Zasady realizacji usługi Elektroniczne Potwierdzenie Odbioru w obrocie krajowym (z integracją)

1. Elektroniczne Potwierdzenie Odbioru zwane dalej EPO polega na udostępnieniu **Nadawcy** danych elektronicznych o doręczeniu albo zwrocie przesyłki, w formacie xml, stanowiących dowód doręczenia albo informację o zwrocie przesyłki. Jest to jedyny i zarazem wystarczający dowód doręczenia przesyłki albo jej zwrotu.
2. **Poczta** świadczy usługi pocztowe z EPO przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego **Poczty** - Elektroniczny Nadawca, zwany dalej EN.
3. EPO będzie świadczone łącznie z usługą: **przesyłka powszechna polecona.**
4. Procesy przygotowania i nadania przesyłek z EPO w ramach EN, określa dokumentacja umieszczona pod adresem: https://e-nadawca.poczta-polska.pl. Informacje o aktualizacjach EN, dostępne są na stronie: https://e-nadawca.poczta-polska.pl w zakładce Czym jest e-nadawca.
5. Warunkiem korzystania z EPO jest, przekazywanie przez **Nadawcę** elektronicznej informacji o zamiarze nadania przesyłek z EPO za pośrednictwem EN.
6. Udostępnienie EPO następuje poprzez integrację systemu teleinformatycznego **Nadawcy** z EN, zgodnie z atrybutami zdefiniowanymi w dokumentacji technicznej - Specyfikacji WebApi i Specyfikacji Interfejsu Wymiany Danych. Szczegółowy opis usługi znajduje się pod adresem: https://e-nadawca.poczta-polska.pl/info.
7. Wdrożenie integracji, o której mowa w pkt. 6, musi zostać poprzedzone Testami Gotowości Technicznej oraz pilotażem potwierdzającym prawidłowość świadczenia EPO.
8. **Poczta** potwierdza przyjęcie przesyłek z EPO za pośrednictwem EN.
9. **Nadawca** zobowiązuje się do oznaczenia przesyłki z EPO w celu identyfikacji w procesie technologicznym poprzez umieszczenie na stronie adresowej przesyłki w obrębie pola informacyjnego (pod polem nadawcy) napisu: „POLECONA - E” o minimalnej wysokości 5 mm. Napis/nadruk powinien być wykonany wielkimi literami w kolorze czarnym, zgodnie ze wzorem zamieszczonym w pkt 33.
10. W przypadku nadawania przesyłek doręczanych na podstawie przepisów innych ustaw niż ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe, dotyczących sposobu, zasad i trybu doręczeń, nadawca dokonuje stosownych oznaczeń na stronie adresowej przesyłki, wskazujących jednoznacznie przepisy danej ustawy.
11. Realizacja EPO polega na doręczeniu przesyłki na podstawie zapisu przesyłki w systemie teleinformatycznym oraz złożeniu podpisu przez odbiorcę na urządzeniu mobilnym - tablecie, w który wyposażony jest listonosz albo złożeniu podpisu na urządzeniu typu signature pad, w które wyposażone są placówki pocztowe.
12. W przypadku zwrotu przesyłki realizacja EPO polega na odnotowaniu tego zdarzenia w systemie teleinformatycznym.
13. W ramach EPO **Nadawca** może pozyskać obraz podpisu oraz wydruk raportu w formacie PDF umożliwiającego pozyskanie danych z systemu śledzenia o historii i atrybutach procesu doręczenia przesyłki. Zakres danych udostępnianych w ramach EPO zależny jest od przebiegu procesu doręczenia przesyłki i będzie zawierał w szczególności wybrane informacje z poniższego katalogu danych:
    1) rodzaj przesyłki,
    2) numer nadania,
    3) datę nadania,
    4) imię i nazwisko adresata,
    5) kod pocztowy i miejscowość, ulica, dom, lokal,

6) datę doręczenia,
7) podpis odbiorcy,
8) ewentualną przyczynę braku doręczenia,
9) datę i miejsce awizo,
10) nazwę placówki pocztowej wydającej przesyłkę,
11) datę zwrotu przesyłki,
12) przyczynę zwrotu.

14. Schemat karty EPO dostępny jest w EN pod adresem (https://e-nadawca.poczta-polska.pl/przesylki) w zakładce: Czym jest e-nadawca-->Schematy XSD karty EPO.
15. **Nadawca** może za pośrednictwem EN wygenerować raport nadanej bądź nadanych przesyłek z EPO, zawierający informacje o stanie realizacji doręczenia, nie później niż w okresie 12 miesięcy, licząc od dnia nadania przesyłki z EPO.
16. Dane elektroniczne o doręczeniu albo zwrocie przesyłki z EPO powinny być udostępnione **Nadawcy** do następnego dnia, nie później jednak niż w terminie 6 dni po dniu zaistnienia zdarzeń, o których mowa w pkt 13, z wyłączeniem sobót
0 dni ustawowo wolnych od pracy.
17. **Poczta** ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania EPO w zakresie:
1) EPO uważa się za nienależycie wykonane, jeżeli udostępnienie **Nadawcy** danych elektronicznych o doręczeniu albo zwrocie przesyłki nastąpiło po terminie wskazanym w pkt 16, z zastrzeżeniem ppkt 2,
2) EPO uważa się za niewykonane, jeżeli udostępnienie **Nadawcy** danych elektronicznych o doręczeniu albo zwrocie przesyłki nie nastąpiło do 14 dnia, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy, licząc od dnia następnego po dniu zaistnienia zdarzeń, o których mowa w pkt 11 i pkt 12.

18. Z tytułu nienależytego wykonania EPO przysługuje kara umowna w wysokości 10% opłaty określonej w pkt 34, na które złożona reklamacja została uznana za uzasadnioną.
19. Z tytułu niewykonania EPO przysługuje kara umowna w wysokości 50 % opłaty określonej w pkt 34, na które złożona reklamacja została uznana za uzasadnioną.
20. W przypadku niewykonania EPO zwrotowi podlega opłata pobrana za EPO niezależnie od wypłaconej kary umownej.
21. **Poczta** nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie EPO nastąpiło:
1) wskutek siły wyższej,
2) z powodów uniemożliwiających prawidłową realizację na skutek nieprawidłowości związanych z funkcjonowaniem systemów informatycznych, powstałych po stronie **Nadawcy**,
3) z powodu naruszenia przez **Nadawcę** przepisów zawartych w umowie,

22. Prawo dochodzenia roszczeń przysługuje **Nadawcy**, który zawarł z **Pocztą** umowę o świadczenie EPO.
23. Reklamacją jest zgłoszenie niezrealizowania lub nienależytego zrealizowania usługi wraz z ewentualnym roszczeniem o wypłatę kary umownej z tego tytułu.
24. Reklamację składa się w postaci elektronicznej za pośrednictwem EN albo e-formularza dostępnego na stronie http://poczta-polska.pl/reklamacje.
25. Reklamacja powinna zawierać, w szczególności:
1) nazwę reklamującego,
2) adres poczty elektronicznej reklamującego,
3) przedmiot reklamacji,
4) numer przesyłki z EPO,
5) numer faktury,
6) datę nadania przesyłki z EPO,
7) uzasadnienie reklamacji,

8) kwotę kary umownej, w przypadku, gdy reklamujący żąda kary umownej,
9) imię i nazwisko wnoszącego reklamację.

26. Reklamację można zgłosić:
1) nie wcześniej niż po upływie 21 dni licząc od dnia nadania przesyłki z EPO,
2) nie później niż w terminie 40 dni licząc od dnia nadania przesyłki z EPO.

27. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów, o których mowa w pkt 25, Poczta w przypadku, gdy uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa reklamującego do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, wskazując zakres tego uzupełnienia. Wezwanie powinno zawierać pouczenie o tym, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia.

28. Reklamację złożoną:
1) po terminie, o którym mowa w pkt 26 ppkt 2 lub
2) przez podmiot nieuprawniony,

pozostawia się bez rozpoznania.

29. **Poczta** udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.

30. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności:
1) nazwę jednostki organizacyjnej **Poczty** rozpatrującej reklamację,
2) powołanie podstawy prawnej,
3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
4) uzasadnienie faktyczne i prawne - w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji,
5) w razie przyznania kary umownej - kwotę, termin i sposób przekazania należności, nie dłuższy jednak niż 30 dni od dnia uznania reklamacji,
6) dane identyfikujące upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację pracownika **Poczty** z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

31. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w postaci elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez wnoszącego reklamację.

32. Odpowiedź na reklamację jest decyzją ostateczną w postępowaniu reklamacyjnym.