

## Regulamin świadczenia usługi Przesyłka Paletowa w obrocie krajowym

### Rozdział I

#### Postanowienia ogólne

##### § 1

Regulamin świadczenia usługi Przesyłka Paletowa w obrocie krajowym, zwany dalej „regulaminem”, określa zasady świadczenia przez Poczta Polską S.A. usługi Przesyłka Paletowa.

##### § 2

Pojęciom użytym w regulaminie nadano następujące znaczenie:

- 1) **cennik** – dokument, w którym określone są opłaty za świadczenie usługi Przesyłka Paletowa;
- 2) **dni robocze** – dni w których świadczona jest usługa Przesyłka Paletowa, przypadające od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, z zastrzeżeniem przesyłki nadanej z usługą dodatkową Dostawa w sobotę;
- 3) **dokumenty towarzyszące** – dokumenty wydane w miejscu nadania przesyłki oraz dołączone do listu przewozowego i w nim wymienione np. WZ;
- 4) **jednostka ładunkowa** – rzeczy wraz z opakowaniem umieszczone na jednej palecie, o następujących parametrach:
  - a) maksymalne wymiary podstawy palety: długość 120 cm, szerokość 80 cm lub 120 cm, oraz
  - b) maksymalna wysokość jednostki ładunkowej: 180 cm, oraz
  - c) maksymalne obciążenie palety: 1 000 kg;
- 5) **kierowca** – dysponent środka transportu będący pracownikiem Poczty Polskiej S.A. lub podwykonawca albo pracownik podwykonawcy realizujący usługę Przesyłka Paletowa;
- 6) **list przewozowy** – dokument stanowiący dowód przyjęcia przesyłki do przewozu i wydania jej odbiorcy;
- 7) **miejsce dostawy** – miejsce, do którego przesyłka ma zostać dostarczona;
- 8) **miejsce nadania** – miejsce, w którym przesyłka ma zostać przyjęta do przewozu;
- 9) **nadawca** – zleceniodawca, którego zlecenie przewozu zostało przyjęte przez Poczta Polską S.A.,
- 10) **odbiorca** – podmiot wskazany w treści umowy przewozu, jako uprawniony do odbioru przesyłki;
- 11) **paleta EUR** – sztywne podłoże używane, jako podstawa, przeznaczone do przenoszenia i składowania towarów o wymiarach podstawy: szerokość 80 cm, długość 120 cm; spełniające kryteria określone w Karcie UIC 435-2 (PN-M-78216);
- 12) **podwykonawca** – dysponent środka transportu, któremu Poczta Polska S.A. może powierzyć wykonanie przewozu przesyłki na całej trasie przewozu albo jej części;
- 13) **przedsiębiorca** – podmiot, o którym mowa w art. 4 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2013 r. poz. 672 z późn. zm.);

- 14) **przesyłka** – przesyłka towarowa składająca się z jednej lub większej liczby jednostek ładunkowych, zawierająca rzeczy przyjęte do przewozu na podstawie jednego listu przewozowego, od jednego nadawcy w miejscu nadania do jednego odbiorcy w miejscu dostawy;
- 15) **rozładunek** – ogół czynności mających na celu wyładowanie przesyłki ze środka transportu;
- 16) **strona internetowa** – strona internetowa Poczty Polskiej S.A. o adresie <http://www.poczta-polska.pl>;
- 17) **umowa pisemna** – umowa przewozu zawarta w formie pisemnej pomiędzy Poczta Polska S.A. a przedsiębiorcą, regulująca indywidualne warunki świadczenia usługi Przesyłka Paletowa;
- 18) **usługa Przesyłka Paletowa** – usługa świadczona na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, polegająca na przyjęciu do przewozu przesyłki w miejscu nadania i jej dostarczeniu w miejscu dostawy; realizowana przy użyciu środka transportu drogowego, na podstawie ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1173 z późn. zm.),
- 19) **załadowca** – nadawca albo inna osoba wydająca przesyłkę do przewozu i dokonująca jej załadunku, działająca w imieniu nadawcy;
- 20) **załadunek** – ogół czynności mających na celu umieszczenie przesyłki wewnątrz skrzyni ładunkowej podstawionego środka transportu, z uwzględnieniem prawidłowego jej rozmieszczenia w jego wnętrzu;
- 21) **zlecenie przewozu** – zlecenie wykonania przewozu przesyłki, złożone przez zleceniodawcę w ustalonej formie i zachowaniem przewidzianego trybu postępowania.

## **Rozdział II**

### **Zasady świadczenia usługi Przesyłka Paletowa**

#### **§ 3**

1. Poczta Polska S.A. świadczy usługę Przesyłka Paletowa na podstawie zawartej umowy przewozu, zgodnie z regulaminem oraz obowiązującym cennikiem, we wszystkie dni robocze.
2. Przy świadczeniu usługi Przesyłka Paletowa stosowane są następujące dokumenty oraz wzory druków, o których mowa w regulaminie:
  - 1) cennik,
  - 2) etykieta,
  - 3) list przewozowy,
  - 4) „Ogólne warunki ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej przewoźnika drogowego w ruchu krajowym”,
  - 5) protokół uszkodzenia,
  - 6) regulamin,
  - 7) „Wykaz lokalizacji, z których realizowane są dostawy przesyłek w soboty”,
  - 8) „Wykaz rzeczy wyłączonych z przewozu”,
  - 9) zlecenie przewozu.
3. Dokumenty oraz wzory druków, o których mowa powyżej dostępne są i aktualizowane na stronie internetowej.

#### **§ 4**

Maksymalna wartość:

- 1) jednostki ładunkowej wynosi 18 000,00 zł brutto, lub
- 2) przesyłki zawierającej wiele jednostek ładunkowych wynosi 60 000,00 zł brutto.

## § 5

W ramach usługi Przesyłka Paletowa świadczone są następujące rodzaje usług:

- 1) Przesyłka Paletowa Drobnicowa (LTL), zawierająca od 1 do 8 jednostek ładunkowych,
- 2) Przesyłka Paletowa Częściowa (PTL), zawierająca od 9 do 20 jednostek ładunkowych,
- 3) Przesyłka Paletowa Całopojazdowa (FTL), zawierająca od 21 do 33 jednostek ładunkowych o łącznej masie do 24 ton.

## § 6

1. W celu realizacji usługi Przesyłka Paletowa, zleceniodawca składa (telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną) zlecenie przewozu przy wykorzystaniu druku Zlecenie przewozu lub zgodnie z jego wzorem (faksem lub drogą elektroniczną). Dane teleadresowe do składania zleceń przewozu umieszczone są na stronie internetowej.
2. Zleceniodawca przekazuje zlecenie przewozu najpóźniej do godz. 17:00 w dniu roboczym poprzedzającym dzień, w którym ma nastąpić przyjęcie przesyłki do przewozu. Zlecenie przewozu złożone przez zleceniodawcę po godz. 17:00 uznaje się za złożone w następnym dniu roboczym.
3. Zleceniodawca może zmienić złożone zlecenie przewozu, zgodnie z trybem określonym w ust. 1 i 2. Zmiana treści zlecenia przewozu powoduje, że pierwotnie złożone zlecenie przewozu traci moc.
4. Niezgłoszenie faksem lub pocztą elektroniczną przez Pocztcę Polską S.A. do zleceniodawcy jakichkolwiek uwag do treści zlecenia przewozu w ciągu 4 godzin od chwili jego otrzymania (w godzinach od 8:00 do 17:00 w dniu roboczym), oznacza przyjęcie zlecenia przewozu (zawarcie umowy przewozu).
5. Zgłoszenie uwag przez Pocztcę Polską S.A. oznacza, że zlecenie przewozu zostanie przyjęte do realizacji, o ile zleceniodawca je zaakceptuje. Milczenie zleceniodawcy w ciągu 2 godzin od otrzymania uwag Poczty Polskiej S.A. (w godzinach od 8:00 do 17:00 w dniu roboczym), oznacza akceptację realizacji zlecenia przewozu na warunkach uwzględniających uwagi Poczty Polskiej S.A.
6. W przypadku, gdy czas na przyjęcie zlecenia przewozu nie upłynął w godzinach od 8:00 do 17:00 w dniu roboczym, ulega on przerwaniu i zaczyna biec dalej w kolejnym dniu roboczym od godz. 8:00.
7. Odmowa przyjęcia zlecenia przewozu faksem lub pocztą elektroniczną przez Pocztcę Polską S.A. w terminie, o którym mowa w ust. 4 następuje w szczególności, gdy:
  - 1) zlecenie przewozu:
    - a) zostało wypełnione w sposób nieczytelny lub nieprawidłowy,
    - b) nie zawiera informacji niezbędnych do realizacji usługi,
    - c) jest niezgodne z regulaminem lub z zawartą umową pisemną,
  - 2) zleceniodawca opóźnia się z płatnością jakiegokolwiek należności przysługującej Poczcie Polskiej S.A. z tytułu wcześniej wykonywanych usług.
8. Do czasu przyjęcia przesyłki do przewozu, nadawca może wnioskować o zmianę umowy przewozu poprzez zmianę zlecenia przewozu, w sposób analogiczny jak określony w ust. 1 - 3. Poczta Polska S.A.

podejmuje decyzję w sprawie zmiany umowy przewozu w sposób analogiczny jak określony w ust. 4 - 7.

## § 7

Zleceniodawca, który zawarł umowę pisemną może powierzyć Poczcie Polskiej S.A. świadczenie następujących usług dodatkowych:

- 1) **Dokumenty zwrotne (ROD)** – zwrot do nadawcy dokumentów wyszczególnionych w liście przewozowym np. dokumentów towarzyszących przesyłką poleconą priorytetową. Dokumenty należy umieścić wewnątrz zamkniętej przyłgi umieszczonej na jednostce ładunkowej albo wewnątrz opakowania zbiorczego lub koperty z napisem „ROD”. W przypadku przesyłki składającej się z większej liczby jednostek ładunkowych niż jedna, przyłgę należy umieścić na jednostce ładunkowej oznaczonej numerem pierwszym;
- 2) **Dostawa w sobotę** – dostarczenie przesyłki do odbiorcy w sobotę, realizowane w obszarze do 100 km od wyznaczonego miejsca wymienionego w „Wykazie lokalizacji, z których realizowane są dostawy przesyłek w soboty”;
- 3) **Pobranie (COD)** – zainkasowanie od odbiorcy przesyłki określonej przez nadawcę kwoty pobrania i przekazanie jej na wskazany przez nadawcę numer rachunku bankowego w oddziale banku mającym swą siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Do świadczenia tej usługi muszą zostać spełnione łącznie następujące warunki:
  - a) załączenie do listu przewozowego prawidłowo wypełnionego blankietu wpłaty na rachunek bankowy,
  - b) poinformowanie odbiorcy przesyłki przez nadawcę o konieczności uiszczenia kwoty pobrania przed przystąpieniem do rozładunku,
  - c) kwota pobrania nie może być wyższa niż 20 000,00 zł,
  - d) usługa jest świadczona przy użyciu aplikacji udostępnionej przez Poczta Polska S.A.;
- 4) **Zwrot palet EUR (ROP)** – wymiana z odbiorcą i zwrot do nadawcy palet EUR. Odbiorca przesyłki zobowiązany jest do dokonania wymiany palet bezpośrednio przy ich dostawie. Wymiana i zwrot palet zostaje odnotowana w liście przewozowym. Szczegółowe warunki realizacji tej usługi uregulowane są w umowie pisemnej.

## § 8

Zleceniodawca zobowiązany jest wykonać lub zapewnić wykonanie wszelkich obowiązków związanych z realizacją usługi Przesyłka Paletowa i usług dodatkowych, w szczególności w zakresie:

- 1) przygotowania i opakowania przesyłki w sposób umożliwiający jej prawidłowy przewóz środkiem transportu oraz dostarczenie i wydanie odbiorcy bez ubytku i uszkodzeń,
- 2) należytego oznaczenia każdej jednostki ładunkowej,
- 3) prawidłowego wypełnienia listu przewozowego,
- 4) udzielenia Poczcie Polskiej S.A.:
  - a) kompletnych, dokładnych i zgodnych ze stanem faktycznym informacji niezbędnych do realizacji przewozu (również w przypadku wystąpienia przeszkód w przewozie lub dostawie),
  - b) na jej wniosek umożliwienie kontaktu z załodową lub odbiorcą przesyłki,

- 5) załadunku w miejscu nadania,
- 6) rozładunku w miejscu dostawy.

## **§ 9**

1. Nadawca zobowiązany jest do wypełnienia listu przewozowego:
  - 1) przy wykorzystaniu wzoru druku, zgodnie z jego nadrukiem, w sposób trwały i czytelny, bez skreśleń i poprawek, albo
  - 2) zgodnie z wymogami aplikacji udostępnionej przez Poczta Polska S.A.
2. Nadawca może umieścić w liście przewozowym:
  - 1) numer telefonu komórkowego (w sieci telefonii operatora krajowego) odbiorcy albo jego adres e-mail, na który odbiorca otrzyma powiadomienie o nadanej przesyłce;
  - 2) swój numer telefonu komórkowego (w sieci telefonii operatora krajowego) albo adres e-mail, na który otrzyma powiadomienie o dostawie przesyłki do odbiorcy albo jej zwrocie do nadawcy;
  - 3) swój numer telefonu (w sieci telefonii operatora krajowego) lub adres e-mail do kontaktu z Poczta Polska S.A.
3. Przesyłka nie może być adresowana na: poste restante, przegródkę pocztową, skrytkę pocztową.
4. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z podania w treści zlecenia przewozu lub w liście przewozowym informacji i danych: niezgodnych z rzeczywistością, nieścisłych, niedostatecznych.
5. Umieszczone przez nadawcę w zleceniu przewozu lub w liście przewozowym postanowienia niezgodne z regulaminem lub z umową pisemną nie uznaje się za wiążące dla Poczty Polskiej S.A.

## **§ 10**

1. Opakowanie jednostki ładunkowej nie może być uszkodzone oraz powinno być odpowiednie do rodzaju i właściwości towarów stanowiących przedmiot jednostki ładunkowej, tj.:
  - 1) uniemożliwiać dostęp do zawartości jednostki ładunkowej bez jego przerwania bądź naruszenia,
  - 2) zapewniać stabilność i utrzymanie równowagi towaru,
  - 3) chronić przed czynnikami zewnętrznymi.
2. Jednostka ładunkowa powinna być owinięta szczelnie folią stretch obejmując towar wraz z paletą.
3. Towar nie może wystawać poza obrys podstawy palety.
4. Jednostka ładunkowa w razie potrzeby może posiadać oznaczenia wskazujące na jej specjalny charakter np.: „uwaga szkło”, „góra/dół”.
5. Każda jednostka ładunkowa powinna zostać oznaczona w widocznym miejscu etykietą przygotowaną:
  - 1) przy wykorzystaniu wzoru druku, zgodnie z jego nadrukiem, w sposób trwały i czytelny, bez skreśleń i poprawek, albo
  - 2) zgodnie z wymogami aplikacji udostępnionej przez Poczta Polska S.A.

## **§ 11**

1. Nadawca zobowiązany jest:
  - 1) wydać przesyłkę w określonym miejscu nadania i terminie,

- 2) dokonać załadunku przesyłki.
- Nadawca, który osobiście dokonuje przedmiotowych czynności, jest jednocześnie załadowcą.
2. Jeżeli załadowcą jest osoba niebędąca nadawcą, to załadowcę takiego uznaje się za osobę upoważnioną przez nadawcę do działania w jego imieniu. Wszelkie czynności dokonywane przez załadowcę innego niż nadawca, obciążają nadawcę.
  3. Załadunek odbywa się pod nadzorem kierowcy, który odpowiedzialny jest za prawidłowe rozmieszczenie przesyłki na przestrzeni ładunkowej samochodu. Przy czym załadowca zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek kierowcy w powyższym zakresie.
  4. W przypadku zanieczyszczenia środka transportu w toku wykonywania czynności załadunkowych, nadawca zobowiązany jest do jego uporządkowania albo pokrycia faktycznie poniesionych kosztów związanych z uporządkowaniem środka transportu przez Poczta Polska S.A.
  5. Poczta Polska S.A. przyjmując przesyłkę do przewozu może żądać od załadowcy jej otwarcia w celu sprawdzenia zabezpieczenia jej zawartości i opakowania.
  6. Poczta Polska S.A. może odmówić przyjęcia do przewozu przesyłki w przypadkach przewidzianych postanowieniami regulaminu oraz obowiązującymi przepisami, w szczególności gdy:
    - 1) stan przesyłki jest:
      - a) wadliwy, albo
      - b) niezgodny z treścią złożonego zlecenia przewozu;
    - 2) jednostka ładunkowa:
      - a) nie posiada opakowania, albo
      - b) jej opakowanie jest niedostateczne lub niewłaściwe;
    - 3) przesyłka nie została:
      - a) oznakowana, albo
      - b) prawidłowo oznakowana;
    - 4) list przewozowy:
      - a) nie został wypełniony, albo
      - b) został wypełniony w sposób niekompletny, nieczytelny lub nieprawidłowy;
    - 5) zawartością przesyłki są rzeczy wymienione w „Wykazie rzeczy wyłączonych z przewozu”.
  7. Poczta Polska S.A. może przyjąć przesyłkę, o której mowa w ust. 6 pkt 1 - 4, w szczególnie uzasadnionych przypadkach. Wówczas załadowca zobowiązany jest zamieścić w treści listu przewozowego odpowiednie oświadczenie o stanie przesyłki lub jej opakowania. Jednakże w razie powstania szkody w trakcie przewozu, Poczta Polska S.A. nie będzie ponosiła za nią odpowiedzialności.
  8. Zakończenie załadunku przesyłki w miejscu nadania odbywa się w czasie nie dłuższym niż:
    - 1) 30 minut dla Przesyłki Paletowej Drobnicowej (LTL) i Przesyłki Paletowej Częściowej (PTL),
    - 2) 45 minut dla Przesyłki Paletowej Całopojazdowej (FTL),od chwili podstawienia środka transportu. W przypadku, gdy czas załadunku przedłuży się, nadawca uiszcza opłatę zgodnie z cennikiem.
  9. Przyjęcie przesyłki do przewozu następuje po zakończeniu załadunku, z chwilą potwierdzenia przez kierowcę jej przyjęcia do przewozu w treści listu przewozowego.
  10. Jako przypadki niewykonania usługi Przesyłka Paletowa z winy nadawcy uznaje się:

- 1) odmowę wydania przesyłki,
  - 2) nieprzygotowanie przesyłki lub jej nie załadowanie na środek transportu we wskazanym w zleceniu przewozu czasie załadunku,
  - 3) inne przypadki wskazujące na niezgodność z regulaminem.
11. W przypadku niewykonania usługi Przesyłka Paletowa z winy nadawcy, Poczcie Polskiej S.A. przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania od nadawcy za poniesioną szkodę.

## **§ 12**

1. Przesyłka dostarczana jest w deklarowanym terminie, w następnym dniu roboczym po dniu przyjęcia przesyłki do przewozu.
2. Ewentualny przedział godzinowy dostarczenia przesyłki wskazany w treści zlecenia przewozu i listu przewozowego nie stanowi terminu wykonania przewozu oraz nie jest wiążący - wskazuje jedynie preferowany przedział czasowy dostarczenia przesyłki.

## **§ 13**

1. Przeszkodę w wykonaniu usługi Przesyłka Paletowa z przyczyn nieleżących po stronie Poczty Polskiej S.A. stanowi w szczególności:
  - 1) zaistnienie siły wyższej,
  - 2) brak możliwości wydania przesyłki odbiorcy, np.: odmowa przyjęcia przesyłki przez odbiorcę, brak odbiorcy pod wskazanym adresem, nie przystąpienie do rozładunku,
  - 3) brak uiszczenia kwoty pobrania przez odbiorcę.
2. Gdy w treści zlecenia przewozu oraz listu przewozowego nie ma wskazówek, co do sposobu postępowania w przypadku wystąpienia przeszkód w wykonaniu usługi Przesyłka Paletowa, Poczta Polska S.A. poinformuje (telefonicznie, faksem lub e-mailem) nadawcę o takiej okoliczności wyznaczając dwa dni robocze po dniu wystąpienia przeszkody w dostawie do udzielenia wskazówek co do dalszego postępowania oraz złożenia pisemnego oświadczenia, co do pokrycia kosztów związanych z ich wykonaniem. W przypadku, gdy w wyznaczonym terminie nadawca:
  - 1) nie udzieli wskazówek,
  - 2) udzieli wskazówek, których wykonanie nie jest możliwe,
  - 3) nie złoży oświadczenia, o którym mowa w ust. 2,przesyłka zostanie niezwłocznie zwrócona do nadawcy za opłatą zgodnie z cennikiem.
3. W przypadku, gdy nadawca odmówi odbioru zwróconej przesyłki, Poczta Polska S.A. informuje pisemnie nadawcę o przystąpieniu do jej likwidacji.

## **§ 14**

1. Odbiorca zobowiązany jest:
  - 1) odebrać przesyłkę w określonym w umowie przewozu miejscu dostawy i terminie,
  - 2) dokonać rozładunku.

2. Zakończenie rozładunku w miejscu dostawy oraz dokonanie wszelkich czynności związanych z rozładunkiem odbywa się w czasie nie dłuższym niż:
  - 1) 30 minut dla Przesyłki Paletowej Drobnicowej (LTL) i Przesyłki Paletowej Częściowej (PTL),
  - 2) 45 minut dla Przesyłki Paletowej Całopojazdowej (FTL),od czasu zgłoszenia się kierowcy u odbiorcy i zadeklarowania wydania przesyłki. W przypadku, gdy czas rozładunku przedłuży się, nadawca uiszcza opłatę zgodnie z cennikiem.
3. Odbiorca przed rozładunkiem przesyłki:
  - 1) potwierdza jej odbiór w treści listu przewozowego,
  - 2) uiszcza kwotę pobrania w przypadku świadczenia usługi dodatkowej Pobranie (COD).
4. W przypadku zanieczyszczenia środka transportu w toku wykonywania czynności rozładunkowych, odbiorca zobowiązany jest do jego uporządkowania albo pokrycia faktycznie poniesionych kosztów związanych z uporządkowaniem środka transportu przez Poczta Polska S.A.
5. Ewentualne zastrzeżenia dotyczące wykonania usługi Przesyłka Paletowa winny zostać zgłoszone przez odbiorcę w chwili jej wydania i odnotowane w treści listu przewozowego pod rygorem niemożności powołania się na nie w terminie późniejszym.

## **§ 15**

1. Jeśli przed wydaniem przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, kierowca ustala przy udziale odbiorcy niezwłocznie jej stan oraz okoliczności powstania szkody, odnotowując ustalenia w protokole uszkodzenia sporządzonym w dwóch egzemplarzach (z czego jeden przeznaczony jest dla odbiorcy).
2. Kierowca może wykonać czynności, o których mowa w ust. 1 na żądanie uprawnionego po:
  - 1) zakończeniu przewozu przesyłki,
  - 2) wydaniu przesyłki.
3. Jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, wyznaczony pracownik Poczty Polskiej S.A. ustala stan przesyłki i spisuje protokół uszkodzenia na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki.

## **Rozdział III**

### **Odpłatność za wykonane usługi Przesyłka Paletowa**

## **§ 16**

1. Opłaty za usługę Przesyłka Paletowa i opłaty/usługi dodatkowe określa cennik.
2. Opłaty pobiera się bezgotówkowo, poprzez polecenie przelewu na rachunek bankowy wskazany przez Poczta Polska S.A.
3. Płatność za wykonaną usługę należy dokonać na podstawie faktury VAT wystawionej przez Poczta Polska S.A. w określonym w niej terminie.
4. Za nieterminowe regulowanie należności Poczta Polska S.A. naliczać będzie odsetki ustawowe.

## **§ 17**

1. Poczcie Polskiej S.A. przysługuje prawo zastawu na przesyłce w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających ze zlecenia przewozu.
2. Prawo zastawu, może być wykonane dopóki przesyłka znajduje się w Poczcie Polskiej S.A. albo dopóki Poczta Polska S.A. może nią rozporządzać na podstawie dokumentów.

## **Rozdział IV**

### **Odpowiedzialność Poczty Polskiej S.A. i postępowanie reklamacyjne**

#### **§ 18**

1. Poczta Polska S.A. ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki zgodnie z postanowieniami regulaminu i Prawa przewozowego.
2. Poczta Polska S.A. posiada zawarte ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej przewoźnika drogowego w ruchu krajowym na zasadach określonych w „Ogólnych warunkach ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej przewoźnika drogowego w ruchu krajowym” w zakresie świadczenia usługi Przesyłka Paletowa.
3. Poczta Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraty, ubytku, uszkodzenia albo opóźnienia w przewozie przesyłki w przypadkach określonych przez Prawo przewozowe.

#### **§ 19**

1. Reklamację składa się w formie pisemnej w dowolnej komórce organizacyjnej Poczty Polskiej S.A. świadczącej usługę Przesyłka Paletowa, nie później niż w ciągu roku od dnia nadania przesyłki, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Z tytułu zwłoki w przewozie, która nie spowodowała ubytku lub uszkodzenia przesyłki reklamację można wnieść w terminie do 2 miesięcy od dnia wydania przesyłki odbiorcy.
3. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
  - 1) datę sporządzenia reklamacji,
  - 2) nazwę przewoźnika: „Poczta Polska S.A.”,
  - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację,
  - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji,
  - 5) imię i nazwisko (numer, datę i godzinę oraz miejsce nadania reklamowanej przesyłki),
  - 6) kwotę roszczenia dla reklamowanej przesyłki,
  - 7) określenie formy przekazania przyznanej kwoty odszkodowania (przelew lub przekaz pocztowy),
  - 8) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.
4. Do reklamacji winny zostać załączone oryginały:
  - 1) listu przewozowego,
  - 2) protokołu uszkodzenia, jeżeli został sporządzony,
  - 3) dokumentu określającego wartość towarów objętych przesyłką np. faktura sprzedaży.
5. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3 i 4, Poczta Polska S.A. wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że niezuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji

bez rozpatrzenia. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Poczta Polska S.A. uzupełnionej reklamacji.

6. Poczta Polska S.A. udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W przypadku skierowania wezwania do usunięcia braków w złożonej reklamacji, termin udzielenia odpowiedzi jest liczony od dnia otrzymania wymaganego uzupełnienia.
7. W razie uwzględnienia złożonej reklamacji i stwierdzenia odpowiedzialności Poczty Polskiej S.A. za szkodę zostanie ustalone należne odszkodowanie.
8. Wypłata odszkodowania powinna być dokonana w terminie 30 dni, licząc od dnia następnego po dniu rozpatrzenia reklamacji.
9. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje terminu płatności wynagrodzenia z tytułu wykonanych przez Poczta Polska S.A. usług, w tym usługi, której dotyczy reklamacja.
10. Poczta Polska S.A. nie uznaje not obciążeniowych wystawionych przez nadawcę przed złożeniem reklamacji oraz przed rozpoznaniem przez Poczta Polska S.A. reklamacji, oraz potrąceń z opłat za wykonane usługi przysługujących Poczcie Polskiej S.A., chyba, że Poczta Polska S.A. wyrazi na to zgodę, z zachowaniem formy pisemnej.
11. Odpowiedź na reklamację zawiera m.in. pouczenie o prawie odwołania się:
  - 1) w określonym terminie,
  - 2) za pośrednictwem komórki organizacyjnej Poczty Polskiej S.A. rozpatrującej reklamację,
  - 3) do właściwego miejscowo sądu.

## **§ 20**

1. W umowie pisemnej strony mogą przewidywać inne warunki świadczenia usługi Przesyłka Paletowa oraz usługi dodatkowe, niż określone w regulaminie lub cenniku.
2. Warunki świadczenia usługi Przesyłka Paletowa określa w pierwszej kolejności umowa pisemna, a w zakresie z nią niesprzecznym regulamin i cennik.

## **§ 21**

W sprawach nieuregulowanych regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz Prawa przewozowego wraz z przepisami wykonawczymi.

