

**Regulamin**  
**Świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej przesyłka firmowa**  
**w obrocie krajowym**

**Rozdział I**  
**Postanowienia ogólne**

**§ 1**

1. Regulamin świadczenia usługi pocztowej niepowszechnej przesyłka firmowa w obrocie krajowym, zwany dalej „regulaminem” określa warunki wykonywania i korzystania z usługi w zakresie:

- 1) zasad i warunków przyjmowania przesyłek,
- 2) uiszczania opłat, w tym opłat dodatkowych,
- 3) doręczania przesyłek,
- 4) odpowiedzialności,
- 5) postępowania reklamacyjnego.

2. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz w placówkach pocztowych.

**§ 2**

1. Regulamin przeznaczony jest dla klientów oraz pracowników Poczty Polskiej S.A.

2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) adresat – podmiot określony przez nadawcę jako odbiorca przesyłki,
- 2) doręczenie – wydanie przesyłki adresatowi lub innej uprawnionej osobie,
- 3) D + n – gwarantowany termin realizacji usługi, gdzie D – oznacza dzień nadania przesyłki, n – oznacza liczbę dni, które upłynęły od dnia nadania przesyłki do dnia jej doręczenia adresatowi, z wyłączeniem sobót i dni wolnych od pracy,
- 4) konsument – osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 5) nadawca – podmiot nie będący konsumentem, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi,
- 6) placówka nadawcza – placówkę pocztową ustaloną między Stronami w umowie, która przyjmuje przesyłki do przemieszczenia i doręczenia,
- 7) placówka oddawcza – placówkę pocztową, która doręcza przesyłkę,
- 8) potwierdzenie odbioru - udokumentowanie doręczenia przesyłki firmowej poleconej poprzez przekazanie nadawcy podpisanego przez odbiorcę formularza potwierdzenia odbioru,
- 9) Oficjalny Spis PNA – system kodów pocztowych identyfikujących obszary doręczeń określonych jako Oficjalny Spis Poczty Polskiej Numerów Adresowych,
- 10) PNA – Pocztywotw Numer Adresowy, zwany „kodem pocztowym”, składający się z pięciu cyfr, przedzielonych po dwóch pierwszych cyfrach myślnikiem; identyfikator będący integralnym składnikiem adresu nadawcy i adresata przesyłki; zbiór kodów pocztowych publikowany jest w „Oficjalnym Spisie Poczty Polskiej Numerów Adresowych”, dostępnym w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl); kod pocztowy jest elementem wykorzystywanym w technologii stosowanej przez Poczta Polska w celu prawidłowego kierowania i doręczania przesyłek,
- 11) Poczta Polska – Poczta Polska Spółka Akcyjna,
- 12) WER - Wydział Ekspedycyjno-Rozdzielczy,
- 13) przesyłka firmowa nierejestrowana – przesyłkę przyjętą przez Poczta Polska bez potwierdzenia nadania i doręczenia bez pokwitowania doręczenia,
- 14) przesyłka firmowa polecona – przesyłkę nadaną za potwierdzeniem nadania i doręczenia za pokwitowaniem odbioru,
- 15) umowa – umowę pisemną zawartą pomiędzy nadawcą a Poczta Polska o świadczenie usługi,
- 16) obszar miejscowy – obszar obsługiwany przez dany WER, na terenie którego nastąpiło nadanie i doręczenie przesyłki firmowej; wykaz obszarów miejscowych dla celów realizacji usługi dostępny jest na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) lub e-nadawca.poczta-polska.pl,
- 17) obszar zamiejscowy – obszar na którym nastąpiło doręczenie przesyłki firmowej, znajdujący się poza obszarem obsługiwany przez WER, na terenie którego nastąpiło nadanie przesyłki.

**§ 3**

1. Usługa przesyłka firmowa, zwana dalej usługą, polega na przyjęciu w placówce nadawczej, wskazanej w umowie, przesyłek listowych wyodrębnionych przez nadawcę w strumieniu, z podziałem tych przesyłek na przeznaczone do doręczenia w obszarze miejscowym lub obszarze zamiejscowym.

2. Wykaz obszarów miejscowych dostępny na stronie [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) lub e-nadawca.poczta-polska.pl, zawiera także wyszukiwarkę umożliwiającą sprawdzenie czy PNA placówki nadawczej oraz PNA adresata należą do obszaru działania jednego WER.

3. Usługa jest realizowana na podstawie pisemnej umowy.

**Rozdział II**

**Zasady i warunki przyjmowania przesyłek**

**§ 4**

1. W ramach usługi mogą być nadawane następujące rodzaje przesyłek:

- 1) przesyłka firmowa polecona, w tym z potwierdzeniem odbioru,
- 2) przesyłka firmowa nierejestrowana.

2. Usługa jest realizowana w gwarantowanym terminie doręczenia:

- 1) D + 2 – w obszarze miejscowym,
- 2) D + 4 – w obszarze zamiejscowym.

**§ 5**

1. W ramach usługi mogą być nadawane przesyłki:

- 1) o masie do 2 000 g,
- 2) o wymiarach:
  - a) minimum – wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm,
  - b) maksimum – suma długości, szerokości i wysokości 900 mm, przy czym największy z tych wymiarów (długość) nie może przekroczyć 600 mm.
- 2) Wymiary, o których mowa w ust. 1 pkt 2, przyjmuje się z tolerancją do +/- 2 mm.
- 3) Opakowanie i zabezpieczenie przesyłki wlicza się do jej masy.

**§ 6**

1. Zwartość przesyłki mogą stanowić wyłącznie materiały własne nadawcy.

2. W ramach usługi mogą być nadawane druki, których zwykła wartość nie przekracza 10 złotych (dziesięciu złotych).

**§ 7**

1. Nadawca zobowiązany jest do:

- 1) oznaczenia przesyłek firmowych – celem ich identyfikacji w procesie technologicznym poprzez naniesienie w polu adresowym lub innym, uzgodnionym z Poczta Polska miejscu na stronie adresowej każdej przesyłki napisu albo nadruku w postaci:
  - a) liter „FM” – w obszarze miejscowym,
  - b) liter „F” – w obszarze zamiejscowym, o minimalnej wysokości 5 mm,
- 2) przytwierdzenia do przesyłki firmowej poleconej prawidłowo wypełnionego formularza potwierdzenia odbioru - w przypadku nadania przesyłki z potwierdzeniem odbioru, w formacie uzgodnionym z Poczta Polska w umowie,
- 3) przekazania przesyłek firmowych poleconych w stanie uporządkowanym, według kolejności wpisów w pocztowej książce nadawczej lub formularzu nadawczym własnego nakładu, w formacie uzgodnionym z Poczta Polska w umowie,

- 4) ewidencjonowania przesyłek, o których mowa w pkt 3, w taki sposób, aby przesyłki firmowe polecone, nadane w obszarze miejscowym i zamiejscowym, wpisywane były na oddzielnych stronach pocztowej książki nadawczej lub formularza nadawczego własnego nakładu,
- 5) przekazania, sporządzonego w wersji elektronicznej albo papierowej, zestawienia ilościowego nadanych przesyłek, według przedziałów wagowych, w taki sposób, aby stanowiły oddzielne zestawienia dla przesyłek firmowych nierejestrowanych, nadawanych w obszarze miejscowym oraz dla przesyłek firmowych nierejestrowanych, nadawanych w obszarze zamiejscowym, w formacie uzgodnionym z Poczta Polska. Wersję papierową zestawienia sporządza się w dwóch egzemplarzach, w tym jeden przeznaczony dla placówki nadawczej.

2. Dopuszcza się możliwość nanoszenia przez nadawcę daty i miejsca nadania na przesyłkach firmowych, a w przypadku nadania przesyłki firmowej poleconej z potwierdzeniem odbioru, również na formularzu potwierdzenia odbioru, jeżeli zostanie to określone w umowie.

3. Dopuszcza się możliwość sporządzenia dokumentu nadawczego, o którym mowa w ust. 1 pkt 3, w formie elektronicznej, w formacie uzgodnionym z Poczta Polska w umowie.

**§ 8**

1. Do przemieszczenia i doręczenia przyjmowane są przesyłki firmowe oznaczone poprzez:

- 1) naniesienie w sposób trwały i czytelny informacji jednoznacznie identyfikujących nadawcę i adresata,
- 2) umieszczenie znaku opłaty pocztowej w formie:
  - a) odcisku z maszyny do frankowania,
  - b) oznaczenia służącego do potwierdzenia wniesienia opłaty za usługę, w postaci napisu, nadruku albo pieczęci o treści:

**OPŁATA POBRANA**

**umowa z Poczta Polska S.A. ID nr .....**

w miejscu przeznaczonym na znak opłaty pocztowej, na stronie adresowej przesyłek, z zastrzeżeniem § 7 ust. 2.

2. Informacje określające nadawcę oraz adresata, o których mowa w ust. 1 pkt 1, powinny zawierać dane podane w następującej kolejności:

- 1) imię i nazwisko lub pełna nazwa,
  - 2) ulica, numer domu i mieszkania lub lokalu – w przypadku miejscowości podzielonej na ulice albo nazwa miejscowości, w której znajduje się siedziba lub miejsce zamieszkania i numer porządkowy nieruchomości – w przypadku miejscowości nie podzielonej na ulice,
  - 3) właściwy kod pocztowy wraz z nazwą miejscowości, do której kierowana jest przesyłka.
3. Nazwa miejscowości, podana w adresie nadawcy lub adresata oraz nazwa placówki pocztowej powinna być podana w brzmieniu zgodnym z oficjalną nazwą miejscowości umieszczoną w „Oficjalnym Spisie PNA”.

**§ 9**

1. Przesyłka firmowa może być adresowana na:

- 1) skrytkę pocztową,
- 2) poste restante,
2. W adresie oraz w oznaczeniu adresata przesyłki, o której mowa w ust. 1 pkt 1, należy podać kolejno:
  - 1) imię i nazwisko albo pełną nazwę adresata,
  - 2) odpowiedni napis: „skr. poczt. Nr ...”,
  - 3) właściwy kod pocztowy i nazwę placówki pocztowej, w której udostępniana jest skrytka.
3. W adresie oraz w oznaczeniu adresata przesyłki, o której mowa w ust. 1 pkt 2, należy podać kolejno:
  - 1) imię i nazwisko albo pełną nazwę adresata,
  - 2) napis: poste restante,
  - 3) właściwy kod pocztowy i nazwę placówki pocztowej, która ma wydać przesyłkę.

**§ 10**

1. Na przesyłce firmowej nadawca może umieścić własne:

- 1) odciski pieczęci firmowych,
- 2) nalepki,
- 3) napisy i rysunki o charakterze informacyjnym lub reklamowym, pod warunkiem, że:
  - a) ich treść i wizerunek nie są zabronione prawem,
  - b) nie utrudniają odczytania adresu,
  - c) nie są podobne do znaczków pocztowych, odcisków maszyn do frankowania, odcisków pieczęci pocztowych lub znaków opłaty pocztowej innych niż znaczki pocztowe,
  - d) nie są umieszczone w pasie 15 mm powyżej dolnej krawędzi strony adresowej przesyłki.

2. Nadawca jest zobowiązany do stosowania Polskiej Normy PN-T-85004:1999/Az1:2002 w zakresie adresowania oraz zachowania podziału i rezerwacji strony adresowej przesyłki, w sposób określony w umowie.

**§ 11**

Do przemieszczenia i doręczenia przyjmowane są przesyłki firmowe:

- 1) które zostały opakowane i zamknięte odpowiednio do zawartości, formy, masy i wielkości,
- 2) do opakowania, których użyto materiałów, dających możliwość wyraźnego i trwałego umieszczenia informacji identyfikującej nadawcę i adresata oraz innych wymaganych oznaczeń,
- 3) w przypadku zastosowania, jako opakowania, koperty z przezroczystym okienkiem adresowym, zawartość przesyłki musi być umieszczona w ten sposób, aby nie utrudniała odczytania adresu adresata.

**§ 12**

Placówka nadawcza ma prawo odmówić przyjęcia przesyłek, jeżeli nie spełniają one warunków określonych w niniejszym Regulaminie oraz w umowie.

**Rozdział III**

**Uiszczanie opłat**

**§ 13**

Wysokość i zasady uiszczania opłat za usługę określone są w umowie, o której mowa w § 3 ust. 3, z tym, że opłatę za usługę wnosi się wyłącznie bezgotówkowo:

- 1) z góry,
- 2) z dołu,
- 3) zaliczkowo,
- 4) przy użyciu maszyny do frankowania.

**§ 14**

1. Adresat może złożyć, za dodatkową opłatą, żądanie dosyłania przesyłek firmowych do innego miejsca zamieszkania lub siedziby. Żądanie należy złożyć na piśmie we właściwej terenowo placówce oddawczej, określając termin dosyłania przesyłek.

2. Zgłoszone żądanie może być wykonywane maksymalnie przez okres 12 miesięcy, licząc od dnia zgłoszenia.

3. Adresat może zgłosić żądanie dalszego dosyłania, nie dłużej jednak niż przez okres następujących 12 miesięcy.

4. Opłatę za każdą dostaną przesyłkę na żądanie adresata pobiera od niego placówka oddawcza.

5. Opłaty, o której mowa w ust. 4, nie pobiera się w przypadku, gdy żądanie dostania przesyłki dotyczy tego samego obszaru doręczeń.

**Rozdział IV**  
**Doręczanie przesyłek**  
**§ 15**

1. Przesyłkę firmową nierejestrowaną doręcza się do oddawczej skrzynki pocztowej adresata.
2. W przypadku braku możliwości doręczenia do oddawczej skrzynki pocztowej, przesyłkę firmową nierejestrowaną doręcza się pod wskazany adres.
3. W przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki firmowej nierejestrowanej w sposób określony w ust. 1 i 2 przesyłkę awizuje się jednokrotnie.
4. Zawiadomienie o próbie doręczenia przesyłki firmowej nierejestrowanej, wraz z informacją o 14-dniowym terminie jej odbioru oraz adresie placówki oddawczej, w której jest ona przechowywana, pozostawia się odpowiednio: w oddawczej skrzynce pocztowej adresata, w skrytce pocztowej, w drzwiach mieszkania adresata lub miejscu zwyczajowo przyjętym w sposób nienaruszający przepisów prawa.
5. W przypadku nieodebrania przesyłki firmowej nierejestrowanej w terminie, o którym mowa w ust. 4, przesyłkę zwraca się do nadawcy bez pobierania opłaty za zwrot przesyłki.
6. Przesyłkę adresowaną na skrytkę pocztowa lub poste restante wydaje się ze skutkiem doręczenia w placówce oddawczej.

**§ 16**

1. Przesyłkę firmową poleconą doręcza się pod wskazany na przesyłce adres.
2. Przesyłka firmowa polecona może być wydana ze skutkiem doręczenia:
  - 1) adresatowi:
    - a) w placówce pocztowej,
    - b) za pośrednictwem skrytki pocztowej,
    - c) za pośrednictwem oddawczej skrzynki pocztowej, pod warunkiem złożenia we właściwej placówce pocztowej żądania w tej sprawie,
  - 2) pełnomocnikowi adresata lub przedstawicielowi ustawowemu adresata:
    - a) pod adresem wskazanym przez nadawcę,
    - b) w placówce pocztowej,
  - 3) osobie pełnoletniej, zamieszkałej razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył w placówce pocztowej zastrzeżenia w zakresie doręczania przesyłek:
    - a) pod adresem wskazanym przez nadawcę,
    - b) w placówce pocztowej, pod warunkiem złożenia na piśmie oświadczenia o zamieszkiwaniu razem z adresatem,
  - 4) osobie uprawnionej do odbioru w urzędzie organu władzy publicznej, jeżeli adresatem przesyłki jest dany organ władzy publicznej,
  - 5) osobie uprawnionej do odbioru przesyłek w podmiotach będących osobami prawnymi, lub jednostkami organizacyjnymi, nieposiadającymi osobowości prawnej, jeżeli adresatem przesyłki jest:
    - a) dana osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej,
    - b) niebędąca członkiem organu zarządzającego albo pracownikiem danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, osoba fizyczna w niej przebywająca,
  - 6) kierownikowi jednostki lub osobie fizycznej przez niego upoważnionej, jeżeli adresatem przesyłki jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie przesyłki adresatowi jest znacznie utrudnione lub niemożliwe.

**§ 17**

1. Przesyłkę firmową poleconą doręcza się:
  - 1) po stwierdzeniu tożsamości osoby uprawnionej do jej odbioru, oraz
  - 2) po uzyskaniu czytelnego podpisu odbiorcy oraz daty odbioru na dokumencie oddawczym, a w przypadku przesyłki firmowej poleconej z potwierdzeniem odbioru, również na formularzu potwierdzenia odbioru.
2. Potwierdzenie tożsamości osoby uprawnionej do odbioru przesyłki następuje poprzez okazanie jednego z następujących dokumentów:
  - 1) dowodu osobistego,
  - 2) paszportu,
  - 3) prawa jazdy,
  - 4) innego dokumentu z fotografią, odciskiem pieczęci urzędowej z wizerunkiem orła oraz podpisem jego posiadacza,
  - 5) w przypadku cudzoziemców nieposiadających żadnego z dokumentów, o których mowa w pkt. 1-4, innego dokumentu stwierdzającego tożsamość.
3. Jeżeli adresatem przesyłki jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, pokwitowanie odbioru musi zawierać czytelny podpis odbiorcy, datę odbioru i odcisk stempla firmowego, a w przypadku braku stempla firmowego – informację o dokumencie potwierdzającym uprawnienie do odbioru przesyłki.

**§ 18**

1. Odmowa pokwitowania odbioru przesyłki firmowej poleconej jest równoznaczna z odmową przyjęcia przesyłki.
2. Nie traktuje się jako odmowy przyjęcia przesyłki firmowej poleconej, jeśli odmowy pokwitowania odbioru lub odmowy przyjęcia przesyłki dokonała osoba pełnoletnia zamieszkała wraz z adresatem, a niebędąca jego pełnomocnikiem, lub przedstawicielem ustawowym. W takim przypadku doręczający pozostawia adresatowi zawiadomienie o nadejściu przesyłki.

**§ 19**

1. W przypadku stwierdzenia nieobecności adresata lub innej osoby uprawnionej do odbioru przesyłki firmowej poleconej, pracownik doręczający pozostawia w skrzynce oddawczej adresata zawiadomienie o próbie jej doręczenia oraz o możliwości odbioru w określonym terminie, we wskazanej placówce pocztowej.
2. W przypadku niezgłoszenia się adresata lub innych uprawnionych osób po odbiór przesyłki, o której mowa w ust. 1, placówka w której jest ona przechowywana, przekazuje następnego dnia po upływie 7-dniowego terminu odbioru wskazanego w pierwszym zawiadomieniu, powtórne zawiadomienie o możliwości jej odbioru.
3. Dla przesyłek firmowych poleconych ustala się 14-dniowy termin odbioru, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia pierwszego zawiadomienia o ich nadejściu.
4. W przypadku nieodebrania przesyłki firmowej poleconej w terminie, o którym mowa w ust. 3, przesyłkę zwraca się do nadawcy bez pobierania opłaty za zwrot przesyłki.

**§ 20**

W ramach usługi przyjmowane są przesyłki na specjalnych zasadach, których sposób doręczania określają odrębne przepisy, pod warunkiem uwzględnienia zasad wynikających z niniejszego Regulaminu.

**Rozdział V**  
**Odowiedzialność**  
**§ 21**

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

**§ 22**

1. Usługę uważa się za nienależycie wykonaną, jeżeli:
  - 1) doręczenie przesyłki albo zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w gwarantowanych terminach doręczenia, o których mowa w § 4 ust. 2,
  - 2) nastąpił ubytek lub uszkodzenie przesyłki z zawartością druku.

2. Usługę uważa się za niewykonaną, jeżeli nastąpiła utrata przesyłki.
3. Przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli jej doręczenie albo zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminie 14 dni, licząc od dnia nadania.

**§ 23**

1. Za niewykonanie i nienależyte wykonanie usługi przysługuje odszkodowanie w wysokości określonej w art. 88 ust. 4 Prawa pocztowego.
2. W przypadku niewykonania usługi, Poczta Polska, niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca pobraną opłatę za nadanie przesyłki.

**§ 24**

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

- 1) wskutek siły wyższej,
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą Poczty Polskiej,
- 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu,
- 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.

**Rozdział VI**  
**Postępowanie reklamacyjne**  
**§ 25**

1. Prawo dochodzenia roszczeń przysługuje:
  - 1) nadawcy,
  - 2) adresatowi – w przypadku gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka została doręczona adresatowi.
2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o wyplacę odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.
3. Reklamację składa się na piśmie w każdej placówce pocztowej.

**§ 26**

1. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) nazwę oraz adres reklamującego,
  - 2) przedmiot reklamacji (dane adresata, data i miejsce nadania przesyłki, masa przesyłki, itp.),
  - 3) uzasadnienie reklamacji,
  - 4) kwotę odszkodowania, w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania,
  - 5) numer nadania przesyłki firmowej poleconej,
  - 6) datę i czytelny podpis reklamującego.
2. Do reklamacji należy dołączyć lub udostępnić do wglądu oryginał potwierdzenia nadania przesyłki firmowej poleconej albo w przypadku przesyłki firmowej nierejestrowanej informację przedstawiającą opis okoliczności potwierdzające nadanie lub doręczenie przesyłki oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt.
3. Reklamację można zgłosić:
  - 1) z tytułu nienależytego wykonania usługi, o którym mowa w § 22 ust. 1 pkt 1 – po upływie gwarantowanego terminu,
  - 2) z tytułu nienależytego wykonania usługi, o którym mowa w § 22 ust. 1 pkt 2 – niezwłocznie po odbiorze przesyłki,
  - 3) z tytułu niewykonania usługi - nie wcześniej niż po upływie 14 dni licząc od dnia nadania przesyłki, nie później niż w terminie 12 miesięcy licząc od dnia nadania przesyłki.
4. Reklamację zgłoszoną po terminie określonym w ust. 3 pkt 4 lub przez osobę nieuprawnioną, pozostawia się bez rozpoznania.

**§ 27**

1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej.
2. Postępowanie reklamacyjne jest dwuinstancyjne.
3. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej, rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, albo informuje o niemożności udzielenia odpowiedzi w tym terminie, podając przyczynę zwłoki oraz nowy termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, który nie może przekroczyć 30 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę jednostki właściwej do rozpatrywania reklamacji,
  - 2) powołanie podstawy prawnej,
  - 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
  - 4) w przypadku uwzględnienia roszczeń – wysokość przyznanej kwoty odszkodowania oraz informację o terminie i formie jej wypłaty,
  - 5) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o prawie odwołania się i wskazanie jednostki odwoławczej,
  - 6) podpis upoważnionego pracownika jednostki organizacyjnej Poczty Polskiej z podaniem stanowiska służbowego,
  - 7) datę udzielenia odpowiedzi.
5. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem jednostki pierwszej instancji w terminie 14 dni od daty doręczenia odpowiedzi na reklamację. Jednostka ta w terminie 7 dni od dnia otrzymania odwołania może uchylić swoją decyzję albo przekazać odwołanie do jednostki drugiej instancji.
6. Jednostka organizacyjna drugiej instancji, do której wpłynęło odwołanie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jego otrzymania informuje reklamującego o:
  - 1) pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji i przyznaniu odszkodowania oraz o odesłaniu akt sprawy do jednostki organizacyjnej pierwszej instancji celem dokonania wypłaty należnego odszkodowania,
  - 2) nieuwzględnieniu reklamacji i oddaleniu roszczenia oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
    - a) sądowym,
    - b) medyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
    - c) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
7. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.

**§ 28**

Odszkodowanie, o którym mowa w § 23 ust. 1 z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz zwrot opłaty, o której mowa w § 23 ust. 2 wypłaca się zgodnie z pisemną dyspozycją reklamującego, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty uznania reklamacji.

**Rozdział VII**  
**Postanowienia końcowe**  
**§ 29**

W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i Prawa pocztowego.