

REGULAMIN

**SPRZEDAŻY WYSYŁKOWEJ WALORÓW FILATELISTYCZNYCH W POSTACI ARKUSIKÓW
SPRZEDAŻNYCH ZNACZKÓW POCZTOWYCH NIESTEMPLOWANYCH ORAZ ARKUSIKÓW
SPRZEDAŻNYCH ZNACZKÓW POCZTOWYCH STEMPLOWANYCH NA PODSTAWIE
ZAMÓWIONEGO ABONAMENTU FILATELISTYCZNEGO**

Obowiązuje od 1 stycznia 2021 roku

| SPIS TREŚCI | STRONA |
|---|---------------|
| I. POSTANOWIENIA OGÓLNE | 3 |
| II. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ NA ABONAMENT FILATELISTYCZNY | 4 |
| III. REALIZACJA ABONAMENTU FILATELISTYCZNEGO | 7 |
| IV. ODSZCZEPNIENIE OD UMOWY | 10 |
| V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ | 11 |
| VI. REKLAMACJE | 12 |
| VII. DANE OSOBOWE | 13 |
| VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE | 14 |

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin sprzedaży wysyłkowej walorów filatelistycznych w postaci arkusików sprzedażnych znaczków pocztowych niestemplowanych oraz arkusików sprzedażnych znaczków pocztowych stemplowanych na podstawie zamówionego abonamentu filatelistycznego, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa zasady składania zamówień na abonament filatelistyczny oraz sprzedaży walorów filatelistycznych w ramach tego abonamentu.
2. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej: <https://filatelistyka.poczta-polska.pl>.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **abonament filatelistyczny** – roczny komplet walorów filatelistycznych w danej grupie abonamentowej, wskazanej w § 3 ust. 1, w postaci arkusików sprzedażnych znaczków pocztowych wprowadzonych do obiegu przez Poczta Polską w danym roku, z wyłączeniem wydań specjalnych,
- 2) **abonent** – podmiot, który złożył zamówienie na abonament filatelistyczny,
- 3) **arkusik sprzedażny** – forma wydawnicza znaczków pocztowych niestemplowanych lub stemplowanych, zawierająca od 5 do 16 znaczków podstawowego wydania, niezależnie od ich wzajemnego położenia,
- 4) **jednostka abonamentowa** – arkusiki sprzedażne znaczków pocztowych, wydane przez Poczta Polską w danym roku, w danej grupie abonamentowej, wskazanej w § 3 ust. 1, z wyłączeniem wydań specjalnych,
- 5) **SOZ** – Sekcja Obsługi Zamówień w Lublinie, ul. W. Moritza 2, 20-900 Lublin, będąca wewnętrzną komórką organizacyjną Poczty Polskiej,
- 6) **konsument**¹ – osoba, o której mowa w art. 22¹ Kodeksu cywilnego, czyli osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 7) **plan emisji** – określane na dany rok przez ministra właściwego do spraw łączności zestawienie tematyki znaczków pocztowych, kolejności ich wprowadzania do obiegu oraz liczby prezentacji każdego z tematów, publikowane na stronie internetowej: <https://www.poczta-polska.pl>,
- 8) **Poczta Polska** – Poczta Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, Wydział XIII Gospodarczy pod nr KRS 0000334972, NIP525-000-73-13, REGON: 010684960, kapitał zakładowy: 774.140.000 zł, w całości wpłacony, wpisana do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem:

¹ W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 1 decyzji wprowadzającej niniejszy tekst jednolity.

B – 00106. Infolinia - tel. 801 333 444 (z telefonów stacjonarnych – opłata według cennika operatora), tel. (+48) 438 420 600 (z telefonów komórkowych oraz telefonów stacjonarnych krajowych i zagranicznych – opłata według cennika operatora),

- 9) **specyfikacja abonamentowa** – wykaz arkusików sprzedażnych znaczków pocztowych w danej grupie abonamentowej, wskazanej w § 3 ust. 1, wprowadzonych do obiegu w określonym kwartale danego roku, publikowany na stronie internetowej: <https://filatelistyka.poczta-polska.pl> w zakładce „abonament” oraz na stronie internetowej: <https://www.poczta-polska.pl/sklep/specyfikacja-abonamentowa/>,
- 10) **walory filatelistyczne** – znaczki pocztowe wydane przez Pocztcę Polską zgodnie z planem emisji danego roku, w postaci arkusików sprzedażnych,
- 11) **wydanie specjalne** – forma wydawnicza znaczka pocztowego danej emisji z rocznego planu emisji znaczków pocztowych (np. czarnodruki), o której informacja zawarta jest na stronie internetowej: <https://filatelistyka.poczta-polska.pl>.

§ 3

1. Poczta Polska przyjmuje zamówienia na abonament filatelistyczny, w ramach którego dokonywana jest wysyłkowa sprzedaż walorów filatelistycznych, w następujących grupach abonamentowych:
 - 1) KA – arkusiki sprzedażne znaczków pocztowych niestemplowanych,
 - 2) KE – arkusiki sprzedażne znaczków pocztowych stemplowanych.
2. Sprzedażą wysyłkową objęta jest pula 1.000 sztuk arkusików sprzedażnych, wprowadzanych do obiegu pocztowego w danym roku znaczków pocztowych, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Sprzedażą wysyłkową nie są objęte znaczki pocztowe emitowane jako wydania specjalne.
4. Wysyłkowa sprzedaż walorów filatelistycznych prowadzona jest w pełnych formach wydawniczych dla danej emisji określonych przez Pocztcę Polską w specyfikacji abonamentowej, bez możliwości zamówienia pojedynczego znaczka pocztowego.

II. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ NA ABONAMENT FILATELISTYCZNY

§ 4

1. Zamówienia na abonament filatelistyczny przyjmowane są od 2 stycznia do wyczerpania puli wskazanej w § 3 ust. 2, nie dłużej jednak niż do 30 czerwca danego roku.
2. Zamówienia na abonament filatelistyczny można składać:
 - 1) za pośrednictwem internetowego sklepu filatelistycznego Poczty Polskiej: <https://filatelistyka.poczta-polska.pl>,
 - 2) e-mailem na adres:
 - a) filatelistyka@poczta-polska.pl(klienci krajowi),
 - b) philately@poczta-polska.pl (klienci zagraniczni),

3) przesyłką listową na adres SOZ:

Poczta Polska S.A. – Sekcja Obsługi Zamówień, ul. W. Moritza 2, 20-900 Lublin.

3. W zamówieniu na abonament filatelistyczny abonent podaje swoje dane adresowe, wskazuje wybraną grupę abonamentową oraz liczbę jednostek abonamentowych.
4. W sprawach dotyczących abonamentu filatelistycznego można kontaktować się z Poczta Polska, Sekcją Obsługi Zamówień, ul. W. Moritza 2, 20-900 Lublin, e-mail:
 - 1) dla abonentów krajowych: filatelistyka@poczta-polska.pl,
 - 2) dla abonentów zagranicznych: philately@poczta-polska.pl.

§ 5

1. W celu złożenia zamówienia na abonament filatelistyczny za pośrednictwem internetowego sklepu filatelistycznego, niezbędne jest posiadanie konta w sklepie internetowym, zgodnie z zasadami przewidzianymi w Regulaminie zakupów w sklepie internetowym Poczty Polskiej, opublikowanym na stronie internetowej: <https://filatelistyka.poczta-polska.pl>. Logowanie do konta następuje po podaniu loginu oraz hasła.
2. Zamówienie abonamentu następuje po wybraniu na stronie internetowej sklepu, właściwej grupy abonamentowej w zakładce "abonament" oraz formy wniesienia opłat.
3. Zamówienie składa się poprzez użycie funkcjonalności „Realizuj zamówienie z obowiązkiem zapłaty” w oknie „Twój koszyk”.
4. Po złożeniu zamówienia abonent otrzymuje automatyczny e-mail z informacją o numerze zamówienia, z wyszczególnieniem zamówionych grup abonamentowych, o opłacie abonamentowej i ewentualnej kaucji abonamentowej oraz numerem rachunku bankowego, na który kwotę należy wpłacić. Jeżeli abonent wybrał opcję płatności on-line, system przenosi abonenta na stronę Blue Media celem dokonania płatności. Warunkiem przyjęcia zamówienia do realizacji jest uregulowanie opłat abonamentowych i kaucji, o których mowa w § 8 i 9.

§ 6

1. W przypadku zamówienia składanego w formie wskazanej w § 4 ust. 2 pkt 2 i 3, w terminie 5 dni kalendarzowych od dnia jego otrzymania, SOZ przekazuje abonentowi, w formie, w jakiej złożone zostało zamówienie, podsumowanie zamówienia zawierające:
 - 1) wskazaną przez abonenta grupę abonamentową, o której mowa w § 3 ust. 1, oraz liczbę jednostek abonamentowych,
 - 2) zestawienie należnych opłat z tytułu przyjęcia do realizacji zamówienia na abonament filatelistyczny, ustalonych zgodnie z zasadami przewidzianymi w § 8 i 9,
 - 3) formę i termin wniesienia opłat wskazanych w pkt 2.
2. Do podsumowania zamówienia SOZ dołącza kopię Regulaminu.

§ 7

Za przyjęcie do realizacji zamówienia na abonament filatelistyczny Poczta Polska pobiera opłatę abonamentową oraz kaucję abonamentową określone w § 8 i 9.

§ 8

1. Opłata abonamentowa za obsługę abonamentu filatelistycznego jest bezzwrotna, nie zawiera w sobie ceny walorów filatelistycznych, nie stanowi przedpłaty i wynosi 4,92 zł brutto za każdą jednostkę abonamentową, z zastrzeżeniem ust. 2 i § 17ust. 4.
2. Abonentowi przysługuje zwolnienie z opłaty abonamentowej w przypadku złożenia zamówienia na abonament filatelistyczny na co najmniej 10 jednostek abonamentowych z grupy KA. Każde dodatkowe zamówienie na abonament filatelistyczny arkusików, niezależnie od wybranej grupy abonamentowej i liczby jednostek abonamentowych, jest również zwolnione z opłaty.

§ 9

1. W przypadku, gdy abonent złożył zamówienie na abonament filatelistyczny w grupie abonamentowej KE, jest obowiązany wpłacić kaucję abonamentową w wysokości 25 zł za każdą zamówioną jednostkę abonamentową KE.
2. Kaucja abonamentowa stanowi formę zabezpieczenia finansowego za ostemplowanie walorów filatelistycznych w postaci arkusików sprzedażnych w grupie abonamentowej KE i w przypadku nieodebrania tych walorów nie podlega zwrotowi, z zastrzeżeniem § 17ust. 4.
3. Po dokonaniu odbioru wszystkich, w ramach wykupionego abonamentu filatelistycznego, walorów filatelistycznych, kaucja abonamentowa podlega zwrotowi. Zwrot następuje zgodnie z pisemnym żądaniem abonenta w formie polecenia przelewu na wskazany rachunek bankowy abonenta bądź przekazem pocztowym na wskazany adres abonenta, w terminie 14 dni kalendarzowych od złożonego żądania.

§ 10

1. Opłaty i kauce z tytułu złożonego zamówienia na abonament filatelistyczny, wskazane w § 8 i 9, uiszczane są w jednej z następujących form:
 - 1) przez abonenta krajowego:
 - a) przelewem na rachunek bankowy wskazany w podsumowaniu zamówienia na abonament filatelistyczny,
 - b) przekazem pocztowym na adres SOZ,
 - c) przy zamówieniach składanych przez Sklep internetowy w formie wskazanej przez abonenta w funkcji „Realizuj zamówienia z obowiązkiem zapłaty” w oknie „Twój koszyk”;
 - 2) przez abonenta zagranicznego:

- a) przelewem na rachunek bankowy wskazany w podsumowaniu zamówienia na abonament filatelistyczny,
 - b) międzynarodowym przekazem pocztowym na adres SOZ,
 - c) przy zamówieniach składanych przez Sklep internetowy w formie wskazanej przez abonenta w funkcji „Realizuj zamówienia z obowiązkiem zapłaty” w oknie „Twój koszyk”.
2. Płatności od abonentów krajowych przyjmowane są w złotych polskich (PLN).
 3. Płatności od abonentów 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 abonenta w podsumowaniu zamówienia.
 4. Jeżeli abonent 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 abonentem. 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 abonent.
 5. Jeżeli abonent zagraniczny dokona zapłaty w formie międzynarodowego przekazu pocztowego na adres SOZ w walucie innej niż PLN – wpłata jest przeliczana na złote polskie (PLN). Po przewalutowaniu Poczta Polska dokonuje weryfikacji, czy otrzymana wpłata jest równa wysokości opłaty za zamówienie abonamentu filatelistycznego. W przypadku, gdy nie jest równa wysokości należnej opłaty za zamówienie abonamentu filatelistycznego, abonent otrzymuje informację o obowiązku dopłaty w kwocie wskazanej w tej informacji.
 6. Na uiszczone opłaty z tytułu przyjętego zamówienia na abonament filatelistyczny, SOZ wystawia dokument sprzedażowy albo fakturę, zgodnie ze wskazaniem abonenta zawartym w zamówieniu.

§ 11

Termin na wniesienie opłat wskazanych w podsumowaniu zamówienia wynosi 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania tego podsumowania, z zastrzeżeniem płatności on-line, o której mowa w § 5 ust. 4.

III. REALIZACJA ABONAMENTU FILATELISTYCZNEGO

§ 12

1. Realizacja abonamentu filatelistycznego następuje poprzez dostarczenie walorów filatelistycznych w sposób określony w §16 ust. 1.

2. Dostarczenie walorów filatelistycznych następuje w czterech etapach kwartalnych, po zakończeniu każdego kwartału danego roku, w odniesieniu do walorów filatelistycznych wyemitowanych w danym kwartale.
3. Nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych po zakończeniu każdego kwartału SOZ przekazuje abonentowi zestawienie abonamentowe za dany kwartał zawierające:
 - 1) wysokość opłat (brutto) za walory filatelistyczne za dany kwartał danego roku,
 - 2) wysokość opłaty (brutto) za przesyłkę zawierającą walory filatelistyczne wysyłane poza granice RP, o której mowa w § 13 ust. 3.
 - 3) informację o sposobie i terminie wnoszenia opłat, o których mowa w punktach 1 i 2.
4. Zestawienie, o którym mowa w ust. 3, przekazywane jest w formie, w jakiej zostało złożone zamówienie.

§ 13

1. Z zastrzeżeniem §14, opłaty za dostarczane walory filatelistyczne ustalane są według następujących zasad:
 - 1) opłata za dostarczone walory filatelistyczne w postaci arkusików sprzedażnych w grupie abonamentowej KA odpowiada wartości nominalnej znaczków pocztowych,
 - 2) opłata za dostarczenie walorów filatelistycznych w postaci arkusików sprzedażnych w grupie abonamentowej KE odpowiada 60% wartości nominalnej znaczków pocztowych, powiększonej o należny podatek VAT w wysokości 23%.
2. Wartość nominalna znaczków pocztowych, których nominala określony jest w sposób inny niż za pomocą cyfr arabskich (znaczkki beznominałowe), odpowiada opłacie za odpowiednią przesyłkę listową, wynikającą z obowiązującego cennika usług powszechnych w dniu wprowadzenia znaczka do obiegu.
3. Opłata za dostarczenie walorów filatelistycznych, w przypadku wysyłki dokonywanej poza granice RP, równa jest opłacie za przesyłkę poleconą lub z zadeklarowaną wartością, przewidzianej w Cenniku usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym.
4. Dostarczenie walorów filatelistycznych na terenie RP realizowane jest na koszt Poczty Polskiej.

§ 14

1. Opłaty za walory filatelistyczne oraz opłaty za dostarczenie walorów filatelistycznych w przypadku wysyłki dokonywanej poza granice RP, uiszczane są w jednej z następujących form:
 - 1) przez abonenta krajowego:
 - a) przelewem na rachunek bankowy wskazany w podsumowaniu zamówienia na abonament filatelistyczny,
 - b) przekazem pocztowym na adres SOZ,
 - 2) przez abonenta zagranicznego:

- a) przelewem na rachunek bankowy wskazany w podsumowaniu zamówienia na abonament filatelistyczny,
 - b) międzynarodowym przekazem pocztowym na adres SOZ.
2. Płatności od abonentów krajowych przyjmowane są w złotych polskich (PLN).
 3. Płatności od abonentów 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 abonenta w podsumowaniu zamówienia.
 4. Jeżeli abonent 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 abonentem. 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 abonent.
 5. Jeżeli abonent zagraniczny dokona zapłaty w formie międzynarodowego przekazu pocztowego na adres SOZ w walucie innej niż PLN – wpłata jest przeliczana na złote polskie (PLN). Po przewalutowaniu Poczta Polska dokonuje weryfikacji, czy otrzymana wpłata jest równa wysokości opłaty za walory filatelistyczne. W przypadku, gdy nie jest równa wysokości należnej opłaty za zamówienie abonamentu filatelistycznego, abonent otrzymuje informację o obowiązku dopłaty w kwocie wskazanej w tej informacji.
 6. Na uiszczone opłaty z tytułu przyjętego zamówienia na abonament filatelistyczny, SOZ wystawia dokument sprzedażowy albo fakturę, zgodnie ze wskazaniem abonenta zawartym w zamówieniu.

§ 15

1. Termin na wniesienie opłaty za walory filatelistyczne oraz opłaty za ich dostarczenie w przypadku wysyłki dokonywanej poza granice RP wynosi 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez abonenta zestawienia abonamentowego, o którym mowa w § 12 ust. 3.
2. Jeżeli abonent wybrał sposób płatności w formie polecenia przelewu, za dzień zapłaty przyjmuje się dzień uznania rachunku bankowego Poczty Polskiej kwotą odpowiadającą wartości brutto opłat wskazanych w zestawieniu abonamentowym.
3. W przypadku uchybienia terminowi wskazanemu w ust. 1 lub wniesienia opłaty w kwocie niższej niż wynikająca z zestawienia abonamentowego, SOZ wyznaczy abonentowi dodatkowy termin zapłaty nie dłuższy niż 7 dni, przekazując abonentowi stosowne powiadomienie.
4. Bezskuteczny upływ dodatkowego terminu, traktowany jest przez Poczta Polska S.A. jako odstąpienie od umowy, o czym SOZ powiadamia niezwłocznie abonenta.

§ 16

1. W terminie 5 dni kalendarzowych od dnia otrzymania opłat wskazanych w zestawieniu abonamentowym, o którym mowa w § 12 ust. 3, SOZ dokonuje wysyłki walorów filatelistycznych na adres wskazany przez abonenta, przesyłkami pocztowymi.
2. Do każdej przesyłki załączana jest faktura albo dokument sprzedażowy.
3. Informacja o terminach wysyłki walorów filatelistycznych podawana jest do publicznej wiadomości poprzez jej umieszczenie na stronie internetowej: <https://filatelistyka.poczta-polska.pl>.

IV. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

§ 17

1. Konsument, który zawarł umowę na sprzedaż wysyłkową walorów filatelistycznych na podstawie zamówionego abonamentu, ma prawo odstąpić od tej umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania pierwszej partii walorów filatelistycznych, bez podawania przyczyn i ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem kosztów, o których mowa w ust. 3. Umowę, od której odstąpiono, uważa się za niezawartą.
2. Dla zachowania terminu 14 dni kalendarzowych konsument powinien złożyć jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu przed upływem tego terminu, wysyłając je na adres SOZ lub e-mail: filatelistyka@poczta-polska.pl lub philately@poczta-polska.pl. W celu złożenia oświadczenia konsument może skorzystać z formularza, którego wzór stanowi załącznik do Regulaminu.
3. W razie skorzystania z prawa odstąpienia konsument zobowiązany jest do zwrotu otrzymanych walorów filatelistycznych niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie walorów filatelistycznych przed upływem tego terminu. Bezpośrednie koszty zwrotu walorów filatelistycznych (tj. koszty ich opakowania, zabezpieczenia, nadania) ponosi konsument.
4. W przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy, Poczta Polska zobowiązana jest do zwrotu konsumentowi wszystkich dokonanych przez niego płatności, w tym wniesionych: opłat za obsługę abonamentu filatelistycznego, kaucji abonamentowych, wartości zwróconych Poczcie Polskiej walorów filatelistycznych oraz ewentualne opłaty za dostarczenie walorów filatelistycznych przez Poczta Polska do konsumenta (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Poczta Polska), niezwłocznie w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy.
5. Poczta Polska dokona zwrotu wniesionych przez konsumenta opłat przy użyciu takiego samego sposobu, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyrazi zgodę otrzymania zwrotu w inny

sposób, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Na wystawione dowody sprzedaży zostaną wystawione dokumenty korygujące.

6. Poczta Polska może wstrzymać się ze zwrotem opłat otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania zwrotu od konsumenta walorów filatelistycznych lub dostarczenia przez niego dowodu ich odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
7. Jeżeli konsument przesłał oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim otrzymał potwierdzenie zamówienia, zamówienie jest anulowane.
8. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości otrzymanych walorów filatelistycznych będące wynikiem korzystania z nich w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

§ 18

1. Zgodnie z ustawą o prawach konsumenta oraz Kodeksem cywilnym, wobec abonentów będących konsumentami, Poczta Polska odpowiada za niezgodność walorów filatelistycznych z umową. W przypadku abonentów niebędących konsumentami, Poczta Polska odpowiada na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym, z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Regulaminu.
2. Poczta Polska ma obowiązek dostarczyć walory filatelistyczne bez wad.
3. Poczta Polska jest odpowiedzialna z tytułu rękojmi za wady rzeczy, które istniały w chwili ich dostarczenia abonentowi lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy w chwili jej dostarczenia.
4. Jeżeli dostarczone przez Poczte Polską walory filatelistyczne 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.
5. Odpowiedzialność wobec konsumenta z tytułu rękojmi dotyczy wad stwierdzonych przed upływem 2 lat od momentu wydania walorów filatelistycznych.

§ 19

W stosunku do abonentów niebędących konsumentami Poczta Polska ponosi odpowiedzialność wyłącznie w granicach poniesionej rzeczywistej straty. Poczta Polska nie odpowiada za utracone korzyści.

VI. REKLAMACJE

§ 20

1. Abonentowi przysługuje prawo wniesienia reklamacji.
2. Reklamacja może być złożona w formie:
 - a) pisemnej: na adres SOZ,
 - b) elektronicznej: na adres filatelistyka@poczta-polska.pl lub philately@poczta-polska.pl.
3. Udzielenie odpowiedzi na reklamację następuje w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania przez Poczta Polska, z zastrzeżeniem zdania drugiego. W przypadku zażądania przez konsumenta wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny, wraz z określeniem kwoty, o którą cena ma być obniżona (stosownie do § 18 ust. 4 Regulaminu), udzielenie odpowiedzi na reklamację następuje w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania przez Poczta Polska.
4. Odpowiedź na reklamację SOZ przekazuje w tej samej formie, w jakiej reklamacja została złożona.
5. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację złożoną w terminach wskazanych w ust. 3 jest równoznaczne z uznaniem reklamacji.
6. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy:
 - 1) braku waloru filatelistycznego w którejkolwiek z grup abonamentowych, lub
 - 2) otrzymania uszkodzonego waloru filatelistycznego w którejkolwiek z grup abonamentowych, abonent otrzymuje brakujący walor lub walor pełnowartościowy po dokonaniu zwrotu uszkodzonego waloru.
7. Jeżeli reklamacja konsumenta nie została uznana za uzasadnioną, konsument może, zachowując prawo do skierowania sprawy do sądu, podjąć próbę rozstrzygnięcia sporu w sposób pozasądowy, w szczególności:
 - 1) skierować sprawę do stałego sądu polubownego, działającego przy właściwym wojewódzkim inspektoracie inspekcji handlowej,
 - 2) zwrócić się do właściwego wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
8. Zastosowanie określonego sposobu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu możliwe jest tylko za obopólną zgodą konsumenta i Poczty Polskiej. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Poczta Polska informuje konsumenta o zgodzie bądź odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe procedury pozasądowego rozstrzygnięcia sporów tego rodzaju dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl, na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, a także u powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów.

9. W przypadku zamówień składanych przez Internet, w celu polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich, konsument ma możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Podjęcie próby polubownego rozwiązania sporu za pośrednictwem tej platformy internetowej możliwe jest na zasadach wskazanych pod wymienionym adresem internetowym oraz za obopólną zgodą stron.

VII. DANE OSOBOWE

§ 21

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w Regulaminie 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.
3. Dane osobowe abonentów są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i lit. c Rozporządzenia 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) (dalej: Rozporządzenie RODO) - w celu realizacji usług, o których mowa w Regulaminie, oraz w celu prowadzenia postępowań reklamacyjnych.
4. Kategorie przetwarzanych danych obejmują dane osób fizycznych, przewidziane w Regulaminie, niezbędne do realizacji usług.
5. Źródłem danych jest abonent.
6. Dane osobowe będą przechowywane przez okres wymagany dla dokumentów finansowo-księgowych w celu wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa podatkowego i rachunkowego oraz przez okres przedawnienia roszczeń.
7. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do treści tych danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz przenoszenia danych.
8. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne w celu realizacji czynności określonych w Regulaminie.
10. Dane osobowe mogą być przetwarzane przez Poczta Polską z użyciem środków komunikacji elektronicznej do celów marketingowych, a w szczególności do przesyłania informacji handlowych pochodzących od Poczty Polskiej, oraz do celów reklamy i badania rynku oraz zachowania i preferencji abonentów z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszania jakości usług świadczonych przez Poczta Polską w trakcie, jak i po zakończeniu

realizacji procesu obsługi zamówienia, wyłącznie po wyrażeniu zgody przez osobę, której te dane dotyczą.

11. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych nieujęte w Regulaminie, a wynikające z przepisów Rozporządzenia RODO, są dostępne na stronie internetowej Poczty Polskiej: <https://www.poczta-polska.pl>.

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 22

1. 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. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny z póź. zm, ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta z póź. zm. oraz ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.