

# 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 ze zm.)

## § 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 działanie 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 Agent), w której Nadawca może zawrzeć umowę o świadczenie usług pocztowych lub która doręcza Adresatom przesyłki albo inne wyodrębnione i oznaczone przez Zleceniobiorcę (jego Agent) miejsce, w którym można zawrzeć umowę o świadczenie usług pocztowych lub odebrać przesyłkę.
10. Waga przesyłki/paczki – waga brutto przesyłki/paczki wraz z opakowaniem zadeklarowana przez Zleceniodawcę. W przypadku przewozu przesyłki paletowej Zleceniodawcy waga brutto oznacza wagę przesyłki/paczki wraz z wagą palety drewnianej. W przypadku różnicy pomiędzy wagą brutto zadeklarowaną przez Zleceniodawcę, a wagą wynikającą z pomiaru dokonanego w magazynie Zleceniobiorcy – wiążąca jest waga brutto wynikająca z pomiaru Zleceniobiorcy.

## § 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 bądź specyfikacji (delivera). Na listach przewozowych lub specyfikacji (deliverze) Zleceniobiorca umieszcza kody pocztowe wg bazy kodowej Poczty Polskiej, która jest na bieżąco aktualizowana.
2. Przed podpisaniem listu przewozowego bądź specyfikacji (delivera), Zleceniodawca jest zapoznawany z niniejszym Regulaminem. Zleceniodawca podpisując list przewozowy bądź specyfikację (deliver) 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 – na następny dzień roboczy 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 lub specyfikacji (delivera).
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, numerem i serią dowodu tożsamości oraz godziną i datą otrzymania przez niego przesyłki.
  6. Specyfikację (deliver) z nadania przesyłki otrzymuje Zleceniodawca, druga kopia pozostaje u Zleceniobiorcy. Adresat potwierdza odbiór na specyfikacji (deliverze) podpisem, numerem i serią dowodu tożsamości oraz godziną i datą otrzymania przez niego przesyłki. Specyfikacja (deliver) dostępny jest, do wglądu na życzenie Zleceniodawcy i Adresata w placówce Zleceniobiorcy.
  7. Przesyłka doręczana jest do rąk własnych Adresata. Jeżeli Adresatem jest osoba prawna lub jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, przesyłka doręczana jest osobie upoważnionej u Adresata do odbioru korespondencji, tj. pracownikowi kancelarii, recepcji, sekretariatu lub innej osobie czynnej w lokalu.
  8. W razie odmowy przyjęcia przesyłki przez Adresata, jest ona zwracana Zleceniodawcy na jego koszt. Zleceniodawca zobowiązany jest wówczas do uiszczenia opłat dodatkowych za przechowywanie przez Zleceniobiorcę przesyłki za okres przekraczający trzy dni w wysokości wynikającej z aktualnego cennika Zleceniobiorcy, nie mniejszej jednakże niż 15 zł (słownie: piętnaście złotych) za każdy dzień przechowywania.
  9. 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 Agent) lub miejscu uzgodnionym z Adresatem. Termin na odbiór przesyłki wynosi 3 (trzy) dni robocze 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.
  10. Odmowa przyjęcia przesyłki przez Odbiorcę lub nieobecność Adresata potwierdzona awizowaniem jest równoznaczna z doręczeniem przesyłki w terminie.
  11. 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.
  12. Czynności wymienione w ust. 11 wykonywane są za dodatkową opłatą. Wysokość opłat reguluje cennik Zleceniobiorcy, przy czym opłata za przechowywanie wynosi co najmniej 15 zł (słownie: piętnaście złotych) za każdy dzień przechowywania. Nieuiszczenie przez Adresata należności za czynności dodatkowe, o których mowa w ust. 11, Zleceniobiorca traktuje 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 sposób wskazujący na szczególne właściwości przewożonego towaru np.: "nie przewracać", "góra/dół", itp.
  - e) nie może zawierać zabezpieczeń mogących uszkodzić zawartość danej przesyłki lub innych przewożonych przesyłek.
4. Waga opakowania, w tym paleta drewniana oraz zabezpieczenia dodane przez Nadawcę, są wliczane do wagi przesyłki. Paleta drewniana oraz zabezpieczenia nie podlegają zwrotowi na rzecz Zleceniodawcy, chyba że zapisy w umowie lub na liście przewozowym stanowią inaczej.
5. Przyjęcie przez Zleceniobiorcę przesyłki do przewozu i doręczenia nie stanowi potwierdzenia, że jej opakowanie odpowiadało warunkom określonym w Regulaminie.
6. Opakowanie fabryczne producenta nie oznacza właściwego przygotowania przesyłki do transportu.

## § 7

### Braki w opakowaniu lub zabezpieczeniu przesyłki

1. Jeżeli stan zewnętrzny przesyłki lub jej opakowanie czy widoczne zabezpieczenia 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 przewozu.
2. W przypadku rażących braków w opakowaniu czy zabezpieczeniu przesyłki Zleceniobiorca może odmówić przyjęcia jej do przewozu.
3. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenie, uszkodzenie lub ubytek przesyłki spowodowany jej niewłaściwym opakowaniem bądź zabezpieczeniem.

## § 8

### Wyłączenia przedmiotowe

1. Zleceniobiorca nie przyjmuje do przewozu:
- 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,
  - przesyłek zawierających żywe rośliny i zwierzęta,
  - przesyłek zawierających zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce,
  - przesyłek mających na opakowaniu lub w widocznym miejscu zawartości przesyłki napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo,
  - przesyłek, które ze względu na swoje właściwości uniemożliwiają wykonanie usługi pocztowej przy użyciu posiadanych przez Zleceniobiorcę środków i urządzeń transportowych,
  - przesyłek zawierających dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci bądź formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty i jakiegokolwiek walory zbywalne,
  - innych przesyłek, których przewóz jest zakazany w świetle przepisów obowiązującego prawa,
  - przesyłek w opakowaniach mogących zabrudzić lub uszkodzić w inny sposób pozostałe przesyłki,
  - przesyłek szklanych i łatwo tłukących się oraz zawierających elementy szklane,
  - przesyłek, których zadeklarowana wartość przekracza limity zakładu ubezpieczeń lub budzi wątpliwości co do zgodności zawartości z deklarowaną wartością.
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 stosowany przez operatora publicznego, 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:

- Kiedy istnieje czasowo-przestrzenna niemożność wykonania usługi pocztowej.
- Kiedy stwierdzi, iż deklaracja zawartości przesyłki lub jej wagi nie jest zgodna ze stanem faktycznym lub kiedy istnieje uzasadnione podejrzenie takiej niezgodności.
- 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:
- jeżeli Adresat zmienił miejsce zamieszkania lub siedzibę,
  - przesyłka została źle zaadresowana, w szczególności kiedy występuje błąd w nazwisku Adresata, nazwie firmy – Adresata, nazwie ulicy, numerze kodu, miejscowości Adresata,
  - jeżeli faktyczna zawartość przesyłki nie jest zgodna z zawartością deklarowaną przy nadaniu,
  - 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

### Oплата za wykonanie usługi pocztowej

1. Oplata 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, różną od zawartej w cenniku i zależną od:
- ilości nadawanych przesyłek,
  - ilości paczek znajdujących się w przesyłce kierowanej do jednego Odbiorcy,
  - 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. W przypadku braku uzgodnień pisemnych płatność za wykonaną usługę następuje w dniu wykonania usługi.
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. Zleceniobiorca 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.
7. W przypadku nieprawidłowego adresu Odbiorcy, Zleceniobiorca podejmując działania mające na celu ustalenie prawidłowych danych Adresata, ma prawo wystawienia nowego listu przewozowego. Koszty doręczenia przesyłki nadanej za takim listem przewozowym ponosi Zleceniodawca. Zleceniodawca wyraża zgodę na pobranie dodatkowych opłat za doręczenie przesyłki nadanej za nowy list przewozowy.

## § 13

### Opóźnienie w doręczeniu przesyłki Protokół

- W razie opóźnienia w doręczeniu przesyłki Adresat spisuje protokół w obecności doręczającego przesyłkę.
- W protokole winna być zamieszczona: data i godzina doręczenia oraz podana przez doręczającego przesyłkę przyczyna opóźnienia w doręczeniu przesyłki.
- Protokół jest podpisywany przez Adresata i doręczającego przesyłkę.
- Na podstawie protokołu, spisane w sposób określony powyżej, Zleceniodawca może żądać od Zleceniobiorcy z tytułu opóźnienia w doręczeniu zwrotu zapłaconej należności.
- Zwrot sumy z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki następuje w sytuacji, kiedy za opóźnienie w wykonaniu usługi winę ponosi Zleceniobiorca. W takim przypadku odpowiedzialność Zleceniobiorcy jest ograniczona do wysokości kwoty zapłaconej przez Zleceniodawcę za wykonanie usługi.
- Do zgłoszonej reklamacji Zleceniodawca zobowiązany jest do dołączenia kopii listu z nadania lub kopii specyfikacji (delivera) z nadania. Brak listu lub kopii specyfikacji (delivera) potwierdzającego nadanie przesyłki skutkuje brakiem rozpatrzenia reklamacji

## § 14

### Otwarcie przesyłki

1. 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. W żadnym przypadku otwarcie przesyłki przez Odbiorcę nie może nastąpić przed pokwitowaniem jej odbioru.

## § 15

### Odpowiedzialność Zleceniobiorcy

- Za utratę przesyłki z zadeklarowaną wartością przysługuje odszkodowanie w wysokości żądanej przez Zleceniodawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki i rzeczywista wartość rynkowa przesyłki.
- Za ubytek zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością przysługuje odszkodowanie w wysokości zwykłej wartości utraconych rzeczy, ale nie wyższej niż wartość zadeklarowana przesyłki.
- Za uszkodzenie zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością przysługuje odszkodowanie w wysokości zwykłej wartości kosztów usunięcia uszkodzenia rzeczy. W sytuacji gdy nie jest możliwe usunięcie uszkodzenia, przysługuje odszkodowanie w wysokości zwykłej wartości uszkodzonej rzeczy których uszkodzenie stwierdzono. W każdym przypadku odszkodowanie nie może przekroczyć, zadeklarowanej wartości przesyłki.
- Zleceniobiorca nie odpowiada za uszkodzenie przesyłki w przypadku rażących braków w opakowaniu czy zabezpieczeniu przesyłki.
- 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 oraz nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikające z indywidualnych działań Zleceniodawcy, Adresata lub osób trzecich nie mających związku ze zleconą usługą u Zleceniobiorcy.

6. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z właściwości towaru tj. ich szczególnej podatności na uszkodzenia wskutek ich wad lub naturalnych właściwości.
7. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe podczas: ładowania, przemieszczania, wyładowywania towaru przez Nadawcę lub Odbiorcę
8. Nadawca i Odbiorca nie mogą bez zgody Zleceniobiorcy, wyrażonej w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, dokonywać cesji przysługujących praw na osoby trzecie.
9. 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.
10. 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.
11. Zleceniobiorcę uznaje się za winnym, nienależytego wykonania usługi, jeżeli z jego winy nastąpiło:
  - a) opóźnienie w doręczeniu przesyłki,
  - b) ubytek w przesyłce,
  - c) uszkodzenie przesyłki,
12. Zleceniobiorca uznaje niewykonanie usługi jeżeli z jego winy nastąpiła utrata przesyłki
13. Przesyłkę nie doręczoną uznaje się za utraconą po upływie 30-tu dni od dnia jej nadania.
14. 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 daty przyjęcia przesyłki.
15. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1, 2 i 3, do wysokości 200,00 zł (słownie: dwieście złotych) wypłaca Zleceniobiorca, a powyżej tej kwoty właściwy zakład ubezpieczeń.
16. W przypadku, gdy Zleceniobiorca lub zakład ubezpieczeń wypłaci Zleceniodawcy odszkodowanie za uszkodzoną lub utraconą przesyłkę odpowiadającą jej wartości, Zleceniodawca jest zobowiązany do wydania Zleceniobiorcy uszkodzonej przesyłki lub jej pozostałości. Zleceniobiorca lub zakład ubezpieczeń 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 zgodnie z cennikiem Zleceniobiorcy.
2. W przypadku, gdy wartość przesyłki przekracza 50,00 zł (słownie: 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 (słownie: pięćdziesiąt złotych), zaś Zleceniobiorca może wpisać na liście przewozowym lub specyfikacji (deliverze) potwierdzającym nadanie przesyłki jako wartość przesyłki kwotę 50,00 zł (słownie: pięćdziesiąt złotych).
3. Umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Zleceniobiorcą, a instytucją ubezpieczeniową znajduje się w placówce Zleceniobiorcy. Wyciąg z umowy może być udostępniony do wglądu na każde żądanie Zleceniodawcy we wszystkich placówkach Zleceniobiorcy.

#### § 17

##### Reklamacje

1. Zleceniobiorca jest zobowiązany do rozpatrywania reklamacji, które są wniesione w formie pisemnej, przesłane za pośrednictwem Poczty Polskiej za listem poleconym i zawierają komplet dokumentów.
2. Reklamacje zgłasza się w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w formie: pisemnej, ustnej do protokołu.  
Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) datę reklamacji,
  - b) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres zamieszkania albo siedziby Zleceniodawcy lub Nadawcy przesyłki,
  - c) numer listu przewozowego,
  - d) rodzaj reklamowanej przesyłki,
  - e) uzasadnienie reklamacji,
  - f) kwotę odszkodowania w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania,
  - g) numer konta bankowego,
  - h) podpis reklamującego.
4. Do reklamacji winny być dołączone:
  - 4.1 oryginał potwierdzenia nadania przesyłki oryginał listu przewozowego,
  - 4.2 oryginał specyfikacji (delivera) potwierdzającej nadanie przesyłki,
  - 4.3 oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku przeniesienia uprawnień przez Nadawcę na Adresata,
  - 4.4 protokół podpisany przez obie strony umowy sporządzony bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki w przypadku jej przyjęcia przez Adresata oraz opakowanie uszkodzonej przesyłki
- 4.5 oświadczenie o stwierdzeniu:
  - a) widocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki złożone bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki,
  - albo
  - b) niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki z zachowaniem terminu, o którym mowa w § 15 ust. 13 niniejszego Regulaminu
5. Dokumenty poświadczające wartość powstałej szkody (oryginał faktury lub kopia faktury potwierdzona za zgodność z oryginałem, kalkulacja kosztów wytworzenia, kalkulacja kosztów naprawy lub inne dokumenty potwierdzające wartość szkody).
6. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji dotyczącej uszkodzenia lub braków w przesyłce jest udostępnienie do wglądu Zleceniobiorcy, do sprawdzenia zawartości przesyłki i jej oryginalnego opakowania.
7. Zleceniodawcy i Zleceniobiorcy przysługuje prawo rozstrzygnięcia sporu polubownie na drodze postępowania mediacyjnego.
8. Reklamacja zgłoszona w formie, o której mowa w ust. 3, powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 4 oraz ust. 5 oraz o dacie i miejscu nadania przesyłki, jak też numer listu przewozowego bądź specyfikacji (delivera).
9. Jeżeli reklamacja zgłoszona w formie, o której mowa w ust. 3, 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.
10. W przypadku reklamacji zgłoszonej w formie, o której mowa w ust. 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.
11. W przypadku reklamacji nie uzupełnienia braków, o których mowa w ust. 10 i 11, reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym Zleceniobiorca niezwłocznie powiadamia reklamującego.
12. Reklamację z tytułu niewykonania usługi z powodu utraty przesyłki można zgłosić po upływie 30-tu dni od dnia nadania przesyłki, nie później jednak niż w terminie 12-tu miesięcy od dnia jej nadania.  
Natomiast w pozostałych przypadkach niewykonania usługi reklamację można zgłosić po upływie 14-tu dni od dnia nadania przesyłki, nie później jednak niż w terminie 12-tu miesięcy od dnia jej nadania.
13. 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 w formie zapisu na liście przewozowym bądź na specyfikacji (deliverze), nie później jednak niż w terminie 12-tu miesięcy od dnia jej nadania,
  - c) w terminie, o którym mowa w § 15 ust. 13 niniejszego regulaminu – w przypadku stwierdzenia ubytków lub uszkodzeń przesyłki, niewidocznych bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki.
14. Reklamację zgłoszoną po upływie terminów, o których mowa w ust. 13 i 14, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Zleceniobiorca niezwłocznie powiadamia reklamującego.
15. Reklamację zgłoszoną przez osobę nieuprawnioną, tzn.: inną niż Nadawca lub Adresat, traktuje się jak nie wniesioną, o czym Zleceniobiorca niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości zgłoszenia reklamacji przez osobę uprawnioną.
16. Placówka Agenta Zleceniobiorcy, w której została zgłoszona reklamacja, przekazuje ją niezwłocznie do Zleceniobiorcy, który w terminie 14-tu dni od dnia jej otrzymania:
  - a) udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, albo
  - b) 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 90-ciu 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.
17. Odpowiedzi na reklamację udziela Zleceniobiorca i powinna ona zawierać:
  - a) nazwę Zleceniobiorcy,
  - b) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
  - c) w przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz informację o terminie jego wypłaty,
  - d) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie wystąpienia na drogę sądową w postępowaniu cywilnym,
  - e) podpis upoważnionego pracownika Zleceniobiorcy z podaniem jego stanowiska służbowego.
18. Odpowiedzi na reklamację powinna dodatkowo zawierać:
  - a) uzasadnienie – w przypadku odmowy uwzględnienia przez Zleceniobiorcę reklamacji w całości lub w części,
  - b) informację o przyczynie zatrzymania przesyłki – gdy reklamacja dotyczy przesyłki zatrzymanej przez Zleceniobiorcę (jego Agenta) w przypadkach określonych w ust. 2.
19. Wszelka korespondencja od Zleceniobiorcy do reklamującego przesyłana jest za pośrednictwem poczty lub bezpośrednio przez Zleceniobiorcę.
20. Przed rozpatrzeniem reklamacji nie przysługuje Zleceniodawcy prawo potrącania kwot dochodzonych w trybie reklamacji z aktualnych, przeszłych lub przyszłych należności wobec Zleceniobiorcy.
21. 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.

22. Spór cywilnoprawny pomiędzy Zleceniobiorcą, a Zleceniodawcą może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek Zleceniodawcy.
23. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo pocztowe przedawniają się z upływem 12-tu miesięcy od dnia nadania przesyłki.
24. 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 jest zobowiązany zapoznać się z niniejszym regulaminem przed nadaniem przesyłki.

**ZLECENIODAWCA****ZLECENIOBIORCA**

.....

.....