

Zarządzenie Nr *124*

Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej

z dnia *15 grudnia* 2003 roku

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usługi Przesyłka
dworcowa w obrocie krajowym**

Na podstawie art. 23 ust. 1 ustawy z dnia 30 lipca 1997 r. o państwowym przedsiębiorstwie użyteczności publicznej „Poczta Polska” (Dz. U. Nr 106, poz. 675, z 2000 r. nr 120, poz. 1268; z 2002 r. nr 25, poz. 253 i z 2003 r. nr 130, poz. 1188) oraz § 11 ust. 1 statutu państwowego przedsiębiorstwa użyteczności publicznej „Poczta Polska” stanowiącego załącznik do obwieszczenia Ministra Łączności z dnia 28 kwietnia 1998 r. (M. P. nr 15, poz. 221, z 2003 r. nr 5, poz. 67) w związku z art. 24 ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. nr 130, poz. 1188), zarządzam:

§ 1

Wprowadzam „Regulamin świadczenia usługi Przesyłka dworcowa w obrocie krajowym”, stanowiący załącznik do zarządzenia.

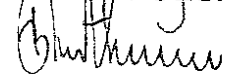
§ 2

Traci moc Zarządzenie nr 36 Dyrektora Generalnego Poczty Polskiej z dnia 04 czerwca 1998 roku w sprawie świadczenia usługi „Przesyłka dworcowa” w obrocie krajowym.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 2 stycznia 2004 roku.

**DYREKTOR GENERALNY
POCZTY POLSKIEJ**

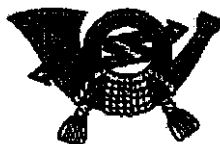


Tadeusz Bartkowiak

państwowe przedsiębiorstwo użyteczności publicznej
POCZTA POLSKA

Załącznik
do Zarządzenia Nr *124*
Dyrektora Generalnego
Poczty Polskiej
z dnia *15.10.* 2003 roku.

REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUGI PRZESYŁKA DWORCOWA
W OBROCIE KRAJOWYM



Warszawa 2003

Orłowski

R o z d z i a ł I

Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin określa zasady i warunki realizacji usługi PRZESYŁKA DWORCOWA w obrocie krajowym przez jednostki organizacyjne państwowego przedsiębiorstwa użyteczności publicznej Poczta Polska dotyczące:

- 1) nadawania przesyłek dworcowych,
- 2) uiszczania opłat za przesyłki dworcowe,
- 3) wydawania przesyłek dworcowych,
- 4) postępowania z przesyłkami uszkodzonymi,
- 5) postępowania reklamacyjnego,
- 6) odpowiedzialności.

§ 2

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) placówka nadawcza – placówkę pocztową, która przyjęła zlecenie wykonania usługi PRZESYŁKA DWORCOWA,
- 2) placówka oddawcza – placówkę pocztową, która wydaje przesyłkę,
- 3) cennik – cennik, w którym określone są ceny za świadczenie usługi PRZESYŁKA DWORCOWA w obrocie krajowym,
- 4) kurs pocztowy – opatrzony nazwą i numerem obiegu środka transportu, którym przewożona jest przesyłka dworcowa,
- 5) DOP – Dyrekcję Okręgu Poczty,
- 6) RUP – Rejonowy Urząd Poczty,
- 7) UPP – Urząd Przewozu Poczty,
- 8) CER – Centrum Ekspedycyjno-Rozdzielcze,
- 9) UNP – Urząd Niedoręczalnych Przesyłek.
- 10) Ustawa – ustawę z dnia 12 czerwca 2003 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. Nr 130, poz. 1188),

§ 3

Regulamin przeznaczony jest dla klientów i służb pocztowych. Wraz z informacją o usłudze PRZESYŁKA DWORCOWA powinien znajdować się w każdej placówce pocztowej w miejscu dostępnym dla klientów.

§ 4

Usługa świadczona jest na rzecz osób fizycznych lub prawnych oraz jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej, zlecających wykonanie usługi i spełniających warunki określone w ustawie i niniejszym regulaminie.

R o z d z i a ł I I

Podstawowe warunki realizacji usługi

§ 5

Usługa PRZESYŁKA DWORCOWA, dalej określana jako usługa, jest świadczona w obrocie krajowym i polega na nadaniu przesyłki w wyznaczonej przez Dyrektora Okręgu Poczty placówce pocztowej zwanej dalej placówką nadawczą, przemieszczeniu jej bezpośrednim kursem pocztowym obsługiwany przez pracownika Poczty Polskiej do wyznaczonej i wymienionej w wykazie relacji, o którym mowa w § 7, placówki oddawczej, w której następuje odbiór przesyłki przez adresata.

§ 6

Obowiązek zawiadomienia adresata o terminie i miejscu odbioru przesyłki spoczywa na nadawcy.

§ 7

1. W każdej placówce pocztowej powinien znajdować się aktualny wykaz placówek, w których świadczona jest usługa.
2. W każdej placówce nadawczej powinien znajdować się wykaz relacji, w których można nadać przesyłkę dworcową.
3. Placówka nadawcza przyjmuje przesyłkę dworcową w godzinach określonych w wykazie relacji. Przesyłka ta może być adresowana tylko do tych miejscowości, z którymi dany kurs wymienia ładunki pocztowe na trasie przebiegu oraz do placówki końcowej.

§ 8

Nadawcza placówka pocztowa ma prawo odmówić przyjęcia przesyłki, jeśli nie spełnia ona warunków określonych w ustawie lub niniejszym regulaminie.

§ 9

1. Opakowanie przesyłki, z zachowaniem przepisów § 10 ust. 2, powinno być dostosowane do zawartości, formy, masy i wielkości, w sposób gwarantujący zabezpieczenie jej przed czynnikami zewnętrznymi, nie powodujący uszkodzeń przewożonych przesyłek oraz nie zagrażający zdrowiu, życiu i mieniu, jak i środowisku naturalnemu.
2. Maksymalna masa przesyłki dworcowej wynosi 20 000 g, z zastrzeżeniem przepisów § 10 ust. 4.
3. Masę przesyłki ustala się z dokładnością do 100 g.

§ 10

1. W ramach usługi oferowany jest także specjalny rodzaj przesyłki o nazwie - LIST DWORCOWY.
2. Przesyłka LIST DWORCOWY przyjmowana jest wyłącznie w specjalnie do tego celu przeznaczonych kopcach, którą można nabyć w placówce nadawczej.
3. Przesyłka LIST DWORCOWY może zawierać dokumenty, korespondencję, próbki towarów i małe upominki.
4. Maksymalna masa przesyłki LIST DWORCOWY wynosi 1000 g.

R o z d z i a ł III

Warunki nadawania przesyłek dworcowych

§ 11

Klient nadający w placówce nadawczej przesyłkę, otrzymuje w wyznaczonym okienku samokopiującą nalepkę adresową (**wzór nr 1**). Nadawca wypełnia przeznaczone dla niego części formularza.

§ 12

1. Przesyłka musi posiadać dokładne, wyraźne i podane w języku polskim informacje jednoznacznie identyfikujące nadawcę i adresata, naniesione na nalepkę adresowej.
2. Adres powinien zawierać:
 - 1) w przypadku adresata:
 - a) imię, nazwisko lub pełną nazwę adresata,

- b) nazwę placówki, w której następuje wydanie przesyłki.
- 2) w przypadku nadawcy:
- a) imię, nazwisko lub pełną nazwę nadawcy,
 - b) nazwę ulicy, numer domu i mieszkania,
 - c) pocztowy numer adresowy (kod pocztowy) oraz nazwę miejscowości,
 - d) pocztowy numer adresowy (kod pocztowy) oraz nazwę miejscowości, w której znajduje się placówka oddawcza,
3. Informacje podane w ust. 2 pracownik przyjmujący przesyłkę, uzupełnia o numer kursu pocztowego, którym przemieszczana będzie przesyłka.

§ 13

1. Zawarcie umowy o przemieszczenie przesyłki następuje z chwilą przyjęcia jej przez pracownika pocztowego w okienku nadawczym.
2. Jako dowód nadania przesyłki klient otrzymuje od pracownika stanowiska nadawczego kartkę nalepki adresowej z napisem „dla nadawcy”, potwierdzoną odciskiem datownika pocztowego i podpisem pracownika.

§ 14

Na przesyłce nadawca może umieszczać odciski pieczęci, nalepki i napisy pod warunkiem, że:

- 1) nie utrudniają odczytania adresu ani umieszczenia nalepek, napisów lub pieczęci pocztowych,
- 2) nie są podobne do znaczków pocztowych i innych znaków opłaty oraz odcisków pieczęci pocztowych lub maszyn do frankowania,
- 3) nie zawierają znamion korespondencji pisemnej,
- 4) nie naruszają powszechnie uznanych zasad i nie są obraźliwe.

§ 15

Ustala się następujące wymiary przesyłek:

- 1) minimalne - strona adresowa przesyłki nie może być mniejsza niż 90x140 mm, z tolerancją do 2 mm,
- 2) maksymalne - największy wymiar nie może przekroczyć 1500 mm, a suma długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość nie przekracza 3000 mm,

- 3) jeśli przesyłka jest wysyłana w formie rulonu - suma długości i podwójnej średnicy nie może być mniejsza niż 170 mm, a nie większa niż 1040 mm, przy czym żaden wymiar nie może być mniejszy niż 100 mm ani większy niż 900 mm.

§ 16

W przesyłkach nie wolno przesyłać:

- 1) płynów, gazów, rzeczy łatwopalnych, a także przedmiotów lub substancji wymagających specjalnego traktowania podczas przemieszczania,
- 2) żywych roślin i zwierząt,
- 3) narkotyków i substancji psychotropowych,
- 4) rzeczy i materiałów niebezpiecznych mogących wyrządzić szkodę osobom, mieniu czy też spowodować zanieczyszczenia bądź uszkodzenia innych przesyłek albo urządzeń pocztowych,
- 5) pieniędzy polskich i zagranicznych oraz papierów wartościowych,
- 6) innych niż wymienione w pkt. 1 – 5, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów.

§ 17

1. Nadawca przesyłki może skorzystać, za dodatkową opłatą, określoną w cenniku z usługi dodanej - potwierdzenie odbioru.
2. Potwierdzenie odbioru przesyłki polega na doręczeniu nadawcy pisemnego pokwitowania adresata lub innej upoważnionej osoby, stwierdzającego jej odbiór na zasadach przewidzianych dla powszechnych usług pocztowych.
3. Zgłoszenie żądania, o którym mowa w ust. 1, przyjmowane jest w placówce nadawczej po przedłożeniu przez nadawcę przesyłki opatrzonej napisem „Potwierdzenie odbioru” wraz z dołączonym, odpowiednio wypełnionym formularzem (wzór nr 2).

§ 18

1. Przed przyjęciem do przemieszczenia przesyłki, Poczta Polska może zażądać od nadawcy jej otwarcia, w celu sprawdzenia czy zawartość odpowiada warunkom określonym w ustawie i niniejszym regulaminie.
2. Po przyjęciu przesyłki Poczta Polska może dokonać sprawdzenia, o którym mowa w ust. 1, pod warunkiem, że otwarcie przesyłki nastąpi w obecności nadawcy.

Jeżeli wezwanie nadawcy nie jest możliwe lub nie stawi się on w wyznaczonym terminie, przesyłkę otwiera się w obecności, co najmniej dwóch pracowników i wynik sprawdzenia zamieszcza się w protokole (**wzór nr 3**). Jeżeli sprawdzona przesyłka spełnia warunki określone w ustawie i niniejszym regulaminie, włącza się ją do obrotu pocztowego.

3. W razie stwierdzenia, że zawartość przesyłki nie odpowiada warunkom określonym w ustawie lub niniejszym regulaminie zwraca się przesyłkę nadawcy, a jeżeli jest to niemożliwe, traktuje jako nedoręczalną.

R o z d z i a ł I V

Uiszczanie opłat za przesyłki dworcowe

§ 19

1. Opłatę za świadczenie usługi nadawca uiszcza z góry, chyba że zapisy umowy stanowią inaczej.
2. Opłatę wnosi się w formie:
 - 1) gotówkowej,
 - 2) bezgotówkowej:
 - a) przelewem na rachunek bankowy,
 - b) potwierdzonym przez bank czekiem rozrachunkowym,
 - c) czekiem „do rozrachunku” wystawiony przez bank, z którym Poczta Polska zawarła umowę na obsługę czeków,
 - d) kartą płatniczą (o ile w placówce pocztowej taka możliwość istnieje).
3. Uiszczenie opłaty w formie – polecenia przelewu - wymaga zawarcia umowy z DOP/RUP/UPP/CER na daną formę uiszczania opłat.
4. W przypadku nadawcy wielokrotnie lub systematycznie korzystającego z usługi, termin i formy płatności za usługę oraz inne warunki współpracy są określone w pisemnej umowie.
5. Opłatę za usługę dodaną uiszcza się w takiej samej formie jak opłaty zasadnicze.
6. Do zawierania umów, o których mowa w ust. 4 upoważnieni są: Dyrektorzy DOP, RUP, UPP i CER.

7 

§ 20

1. Wysokość opłaty za usługę określona jest w cenniku.
2. Opłatę pocztową za nadanie przesyłki specjalnej LIST DWORCOWY pobiera się od klienta z chwilą zakupu koperty.

R o z d z i a ł V

Wydawanie przesyłek dworcowych

§ 21

1. Przesyłki wydawane są adresatom w wyznaczonych, wymienionych w wykazie relacji, placówkach oddawczych - na zasadach ogólnych.
2. Ustala się 7-dniowy termin odbioru przesyłek w placówce oddawczej, licząc od dnia następnego po dniu nadejścia przesyłki do tej placówki.
3. Przesyłek dworcowych nie dosyła się.

§ 22

1. Jeżeli przesyłka nie została odebrana w terminie lub adresat odmówił jej przyjęcia, zwraca się ją do nadawcy, w takiej samej formie jak została nadana na jego koszt z podaniem przyczyny zwrotu. O nadejściu przesyłki zwrotnej placówka pocztowa powiadamia nadawcę przy pomocy zawiadomienia o jej nadejściu (wzór nr 4).
2. Zwrócona przesyłka dworcowa przechowywana jest w placówce oddawczej 14 dni, licząc od daty pozostawienia (doręczenia) zawiadomienia o jej nadejściu.
3. W przypadku, gdy nadawca nie zgłasza się po odbiór przesyłki po upływie 7 dni od daty pozostawienia (doręczenia) pisemnego zawiadomienia, sporządza się je powtórnie.
4. Odmowa przyjęcia przez nadawcę przesyłki lub nie podjęcie jej w terminie, o którym mowa w ust. 2 powoduje, że traktuje się ją jako niedoręczalną i kieruje do UNP.

R o z d z i a ł V I

P o s t ę p o w a n i e z p r e s y ł k a m i u s z k o d z o n y m i

§ 23

1. Przesyłki uszkodzone są niezwłocznie zabezpieczane i przekazywane do dalszego przemieszczenia.
2. W przypadku stwierdzenia, że w wyniku uszkodzenia przesyłki może wystąpić dalsze uszkodzenie lub ubytek jej zawartości, przesyłkę otwiera się komisyjnie, z udziałem co najmniej 2 osób, w celu sprawdzenia stanu jej zawartości i zabezpieczenia przed dalszym uszkodzeniem lub ubytkiem. Na okoliczność sprawdzenia stanu przesyłki sporządza się protokół (**wzór nr 5**), wypełniając przeznaczone dla przesyłki dworcowej rubryki.

§ 24

W przypadku przyjęcia przez odbiorcę przesyłki, o której mowa w § 23 ust.1 z zastrzeżeniem roszczenia o odszkodowanie z powodu stwierdzonego ubytku lub uszkodzenia zawartości, należy sporządzić protokół (**wzór nr 5**) ze szczegółowym opisem stanu zawartości przesyłki i jej opakowania.

§ 25

1. W razie stwierdzenia, że zawartość przesyłki lub jej część uległa zepsuciu w stopniu uniemożliwiającym kontynuowanie jej przemieszczania lub przechowywanie, pracownicy placówki pocztowej komisyjnie niszczą zepsutą zawartość.
2. O zniszczeniu zawartości przesyłki zawiadamia się nadawcę, nie pobierając od niego należności ciążących na przesyłce, chyba że zepsucie nastąpiło w wyniku nie zachowania przez nadawcę przepisów niniejszego regulaminu.
3. Przesyłki z nie zepsutą częścią zawartości traktuje się jak przesyłki uszkodzone.
4. W przypadku uszkodzenia opakowania przesyłki w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych adresowych adresata i nadawcy, przesyłkę taką traktuje się jako niedoreczalną.

R o z d z i a ł V I I

P o s t ę p o w a n i e z p r e s y ł k a m i n e d o r ę c z a l n y m i

§ 26

1. UNP dokonuje komisyjnego, z udziałem co najmniej 3 osób, otwarcia niedoręczalnej przesyłki dworcowej, o której mowa w § 25 ust. 4 w celu sprawdzenia, czy wewnątrz przesyłki nie został umieszczony adres nadawcy lub adresata.
2. W przypadku znalezienia informacji pozwalającej na identyfikację adresata lub nadawcy przesyłki, jest ona po zamknięciu i dodatkowym opakowaniu przekazywana niezwłocznie do właściwej placówki pocztowej w celu jej wydania w terminie, o którym mowa w § 21 ust. 2.
3. Jeżeli na przesyłce, o której mowa w § 22 ust. 5, ciążą należne Poczcie Polskiej opłaty pocztowe, jest ona otwierana w celu wykonania prawa zastawu.

§ 27

1. UNP przechowuje niedoręczalne przesyłki dworcowe przez okres 3 miesięcy, licząc od dnia nadania przesyłki, oczekując na ewentualne żądanie przekazania ich nadawcy lub adresatowi.
2. Żądanie, o którym mowa w ust. 1, nadawca przesyłki powinien złożyć w placówce pocztowej, w której zlecono wykonanie usługi. Placówka pocztowa przyjmująca żądanie przesyła je bezzwłocznie do UNP.
3. Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 1 i nie zgłoszeniu żądania na zasadach określonych w ust. 2 z niedoręczalną przesyłką dworcową postępuje się zgodnie z przepisami:
 - 1) dekretu z dnia 18 września 1954 roku o likwidacji nie podjętych depozytów i nieodebranych rzeczy (Dz. U. Nr 41, poz. 184 z późniejszymi zmianami),
 - 2) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 16 marca 1971 r. w sprawie orzekania o przejściu depozytów na własność Skarbu Państwa (Dz. U. Nr 7, poz. 78 z późniejszymi zmianami),
 - 3) ustawy z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (Dz. U. Nr 110, poz. 968 z późniejszymi zmianami),
 - 4) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 23 kwietnia 2002 r. w sprawie rozciągnięcia stosowania przepisów ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (Dz. U. Nr 50, poz. 449),

- 5) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 14 czerwca 1966 r. w sprawie rzeczy znalezionych (Dz. U. Nr 22, poz. 141 z późniejszymi zmianami),
- 6) przepisami art. 183, 184, 187 Kodeksu cywilnego stosowanymi odpowiednio.

R o z d z i a ł VIII

Postępowanie reklamacyjne

§ 28

Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi ustalone w niniejszym regulaminie.

§ 29

1. Prawo dochodzenia roszczeń odszkodowawczych przysługuje:
 - 1) nadawcy, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi,
 - 2) adresatowi, w przypadku gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz swego prawa do dochodzenia roszczeń.
2. W przypadku przyjęcia przez adresata przesyłki, roszczenie o odszkodowanie z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki przysługuje adresatowi tej przesyłki.
3. Adresat przesyłki może zrzec się swego prawa do dochodzenia roszczeń na rzecz nadawcy.
4. Nadawca lub adresat mogą zgłosić w każdej placówce pocztowej reklamację w formie:
 - 1) pisemnej,
 - 2) ustnej do protokołu,

§ 30

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zgłaszającego reklamację,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) kwotę odszkodowania w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania,
 - 5) datę sporządzenia reklamacji,

- 6) podpis reklamującego.
2. Reklamację przyjmuje się po okazaniu potwierdzenia nadania przesyłki dworcowej.
3. Do reklamacji należy dołączyć:
 - 1) dokument potwierdzający przeniesienie uprawnień do dochodzenia roszczeń w przypadku przeniesienia uprawnień przez nadawcę na adresata,
 - 2) protokół sporządzony przy odbiorze przesyłki uszkodzonej w przypadku, kiedy adresat przyjął taką przesyłkę oraz opakowanie reklamowanej przesyłki.
4. Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji jest bezpłatne.
5. Reklamację z tytułu niewykonania usługi można zgłosić po upływie 14 dni od dnia nadania, nie później jednak niż w terminie 3 miesięcy od dnia nadania przesyłki.
6. Reklamację z tytułu nienależytego wykonania usługi można zgłosić:
 - 1) bezpośrednio przy przyjęciu przez adresata uszkodzonej przesyłki dworcowej, w której adresat stwierdzi ubytek zawartości,
 - 2) nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki - w przypadku stwierdzenia ubytków lub uszkodzeń przesyłki, niewidocznych bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki.
7. Reklamację wniesioną po terminie, niekompletną, uzupełnioną po terminie lub wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jako nie wniesioną.

§ 31

1. Reklamacje rozpatruje, przeprowadza postępowanie wyjaśniające i udziela odpowiedzi w kwestii przyznania lub odmowy odszkodowania właściwy Rejonowy Urząd Poczty, któremu podlega placówka nadawcza, Urząd Przewozu Poczty lub Centrum Ekspedycyjno-Rozdzielcze – w przypadku nadania przesyłki w tych urzędach.
2. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.
3. W przypadku niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 2, zgłaszającego reklamację informuje się pisemnie o przyczynie zwłoki oraz przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi na reklamację. Termin ten nie może jednak przekroczyć 30 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.

4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę placówki rozpatrującej reklamację,
- 2) powołanie podstawy prawnej,
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania - kwotę odszkodowania oraz termin i sposób przekazania należności,
- 5) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie jednostki odwoławczej,
- 6) podpis uprawnionego pracownika z podaniem stanowiska służbowego.

§ 32

1. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji osoba uprawniona może wnieść odwołanie do jednostki odwoławczej, wskazanej w odpowiedzi na reklamację, w terminie 14 dni od dnia doręczenia pisma z odpowiedzią na reklamację.
2. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem jednostki organizacyjnej, która rozpatrywała reklamację. Jednostka ta w terminie 7 dni od dnia otrzymania odwołania może:
 - 1) zmienić rozstrzygnięcie w przypadku zasadności odwołania, w szczególności gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były znane przy rozpatrywaniu reklamacji, albo
 - 2) przekazać odwołanie wraz z aktami sprawy jednostce odwoławczej.
3. Jednostka odwoławcza w terminie 30 dni od dnia jego otrzymania rozpatruje odwołanie i udziela reklamującemu odpowiedzi.
4. Odpowiedź udzielona reklamującemu w wyniku rozpatrzenia odwołania powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie wystąpienia na drogę sądową w postępowaniu cywilnym.

§ 33

Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną:

- 1) w przypadku odmowy uznania reklamacji, albo
- 2) niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 90 dni od dnia wniesienia reklamacji.

§ 34

Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 35

Prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym na zasadach ogólnych przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

R o z d z i a ł IX

Odpowiedzialność nadawcy

§ 36

Nadawca przesyłki jest odpowiedzialny materialnie w takim samym zakresie w jak Poczta Polska za wszelkie szkody wyrządzone innym przesyłkom pocztowym, pracownikom, osobom trzecim lub mieniu pocztowemu na skutek nadania przedmiotów niedopuszczonych do przewozu lub nieprzestrzegania warunków nadania.

§ 37

Przyjęcie przez placówkę nadawczą przesyłki, zawierającej przedmioty niedopuszczone do przewozu lub nieodpowiadające warunkom nadania nie zwalnia nadawcy od odpowiedzialności.

R o z d z i a ł X

Odpowiedzialność Poczty Polskiej

§ 38

Poczta Polska ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w zakresie ustalonym w niniejszym regulaminie.

§ 39

Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej,
- 2) wyłącznie z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów określonych w niniejszym regulaminie,
- 3) na skutek skonfiskowania lub zniszczenia przesyłki przez kompetentne władze, na podstawie odrębnych przepisów.

§ 40

1. Poczta Polska odpowiada materialnie za utratę, ubytek lub uszkodzenie zawartości przesyłki, z wyjątkiem przypadków wyszczególnionych w § 39.
2. Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki ustala się w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy lecz nie więcej niż równowartość pięciokrotnej opłaty zasadniczej wniesionej przy nadaniu przesyłki.
3. Niezależnie od odszkodowania w przypadku utraty przesyłki, nadawca ma prawo do zwrotu uiszczonych opłat pocztowych.

§ 41

1. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i niezrealizowane zyski powstałe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy ustawy i kodeksu cywilnego.

gł. m. Obr.

DYREKTOR BIURA
Usług Pocztowych

Przemysław Różewicz

26-11-2023

RADCA PRAWNY

Bożena Stępińska
Koordynator

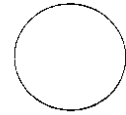
Wykaz wzorów druków

1. Nalepka adresowa na przesyłkę dworcową – PP - 63.....wzór nr 1
2. Potwierdzenie odbioru – PP – 24..... wzór nr 2
3. Protokół – opisanie stanu rzeczy – PP – 420.....wzór nr 3
4. Zawiadomienie - PP - 34.....wzór nr 4
5. Protokół o uszkodzeniu przesyłki pocztowej – PP – 40.....wzór nr 5

POTWIERDZENIE ODBIORU

Wypełnia nadawca

(podając: imię i nazwisko lub nazwę nadawcy przesyłki / przekazu, miejscowość, ulicę, numer domu i mieszkania)



Datownik placówki oddawczej

Zwrócić do:

Code boxes for postal code: [] [] - [] [] []

ozn. kodowe

poczta

Potwierdzam odbiór

- listu poleconego
- listu wartościowego
- paczki
- kwoty przekazu
- przesyłki

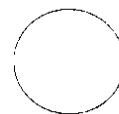
Nr nadawczy

Wartość zł gr

Masa kg g

Kwota pobrania zł gr

Kwota przekazu zł gr



Datownik placówki nadawczej

nadanego / nadanej do - podać dokładny adres przeznaczenia

.....

dn. 200... r.

podpis odbiorcy

ppup PP nr 24

Wyprodukowaną w 2002 roku. Termin trwałości kleju 2 lata.



Błyskawiczne przesyłki kurierskie w serwisie miejskim, krajowym i międzynarodowym.

Informacje pod numerem infolinii 0 804 104 104*

*) koszt połączenia: jedna jednostka taryfikacyjna TP S.A. + VAT

Handwritten signature

PROTOKÓŁ


(Opisanie stanu rzeczy)


sporządzony w placówce pocztowej dnia 20 r.
ambulansie

W sprawie

Obecni

OPIS STANU RZECZY



POCZTA  POLSKA

ZAWIADOMIENIE / ZAWIADOMIENIE POWTÓRNE*

Numer oddawczy**

.....
adresat – imię i nazwisko / nazwa instytucji
.....
adres

SZANOWNI PAŃSTWO,
UPRZEJMIE INFORMUJEMY, ŻE NASZ LISTONOSZ
W DNIU O GODZINIE
NIE ZASTĄŁ OSOBY UPOWAŻNIONEJ DO ODEBRANIA:

<input type="checkbox"/> listu poleconego	numer nadania
<input type="checkbox"/> listu wartościowego	masa paczki kg g
<input type="checkbox"/> paczki pocztowej	kwota pobrania zł gr
<input type="checkbox"/> przekazu pocztowego	inne należności do zapłacenia
<input type="checkbox"/> innej przesyłki zł gr

INFORMUJEMY, ŻE PRZESYŁKĘ / KWOTĘ PRZEKAZU* MOŻNA ODEBRAĆ
W URZĘDZIE POCZTOWYM
PRZY ULICY

W DNIU DZISIEJSZYM PO GODZINIE
LUB W DNIACH NASTĘPNYCH W GODZINACH:

poniedziałek – piątek

sobota robocza

wolna sobota

niedziele i święta

TELEFON

** UPRZEJMIE ZAWIADAMIAMY, ŻE TERMIN ODBIORU AWIZOWANEJ WCZĘSNIEJ
PRZESYŁKI / KWOTY PRZEKAZU* UPLYWA W DNIU

.....
podpis wystawiającego

* niewłaściwe skreślić
** wypełniać jedynie do zawiadomienia powtórnego

ZAPRASZAMY

Antoni

PROTOKÓŁ

o uszkodzeniu, ubytku
lub zepsuciu zawartości
przesyłek pocztowych

Placówka pocztowa

L.

spisany w urzędzie pocztowym (agencji) dnia 20 ..
o godzinie

W obecności następujących osób (podać imię i nazwisko, a w przypadku pracowników pocztowych również tytuł służbowy);
.....
.....
.....

PRZEDMIOT PROTOKOŁU

stanowi: a) list polecony¹⁾, b) list wartościowy²⁾, c) paczka³⁾ nadeszła(y) dnia 20..... r. o godz
oddana(y) w do w
nr wartość zł gr, pobranie zł gr, masa kg g

STAN RZECZY

1. Masa: listu poleconego¹⁾, listu wartościowego²⁾, paczki³⁾ po komisyjnym przeważeniu wynosi kg g
2. Opis uszkodzenia (ubytku, zepsucia zawartości) i przypuszczalna jego przyczyna, przy czym należy dokładnie podać:
 - a) wygląd, rodzaj i stopień
 - b) przypuszczalną przyczynę
 - c) rodzaj i sposób opakowania zewnętrznego, wewnętrznego (jakość papieru, kartonu i obwiązania)
 - d) zamknięcie (piomba, winieta, pleczęcie na laku itp.)
3. Oświadczenie urzędu pocztowego (agencji) czy opakowanie i zamknięcia listu poleconego¹⁾, listu wartościowego²⁾, paczki³⁾
 - a) odpowiadało przepisom o listach poleconych¹⁾, listach wartościowych²⁾, paczkach³⁾ – TAK¹⁾/NIE¹⁾
 - b) nie odpowiadało i dlaczego?
 - c) dołączyć opakowanie lub kopertę albo ich wzory lub w razie ich braku podać, co się z nimi stało
4. Wyszczególnienie zawartości znalezionej w liście poleconym¹⁾, liście wartościowym²⁾, paczce³⁾ przy komisyjnym otwarciu (przy liście wartościowym podać osobno masę koperty, którą należy przedstawić, a osobno wagę zawartości pieniężnej lub innej

¹⁾ nadruk nieodpowiedni skreślić
ppup PP nr 40

5. Wyszczególnienie zawartości i jej wartości: listu poleconego^{*)}, listu wartościowego^{*)}, paczki^{*)}

- a) pierwotnej (według rachunku, faktury lub podania odbiorcy)
- b) znalezionej po komisyjnym otwarciu
- c) brakującej

6. Wynik wstępnych dochodzeń:

- a) Kto odebrał przesyłkę?
- b) Jak i gdzie ją przechował?
- c) Czy oddając potwierdził uszkodzenie?
- d) Jeśli nie, to dlaczego?
- e) Kto jest przypuszczalnym sprawcą

7. Odszkodowanie:

- a) Żądanie odbiorcy
- b) Wniosek urzędu pocztowego (agencji)
- c) Oświadczenie winnego co do zwrotu

8. Dalszy los przesyłki (zawartości):

- a) Czy wydano odbiorcy?
- b) Czy wysłano dalej? (podać datę i odsyłkę)

9. Co zrobiono z opakowaniem?

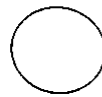
- a) Czy wydano odbiorcy?
- b) Czy zatrzymano w urzędzie wraz z adresem pomocniczym?
- c) Czy odesłano do

Przesyłkę przyjmuję

- a) bez zastrzeżeń^{*)}
- b) z zastrzeżeniem wniesienia roszczenia o odszkodowanie^{*)}

.....
Podpis konwojenta

Odmawiam przyjęcia przesyłki^{*)}



.....
Datownik

.....
(podpis odbiorcy)

.....
Podpis sporządzającego protokół

Podpisy świadków

Uwaga: w razie braku miejsca na odpowiedź należy użyć osobnej kartki.

^{*)} nadruk nieodpowiedni skreślić

Butkiewicz