

# Regulamin świadczenia usługi wykonania znaku opłaty pocztowej

## „MójZNACZEK”



Obowiązuje od 1 stycznia 2021 r.

Poczta Polska S.A.

<https://filatelistyka.poczta-polska.pl>

## SPIS TREŚCI

Rozdział I Postanowienia ogólne .....	3
Rozdział II Składanie zamówień .....	5
Rozdział III Wymogi techniczne i prawne .....	6
Rozdział IV Cena usługi i formy płatności .....	7
Rozdział V Realizacja zamówienia .....	9
Rozdział VI Odpowiedzialność Klienta .....	10
Rozdział VII Odpowiedzialność Poczty Polskiej S.A.....	11
Rozdział VIII Reklamacje .....	12
Rozdział IX Ochrona danych osobowych .....	13

## Rozdział I Postanowienia ogólne

### § 1

1. Poczta Polska S.A. oferuje klientom odpłatne świadczenie usługi wykonania znaku opłaty pocztowej „MójZNACZEK” zwane dalej „**usługa MójZNACZEK**”, polegającej na nadrukowaniu na wzorcu znaku opłaty pocztowej, przekazanego przez klienta projektu graficznego.
2. Nadrukowany wzorec znaku opłaty pocztowej stanowi znak opłaty pocztowej służący do potwierdzenia opłacenia usług pocztowych świadczonych przez Poczta Polska S.A., których opłacenie możliwe jest za pomocą znaku opłaty pocztowej.
3. Regulamin świadczenia usługi MójZNACZEK zwany dalej „**Regulaminem**”, określa zasady świadczenia usługi MójZNACZEK, a także zasady odpowiedzialności za niewykonanie i nienależyte wykonanie tej usługi.
4. Usługa MójZNACZEK 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, sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000334972, NIP: 525 000 73 13, Regon 010684960, kapitał zakładowy: 774.140.000 zł w całości wpłacony, wpisaną do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem: B - 00106, tel. 801-33-34-44, faks 226-56-59-18, <http://www.filatelistyka.poczta-polska.pl>.
5. <sup>1</sup>W sprawach nieuregulowanych Regulaminem, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny z późn. zm., ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta z późn. zm. oraz przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
6. Regulamin dostępny jest w placówkach pocztowych oraz na stronie internetowej <http://www.filatelistyka.poczta-polska.pl>.
7. <sup>2</sup>Postanowienia Regulaminu dotyczące prawa konsumenta do odstąpienia od umowy oraz odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. względem konsumenta stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

### § 2

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **arkusz sprzedażny** – forma znaków opłaty pocztowej w postaci arkusza zawierającego 9 wzorców znaku opłaty pocztowej przeznaczonych do nadrukowania na nich projektu graficznego przekazanego przez klienta,

<sup>1</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 1 Załącznika do Decyzji Nr 58/2019/WPZ Wiceprezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 23 maja 2019 roku zmieniającej decyzję w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usługi wykonania znaku opłaty pocztowej „MójZNACZEK”.

<sup>2</sup> Dodany przez § 1 pkt 1 decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

- 2) <sup>3</sup>**Cennik usługi** – Cennik usługi MójZNACZEK - zbiór informacji o opłatach za świadczenie usługi MójZNACZEK, dostępny na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. <http://www.filatelistyka.poczta-polska.pl>, w placówkach pocztowych i pod numerem telefonu 801–33-34-44,
- 3) **KD SOZ** – Sekcja Obsługi Zamówień w Lublinie – wewnętrzna komórka organizacyjna Poczty Polskiej S.A., przyjmująca i realizująca zamówienia na usługę MójZNACZEK,
- 4) **klient** – osoba zlecająca realizację usługi MójZNACZEK, na warunkach określonych w Regulaminie,
- 5) <sup>4</sup>**konsument** – osoba, o której mowa w art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, czyli osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 6) **opłata „z dołu”** – uiszczanie opłaty za usługę MójZNACZEK po jej zrealizowaniu,
- 7) **opłata „z góry”** – uiszczanie opłaty za usługę MójZNACZEK przed rozpoczęciem jej realizacji,
- 8) **placówka pocztowa** – placówka Poczty Polskiej S.A., z wyłączeniem agencji pocztowych,
- 9) **projekt graficzny** – przekazany przez klienta projekt nadruku zawierający rysunki, zdjęcia, napisy bądź też inne treści (np. logotyp, znak towarowy). Projektem graficznym nie jest samo tło i grafika w postaci kropek, krzyżyków, mikrotekstu w jasnym kolorze imitującym tło wzorca znaku opłaty pocztowej,
- 10) **służby sprzedaży** – upoważnieni pracownicy Poczty Polskiej S.A. innych jednostek organizacyjnych niż placówki pocztowe, przyjmujący zamówienia na usługę MójZNACZEK od klientów nie będących konsumentami,
- 11) **wzorec znaku opłaty pocztowej** – niezadrukowane perforowane pole, stanowiące część arkusza sprzedażnego, zawierające informację o wysokości opłaty za usługę pocztową oraz informację identyfikującą operatora pocztowego (napis „Poczta Polska S.A.”) i na których to znakach opłaty pocztowej zostanie nadrukowany projekt graficzny przekazany przez klienta,
- 12) **znak opłaty pocztowej „MójZNACZEK”** – znak opłaty pocztowej, niebędący znaczkiem pocztowym, służący do potwierdzenia opłacenia usługi pocztowej świadczonej przez Poczta Polska S.A. opłacenie której możliwe jest za pomocą znaku opłaty pocztowej, zawierający informacje umożliwiające identyfikację operatora pocztowego oraz informację o wysokości opłaty za usługę pocztową wyrażoną w formie cyfr arabskich lub liter alfabetu łacińskiego bądź poprzez odniesienie do masy i kategorii przesyłki pocztowej oraz nadrukowany, przekazany przez klienta, projekt graficzny spełniający warunki techniczne i prawne określone w Regulaminie i zgodny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego oraz zasadami współżycia społecznego.

### § 3

W przypadku braku odmiennych postanowień korespondencję w sprawach realizacji usługi MójZNACZEK należy przysyłać pod adres: Poczta Polska S.A., Sekcja Obsługi Zamówień, ul. Wacława Moritza 2, 20 - 900 Lublin albo pocztą elektroniczną na adres: [personalizacja@poczta-polska.pl](mailto:personalizacja@poczta-polska.pl).

---

<sup>3</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 2 Załącznika do Decyzji Nr 58/2019/WPZ Wiceprezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 23 maja 2019 roku zmieniającej decyzję w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usługi wykonania znaku opłaty pocztowej „MójZNACZEK”.

<sup>4</sup> W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 2 decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

## Rozdział II

### Składanie zamówień

#### § 4

1. Zamówienia na usługę MójZNACZEK można składać:

- 1) w placówkach pocztowych,
- 2) przesyłką pocztową albo pocztą elektroniczną na adresy podane w § 3 Regulaminu,
- 3) za pośrednictwem strony <http://www.filatelistyka.poczta-polska.pl>; warunkiem realizacji zamówienia jest posiadanie konta w sklepie internetowym; zamówienie składa się poprzez użycie funkcjonalności „Realizuj zamówienie z obowiązkiem zapłaty” w oknie „Twój koszyk”;
- 4) za pośrednictwem służb sprzedaży.

Zamówienia, o których mowa w pkt 1, 2 i 4 składa się na wypełnionym formularzu zamówienia stanowiącym załącznik do Regulaminu wraz z projektem graficznym nadruku.

Pracownik placówki pocztowej przyjmujący zamówienie nie otwiera nośników z plikami dostarczonymi przez Klienta, ich weryfikacja następuje w KD SOZ.

2. Najmniejszą jednostką podlegającą zamówieniu jest 1 arkusz zawierający 9 sztuk znaków opłaty pocztowej „MójZNACZEK”.
3. Niezadrukowane arkusze wzorców znaków opłaty pocztowej lub pojedyncze, niezadrukowane wzorce znaków opłaty pocztowej nie są dostępne w sprzedaży i nie mogą być wykorzystane do uiszczenia opłaty za usługę pocztową w obrocie krajowym i zagranicznym.
4. Zlecając wykonanie usługi klient może zamówić jeden lub więcej arkuszy znaków opłaty pocztowej „MójZNACZEK”.
5. Klient może zlecić nadruk od 1 do 3 różnych projektów graficznych na wzorcach znaków opłaty pocztowej w jednym arkuszu sprzedażnym, z zachowaniem zasady, iż wszystkie arkusze, zlecane do nadruku w ramach jednego zamówienia, nadrukowywane są w ten sam sposób. W przypadku składania zamówienia za pośrednictwem strony <http://www.filatelistyka.poczta-polska.pl> zawierającego więcej niż jedną grafikę należy wszystkie grafiki wraz z opisem układu arkusza przesłać także drogą elektroniczną na adres [personalizacja@poczta-polska.pl](mailto:personalizacja@poczta-polska.pl)
6. Klient zlecając wykonanie usługi potwierdza na formularzu zamówienia zapoznanie się z warunkami Regulaminu i wyraża zgodę na stosowanie jego postanowień. Brak na formularzu zamówienia potwierdzenia zapoznania się z warunkami Regulaminu będzie skutkował odmową przyjęcia zamówienia.
7. Warunkiem przyjęcia zamówienia na usługę, o których mowa w ust. 1 pkt 1, 2 i 4 jest przekazanie przez klienta należycie wypełnionego formularza zamówienia wraz z projektem graficznym spełniającym warunki określone w Rozdziale III Regulaminu.
8. Zamówienia na usługę wypełnione błędnie oraz te, co do których istnieją jakiegokolwiek wątpliwości, będą korygowane w uzgodnieniu z klientem.
9. Jeżeli klientem jest konsument, a zamówienie nie zostało złożone w placówce pocztowej, po złożeniu zamówienia KD-SOZ przekazuje klientowi e-mailem podsumowanie zamówienia z

wyszczególnieniem ilości zamówionych arkuszy oraz należnej kwoty do zapłaty. KD-SOZ przesyła także klientowi Regulamin.

### **Rozdział III**

#### **Wymogi techniczne i prawne**

##### **§ 5**

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, projekt graficzny przekazywany przez klienta powinien być w formie pliku zapisanego na elektronicznym nośniku danych bądź formie papierowej (wydruk projektu).
2. W przypadku zamówienia składanego poprzez stronę internetową [www.filatelistyka.poczta-polska.pl](http://www.filatelistyka.poczta-polska.pl) oraz elektronicznie na adres [personalizacja@poczta-polska.pl](mailto:personalizacja@poczta-polska.pl) projekt graficzny przesłany jest drogą elektroniczną w formie pliku.
3. Projekt graficzny przeznaczony do nadruku na wzorcu znaku opłaty pocztowej musi odpowiadać następującym warunkom technicznym:
  - 1) w przypadku zdjęcia należy oznaczyć kadr, który ma być nadrukowany na wzorcu znaku opłaty pocztowej,
  - 2) przeznaczone do nadruku zdjęcie musi być dostosowane do układu wzorca znaku opłaty pocztowej, wzorzec dostępny jest na stronie internetowej [www.filatelistyka.poczta-polska.pl](http://www.filatelistyka.poczta-polska.pl)
  - 3) dostarczone zdjęcia (kolorowe albo czarno-białe) muszą posiadać maksymalne wymiary 130x180 mm. Dla zdjęć przekazywanych w formie elektronicznej na nośniku danych obowiązują formaty TIFF, EPS, JPG, BMP, PSD, PDF i CDR o rozdzielczości minimum 200 DPI,
4. W przypadku, gdy projekt graficzny nie odpowiada:
  - 1) warunkom technicznym, o których mowa w ust. 3, pracownicy KD SOZ dokonują telefonicznych lub e-mailowych ustaleń z klientem, w zakresie dopasowania projektu do wymaganych warunków technicznych, a następnie projekt nadruku przesyłany jest pocztą elektroniczną do akceptacji przez klienta; w przypadku braku akceptacji przez klienta w terminie 7 dni od jego wysłania, Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo jednostronnego odstąpienia od realizacji usługi,
  - 2) wymogom formalno-prawnym, o których mowa w niniejszym paragrafie oraz § 6, będzie on zwracany do klienta w celu usunięcia nieprawidłowości ze skutkiem określonym w ust. 7.
5. W przypadku, gdy projekt nadruku zawiera tekst w języku innym niż język polski klient zobowiązany jest, wraz z projektem, przekazać tłumaczenie tekstu oraz wskazać język oryginalnego tekstu.
6. Przekazany projekt graficzny musi być opatrzony imieniem i nazwiskiem albo nazwą (firmą) klienta, danymi do kontaktu (numer telefonu, adres e-mail). Dane te muszą być umieszczone na nośniku danych zawierającym projekt graficzny lub na odwrocie wydruku projektu.
7. W przypadku zwrócenia klientowi projektu graficznego przeznaczonego do nadruku na wzorcu znaku opłaty pocztowej z powodu niezgodności projektu z Regulaminem, klient zobowiązany jest w terminie 7 dni od jego otrzymania do usunięcia albo poprawienia nieprawidłowości. W przypadku nie wykonania tego obowiązku Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo do odstąpienia od realizacji usługi.

## **§ 6**

1. Treść przekazanego przez klienta projektu graficznego nie może naruszać powszechnie obowiązujących przepisów prawa i zasad współżycia społecznego. Klient każdorazowo na składanym zamówieniu potwierdza, że zgłoszone materiały nie naruszają praw autorskich, osobistych, majątkowych, praw pokrewnych oraz dóbr osobistych i prawa do wizerunku osób trzecich, a także wszelkich przejawów działalności twórczej chronionej prawem. Klient oświadcza jednocześnie, iż ponosi odpowiedzialność z tytułu złożonego oświadczenia i zobowiązuje się pokryć wszelkie roszczenia osób, których prawa zostały naruszone zgodnie ze złożonym oświadczeniem. Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo odmowy realizacji usługi jeśli treść dostarczonego przez klienta projektu graficznego jest niewłaściwa do zamieszczenia na znaku opłaty pocztowej.
2. Treść dostarczonego przez klienta projektu graficznego, w szczególności nie może:
  - 1) być oszczercza, wprowadzająca w błąd, obrażająca, obsceniczna, zawierać przesłania obrażające uczucia religijne, być obraźliwa wobec grup społecznych, etnicznych i innych,
  - 2) zawierać reklamy alkoholu, papierosów, narkotyków lub innych używek,
  - 3) dotyczyć reklamy usług konkurencyjnych do usług świadczonych przez Poczta Polska S.A. bądź reklamy podmiotów konkurencyjnych dla Poczty Polskiej S.A.,
  - 4) być niewłaściwa do ukazania się na znaku opłaty pocztowej z jakichkolwiek innych przyczyn, niż podane w pkt 1, 2 i 3, przede wszystkim z powodu naruszania powszechnie obowiązujących przepisów prawa i zasad współżycia społecznego, a w szczególności przepisów z zakresu prawa autorskiego i ochrony dóbr osobistych,
  - 5) zawierać prawnie chronionych znaków towarowych.

## **Rozdział IV**

### **Cena usługi i formy płatności**

## **§ 7**

1. Z zastrzeżeniem ust. 9 opłata należna za usługę, wynikająca z Cennika usługi, uiszczana jest „z góry” w terminie 7 dni roboczych od złożenia zamówienia w jednej z następujących form :
  - 1) przez klienta krajowego:
    - a) przelewem na rachunek bankowy wskazany w formularzu zamówienia,
    - b) gotówkowo w placówce pocztowej,
    - c) przekazem pocztowym wysłanym pod adres podany w § 3 Regulaminu,
    - d) elektronicznym instrumentem płatniczym, o ile płatność w danej formie jest realizowana przez Poczta Polska S.A.
    - e) przy zamówieniach składanych za pośrednictwem strony <http://www.filatelistyka.poczta-polska.pl> w formie wskazanej przez klienta w funkcji „Realizuj zamówienie z obowiązkiem zapłaty” w oknie „Twój koszyk”;
  - 2) przez klienta zagranicznego:
    - a) przelewem na rachunek bankowy wskazany w formularzu zamówienia,
    - b) międzynarodowym przekazem pocztowym na adres podany w § 3 Regulaminu,

- c) przy zamówieniach składanych za pośrednictwem strony <http://www.filatelistyka.poczta-polska.pl> w formie wskazanej przez klienta w funkcji „Realizuj zamówienie z obowiązkiem zapłaty” w oknie „Twój koszyk”.
2. Płatności od klientów krajowych przyjmowane są w złotych polskich (PLN).
  3. Płatności od klientów zagranicznych przyjmowane są w złotych polskich (PLN), Euro (EUR) lub Dolarach (USD). Informacja o rodzaju waluty, w jakiej prowadzone są poszczególne rachunki bankowe podawana jest do wiadomości klienta w podsumowaniu zamówienia.
  4. Jeżeli klient dokona zapłaty na rachunek bankowy Poczty Polskiej w innej walucie niż prowadzony jest rachunek bankowy, wpłata jest przeliczana na walutę właściwą przez bank prowadzący rachunek na warunkach określonych w umowie między tym bankiem a klientem. Odpowiedzialność za skutki dokonywania płatności w walucie innej niż wymieniona w ust. 2 i 3, w szczególności związane z terminem zapłaty, kursem waluty lub brakiem możliwości dokonania przeliczenia ponosi klient.
  5. Jeżeli klient zagraniczny dokona zapłaty w formie międzynarodowego przekazu pocztowego na adres KD SOZ w walucie innej niż PLN – wpłata jest przeliczana na złoty polskie (PLN). Po przewalutowaniu Poczta Polska S.A. dokonuje weryfikacji, czy otrzymana wpłata jest równa wysokości opłaty za złożone zamówienie. W przypadku gdy jest niższa od opłaty za złożone zamówienie klient otrzymuje informacje o obowiązku dopłaty w kwocie wskazanej w tej informacji.
  6. Opłata za usługę MójZNACZEK obejmuje realizację usługi określonej w § 1 ust. 1 oraz opłatę za świadczenie usługi pocztowej odpowiadającą opłacie podanej na tym znaku.
  7. W przypadku braku uiszczenia opłaty Poczta Polska S.A. kontaktuje się z klientem celem jej uiszczenia. Jeśli w ciągu kolejnych 7 dni następujących po kontakcie z klientem nie dokona on wpłaty, Poczta Polska S.A. ma prawo odstąpić od realizacji usługi.
  8. W celu prawidłowej identyfikacji wpłaty w jej tytule klient zobligowany jest podać:
    - 1) imię i nazwisko albo nazwę (firmę),
    - 2) nazwę usługi: „MójZNACZEK”,
    - 3) w przypadku zamówień składanych w placówkach pocztowych nazwę jednostki organizacyjnej przyjmującej zamówienie, np. UP Warszawa 1.
  9. W przypadku jednorazowego zamówienia powyżej 100 arkuszy znaków opłaty pocztowej „MójZNACZEK” złożonego przez klienta, z którym Poczta Polska S.A. zawarła pisemną umowę o świadczenie usług pocztowych i/lub niepocztowych, opłata należna za usługę może być uiszczana „z dołu” w polskich złotych, na podstawie faktury wystawionej w dniu realizacji zamówienia, z wyznaczonym terminem płatności: 14 dni od daty wystawienia faktury dokumentującej usługę.
  10. Na przyjętą opłatę za usługę MójZNACZEK KD-SOZ każdorazowo wystawia dokument sprzedażowy tj. specyfikację lub fakturę, zgodnie ze wskazaniem klienta.



## **Rozdział V**

### **Realizacja zamówienia**

#### **§ 8**

1. Poczta Polska S.A. ma obowiązek dostarczyć klientowi zamówione znaki opłaty pocztowej „MójZNACZEK” bez wad.
2. <sup>5</sup>Przewidywany termin realizacji usługi wynosi:
  - 1) przy zamówieniu nadruku do 10 arkuszy wzorców znaków opłaty pocztowej do 10 dni roboczych od dnia następującego po dniu otrzymania opłaty należnej za usługę,
  - 2) przy zamówieniu nadruku 11 i więcej arkuszy wzorców znaków opłaty pocztowej do 15 dni roboczych od dnia następującego po dniu otrzymania opłaty należnej za usługę.

W przypadku konieczności dokonania korekty projektu graficznego, termin realizacji usługi może ulec wydłużeniu o czas niezbędny do dokonania korekty. Kolejny termin realizacji usługi liczony jest od dnia następującego po dniu otrzymania przez Poczta Polską S.A. poprawionego projektu graficznego.
3. W przypadku odmowy przyjęcia zamówienia do realizacji Poczta Polska S.A. powiadamia o tym fakcie klienta (telefonicznie lub pocztą elektroniczną) i dokonuje zwrotu przekazanego projektu graficznego oraz wpłaty zgodnie z dyspozycją klienta.
4. W przypadku, gdy zamówienie nie może być zrealizowane z przyczyn leżących po stronie klienta, Poczta Polska S.A. zastrzega sobie prawo potrącenia z opłaty wniesionej za usługę, kosztów poniesionych z tytułu dokonania zwrotu wpłaty i projektu graficznego. Podstawą naliczania przedmiotowych kosztów jest suma opłat za zwrot wniesionej opłaty przekazem pocztowym lub wpłatą na rachunek bankowy oraz nadanie przesyłki poleconej ekonomicznej według obowiązującego w dniu dokonania zwrotu cennika usług pocztowych – w przypadku zwrotu projektu graficznego przekazanego na elektronicznym nośniku danych bądź w formie papierowej.
5. W razie niedotrzymania terminu realizacji usługi przez Poczta Polską S.A., klient może przyjąć zaproponowany mu inny termin realizacji usługi albo ma prawo odstąpić od umowy i zażądać zwrotu wniesionej opłaty. Odstąpienie od umowy wymaga przesłania przez klienta oświadczenia na adres podany w § 3 Regulaminu. Koszty zwrotu wniesionej opłaty oraz projektu graficznego przekazanego na elektronicznym nośniku danych bądź w formie papierowej ponosi Poczta Polska S.A.
6. Wykonane znaki opłaty pocztowej „MójZNACZEK” w postaci arkuszy wysyłane są na adres wskazany przez klienta. Przesyłki z zawartością arkuszy MójZNACZEK nie podlegają bezpośredniemu doręczaniu, lecz są wydawane w placówce pocztowej po uprzednim pozostawieniu w skrzynce oddawczej klienta lub jeśli nie jest to możliwe w inny sposób nienaruszający przepisów prawa, sporządzonego na odpowiednim formularzu zawiadomienia o możliwości odbioru zamówienia, wraz z podaniem terminu odbioru oraz adresie placówki oddawczej, w której zamówienie jest przechowywane.

---

<sup>5</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 3 Załącznika do Decyzji Nr 58/2019/WPZ Wiceprezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 23 maja 2019 roku zmieniającej decyzję w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usługi wykonania znaku opłaty pocztowej „MójZNACZEK”.

## **§ 9**

1. Realizacja zamówienia rozpoczyna się po uiszczeniu przez klienta należnej za usługę opłaty albo w przypadku zamówień składanych przez klientów, o których mowa w § 7 ust. 9 Regulaminu – na podstawie decyzji o zastosowaniu płatności z dołu podjętej przez Poczta Polska S.A. po uprzednim zweryfikowaniu rzetelności płatności klienta z tytułu umów zawartych z Poczta Polska S.A. o świadczenie usług pocztowych na rzecz klienta. Weryfikacja rzetelności płatności klienta następuje poprzez ustalenie przez Poczta Polska S.A. historii płatności klienta za ostatnie 12 miesięcy i informacji o istniejących zaległościach w płatnościach lub o braku zaległości.
2. Za datę otrzymania zapłaty przyjmuje się dzień wpływu środków na rachunek bankowy Poczty Polskiej S.A., dokonania wpłaty gotówkowej w placówce pocztowej bądź dotarcia kwoty przekazu pocztowego pod adres podany w § 3 Regulaminu.

## **§ 10**

1. Znaki opłaty pocztowej „MójZNACZEK” z chwilą odbioru przez klienta stają się jego własnością i mogą być wykorzystane do potwierdzenia opłacenia usług pocztowych świadczonych przez Poczta Polska S.A., których opłacenie możliwe jest za pomocą znaku opłaty pocztowej.
2. Przesyłki pocztowe opłacone przy użyciu znaków opłaty pocztowej „MójZNACZEK” podlegają stemplowaniu ręcznemu lub maszynowemu.

## **Rozdział VI**

### **Odpowiedzialność Klienta**

## **§ 11**

1. Klient ponosi odpowiedzialność za treść projektu graficznego nadrukowanego na wzorcach znaków opłaty pocztowej, jeżeli narusza ona powszechnie obowiązujące przepisy prawa lub zasady współżycia społecznego.
2. Poczta Polska S.A. ma prawo żądać od klienta naprawienia w pełnej wysokości szkody poniesionej w związku z wydaniem lub rozpowszechnieniem znaku opłaty pocztowej „MójZNACZEK”, którego treść pozostaje w sprzeczności z wymogami określonymi w § 6 Regulaminu.
3. Klient odpowiada za wszelkie roszczenia osób trzecich związane z naruszeniem praw autorskich, praw ochronnych na znaki towarowe udzielone przez Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej oraz wspólnotowych praw ochronnych udzielonych na wspólnotowe znaki towarowe przez Urząd Unii Europejskiej ds. Własności Intelektualnej, wniesione do elementów graficznych i treści nadruku.
4. W przypadku, gdyby wydanie lub rozpowszechnianie nadruku zrealizowanego na podstawie usługi „MójZNACZEK” według projektu graficznego klienta naruszało uprawnienia osób trzecich, bądź stanowiło czyn nieuczciwej konkurencji na szkodę osób trzecich, klient – niezależnie od odpowiedzialności odszkodowawczej wobec Poczty Polskiej S.A. – przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność wobec osób trzecich za skutki tych naruszeń i zwalnia niniejszym Poczta Polska S.A. z odpowiedzialności wobec tych osób.
5. W przypadku wystąpienia osób trzecich przeciwko Poczcie Polskiej S.A. z tytułu jakichkolwiek naruszeń wynikających z przyczyn leżących po stronie klienta, klient zobowiązuje się wstąpić w

miejsce Poczty Polskiej S.A. lub przystąpić do postępowania po stronie Poczty Polskiej S.A., zwolnić Poczta Polska S.A. ze wszystkich zobowiązań przejmując te zobowiązania oraz uregulować zobowiązania wobec osób trzecich w całości pod rygorem odpowiedzialności wobec Poczty Polskiej S.A. w pełnej wysokości zobowiązań.

## **Rozdział VII**

### **Odpowiedzialność Poczty Polskiej S.A.**

#### **§ 12**

1. Poczta Polska S.A. obowiązana jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania usługi „MójZNACZEK”, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi powstało na skutek okoliczności, za które Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność. W stosunku do konsumentów Poczta Polska S.A. odpowiada ponadto z tytułu rękojmi.
2. W przypadku nienależytego wykonania usługi „MójZNACZEK” polegającego na wykonaniu nadruku na wzorcach znaków opłaty pocztowej w sposób niezgodny z projektem graficznym przekazanym przez klienta wraz ze złożonym zamówieniem lub z ewentualnymi, uzgodnionymi uprzednio z klientem zmianami lub z warunkami zamówienia (np. inna niż podana w zamówieniu liczba arkuszy, nieodpowiednia jakość nadruku przejawiająca się brakiem szczegółów nadruku, przesunięciem nadruku, przebiciami nadruku po stronie kleju, rysami i plamami na nadruku), klient ma prawo do zwrotu wpłaconej za usługę należności, a klient będący konsumentem jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego do wysokości poniesionej szkody.
3. W przypadku niewykonania usługi, polegającej na braku realizacji usługi w terminie wskazanym w § 8, klient ma prawo do zwrotu wpłaconej za usługę należności, a klient będący konsumentem jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego do wysokości poniesionej szkody.
4. W stosunku do klientów niebędących konsumentami, Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność wyłącznie w granicach poniesionej rzeczywistej straty i do wysokości zapłaconej za usługę „MójZNACZEK” należności.
5. Jeżeli wykonane przez Poczta Polska S.A. znaki opłaty pocztowej „MójZNACZEK” mają wady, korzystając z uprawnień z tytułu rękojmi na podstawie Kodeksu cywilnego, konsument ma prawo:
  - 1) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy,
  - 2) żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady.
6. Odpowiedzialność wobec konsumenta z tytułu rękojmi dotyczy wad stwierdzonych w okresie 2 lat od momentu wydania towaru.
7. Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość na podstawie art. 38 ustawy o prawach konsumenta z uwagi, że przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta.
8. Poza wypadkami określonymi w Regulaminie, klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy.

## **Rozdział VIII**

### **Reklamacje**

#### **§ 13**

1. Klientowi przysługuje prawo wniesienia reklamacji.
2. Reklamację można złożyć:
  - 1) w dowolnej placówce pocztowej (z wyłączeniem agencji pocztowych),
  - 2) za pośrednictwem służb sprzedaży,
  - 3) poprzez przesłanie na adres podany w § 3 Regulaminu.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) dane dotyczące zamówienia,
  - 2) przyczynę i przedmiot reklamacji,
  - 3) dane kontaktowe składającego reklamację (adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej, numer telefonu),
  - 4) żądanie składającego reklamację,
  - 5) wskazanie sposobu przekazania informacji o wyniku reklamacji (poczta tradycyjna, poczta elektroniczna).
4. Egzemplarze znaków opłaty pocztowej „MójZNACZEK” powinny zostać przesłane na adres: Sekcja Obsługi Zamówień, ul. Wacława Moritza 2, 20-900 Lublin.
5. Poczta Polska S.A. udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację udziela się w tej samej formie w jakiej klient złożył reklamację lub jak sobie zażyczył w piśmie reklamacyjnym tj. mailowo lub pisemnie. Nieudzielenie odpowiedzi w ww. terminie jest równoznaczne z uznaniem reklamacji.
6. <sup>6</sup>Niezależnie od trybu określonego powyżej, w przypadku otrzymania przesyłki z zamówionym towarem w stanie uszkodzonym bądź niekompletnym (ubytek zawartości), klientowi, jako adresatowi przesyłki, przysługuje prawo do wniesienia reklamacji i dochodzenia roszczeń odszkodowawczych na zasadach ogólnych określonych przepisami ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe z późn. zm., rozporządzenia Ministra Administracji i cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usług pocztowych z późn. zm., Regulaminu świadczenia usług powszechnych (dostępnym na stronie [www.bip.gov.pl](http://www.bip.gov.pl) oraz [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl)) a w przypadku przesyłek kierowanych za granicę - na zasadach określonych w aktach Światowej Konwencji Pocztowej.

#### **§ 14**

1. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, konsumentowi przysługuje możliwość:
  - 1) wystąpienia na drogę sądową w postępowaniu cywilnym,
  - 2) dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed właściwym miejscowo, wojewódzkim inspektorem inspekcji handlowej,

---

<sup>6</sup> W brzmieniu ustalonym przez pkt 4 Załącznika do Decyzji Nr 58/2019/WPZ Wiceprezesa Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 23 maja 2019 roku zmieniającej decyzję w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usługi wykonania znaku opłaty pocztowej „MójZNACZEK”.

- 3) dochodzenia roszczeń przed stałym sądem polubownym przy właściwym wojewódzkim inspektorze inspekcji handlowej.
2. Zastosowanie określonego sposobu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu możliwe jest tylko za obopólną zgodą klienta i Poczty Polskiej S.A. Szczegółowe procedury pozasądowego rozstrzygania tego rodzaju sporów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl), na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej a także u powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów.
3. W przypadku odmowy uznania w całości lub w części reklamacji złożonej przez konsumenta Poczta Polska S.A. – w odpowiedzi na reklamację - informuje reklamującego o zgodzie bądź odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

### **§ 15**

W celu polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich, w przypadku zawarcia umowy drogą elektroniczną, klient 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 klienta i Poczty Polskiej S.A.

## **Rozdział IX**

### **Ochrona danych osobowych**

#### **§ 16**

1. Administratorem danych osobowych klientów jest Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00 - 940 Warszawa.
2. Kontakt z Inspektorem ochrony danych: Inspektor ochrony danych Poczta Polska S.A., ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, e-mail: [inspektorodo@poczta-polska.pl](mailto:inspektorodo@poczta-polska.pl)
3. Dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, c i f Rozporządzenia 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) w celu realizacji umowy, przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego na podstawie niniejszego Regulaminu oraz zapewnienia jak najwyższej jakości świadczonych usług.
4. Przetwarzanie danych osobowych obejmuje dane dotyczące osób, dla których realizowane są zadania określone Regulaminem i pochodzące od tych osób.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres wymagany dla dokumentów finansowo-księgowych w celu wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa podatkowego i rachunkowego.
6. Osobom, których dane dotyczą przysługuje prawo dostępu do treści tych danych oraz ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia, sprzeciwu oraz przenoszenia danych.

7. Osobom, których dane dotyczą przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. Informacja o tym organie jest podana na stronie internetowej Poczty Polskiej S.A. [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji usługi.
9. Dane osobowe nie będą przekazywane innym odbiorcom danych.
10. Dane osobowe mogą być przetwarzane przez Poczta Polską S.A. z użyciem środków komunikacji elektronicznej do celów marketingowych, a w szczególności do przesyłania informacji handlowych pochodzących od Poczty Polskiej S.A. oraz do celów reklamy i badania rynku oraz zachowania i preferencji klientów z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszania jakości usług świadczonych przez Poczta Polską S.A. w trakcie, jak i po zakończeniu realizacji procesu obsługi zamówienia, wyłącznie po wyrażeniu zgody przez osobę, której te dane dotyczą.

## **§ 17**

Dodatkowe informacje o świadczeniu usługi MójZNACZEK można uzyskać pod numerem telefonu 81 728 54 18, e-mail: [personalizacja@poczta-polska.pl](mailto:personalizacja@poczta-polska.pl).