

REGULAMIN
świadczenia umownej usługi pocztowej przesyłka firmowa
w obrocie krajowym

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa warunki wykonywania i korzystania z usługi w zakresie:
 - 1) zasad i warunków przyjmowania przesyłek,
 - 2) usług komplementarnych i innych,
 - 3) uiszczania opłat,
 - 4) doręczania przesyłek,
 - 5) odpowiedzialności,
 - 6) postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.poczta-polska.pl oraz w placówkach pocztowych.

§ 2

1. Regulamin przeznaczony jest dla klientów i 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 zgodnie z umową o świadczenie usługi,
 - 3) D + n - 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) kod pocztowy – Pocztowy Numer Adresowy (PNA),
 - 5) konsument – osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
 - 6) nadawca – podmiot nie będący konsumentem, który zawarł z Poczta Polska umowę o świadczenie usługi,
 - 7) placówka nadawcza – placówkę pocztową, wskazaną przez Poczta Polska w umowie, która przyjmuje przesyłki do przemieszczenia i doręczenia,

- 8) placówka oddawcza – placówkę pocztową, która doręcza przesyłkę,
- 9) PNA – Poczty Numer Adresowy, składający się z pięciu cyfr, przedzielonych po dwóch pierwszych cyfrach myślnikiem; identyfikator będący integralnym składnikiem adresu nadawcy i adresata przesyłki; kod pocztowy jest elementem wykorzystywanym w technologii stosowanej przez Poczta Polska w celu prawidłowego kierowania i doręczania przesyłek,
- 10) Poczta Polska – Poczta Polska Spółka Akcyjna,
- 11) przesyłka – przesyłkę firmową,
- 12) przesyłka firmowa – przesyłkę firmową poleconą/przesyłkę firmową nierejestrowaną nadaną w obrocie krajowym,
- 13) przesyłka firmowa nierejestrowana – przesyłkę przyjętą przez Poczta Polska bez potwierdzenia nadania i doręczoną bez pokwitowania doręczenia,
- 14) przesyłka firmowa polecona – przesyłkę nadaną za potwierdzeniem nadania i doręczoną za pokwitowaniem odbioru,
- 15) umowa – umowę pisemną zawartą pomiędzy nadawcą a Poczta Polska o świadczenie usługi,
- 16) obszar miejscowy – obszar obejmujący granice administracyjne miejscowości, w której została przyjęta przesyłka firmowa do przemieszczenia i doręczenia, z zastrzeżeniem § 3 ust. 2.

§ 3

1. Usługa przesyłka firmowa, zwana dalej usługą, polega na przyjęciu w placówce nadawczej wskazanej w umowie, przesyłek wyodrębnionych przez nadawcę w strumieniu z podziałem tych przesyłek na przeznaczone do doręczenia w obszarze miejscowym lub obszarze zamiejscowym.
2. Do przemieszczenia i doręczenia w obszarze miejscowym przyjmowane są również przesyłki, których przyjęcie z przyczyn organizacyjnych Poczty Polskiej nastąpiło w wyznaczonym WER.
3. Usługa jest realizowana na podstawie umowy.

II. Zasady i warunki przyjmowania przesyłek

§ 4

1. W ramach usługi mogą być nadawane następujące rodzaje przesyłek:
 - 1) przesyłka firmowa polecona,
 - 2) przesyłka firmowa nierejestrowana.
2. Usługa jest realizowana w 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. 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/nadruku w postaci:
 - a) liter „FM” – w obszarze miejscowym,
 - b) litery „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 poleczone nadane w obszarze miejscowym wpisywane były na oddzielnych stronach pocztowej książki nadawczej lub formularza nadawczego własnego nakładu,
 - 5) przekazania sporządzonego w wersji elektronicznej, zestawienia ilościowego nadanych przesyłek firmowych nierejestrowanych, według przedziałów wagowych, w formacie uzgodnionym z Poczta Polska. Dopuszcza się przekazanie zestawienia ilościowego, według przedziałów wagowych, sporządzonego w wersji papierowej (w dwóch egzemplarzach, w tym jeden przeznaczony dla placówki nadawczej), jeżeli nadawca nie ma możliwości generowania zestawienia w wersji elektronicznej,
 - 6) przekazania zestawienia, o którym mowa w pkt 5, w taki sposób, aby stanowiły oddzielne zestawienia dla przesyłek listowych nierejestrowanych nadawanych w obszarze miejscowym oraz dla przesyłek listowych nierejestrowanych nadawanych w obszarze zamiejscowym.

2. Dopuszcza się możliwość nanoszenia przez nadawcę daty 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.

§ 7

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 lub pieczęci o treści:

OPŁATA POBRANA

umowa nr z Poczta Polska S.A.

z dnia Nadano w

(nazwa placówki nadawczej wskazanej w umowie)

w miejscu przeznaczonym na znak opłaty pocztowej, na stronie adresowej przesyłek, z zastrzeżeniem § 6 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/miejsce zamieszkania i numer porządkowy nieruchomości – w przypadku miejscowości nie podzielonej na ulice,
 - 3) właściwy kod pocztowy oraz nazwa miejscowości, w której znajduje się siedziba/miejsce zamieszkania oraz do której przyporządkowany jest ten kod pocztowy.
3. Nazwa miejscowości, w której znajduje się siedziba nadawcy/adresata, powinna być podana w brzmieniu zgodnym z oficjalną nazwą miejscowości umieszczoną w „Oficjalnym Spisie Poczтовых Numerów Adresowych”.

§ 8

1. Przesyłka może być adresowana na:
 - 1) skrytkę lub przegródkę pocztową,

- 2) poste restante,
jeżeli odrębne przepisy nie stanowią inaczej.
2. W adresie 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” albo „przegr. poczt. Nr ...”,
 - 3) właściwy kod pocztowy i nazwę placówki pocztowej, w której udostępniana jest skrytka albo przegródka pocztowa.
3. W adresie 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.

§ 9

1. Na przesyłce 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 lub odcisków pieczęci pocztowych,
 - 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.

§ 10

Do przemieszczenia i doręczenia przyjmowane są przesyłki zawierające rzeczy:

- 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.

§ 11

1. Placówka nadawcza ma prawo odmówić przyjęcia przesyłek, jeżeli nie spełniają one warunków określonych w niniejszym Regulaminie oraz w umowie.
2. Nie są przyjmowane do przemieszczenia i doręczenia przesyłki zawierające:
 - 1) płyny, gazy, rzeczy łamliwe i kruche, żywe rośliny i zwierzęta, rzeczy wymagające specjalnego traktowania podczas przemieszczania, a także rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom, mieniu lub środowisku naturalnemu,
 - 2) monety, banknoty, papiery wartościowe, wartości dewizowe, platynę, złoto, srebro, wyroby jubilerskie, kamienie szlachetne i inne rzeczy wartościowe,
 - 3) wyłącznie materiały reklamowe.

III. Usługi komplementarne i inne

§ 12

1. Usługa przesyłka firmowa polecona może być realizowana z usługą komplementarną - potwierdzenie odbioru.
2. Potwierdzenie odbioru polega na udokumentowaniu doręczenia przesyłki firmowej poleconej poprzez przekazanie nadawcy podpisanego przez odbiorcę formularza potwierdzenia odbioru.

§ 13

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

IV. Uiszczanie opłat

§ 14

1. Wysokość i zasady uiszczania opłat określone są w umowie, o której mowa w § 3 ust. 3.
2. Opłatę za usługę wnosi się bezgotówkowo:
 - 1) z góry,
 - 2) z dołu,
 - 3) zaliczkowo,
 - 4) przy użyciu maszyny do frankowania.

V. Doręczanie przesyłek

§ 15

1. Przesyłkę firmową nierejestrowaną doręcza się pod wskazany na przesyłce adres adresatowi, jego przedstawicielowi ustawowemu lub pełnomocnikowi, osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z adresatem, o ile adresat nie złożył zastrzeżenia w tym zakresie, albo za pośrednictwem oddawczej skrzynki pocztowej adresata lub skrytki/przegródki pocztowej.
2. W przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki firmowej nierejestrowanej, przesyłkę awizuje się jednokrotnie.
3. 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/przegródce pocztowej, w drzwiach mieszkania adresata lub miejscu zwyczajowo przyjętym.
4. W przypadku nieodebrania przesyłki firmowej nierejestrowanej w terminie, o którym mowa w ust. 3, przesyłkę zwraca się do nadawcy.

§ 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 lub przegródki 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 (druk PP S.A. nr 86):
 - a) pod adresem wskazanym przez nadawcę,
 - b) w placówce pocztowej,
- 4) osobie uprawnionej do odbioru w urzędzie organu władzy publicznej, jeżeli adresatem przesyłki jest dany organ władzy publicznej,
- 5) osobie uprawnionej do odbioru 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. 1-3, innego dokumentu stwierdzającego tożsamość.

3. Jeżeli odbiorca jest znany osobiście listonoszowi lub pracownikowi placówki pocztowej należy na dokumencie z pokwitowaniem odbioru przesyłki umieścić adnotację „znany osobiście”. Na dowód prawidłowego wydania przesyłki pracownik na dokumencie oddawczym umieszcza swój podpis.
4. 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, najpóźniej w 7-ym dniu licząc od dnia następnego po pozostawieniu pierwszego zawiadomienia, powtórne zawiadomienie o możliwości jej odbioru.
3. Dla przesyłek firmowych poleconych ustala się 14-to 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.

§ 20

W ramach usługi przyjmowane są przesyłki na specjalnych zasadach, których sposób doręczania określają odrębne przepisy.

VI. Odpowiedzialność

§ 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 firmowej lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia, nie nastąpiło w terminie:
 - a) 2 dni – w obszarze miejscowym,
 - b) 4 dni – w obszarze zamiejscowym,licząc od dnia następnego po dniu nadania,
 - 2) nastąpił ubytek lub uszkodzenie zawartości przesyłki firmowej polecanej.
2. Usługę uważa się za niewykonaną, jeżeli:
 - 1) doręczenie przesyłki firmowej lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia, nie nastąpiło w terminie 14 dni licząc od dnia następnego po dniu nadania,
 - 2) nastąpiła utrata przesyłki firmowej polecanej.
3. Do terminów, o których mowa w ust. 1 pkt 1 lit. a) i b) oraz w ust. 2 pkt 1, nie wlicza się sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 23

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

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

§ 24

1. Z tytułu niewykonania usługi nadawcy przysługuje kara umowna:
 - 1) w wysokości 10% opłaty netto określonej w umowie, za każdą przesyłkę firmową, na którą złożona reklamacja została uznana za uzasadnioną,
 - 2) za utratę przesyłki firmowej polecanej w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyżej jednak niż dwudziestokrotność opłaty określonej w umowie, za nadanie przesyłki firmowej polecanej o masie do 50g.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, Poczta Polska niezależnie od wypłaconej kary umownej zwraca pobraną opłatę za nadanie przesyłki.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, Poczta Polska niezależnie od wypłaconej kary umownej zwraca pobraną opłatę za nadanie przesyłki oraz z tytułu niewykonania usługi komplementarnej – potwierdzenie odbioru.

§ 25

Z tytułu nienależytego wykonanej usługi nadawcy przysługuje kara umowna:

- 1) w wysokości 5% opłaty netto określonej w umowie za każdą przesyłkę firmową, na którą złożona reklamacja została uznana za uzasadnioną,
- 2) za ubytek zawartości lub uszkodzenie przesyłki firmowej poleconej w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyżej jednak niż dwudziestokrotność opłaty, za nadanie przesyłki firmowej poleconej o masie do 50g.

VII. Postępowanie reklamacyjne

§ 26

1. Prawo dochodzenia roszczeń przysługuje nadawcy, który zawarł z Poczta Polską umowę o świadczenie usługi.
2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o wypłatę kary umownej z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, które nie zawiera żądania zapłaty kary umownej.
3. Reklamację składa się na piśmie w placówce nadawczej wskazanej w umowie.

§ 27

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) nazwę oraz adres reklamującego,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) uzasadnienie reklamacji, oraz uprawdopodobnienie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w przypadku przesyłki firmowej nierejestrowanej,
 - 4) kwotę roszczenia (wysokość kary umownej) w przypadku gdy reklamujący żąda kary umownej,
 - 5) numer nadania - w przypadku przesyłki firmowej poleconej,
 - 6) datę i podpis reklamującego.
2. Do reklamacji należy dołączyć:
 - 1) oryginał potwierdzenia nadania - w przypadku przesyłki firmowej poleconej,

- 2) zestawienie ilościowe, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 5 – w przypadku przesyłki firmowej nierejestrowanej.
3. Reklamację można zgłosić:
- 1) nie wcześniej niż po upływie 14 dni licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki firmowej poleconej, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy, w nieprzekraczalnym terminie 12 miesięcy,
 - 2) nie wcześniej niż po upływie 14 dni licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki firmowej nierejestrowanej, nie później jednak niż w terminie 30 dni licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.
4. Reklamację zgłoszoną:
- 1) po terminie, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 i 2,
 - 2) przez osobę nieuprawnioną, pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym jednostka Poczty Polskiej powiadamia nadawcę.
5. Uprawdopodobnienie, o którym mowa w ust. 1 pkt 3, może nastąpić w szczególności poprzez dostarczenie pisemnego oświadczenia adresata o nieotrzymaniu przesyłki firmowej nierejestrowanej, w terminie o którym mowa w § 22 ust.1 pkt 1 albo § 22 ust. 2 pkt 1.

§ 28

1. Reklamację rozpatruje właściwa jednostka organizacyjna Poczty Polskiej.
2. Postępowanie reklamacyjne prowadzone jest dwuinstancyjnie.
3. Jednostka organizacyjna Poczty Polskiej rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi w formie pisemnej, w terminie 14 dni od 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 wniesienia reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę jednostki właściwej do rozpatrywania reklamacji,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
 - 4) w przypadku uwzględnienia roszczeń – wysokość przyznanej kwoty oraz informacje o terminie i formie jej wypłaty,
 - 5) pouczenie o prawie do odwołania się oraz wskazanie jednostki odwoławczej,
 - 6) podpis upoważnionego pracownika jednostki organizacyjnej Poczty Polskiej z podaniem stanowiska służbowego,
 - 7) datę udzielenia odpowiedzi.

VIII. Postanowienia końcowe

§ 29

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