

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG POCZTOWYCH W OBROTCIE KRAJOWYM**  
przez "OPEK" Sp. z o.o.

**Podstawa prawna: Ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe ( Dz.U. Nr 130 poz. 1188 )**

**§ 1**

**Zasady ogólne**

1. Regulamin określa zasady obowiązujące firmę "OPEK" Sp. z o.o., zwaną dalej Zleceniobiorcą, w procesie świadczenia usług pocztowych, polegających na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek w obrocie krajowym na rzecz jej klientów, zwanych dalej Zleceniodawcami (lub Zleceniodawcą, Nadawcą).
2. "OPEK" Sp. z o.o. wykonuje przedmiot zlecenia, jakim jest przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek, samodzielnie oraz przy pomocy swoich agentów, za działania których odpowiada, jak za działania własne.

**§ 2**

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

1. adres – oznaczenie adresata przesyłki oraz miejsca doręczenia wskazanego przez nadawcę
2. adresat – podmiot określony przez nadawcę jako odbiorca przesyłki
3. agent – przedsiębiorca pośredniczący w zawieraniu umów o świadczenie usług pocztowych na rzecz Zleceniobiorcy, zawierający także umowy w imieniu Zleceniobiorcy
4. doręczenie – wydanie przesyłki adresatowi, a w przypadkach określonych prawem także innej osobie
5. nadanie – polecenie doręczenia przesyłki
6. Zleceniodawca, Nadawca – podmiot, który zawarł umowę o świadczenie usług pocztowych
7. przesyłka – rzeczy opatrzone adresem, przedłożone do przyjęcia lub przyjęte przez Zleceniobiorcę w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi
8. przesyłka z zadeklarowaną wartością – przesyłka rejestrowana, za której utratę, ubytek zawartości lub uszkodzenie Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność do wysokości wartości przesyłki podanej przez nadawcę
9. placówka Zleceniobiorcy – jednostka organizacyjna Zleceniobiorcy / jego agenta /, w której nadawca może zawrzeć umowę o świadczenie usług pocztowych lub która doręcza adresatom przesyłki albo inne wyodrębnione i oznaczone przez Zleceniobiorcę / jego agenta / miejsce, w którym można zawrzeć umowę o świadczenie usług pocztowych lub odebrać przesyłkę

**§ 3**

**Obszar działalności Zleceniobiorcy**

Zakres działalności Zleceniobiorcy obejmuje cały obszar Rzeczypospolitej Polskiej.

**§ 4**

**Umowa o świadczenie usług pocztowych**

1. Umowa o świadczenie usług pocztowych zostaje zawarta pomiędzy Zleceniobiorcą a Zleceniodawcą w momencie podpisania przez Zleceniodawcę aktualnie stosowanego przez Zleceniobiorcę listu przewozowego.
2. Przed podpisaniem listu przewozowego, Zleceniodawca jest zapoznawany z niniejszym regulaminem. Zleceniodawca podpisując list przewozowy potwierdza równocześnie znajomość niniejszego regulaminu. Od momentu podpisania listu przewozowego Regulamin wiąże strony jako integralną część umowy zawartej o świadczenie usług pocztowych.

**§ 5**

**Tryb doręczania przesyłek**

1. Zleceniodawca zgłasza telefonicznie do Zleceniobiorcy chęć nadania przesyłki.
2. Czas doręczenia przesyłek wynosi:
  - a) krajowych – do głównych miast tzn. w I strefie, do pozostałych miejscowości tzn. w II strefie następnego dnia roboczego po nadaniu lub według indywidualnych ustaleń
  - b) lokalnych – (w granicach administracyjnych miasta i w obszarze podmiejskim) w terminie do 2-ch godzin od

momentu przyjęcia przesyłki lub według indywidualnych ustaleń

3. Przyjęcie przesyłki od Zleceniodawcy odbywa się na podstawie listu przewozowego.
4. W liście przewozowym wyszczególnione są:
  - a) nazwa lub imię i nazwisko Zleceniodawcy
  - b) adres i numer telefonu Zleceniodawcy
  - c) nazwa lub imię i nazwisko adresata
  - d) adres i numer telefonu adresata
  - e) waga przesyłki
  - f) zadeklarowana wartość przesyłki
  - g) cena za wykonanie zlecenia usługi
  - h) data i godzina nadania przesyłki
  - i) podpis Zleceniodawcy lub osoby upoważnionej, który stanowi jednocześnie potwierdzenie zgodności deklarowanych danych ze stanem faktycznym
5. Oryginał listu przewozowego otrzymuje Zleceniodawca, pierwsza i druga kopia pozostaje u Zleceniobiorcy, trzecia i czwarta kopia są załączone do przesyłki i jest na nich pobierane potwierdzenie odbioru z podpisem adresata oraz godziną i datą otrzymania przez niego przesyłki.
6. Przesyłka doręczana jest do rąk własnych adresata. Jeżeli adresatem jest osoba prawna lub jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, przesyłka doręczana jest osobie upoważnionej u adresata do odbioru korespondencji, tj. pracownikowi kancelarii, recepcji, sekretariatowi lub innej osobie czynnej w lokalu.
7. W razie odmowy przyjęcia przesyłki przez adresata, jest ona zwracana Zleceniodawcy.
8. W przypadku nieobecności adresata Zleceniobiorca pozostawia awizo, w którym wskazane jest miejsce i termin do odbioru przesyłki. Przesyłka jest wówczas wydana ze skutkiem doręczenia w placówce Zleceniobiorcy ( jego agenta ) lub miejscu uzgodnionym z adresatem. Termin na odbiór przesyłki wynosi 3 (trzy) dni i jego bieg rozpoczyna się od dnia następnego po awizowaniu przesyłki. W razie bezskutecznego upływu terminu przesyłka jest zwracana Zleceniodawcy i koszt zwrotu przesyłki pokrywa Zleceniodawca.
9. W celu doręczenia przesyłki Zleceniobiorca może dokonać dodatkowo następujących czynności na wniosek adresata:
  - a) doręczyć przesyłkę pod inny adres, wskazany przez adresata
  - b) przechować przesyłkę dłużej niż regulaminowy termin 3-ch dni
10. Czynności wymienione w ust. 9 wykonywane są za dodatkową opłatą. W przypadku nie uiszczenia przez adresata należności za czynności dodatkowe, o których mowa w ust. 9, Zleceniobiorca traktuje to jako odmowę przyjęcia przesyłki.

**§ 6**

**Opakowanie i zabezpieczenie przesyłki**

1. Zleceniodawca jest zobowiązany wydać Zleceniobiorcy przesyłkę w stanie umożliwiającym jej prawidłowy i bezkolizyjny przewóz oraz doręczenie jej bez ubytku i uszkodzenia.
2. Jeżeli przesyłka ze względu na swe właściwości lub zawartość wymaga opakowania, Zleceniodawca jest zobowiązany oddać ją w opakowaniu.
3. Opakowanie powinno w szczególności spełniać następujące wymagania:
  - a) stanowić szczelne zamknięcie i zabezpieczenie przesyłki poprzez jej zaklejenie lub zalakowanie
  - b) być odpowiednio wytrzymałe
  - c) uniemożliwiać dostęp do zawartości przesyłki bez pozostawienia widocznych śladów
  - d) jeżeli wymagają tego właściwości lub zawartość przesyłki, powinno być opisane lub oznakowane w następujący sposób: "uwaga szkło", "nie przewracać", "góra / dół", "nie ugniatać" itp.
  - e) nie może zawierać zabezpieczeń mogących uszkodzić zawartość danej przesyłki lub innych przewożonych przesyłek.
4. Masa opakowania oraz zabezpieczenia są wliczane do masy przesyłki.

5. Przyjęcie przez Zleceniobiorcę przesyłki do przewozu i doręczenia nie stanowi potwierdzenia, że jej opakowanie odpowiadało warunkom określonym w Regulaminie.

### § 7

#### Braki w opakowaniu lub zabezpieczeniu przesyłki

1. Jeżeli stan zewnętrzny przesyłki lub jej opakowanie czy zabezpieczenie nie są odpowiednie do przewozu, a w szczególności nie spełniają one kryteriów wymienionych w § 6 ust. 3 niniejszego Regulaminu, Zleceniobiorca może przyjąć przesyłkę, kiedy są spełnione łącznie następujące warunki:
  - a) przesyłka nie stanowi potencjalnego zagrożenia dla innych przesyłek
  - b) przesyłka nie stanowi dla Zleceniobiorcy zbyt uciążliwego przedmiotu obrotu
  - c) nie jest prawdopodobne, aby przesyłka uległa uszkodzeniu podczas przewozu
  - d) na opakowaniu Zleceniodawca umieści oświadczenie co do stanu przesyłki tj., że jej opakowanie nie spełnia wymogów określonych przez Zleceniobiorcę w niniejszym Regulaminie
  - e) Zleceniodawca złoży pisemne oświadczenie, iż przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia przesyłki lub ubytki w jej zawartości powstałe podczas przewozu, a także opóźnienia spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia lub przepakowania przesyłki
2. W przypadku rażących braków w opakowaniu czy zabezpieczeniu przesyłki Zleceniobiorca może odmówić przyjęcia jej do przewozu.

### § 8

#### Wyłączenia przedmiotowe

1. Zleceniobiorca nie przyjmuje do przewozu:
  - a) przesyłek zawierających rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę na osobie lub mieniu, w tym w szczególności: materiały wybuchowe, łatwopalne, radioaktywne, substancje żrące, cuchnące, broń lub amunicję
  - b) przesyłek zawierających żywe rośliny i zwierzęta
  - c) przesyłek zawierających zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce
  - d) przesyłek mających na opakowaniu lub w widocznym miejscu zawartości przesyłki napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo
  - e) przesyłek, które ze względu na swoje właściwości uniemożliwiają wykonanie usługi pocztowej przy użyciu posiadanych przez Zleceniobiorcę środków i urządzeń transportowych
  - f) przesyłek zawierających dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci bądź formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty i jakiegokolwiek walory zbywalne
  - g) innych przesyłek, których przewóz jest zakazany w świetle przepisów obowiązującego prawa
  - h) przesyłek w opakowaniach mogących zabrudzić lub uszkodzić w inny sposób pozostałe przesyłki
2. Przed przyjęciem przesyłki do przewozu Zleceniobiorca może zażądać od Zleceniodawcy jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom Zleceniodawcy zawartym w liście przewozowym, w szczególności, czy zadeklarowana wartość przesyłki odpowiada jej wartości rzeczywistej oraz w celu sprawdzenia zabezpieczenia wewnątrz opakowania.
3. Jeżeli po otwarciu przesyłki Zleceniobiorca stwierdzi, iż zawartość przesyłki narusza postanowienia § 8 ust. 1 niniejszego regulaminu, Zleceniodawca jest zobowiązany zapłacić Zleceniobiorcy karę umowną w wysokości trzykrotnej kwoty stanowiącej wynagrodzenie Zleceniobiorcy z tytułu usługi pocztowej.
4. Zapłata kary, o której mowa w ust. 3, nie pozbawia Zleceniobiorcy prawa dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania w pełnej wysokości szkody, jeżeli taka powstała.

### § 9

#### Oznakowanie przesyłki przez Zleceniodawcę

1. Zleceniodawca umieszcza na przesyłce lub na jej opakowaniu adres i dane adresata, które podane są jednocześnie na liście przewozowym. Adres powinien być napisany czytelnie, bez skreśleń, bez śladów wycierania. Adres powinien zawierać bezwzględnie kod pocztowy adresata, a także numer telefonu.

2. Zleceniobiorca może przyjąć do przewozu przesyłkę, na której brak jest kodu lub podane dane adresowe są nieczytelne, tylko w sytuacji, kiedy Zleceniodawca złoży pisemne oświadczenie, iż przyjmuje odpowiedzialność za ewentualne niedoręczenie przesyłki lub opóźnienie w doręczeniu, a także za ewentualną szkodę powstałą w wyniku opóźnienia w doręczeniu przesyłki.

### § 10

#### Odmowa wykonania usługi pocztowej

- Zleceniobiorca może odmówić przyjęcia przesyłki do przewozu w następujących przypadkach:
1. kiedy istnieje czasowo-przestrzenna niemożność wykonania usługi pocztowej
  2. kiedy stwierdzi, iż deklaracja zawartości przesyłki lub jej wagi nie jest zgodna ze stanem faktycznym, lub kiedy istnieje uzasadnione podejrzenie takiej niezgodności
  3. w przypadku określonym w § 7 ust. 2 niniejszego regulaminu

### § 11

#### Wyłączenie odpowiedzialności Zleceniobiorcy

1. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w doręczeniu lub zwrot przesyłki w następujących przypadkach:
  - a) jeżeli adresat zmieni miejsce zamieszkania lub siedzibę
  - b) przesyłka została źle zaadresowana, w szczególności kiedy występuje błąd w nazwisku adresata, nazwie firmy – adresata, nazwie ulicy, numerze kodu, miejscowości adresata
  - c) jeżeli faktyczna zawartość przesyłki nie jest zgodna z zawartością deklarowaną przy nadaniu
  - d) jeżeli waga przesyłki nie zgadza się z wagą deklarowaną przy nadaniu
2. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki bądź opóźnienie w jej doręczeniu w przypadku, gdy było to spowodowane siłą wyższą lub stanem wyższej konieczności w rozumieniu przepisów prawa.

### § 12

#### Opłata za wykonanie usługi pocztowej

1. Opłata za wykonanie usługi jest uiszczana w wysokości zgodnej z obowiązującym cennikiem Zleceniobiorcy. Zleceniodawcy nadający znaczną ilość przesyłek, w ustalonym ze Zleceniobiorcą okresie rozliczeniowym, mogą uzyskać specjalną taryfę cenową, niższą od zawartej w cenniku i zależną od:
  - a) ilości nadawanych przesyłek,
  - b) ilości paczek znajdujących się w przesyłce kierowanej do jednego odbiorcy,
  - c) wagi paczek.
2. Każdemu Zleceniodawcy, na jego życzenie, jest udostępniany w trakcie składania zamówienia aktualnie obowiązujący u Zleceniobiorcy cennik usług.
3. Zleceniobiorca wystawia fakturę VAT za wykonaną usługę (usługi).
4. Terminy i formy płatności są każdorazowo uzgadniane pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą i są one zależne od wielokrotności usług wykonywanych przez Zleceniobiorcę na rzecz danego Zleceniodawcy.
5. W przypadku, gdy Zleceniodawca wskazał osobę trzecią, tzw. „trzeciego płatnika”, jako zobowiązaną do uiszczenia opłaty za usługę, ponosi solidarną odpowiedzialność wraz z taką osobą za zapłatę powyższej opłaty.
6. Zleceniobiorcy przysługuje prawo potrącenia należnej opłaty za usługę ze wszystkich należności Zleceniodawcy wobec Zleceniobiorcy, w tym także z kwot pieniężnych pobranych dla Zleceniodawcy od adresatów przy doręczaniu przesyłek.

### § 13

#### Opóźnienie w doręczeniu przesyłki Protokół

1. W razie opóźnienia w doręczeniu przesyłki adresat spisuje protokół w obecności doręczającego przesyłkę.
2. W protokole winna być zamieszczona: data i godzina doręczenia oraz podana przez doręczającego przesyłkę przyczyna opóźnienia w doręczeniu przesyłki.
3. Protokół jest podpisywany przez adresata i doręczającego przesyłkę.

4. Na podstawie protokołu, spisane w sposób określony powyżej, Zleceniodawca może żądać od Zleceniobiorcy z tytułu opóźnienia w doręczeniu zwrotu zapłaconej należności.
5. Zwrot sumy z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki następuje w sytuacji, kiedy za opóźnienie w wykonaniu usługi winę ponosi Zleceniobiorca. W takim przypadku kwota zwracana Zleceniodawcy nie może przekroczyć dwukrotności kwoty zapłaconej za wykonanie usługi.

#### **§ 14 Otwarcie przesyłki**

Zleceniodawca zostaje poinformowany, iż otwarcie przesyłki i sprawdzenie jej zawartości przez adresata lub Zleceniobiorcę po nadaniu przesyłki a przed jej odbiorem może nastąpić jedynie na żądanie osób i organów uprawnionych do tego przepisami prawa.

#### **§ 15 Odpowiedzialność Zleceniobiorcy**

1. Za utratę przesyłki z zadeklarowaną wartością przysługuje odszkodowanie w wysokości żądanej przez Zleceniodawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki.
2. Za ubytek zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością przysługuje odszkodowanie w wysokości zwykłej wartości utraconych rzeczy.
3. Za uszkodzenie zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością przysługuje odszkodowanie w wysokości zwykłej wartości rzeczy, których uszkodzenie stwierdzono.
4. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za szkodę polegającą na utracie korzyści lub przewidywanych zysków lub dochodów przez Zleceniodawcę, adresata lub osoby trzecie.
5. Ograniczenia odpowiedzialności Zleceniobiorcy nie mają zastosowania w sytuacji, gdy osobą dokonującą zapłaty za usługę jest konsument w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego, chyba że przepisy prawa dopuszczają ich stosowanie.
6. Zleceniobiorca odpowiada za przestrzeganie tajemnicy pocztowej, która obejmuje informacje przekazywane w przesyłkach, dane dotyczące podmiotów korzystających z usług oraz dane dotyczące faktu i okoliczności świadczenia usług lub korzystania z tych usług.
7. Zleceniobiorcę uznaje się winnym nienależytego wykonania usługi, jeżeli z jego winy nastąpiło:
  - a) opóźnienie w doręczeniu przesyłki,
  - b) ubytek w przesyłce,
  - c) uszkodzenie przesyłki,
  - d) niewykonanie usługi w sytuacji utraty przesyłki.
8. Przesyłkę nie doręczoną uznaje się za utraconą po upływie 30-tu dni od dnia jej nadania.
9. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżenia z wyjątkiem roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki zgłoszonych Zleceniobiorcy przez adresata nie później niż po upływie 7-miu dni od przyjęcia przesyłki.
10. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1, 2 i 3, do wysokości 200,00 zł ( dwieście złotych ) wypłaca Zleceniobiorca, a powyżej tej kwoty właściwa instytucja ubezpieczeniowa.
11. W przypadku, gdy Zleceniobiorca wypłaci Zleceniodawcy odszkodowanie za uszkodzoną lub utraconą przesyłkę odpowiadające jej wartości, Zleceniodawca jest zobowiązany do wydania Zleceniobiorcy uszkodzonej przesyłki lub jej pozostałości. Zleceniobiorca w takiej sytuacji staje się właścicielem przesyłki lub pozostałości po przesyłce.

#### **§ 16 Ubezpieczenie przesyłki**

1. W zależności od zadeklarowanej wartości przesyłki Zleceniodawca jest zobowiązany do uiszczenia stosownych opłat.
2. W przypadku, gdy wartość przesyłki przekracza 50,00 zł (pięćdziesiąt złotych), Zleceniodawca jest zobowiązany do jej ubezpieczenia poprzez wpisanie na liście przewozowym w rubryce „wartość ubezpieczenia” rzeczywistej wartości przesyłki. W takim przypadku Zleceniobiorca jest zobowiązany do wystąpienia w imieniu Zleceniodawcy do instytucji ubezpieczeniowej, która będzie ubezpieczać przesyłkę. Zleceniodawca udziela Zleceniobiorcy stosownych pełnomocnictw do zawarcia przedmiotowej umowy w jego imieniu. Jeżeli w rubryce „wartość ubezpieczenia” nie jest wpisana żadna kwota, Zleceniodawca i

Zleceniobiorca ustalają, iż wartość przesyłki nie przekracza 50,00 zł (pięćdziesiąt złotych) i w takim przypadku Zleceniobiorca jest uprawniony do wpisania na liście przewozowym jako wartości przesyłki kwoty 50,00 zł (pięćdziesiąt złotych).

3. Umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Zleceniobiorcą a instytucją ubezpieczeniową znajduje się w placówce Zleceniobiorcy i może być udostępniona do wglądu na każde żądanie Zleceniodawcy.

#### **§ 17 Reklamacje**

1. Reklamacje są przyjmowane przez Zleceniobiorcę w placówce Zleceniobiorcy lub w placówce jego agenta, w której nadano przesyłkę do doręczenia.
2. Usługę uważa się za niewykonaną, jeżeli doręczenie przesyłki lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminie 14-tu dni roboczych od dnia nadania. Do terminu tego nie wlicza się okresu zatrzymania przesyłki, kiedy występuje uzasadnione podejrzenie, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska i Zleceniobiorca ma obowiązek niezwłocznego powiadomienia właściwych służb oraz zatrzymania i zabezpieczenia przesyłki do chwili dokonania oględzin przez te służby.
3. Reklamacje zgłasza się w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w formie:

- 1) pisemnej
- 2) ustnej do protokołu
- 3) innej niż wymienione w pkt. 1 i 2, która ujawnia wolę reklamującego w sposób dostateczny, w tym również w formie elektronicznej

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

4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres zamieszkania albo siedziby nadawcy lub adresata, zwanego „reklamującym”
  - b) rodzaj reklamowanej przesyłki
  - c) uzasadnienie reklamacji
  - d) kwotę odszkodowania w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania
  - e) podpis reklamującego
5. Do reklamacji, o której mowa w ust. 4, winny być dołączone:
  - a) potwierdzenie nadania przesyłki ( list przewozowy )
  - b) oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku przeniesienia uprawnień przez nadawcę na adresata
  - c) protokół sporządzony bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki w przypadku jej przyjęcia przez adresata oraz opakowanie uszkodzonej przesyłki
  - d) oświadczenie o stwierdzeniu:

- widocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki złożone bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki, albo
- niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki z zachowaniem terminu, o którym mowa w § 15 ust. 9 niniejszego regulaminu

6. Reklamacja zgłoszona w formie, o której mowa w ust. 3 pkt. 3, powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 4 pkt. a - d oraz o dacie i miejscu nadania przesyłki, jak też numer listu przewozowego.
7. Jeżeli reklamacja zgłoszona w formie, o której mowa w ust. 3 pkt. 1 i 2, nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 4 i 5 Zleceniobiorca wzywa reklamującego do usunięcia braków formalno-prawnych w terminie 7-miu dni od dnia doręczenia wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
8. W przypadku reklamacji zgłoszonej w formie, o której mowa w ust. 3 pkt. 3, Zleceniobiorca wzywa reklamującego do uzupełnienia reklamacji o dokumenty, o których mowa w ust. 5 oraz do złożenia pisemnego oświadczenia potwierdzającego zgłoszenie reklamacji opatrzone podpisem reklamującego, w terminie 7-miu dni od dnia doręczenia wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
9. W przypadku nieuzupełnienia braków, o których mowa w ust. 7 i 8, reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym Zleceniobiorca niezwłocznie powiadamia reklamującego.
10. Reklamację z tytułu niewykonania usługi można zgłosić po upływie 14-tu dni od dnia nadania przesyłki, nie później jednak niż w terminie 12-tu miesięcy od dnia jej nadania.

11. Reklamację z tytułu nienależytego wykonania usługi można zgłosić:
  - a) bezpośrednio przy przyjęciu przez adresata uszkodzonej przesyłki lub przesyłki, w której adresat stwierdzi ubytek zawartości
  - b) po przyjęciu przesyłki przez adresata, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu tej przesyłki złożył on pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń, nie później jednak niż w terminie 12-tu miesięcy od dnia jej nadania
  - c) w terminie, o którym mowa w § 15 ust. 9 niniejszego regulaminu – w przypadku stwierdzenia ubytków lub uszkodzeń przesyłki, niewidocznych bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki
12. Reklamację zgłoszoną po upływie terminów, o których mowa w ust. 10 i 11, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Zleceniobiorca niezwłocznie powiadamia reklamującego.
13. Reklamację zgłoszoną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym Zleceniobiorca niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości zgłoszenia reklamacji przez osobę uprawnioną.
14. Placówka agenta Zleceniobiorcy, w której została zgłoszona reklamacja, przekazuje ją niezwłocznie do Zleceniobiorcy, który w terminie 14-tu dni od dnia jej otrzymania:
  - 1) udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, albo
  - 2) informuje pisemnie reklamującego o niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14-tu dni od dnia jej otrzymania, podając przyczynę zwłoki oraz termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, który nie może przekroczyć 30-tu dni od dnia otrzymania reklamacji. Przedłużenie tego terminu dotyczy przypadków, gdy niezbędne jest przeprowadzenie dodatkowego postępowania wyjaśniającego, w szczególności jeżeli zebrane w dotychczasowym postępowaniu dowody i wyjaśnienia wymagają uzupełnienia dla rzetelnego rozpatrzenia reklamacji oraz gdy uzyskanie dowodów i wyjaśnień w terminie 14-tu dni od dnia otrzymania reklamacji nie było możliwe pomimo zachowania należytej staranności Zleceniobiorcy w ustalaniu stanu faktycznego
15. Odpowiedzi na reklamację udziela Zleceniobiorca i powinna ona zawierać:
  - 1) nazwę Zleceniobiorcy
  - 2) powołanie podstawy prawnej
  - 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz informację o terminie jego wypłaty
- 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie wystąpienia na drogę sądową w postępowaniu cywilnym
- 6) podpis upoważnionego pracownika Zleceniobiorcy z podaniem jego stanowiska służbowego
16. Odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne – w przypadku odmowy uwzględnienia przez Zleceniobiorcę reklamacji w całości lub w części
  - 2) informację o przyczynie zatrzymania przesyłki – gdy reklamacja dotyczy przesyłki zatrzymanej przez Zleceniobiorcę ( jego agenta ) w przypadkach określonych w ust. 2
17. Wszelka korespondencja od Zleceniobiorcy do reklamującego przesyłana jest za potwierdzeniem odbioru.
18. Przed rozpatrzeniem reklamacji nie przysługuje Zleceniodawcy prawo potrącania kwot dochodzonych w trybie reklamacji z aktualnych, przeszłych lub przyszłych należności wobec Zleceniobiorcy.
19. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 90-ciu dni od dnia wniesienia reklamacji.
20. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo pocztowe przedawniają się z upływem 12-tu miesięcy od dnia nadania przesyłki.
21. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

## § 18

### Postanowienia końcowe

1. Niniejszy regulamin znajduje się we wszystkich placówkach Zleceniobiorcy oraz jego agentów i w każdym czasie może być udostępniony Zleceniodawcy.
2. Zleceniodawca powinien zapoznać się z niniejszym regulaminem przed nadaniem przesyłki.

**ZLECENIODAWCA**

**ZLECENIOBIORCA**

.....

.....