawiadomienie o nadejściu EP „na dziś” i „na jutro” pozostawiane jest tylko raz.

4. W przypadku awizowania EP wypłata jest możliwa we wskazanym w zawiadomieniu terminie i placówce pocztowej.

5. W przypadku, gdy adresat nie zgłosi się do placówki pocztowej po wypłatę kwoty EP awizowanego, w ciągu 7 dni roboczych, licząc od następnego dnia po dniu jego awizowania, kwota określona w EP zwracana jest do nadawcy przekazem pocztowym w formie elektronicznej i wypłacana w formie gotówkowej lub bezgotówkowej na rachunek bankowy nadawcy.

6. Za zwrot kwoty EP pobierana jest od nadawcy opłata zgodnie z Cennikiem.

§ 11. 1. Odbiorca EP jest obowiązany potwierdzić jego odbiór.

2. Potwierdzenie wypłaty/odbioru powinno zawierać czytelny podpis, datę, godzinę i minutę odbioru oraz naniesione przez pracownika Poczty Polskiej S.A. cechy dokumentu tożsamości. W przypadku innego odbiorcy niż adresat należy odnotować dodatkowo informację identyfikującą odbiorcę w szczególności poprzez adnotację: np. dorosły domownik, „pełn. ogólne”, „pełn. not.”, albo „osoba upoważ”.

3. Odmowę pokwitowania na potwierdzeniu wypłaty/odbioru przez adresata uważa się za odmowę przyjęcia kwoty EP.

4. Nie traktuje się jako odmowy przyjęcia EP odmowy pokwitowania odbioru przez osobę pełnoletnią zamieszkałą wraz z adresatem, a niebędącą jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym. W tym przypadku następuje awizowanie kwoty EP.

§ 12. 1. Jeżeli adresatem EP „na dziś” lub „na jutro” jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, EP wypłaca się osobie uprawnionej do odbioru EP.

2. Jeżeli adresatem EP „na dziś” lub „na jutro” jest osoba fizyczna odbywająca czynną służbę wojskową albo zatrudniona lub czasowo przebywająca w jednostce lub instytucji wojskowej, EP doręcza się lub wypłaca dowódcy jednostki wojskowej albo kierownikowi instytucji wojskowej lub osobie fizycznej przez nich upoważnionej.

3. Jeżeli adresatem EP „na dziś” lub „na jutro” jest osoba fizyczna przebywająca w zakładzie, którego regulamin nie zezwala na osobiste odebranie EP, tymczasowo aresztowana lub odbywająca karę pozbawienia wolności, EP wypłaca się kierownikowi albo naczelnikowi zakładu lub osobie fizycznej przez nich upoważnionej.

4. Jeżeli adresatem EP „na dziś” lub „na jutro” jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce organizacyjnej o charakterze socjalno-bytowym, leczniczo-uzdrowiskowym, hotelu, pensjonacie lub innych, w których – z racji ich charakteru lub panującego powszechnie uznawanego zwyczaju – wypłata EP adresatowi jest znacznie ograniczona lub niemożliwa, EP wypłaca się kierownikowi jednostki lub osobie fizycznej przez niego upoważnionej.

5. Jeżeli adresat przebywa w zakładzie, którego regulamin nie pozwala na osobiste odebranie kwoty EP „na dziś” lub „na jutro” bądź innej uprawnionej osobie fizycznej, przedmiotowe środki zostaną przekazane na rachunek bankowy zakładu. Czas przekazania środków na rachunek zakładu nie jest wliczany do gwarantowanego czasu realizacji usługi EP „na dziś” lub „na jutro”.

6. Jeżeli adresatem EP „na „dziś” lub „na jutro” jest osoba małoletnia, korzystająca z formy zorganizowanego wypoczynku, EP wypłaca się opiekunowi osoby małoletniej, pełniącemu rolę opiekuna w czasie tego wypoczynku, kolonii lub obozu.

§ 13. W razie stwierdzenia nieobecności adresata lub innej osoby uprawnionej do odbioru kwoty EP pozostawia się zawiadomienie (awizo) o nadejściu EP i możliwości jego odbioru w placówce pocztowej.

VII. Wydanie odpisu i udzielenie informacji o EP

§ 14. 1. Nadawca EP uprawniony jest do otrzymania odpisu potwierdzenia nadania, który jest równoważny oryginałowi potwierdzenia nadania.

2. Odpis wydawany jest na podstawie pisemnego wniosku złożonego w dowolnej placówce pocztowej (UP i FUP) lub w formie elektronicznej (skan wniosku) na adres reklamacje.przekazow@poczta-polska.pl na Uniwersalnym formularzu reklamacyjnym nie później niż w okresie 12 miesięcy, licząc od dnia nadania Ekspresu Pieniężnego.

3. Za wydanie odpisu pobierana jest opłata w formie gotówkowej lub bezgotówkowej (kartą płatniczą lub BLIK) zgodnie z Cennikiem.

§ 15. 1. Nadawca lub adresat EP uprawniony jest do uzyskania informacji o realizacji EP.

2. Wniosek o udzielenie informacji o realizacji EP nadawca lub adresat składa w placówce pocztowej (UP albo FUP) lub w formie elektronicznej (skan wniosku) na adres reklamacje.przekazow@poczta-polska.pl na Uniwersalnym formularzu reklamacyjnym nie później niż w okresie 13 miesięcy, licząc od dnia nadania.

3. Za udzielenie informacji pobierana jest opłata w formie gotówkowej lub bezgotówkowej (kartą płatniczą lub BLIK) zgodnie z Cennikiem, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi, Poczta Polska S.A. na wniosek nadawcy, bez względu na ponoszoną odpowiedzialność, podejmuje niezwłocznie działania w celu przesłania usługi i powiadamia nadawcę o ich wyniku, bez pobierania opłaty.

VIII. Odpowiedzialność Poczty Polskiej S.A.

§ 16. 1. Z chwilą zawarcia umowy, o której mowa w § 5 ust. 1, Poczta Polska S.A. przyjmuje odpowiedzialność za realizację usługi z zastrzeżeniem ust. 3 i 4.

2. Nadawca lub adresat niezwłocznie powiadamia Poczta Polska S.A. w formie złożonej reklamacji o stwierdzonej niewykonanej lub nienależycie wykonanej usłudze EP.

3. Jeżeli reklamacja nie zostanie złożona w terminie 13 miesięcy od daty przyjęcia EP, roszczenia nadawcy względem Poczty Polskiej S.A. z tytułu niewykonanych lub nienależycie wykonanych usług EP wygasają.

4. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi EP jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi EP wynika z innych przepisów prawa.

§ 17. 1. Za niewykonanie usługi EP Poczta Polska S.A. wypłaca nadawcy odszkodowanie, w wysokości kwoty opłaty pobranej za jego nadanie.

2. W przypadku niewykonania usługi adresatowi przysługuje prawo do żądania przekazania kwoty EP, jeżeli kwota EP nie została zwrócona nadawcy zgodnie z ust. 4.

3. W przypadku, gdy usługa EP „na dziś” bądź EP „na jutro” nie została zrealizowana w gwarantowanym terminie określonym odpowiednio w § 4 ust. 1 pkt 2 i 3 z przyczyn leżących

po stronie Poczty Polskiej S.A., Poczta Polska S.A. wypłaca odszkodowanie nadawcy, w wysokości połowy kwoty opłaty pobranej za nadanie. Gwarantowane terminy określone w § 4 ust. 1 pkt 2 i 3 uznaje się za zachowane, jeśli w tym czasie nastąpiła próba wypłaty EP pod wskazanym przez nadawcę adresem, a adresatowi pozostawiono zawiadomienie w skrzynce oddawczej.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, niezwłocznemu zwrotowi podlega kwota pieniężna określona w EP oraz w całości opłata pobrana przy nadaniu.

5. Odszkodowanie wypłaca się niezwłocznie zgodnie z pisemną dyspozycją uprawnionego w zakresie trybu i sposobu jej wypłaty, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

6. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 i 4, nadawca będący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, może dochodzić odszkodowania uzupełniającego do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.

IX. Postępowanie reklamacyjne

§ 18. 1. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi EP ustalone w Regulaminie.

2. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.

§ 19. 1 Reklamacje można zgłaszać nadawca lub adresat w każdej placówce pocztowej lub w formie elektronicznej na adres reklamacje.przekazow@poczta-polska.pl.

2. Podstawą przyjęcia reklamacji jest oryginał wydanego przy nadaniu wydruku potwierdzenia nadania lub oryginał odpisu potwierdzenia nadania (do wglądu), o którym mowa w § 14 ust. 1 Regulaminu, w przypadku nadania w placówce pocztowej. W przypadku składania reklamacji na adres e-mail do reklamacji należy dołączyć skan potwierdzenia nadania.

3. Reklamacje przyjmowane są:

- 1) w placówce pocztowej w formie pisemnej przy zastosowaniu formularza dostępnego na stronie <https://www.poczta-polska.pl/finanse/wnioski-interaktywne/> w zakładce Reklamacje;
- 2) w postaci elektronicznej na adres e-mail, o którym mowa w ust. 1;
- 3) w innej, utrwalonej postaci, która ujawnia wolę reklamującego w sposób dostateczny.

4. Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji jest bezpłatne.

§ 20. 1. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres reklamującego;
- 2) powód złożenia reklamacji;
- 3) UIP;
- 4) datę, sposób nadania i rodzaj EP;

- 5) imię i nazwisko (nazwę), adres adresata oraz kwotę EP;
- 6) dyspozycję reklamującego w razie niewypłacenia EP;
- 7) podpis reklamującego;
- 8) kwotę roszczenia lub informację, że reklamujący nie żąda odszkodowania;
- 9) datę sporządzenia reklamacji i wykaz załączników.

2. Do reklamacji należy dołączyć oryginał potwierdzenia nadania lub odpis (do wglądu), o którym mowa w § 14 ust. 1 Regulaminu z zastrzeżeniem ust. 3.

3. W przypadku nadania EP przez Internet dołączenie potwierdzenia nadania do Uniwersalnego formularza reklamacyjnego nie jest wymagane.

4. W przypadku rozpatrywania reklamacji dotyczących nadania EP przez Internet Poczta Polska S.A. zastrzega sobie w uzasadnionych przypadkach prawo żądania od reklamującego wydruku komputerowego potwierdzającego nadanie EP przez Internet (np. w przypadku braku w systemie Poczty Polskiej S.A. EP o UIP wskazanym na Uniwersalnym formularzu reklamacyjnym, niezgodności danych pomiędzy danymi w systemie Poczty Polskiej S.A. z danymi wykazanymi na Uniwersalnym formularzu reklamacyjnym).

5. W przypadku braków formalno-prawnych jednostka rozpatrująca reklamacje wzywa reklamującego do ich uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania.

6. W przypadku nieuzupełnienia braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka rozpatrująca reklamacje niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 21. 1 Prawo zgłoszenia reklamacji przysługuje nadawcy lub adresatowi usługi EP, którego dane znajdują się na potwierdzeniu nadania.

2. Reklamację złożoną przez osobę inną niż tą, o której mowa w ust. 1, traktuje się jako niewniesioną, o czym Poczta Polska S.A. powiadamia osobę, która złożyła reklamację w terminie 14 dni roboczych, licząc od dnia następnego po dniu złożenia reklamacji.

3. Poczta Polska S.A. rozpatruje reklamację niezwłocznie w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych, licząc od dnia następnego po dniu jej otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 4 pkt.3.

4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, Poczta Polska S.A. informuje reklamującego w formie pisemnej w zakresie:

- 1) przyczyny opóźnienia;
- 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- 3) przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, przy czym termin ten nie może przekroczyć 35 dni roboczych, licząc od dnia następnego po dniu otrzymania reklamacji.

5. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Poczta Polska S.A. zawiadamia reklamującego w formie pisemnej.

6. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich jest Inspekcja Handlowa.

7. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporu przez podmiot uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (<http://www.uokik.gov.pl>), na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, a także u powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów.

8. W celu polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich, w przypadku nadania EP przez Internet, reklamujący ma możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Podjęcie próby polubownego rozwiązania sporu za pośrednictwem tej platformy internetowej możliwe jest na zasadach wskazanych pod wymienionym adresem oraz za obopólną zgodą Poczty Polskiej S.A. i reklamującego.

X. Ochrona danych osobowych

§ 22. 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, o których mowa w ust. 1, są przetwarzane w następujących celach:

- 1) realizacji usługi, o której mowa w Regulaminie - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i c Rozporządzenia RODO oraz Ustawy;
- 2) prowadzenia postępowań reklamacyjnych - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO oraz Ustawy i Regulaminu;
- 3) obrony przed roszczeniami dochodzonymi przed sądem w związku z niewykonaniem albo nienależytym wykonaniem usługi, o której mowa w Regulaminie – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia RODO;
- 4) realizacji obowiązku przechowywania dowodów księgowych dotyczących EP – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO oraz art. 74 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości;
- 5) realizacji obowiązków służących przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia RODO oraz art. 33–44a, 72, 74, 76, 86, 89-90 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

4. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują:

- 1) dane osób fizycznych korzystających z usługi przewidzianej w Regulaminie, niezbędne do ich realizacji, rozpatrzenia roszczeń w postępowaniu reklamacyjnym lub obrony przed roszczeniami – w sytuacjach opisanych w ust. 3 pkt 1–4;
- 2) dane opisane w art. 36, 72 ust. 6, 74 ust. 3, 76 ust. 1 pkt 2, 86 ust. 2, 90 ust. 1 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu - w sytuacjach opisanych w ust. 3 pkt 5.

5. Dane osobowe są przechowywane przez okres:

- 1) 13 miesięcy od daty przyjęcia EP – w celu opisanym w ust. 3 pkt 1;
- 2) niezbędny do przeprowadzenia postępowań reklamacyjnych, a w przypadku złożenia reklamacji przez okres 5 lat od początku roku następującego po roku, w którym zakończono rozpatrywanie reklamacji – dla celów opisanych w ust. 3 pkt 2;
- 3) 5 lat od pierwszego dnia roku następującego po roku uregulowania wszystkich wierzytelności lub ich wygaszenia w inny sposób – w celu opisanym w ust. 3 pkt 3;
- 4) 5 lat od początku roku następującego po roku, w którym Poczta Polska S.A. przyjęła wpłatę figurującą na potwierdzeniu dla wpłacającego – dla celów opisanych w ust. 3 pkt 4;
- 5) przez okres 5 lat od dnia przyjęcia EP – w celach określonych w ust. 3 pkt 5 w związku z art. 49 ust. 1 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

6. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do treści tych danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz przenoszenia danych.

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

8. Źródłem danych osobowych jest nadawca Ekspresu Pieniężnego.

9. Podanie danych jest niezbędne do zrealizowania usługi. Odmowa podania danych skutkuje brakiem możliwości realizacji usługi.

10. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych nieujęte w Regulaminie, a wynikające z przepisów Rozporządzenia RODO, są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. www.poczta-polska.pl.