Polskie Centrum Doręczeniowe

„PETEROX" Piotr Symonowicz
97-300 Piotrków Tryb. ul. Słowackiego 128/132
NIP: 771-252-03-89 , REGON: 592306312
Tel: 607 867 585 , 609-637-062

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG POCZTOWYCH ORAZ POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§1

1. **Podstawę prawną** działania firmy Polskie Centrum Doręczeniowe „PETEROX" – Piotr Symonowicz, stanowi: Ustawa PRAWO POCZTOWE z dnia 23 listopada 2012 r.,
2. **Podmiotem** uprawnionym do świadczenia usług pocztowych w/g niniejszego REGULAMINU jest firma Polskie Centrum Doręczeniowe „PETEROX" – Piotr Symonowicz, mająca siedzibę w Piotrkowie Tryb., przy ul. Słowackiego 128/132, działająca na podstawie:

a) Zaświadczenia o wpisie do Ewidencji Działalności Gospodarczej Urzędu Miasta Piotrków Tryb. pod numerem 20167,
b) Zaświadczenia o wpisie do Krajowego Rejestru Urzędowego Podmiotów Gospodarki Narodowej REGON : 592306312,
c) Zaświadczenia Urzędu Skarbowego w Piotrkowie Tryb. o nadaniu numeru ewidencji NIP : 771-252-03-89,
d) Zaświadczenia Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie o wpisie do Rejestru OPERATORÓW POCZTOWYCH pod numerem: UKE -B-00149,
e**) Firma Polskie Centrum Doręczeniowe „PETEROX" – Piotr Symonowicz, nazywana jest w dalszej części Regulaminu - ZLECENIOBIORCĄ LUB OPERATOREM POCZTOWYM.**

3. Usługi świadczone przez firmę „ PETEROX" nie mają charakteru powszechnego i są świadczone dla celów zarobkowych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 2

1. Regulamin określa warunki oraz zasady obowiązujące firmę Polskie Centrum Doręczeniowe „PETEROX"– Piotr Symonowicz zwaną dalej ZLECENIOBIORCĄ, w procesie świadczenia usług pocztowych, polegających na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek pocztowych oraz druków bezadresowych.
2. Zawarcie umowy o świadczenie usługi pocztowej następuje przez:

a) nadanie przesyłki w placówce pocztowej Zleceniobiorcy,
b) zawarcie pisemnej umowy o świadczenie usług pocztowych z podmiotami zwanymi dalej Zleceniodawcą lub Nadawcą.

3. Operator przyjmuje oraz doręcza przesyłki na terenie miast i miejscowości, które są określone w umowie o świadczenie usług pocztowych.

4. Regulamin - zgodnie z art. 21 PRAWO POCZTOWE, określa zasady świadczenia usług pocztowych a w szczególności:
a) warunki wykonywania (w tym warunki przyjmowania i doręczania przesyłek pocztowych) oraz korzystania z usług pocztowych,
b) katalog świadczonych usług pocztowych,
c) wykaz przedmiotów i substancji, które nie mogą stanowić zawartości przesyłki pocztowej,
d) informacje dotyczące gwarantowanej jakości usług pocztowych, w tym terminów ich realizacji,
e) okoliczności uzasadniające uznanie usługi pocztowej za nie wykonaną lub nienależycie wykonaną,
f) sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej,
g) terminy, po upływie których uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą,
h) uprawnienia nadawcy lub adresata w przypadku utraty, ubytku zawartości lub uszkodzenia przesyłki oraz niewykonania usługi pocztowej z zachowaniem gwarantowanej jakości,
i) wysokość odszkodowań oraz tryb i sposób wypłaty tych odszkodowań,
j) szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji.
5. Regulamin zawiera ogólne warunki umowy świadczenia usług pocztowych i jest integralną częścią umowy usługi pocztowej.
6. Regulamin jest ogólnie dostępny i znajduje się w każdej placówce oraz na stronie internetowej Operatora pocztowego.

§ 3

1. Każda ze stron, zgodnie z art. 41 PRAWA POCZTOWEGO, zobowiązuje się traktować jako poufne informacje przekazywane w przesyłkach pocztowych, dane dotyczące podmiotów korzystających z usług pocztowych oraz dane dotyczące faktu i okoliczności świadczenia usług pocztowych lub korzystania z tych usług. Do zachowania tajemnicy pocztowej zobowiązani są zarówno Zleceniobiorca – jako OPERATOR POCZTOWY, jak też osoby, które z racji wykonywania działalności mają dostęp do tajemnicy pocztowej.
2. Naruszeniem obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej jest w szczególności:
a) ujawnienie lub przetwarzanie informacji albo danych objętych tajemnicą pocztową,
b) otwieranie zamkniętych przesyłek lub zapoznawanie się z ich treścią,
c) umożliwienie osobom nieuprawnionym działań mających na celu wykonywanie czynności o których mowa w pkt 2a i 2 b .
3. Nie stanowi naruszenia obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej:
a) podejmowanie działań, o których mowa pkt 2a i 2b, w przypadkach przewidzianych przepisami prawa lub w umowie o świadczenie usługi pocztowej,
b) posługiwanie się przez operatora pocztowego referencjami obejmującymi dane dotyczące podmiotów korzystających z jego usług pocztowych oraz rodzajów tych usług, w przypadku gdy dane te są publikowane za zgodą podmiotów, których one dotyczą.
4. Obowiązek zachowania tajemnicy pocztowej jest nieograniczony w czasie.

§ 4

1. Obowiązki i plan działania Zleceniobiorcy – jako OPERATORA POCZTOWEGO, w sytuacjach szczególnych zagrożeń, a w szczególności wprowadzenia stanu wojennego, stanu wyjątkowego i stanu klęski żywiołowej, określa odrębny Regulamin, który ustala:

a) zasady współpracy Operatora pocztowego z organami koordynującymi działania ratownicze, służbami ustawowo powołanymi do niesienia pomocy oraz Siłami Zbrojnymi,
b) sposób realizacji obowiązku zachowania ciągłości świadczenia usług pocztowych.

§ 5

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

ADRES- oznaczenie adresata przesyłki oraz miejsca doręczenia wskazanego przez nadawcę, albo oznaczenie miejsca ich zwrotu do nadawcy.

ADRESAT- podmiot określany przez nadawcę jako odbiorca przesyłki.

CENNIK- wykaz cen za usługi pobierane przez Operatora.

DORĘCZENIE- wydanie przesyłki adresatowi, a w przypadkach określonych prawem także innej osobie, lub przekazanie druku bezadresowego zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej.

DORĘCZYCIEL (KURIER)- osoba, która doręcza przesyłki w imieniu Operatora pocztowego.

DRUK BEZADRESOWY- nieopatrzona oznaczeniem adresata i adresem informacja pisemna lub graficzna, zwielokrotniona za pomocą technik drukarskich lub podobnych, utrwalona na papierze lub innym materiale używanym w drukarstwie, dostarcza się do miejsc do tego przeznaczonych tj. na skrzynkach oddawczych, w bramę itp.

DRUK BEZADRESOWY NA SPECJALNYCH WARUNKACH- nieopatrzona oznaczeniem adresata i adresem informacja pisemna lub graficzna, zwielokrotniona za pomocą technik drukarskich lub podobnych, utrwalona na papierze lub innym materiale używanym w drukarstwie. Może być zapakowana w folię ochronną bądź kopertę. Przesyłka zostanie doręczona za pośrednictwem oddawczej skrzynki pocztowej lub bezpośrednio do rąk Adresata bądź osoby upoważnionej do jej odbioru. Usługa zawiera codzienne raportowanie drogą elektroniczną.

KSIĄŻKA NADAWCZA- rejestr nadawanych przesyłek przez jednego Nadawcę . Rejestr ten jest własnością Nadawcy lub Operatora.

KARTA ODBIORU PRZESYŁEK - dokument określający Nadawcę , ilość przesyłek w podziale na rodzaje oraz datę odbioru przesyłek pocztowych od Nadawcy.

KARTA DORĘCZEŃ PRZESYŁEK POLECONYCH- dokument, na którym Operator rejestruje przesyłki polecone oraz polecone za zwrotnym potwierdzeniem odbioru w celu dostarczenia ich do adresata.

LIST ZWYKŁY- przesyłka listowa nie będąca przesyłką rejestrowaną**,** przemieszczaną i doręczaną w sposób zabezpieczający ją przed utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem zawartości.

LIST POLECONY (P)- przesyłka listowa będąca przesyłką rejestrowaną**,** przyjętą za pokwitowaniem przyjęcia, przemieszczaną i doręczaną w sposób

zabezpieczający ją przed utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem zawartości. List polecony otrzymuje unikalny numer w placówce Operatora.

LIST POLECONY ZA POTWIERDZENIEM ODBIORU- (ZPO)- przesyłka rejestrowana przyjęta za pokwitowaniem przyjęcia i doręczana za pokwitowaniem odbioru.

NADANIE- polecenie doręczenia przesyłki pocztowej oraz przekazanie druku bezadresowego zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej.

NADAWCA (ZLECENIODAWCA)- podmiot posiadający osobowość prawną, jedn. organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, osoba fizyczna, która przekazuje ZLECENIOBIORCY przesyłkę w celu wykonania usługi pocztowej.

ODBIORCA- osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która przyjmuje przesyłkę dostarczoną przez ZLECENIOBIORCĘ , w ramach realizowanej usługi pocztowej.

OPERATOR POCZTOWY- przedsiębiorca uprawniony do wykonywania działalności pocztowej, na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych.

PLACÓWKA ZLECENIOBIORCY- jednostka organizacyjna Zleceniobiorcy, w której nadawca może zawrzeć umowę o świadczenie usług pocztowych lub, która doręcza adresatom przesyłki albo inne wyodrębnione i oznaczone przez Zleceniobiorcę miejsce, w którym można zawrzeć umowę o świadczenie usług pocztowych lub odebrać przesyłkę.

PRZEMIESZCZANIE- przewóz przesyłek pocztowych, druków bezadresowych przy wykorzystaniu dowolnych środków transportu.

PRZESYŁKA LISTOWA- przesyłka pocztowa z korespondencją lub druk, z wyłączeniem przesyłek reklamowych.

PRZESYŁKA POCZTOWA- rzecz opatrzona oznaczeniem adresata i adresem, przedłożoną do przyjęcia lub przyjętą przez Zleceniobiorcę w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi.

USŁUGA POCZTOWA- usługa wykonana przez Operatora, zarobkowo, zgodnie z warunkami wpisu do Rejestru Operatorów Pocztowych, polegającej na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek, na podstawie i zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy Prawo Pocztowe.

ZAWIADOMIENIE- pisemna informacja o nieudanej próbie doręczenia przesyłki pocztowej do adresata, pozostawiona przez doręczyciela, w przypadku nieobecności adresata, ze wskazaniem placówki Operatora pocztowego oraz kiedy można odebrać przesyłkę.

ZLECENIODAWCA (NADAWCA)- podmiot, który zawarł umowę o świadczenie usług pocztowych.

ZLECENIOBIORCA- - „PETEROX" – Piotr Symonowicz – Piotrków Tryb., określony w § 1 ust.2 REGULAMINU , zobowiązany do wykonania usługi pocztowej zgodnie z postanowieniami Umowy Zlecenia i niniejszego Regulaminu.

§ 6

1. Zleceniobiorca przyjmuje, przemieszcza i doręcza do adresatów następujące rodzaje przesyłek:

a) list zwykły, o wymiarach maksymalnych: maksimum – suma długości, szerokości i wysokości (grubości) 900 mm, przy czym największy z tych wymiarów (długość) nie może przekroczyć 600 mm,
b) list polecony (rejestrowany),
c) list polecony za potwierdzeniem odbioru (rejestrowany),

d) druk bezadresowy lub reklamowy doręczany jest na zasadach zawartych w odrębnej umowie pomiędzy Operatorem pocztowym a Nadawcą. Maksymalne wymiary nadawanego druku bezadresowego, nie mogą przekroczyć wymiarów: grubość– 20 mm, długość– 325 mm i szerokość– 230 mm.
e) druk bezadresowy na specjalnych warunkach zostanie doręczony za pośrednictwem oddawczej skrzynki pocztowej lub bezpośrednio do rąk Adresata bądź osoby upoważnionej do jej odbioru. Wymiary:
gabaryt A:
minimum: wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm,
maksimum: żaden z wymiarów nie może przekroczyć wysokości 20 mm, długości 325 mm, szerokości 230 mm,
gabaryt B:
minimum: jeśli choć jeden z wymiarów przekracza wysokość 20 mm lub długość 325 mm lub szerokość 230 mm,
maksimum: suma długości, szerokości i wysokości nie może przekroczyć 900 mm, przy czym największy z tych wymiarów (długość) nie może przekroczyć 600 mm.

2. Operator może świadczyć inne niewymienione w niniejszym regulaminie usługi pocztowe na podstawie odrębnej umowy. Szczegółowe zasady świadczenia poszczególnych usług pocztowych mogą zawarte być w dodatkowym Regulaminie Operatora pocztowego.

§ 7

1. Zleceniobiorca zobowiązany jest doręczyć przesyłki pocztowe w terminie:
a) list zwykły - nie później niż 72 godziny po dniu nadania,
b) list polecony oraz list za zwrotnym potwierdzeniem odbioru – w ciągu 48 godzin, ale nie później niż dwie doby po dniu nadania.
c) druk bezadresowy i druk bezadresowy na specjalnych warunkach – w ciągu 14 dni roboczych po dniu nadania.
2. Termin określony w pkt 1 dotyczy przesyłek nadanych do godziny 16.00.
3. W przypadku nadania przesyłek po godzinie 16.00, traktowane one będą jako nadane w dniu następnym.
4. Czas doręczania przesyłek liczony jest w dniach roboczych (nie wlicza się sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy).
5. Zasadą jest dostarczenie przesyłki rejestrowanej do Adresata pod adres wskazany na kopercie lub jej pierwsze awizowanie w terminie określonym w ust.1 pkt b), chyba, że zostaną ustalone w formie ustnej lub pisemnej inne warunki doręczenia przesyłki.
6. Odbiorca przesyłki rejestrowanej ma obowiązek złożyć na Karcie Doręczeń Przesyłek Poleconych (w przypadku przesyłek za zwrotnym potwierdzeniem odbioru także na zwrotce), czytelny podpis tj. imię i nazwisko wraz z datą odbioru przesyłki oraz stopień pokrewieństwa w przypadku odbioru przesyłki przez osobę inną niż adresat, która jest uprawniona do odbioru przesyłki. W przypadku, gdy odbiorcą jest osoba prawna, przedsiębiorca lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, przesyłkę pozostawia się za pokwitowaniem na Karcie Doręczeń Przesyłek Poleconych (w przypadku przesyłek za zwrotnym potwierdzeniem odbioru także na zwrotce) tj. pieczątka firmowa, podpis osoby uprawnionej do odbioru przesyłki wraz z datą odbioru tejże przesyłki, w kancelarii lub komórce organizacyjnej spełniającej jej rolę.

7. W przypadku nieobecności adresata, doręczyciel pozostawia pisemne zawiadomienie , które umieszcza w oddawczej skrzynce pocztowej adresata lub w przypadku braku skrzynki na drzwiach adresata lub w innym widocznym miejscu, ze wskazaniem gdzie i kiedy adresat może osobiście lub przez pełnomocnika odebrać przesyłkę. W przypadku nieodebrania przesyłki w ciągu 7 dni, doręczyciel pozostawi drugie pisemne zawiadomienie. Termin do odbioru przesyłki przez odbiorcę wynosi 14 dni kalendarzowych licząc od dnia następnego od pozostawienia pierwszego zawiadomienia.
8. Po upływie 14 dni, przesyłkę zwraca się do nadawcy.
9. Listy zwykłe doręczyciel doręcza pod adres do Adresata pod adres wskazany na kopercie w terminie określonym w ust.1 § 7, chyba, że zostaną ustalone w formie ustnej lub pisemnej inne warunki doręczenia przesyłki. W przypadku braku oddawczej skrzynki pocztowej do rąk własnych, a w przypadku nieobecności adresata osobie uprawnionej do odbioru.
10. Zleceniobiorcy przysługuje prawo weryfikacji tożsamości poprzez porównanie danych adresata zawartych na kopercie, w której znajduje się przesyłka z danymi zawartymi w aktualnym dokumencie identyfikującym odbiorcę (dowód osobisty, paszport, prawo jazdy).
11. W przypadku doręczenia przesyłki w terminie późniejszym niż określony w pkt 1a, 1b, Zleceniodawcy przysługuje prawo do wniesienia skargi z tytułu opóźnionego doręczenia przesyłki pocztowej.
12. Skargę wnosi się w placówce Zleceniobiorcy w formie pisemnej, ustnej, email-owej lub telefonicznej, nie wcześniej niż 5 dnia od dnia nadania przesyłki listowej oraz nie wcześniej niż 3 dnia od dnia nadania przesyłki rejestrowanej ale nie później niż 30 dni od dnia nadania przesyłki listowej oraz rejestrowanej.

6. Skarga powinna zawierać:

a) imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres zamieszkania lub siedziby,
b) nadawcy i adresata, wskazanie osoby skarżącej,
c) rodzaj przesyłki, której dotyczy skarga, oraz numer nadawczy w przypadku przesyłki rejestrowanej,
d) uzasadnienie skargi w przypadku przesyłki rejestrowanej,
e) telefon kontaktowy lub adres elektroniczny osoby skarżącej,
f) podpis osoby skarżącej oraz data wniesienia skargi.

§ 8

1. Świadczenie usług pocztowych odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług pocztowych oraz niniejszego Regulaminu.
2. Operator pocztowy, z zastrzeżeniem art. 57 Prawa Pocztowego, ustala wysokość oraz sposób uiszczenia opłat za usługi pocztowe świadczone na podstawie umów o świadczenie usług pocztowych oraz na podstawie obowiązującego cennika dostępnego w placówkach operatora oraz na stronie internetowej operatora.
3. Nadawca, który podpisał z Operatorem pocztowym umowę o świadczenie usług pocztowych, zobowiązuje się do wyrobienia pieczątki, która jest informacją o opłacie pocztowej.

Wzór pieczątki:

OPŁATA POBRANA
Umowa z P.C.D. „PETEROX”
w Piotrkowie Tryb.

lub

OPŁATA POBRANA
Umowa z P.C.D. „PETEROX”
w Bełchatowie

§ 9

1. Zleceniobiorca może odmówić zawarcia umowy albo może odstąpić od jej wykonania jeżeli:

a) przesyłka zawiera rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu w tym w szczególności: materiały łatwopalne, wybuchowe lub radioaktywne, substancje żrące lub cuchnące, broń i amunicję, rzeczy łamliwe, kruche;
b) przesyłka zawiera narkotyki lub leki i środki psychotropowe, artykuły szybko psujące się;
c) przesyłka zawiera żywe rośliny lub zwierzęta;
d) przesyłka zawiera zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce;
e) przesyłka ma na opakowaniu lub w widocznej części zawartości napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo;
f) przesyłka , która ze względu na swoje właściwości uniemożliwia wykonanie usługi przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych;
g) przesyłka zawiera dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiejkolwiek postaci lub formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty i jakiekolwiek inne walory zbywalne, pieniądze;
h) przesyłka, która z mocy innych przepisów nie może być przewożona i doręczana,
i) przesyłka, która jest w opakowaniu mogącym zabrudzić lub w inny sposób uszkodzić pozostałe przesyłki;
j) przyjmowanie lub przemieszczanie przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów;
k) jeżeli przesyłka jest nieodpowiednio zapakowana, czyli jeżeli może umożliwić otwarcie przesyłki lub może umożliwić jej uszkodzenie lub utratę;

l) Nadawca, z którym zawarto umowę o świadczenie usług pocztowych zalega z płatnościami za usługi świadczone przez Operatora pocztowego.

2. W przypadku podejrzenia, że przesyłka pocztowa może spowodować uszkodzenie mienia Operatora pocztowego bądź innych przesyłek, Operator może zażądać otwarcia przesyłki przez Nadawcę. W przypadku kiedy wezwanie nadawcy do otwarcia przesyłki jest niemożliwe albo bezskuteczne, może zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt w sposób, który będzie zapewniał bezpieczeństwo obrotu pocztowego.
3. W przypadku podejrzenia, że zawartość przesyłki pocztowej stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska lub przesyłka pocztowa stanowi przedmiot przestępstwa, Operator pocztowy niezwłocznie powiadamia właściwe podmioty oraz zatrzymuje oraz zabezpiecza przesyłkę do chwili gdy odpowiednie podmioty dokonają oględzin przesyłki.

§ 10

1. Na adresowej stronie przesyłki listowej umieszcza się adres nadawcy i adresata.
2. Adres nadawcy umieszcza się w lewym górnym rogu strony adresowej w formie nadruku, pisemnej lub pieczątki równolegle do dłuższej krawędzi strony adresowej.
3. Adres adresata umieszcza się na całej długości przesyłki listowej równolegle do dłuższej krawędzi przesyłki listowej poniżej adresu nadawcy.

4. Adres adresata i nadawcy powinien zawierać następujące dane: imię i nazwisko lub nazwę adresata/nadawcy, ulica, numer domu lub lokalu, właściwy kod pocztowy oraz nazwę miejscowości, do której kierowana jest przesyłka.
5. W przypadku gdy, przesyłka nadawana jest na skrytkę pocztową lub przegródkę pocztową adres adresata powinien zawierać następujące dane: imię i nazwisko lub nazwę adresata, napis: „ skr. poczt. Nr…" lub „ przegr. poczt. Nr…", właściwy kod pocztowy oraz nazwa placówki pocztowej, w której udostępniana jest skrytka pocztowa albo przegródka pocztowa.
6. W przypadku gdy, przesyłka nadana jest na poste restante adres adresata powinien zawierać następujące dane: imię i nazwisko lub nazwę adresata, napis „ poste restante", właściwy kod pocztowy oraz nazwa placówki pocztowej, która ma wydać przesyłkę pocztową.
7. Kod pocztowy powinien być umieszczony z lewej strony nazwy miejscowości.

§ 11

1. Przesyłki pocztowe, po telefonicznym zgłoszeniu przez Nadawcę - odbierane są przez Zleceniobiorcę, spod wskazanego adresu na określonych warunkach ustalonych ustnie lub w umowie o świadczenie usług pocztowych.
2. Nadawca ma możliwość osobistego nadania przesyłki w placówce Zleceniobiorcy.
3. Nadawca jest obowiązany właściwie opakować przesyłkę i oddać ją Zleceniobiorcy w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz lub doręczenie, zapewniający że nadawana przesyłka nie uszkodzi innych przesyłek w czasie przewozu, a także wydanie jej Adresatowi bez ubytku i uszkodzenia.
4. Potwierdzeniem nadania przesyłki pocztowej jest pocztowa Książka Nadawcza, która stanowi koszt Nadawcy, Karta Odbioru Przesyłek lub inny druk, potwierdzający nadanie przesyłki pocztowej udostępniany przez Operatora pocztowego lub będący projektem Nadawcy.
5. Opakowanie przesyłki wlicza się do jej masy.
6. Przesyłka staje się opłacona, gdy:

a) na kopercie, w której znajduje się przesyłka znajduje się cena w/g obowiązującego cennika, umieszczana w formie pisemnej lub pieczątki w prawym górnym rogu strony adresowej pod pieczątką identyfikującą Operatora lub pieczątka, która odnosi się do konkretnej umowy zawartej pomiędzy Operatorem pocztowym a Nadawcą, umieszczana w prawym górnym rogu strony adresowej pod pieczątką identyfikującą Operatora.
b) przesyłka jest przyjęta przez Operatora pocztowego do przemieszczenia i doręczenia poprzez zaopatrzenie ją w pieczęć Operatora, która zawiera nazwę, adres placówki pocztowej, numer wpisu do Rejestru Operatorów pocztowych UKE B-00149, a w przypadku przesyłki rejestrowanej numer nadawczy umieszczony na stronie adresowej przesyłki.

7. Operator udostępnia nieodpłatnie druk potwierdzenia odbioru, w przypadku nadania przesyłki rejestrowanej, chyba że umowa o świadczenie usług pocztowych stanowi inaczej.
8. Nadawca odpowiada za prawidłowe umieszczenie danych na kopercie lub opakowaniu przesyłki przekazanej Operatorowi pocztowemu do realizacji tj.

a) imię i nazwisko lub pełną nazwę nadawcy i adresata,
b) adres adresata i nadawcy z pełnym określeniem miejscowości, kodu pocztowego, ulicy, numeru domu, mieszkania lub lokalu.

9. Przesyłka zostanie zwrócona do Nadawcy nieodpłatnie z adnotacją stanowiącą informującą o zwrocie i przyczynie jej niedoręczenia w przypadku, gdy adres lub adresat na przesyłce jest niewłaściwy lub błędny oraz gdy przesyłka nie zawiera

informacji identyfikujących adresata, chyba że umowa oświadczenie usług pocztowych stanowi inaczej.

10. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za nie wykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w razie niedopełnienia przez Nadawcę obowiązków wskazanych w niniejszym paragrafie.
11. Nadawca, który zawarł z Operatorem pocztowym umowę o świadczenie usług pocztowych, nie ponosi kosztów związanych ze zwrotem przesyłki, której nie można doręczyć adresatowi, chyba że umowa o świadczenie usług pocztowych stanowi inaczej.
12. Kwotę należności z tytułu świadczonych usług określa cennik usług lub umowa zawarta pomiędzy Zleceniodawcą i Zleceniobiorcą.

§ 12

1. Przesyłkę Zleceniobiorca doręcza Adresatowi pod adresem wskazanym na przesyłce lub w umowie o świadczenie usług pocztowych.
2. Przesyłka pocztowa, jeżeli nie jest nadana na poste restante, może być wydana ze skutkiem doręczenia:

a) adresatowi:
   - do jego oddawczej skrzynki pocztowej, z wyłączeniem przesyłek rejestrowanych,
   - w placówce operatora, jeżeli podczas próby doręczania przesyłki pocztowej adresat był nieobecny pod adresem wskazanym na przesyłce lub w umowie o świadczenie usług pocztowych albo doręczenie za pomocą oddawczej skrzynki pocztowej jest nie możliwe,
   - w miejscu uzgodnionym przez adresata z operatorem pocztowym,

b) przedstawicielowi ustawowemu adresata lub pełnomocnikowi adresata upoważnionemu na podstawie pełnomocnictwa udzielonego na zasadach ogólnych lub na podstawie pełnomocnictwa pocztowego:
   - pod adresem wskazanym na przesyłce pocztowej lub w umowie o świadczenie usług pocztowych,
   - w placówce pocztowej,

c) osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z adresatem, jeżeli Adresat nie złożył w Placówce Zleceniobiorcy zastrzeżenia w zakresie doręczenia przesyłki rejestrowanej:
   - pod adresem wskazanym na przesyłce pocztowej lub w umowie o świadczenie usług pocztowych,
   - w placówce pocztowej, po złożeniu na piśmie oświadczenia o zamieszkiwaniu razem z adresatem,

d) osobie uprawnionej do odbioru przesyłek w urzędzie organu władzy publicznej, jeżeli adresatem przesyłki jest dany organ władzy publicznej, osobie uprawnionej do odbioru przesyłek w podmiotach będących osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, jeżeli adresatem przesyłki jest:
   - dana osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej,
   - niebędąca członkiem organu zarządzającego albo pracownikiem danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej osoba fizyczna w niej przebywająca;

e) kierownikowi jednostki organizacyjnej 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.

§ 13

1. Operator pocztowy może przyjąć od adresata, pisemne oświadczenie o udzieleniu innej osobie pełnomocnictwa do odbioru przesyłek zwanego dalej „pełnomocnictwem pocztowym”.
2. Pełnomocnictwo obejmuje:

a) imię i nazwisko oraz rodzaj, serię i numer dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość osoby udzielającej pełnomocnictwa;
b) zakres pełnomocnictwa;
c) imię i nazwisko oraz rodzaj, serię i numer dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość pełnomocnika.

3. Pełnomocnictwa pocztowego adresat udziela w obecności pracownika operatora pocztowego w placówce operatora lub, w przypadku gdy adresat nie jest w stanie poruszać się samodzielnie, w miejscu jego pobytu, okazując dokument potwierdzający tożsamość.
4. W przypadku gdy adresat nie jest w stanie samodzielnie się poruszać, istnieje możliwość wypełnienia oświadczenia w miejscu zamieszkania adresata lub w miejscu wskazanym przez adresata, po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym lub mailowym w obecności pracownika Operatora pocztowego.
5. Pełnomocnictwo pocztowe może być odwołane w każdym czasie.
6. Za przyjęcie pełnomocnictwa pocztowego i jego odwołanie operator nie pobiera opłaty.
7. Druk pełnomocnictwa dostępny jest w każdej placówce Zleceniobiorcy.
8. Adresat może złożyć „ żądanie” na doręczanie listów rejestrowanych do oddawczej skrzynki pocztowej. „ Żądanie” nie dotyczy listów rejestrowanych ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru oraz przesyłek doręczanych na specjalnych zasadach wynikających z przepisów prawa np. przesyłki sądowe czy urzędowe.
9. „Żądanie” jest składane na czas nieokreślony i może być odwołane w każdym czasie. Wzór „ Żądania” znajduje się w każdej placówce Zleceniobiorcy i udzielane jest nieodpłatnie.

§ 14

1. Operator pocztowy, który zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej z Nadawcą, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej w zakresie określonym ustawą chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
   a) wskutek siły wyższej;
   b) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego;
   c) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo niniejszego regulaminu świadczenia usług pocztowych;
   d) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy,
   e) jest następstwem czynu niedozwolonego.
2. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną, wówczas gdy przesyłka lub jej zawartość została całkowicie zniszczona lub utracona z winy Operatora pocztowego.
3. Usługę pocztową uważa się za nienależycie wykonaną w przypadku, ubytku, uszkodzenia przesyłki lub jej zawartości z winy Operatora pocztowego.
4. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń, czyli w chwili złożenia przez adresata podpisu na Karcie Doręczeń potwierdzającej odbiór przesyłki, chyba że uprawniony stwierdzi ubytki lub uszkodzenia, które nie są widoczne z zewnątrz, po przyjęciu przesyłki i nastąpi to nie później niż 7 dni od przyjęcia przesyłki oraz zgłosił pisemnie

roszczenie z tego tytułu pisząc stosowny protokół w placówce operatora pocztowego oraz udowodnił, że uszkodzenia lub ubytki te powstały między przyjęciem przesyłki od nadawcy a jej doręczeniem adresatowi. W przypadku stwierdzenia ubytku lub uszkodzenia przesyłki podczas próby doręczenia, należy sporządzić stosowny protokół w obecności doręczyciela oraz adresata.

5. Formularz protokołu szkody znajduje się w każdej placówce Zleceniobiorcy.
6. O przesyłce utraconej mówimy wówczas, gdy przesyłka nie została doręczona lub nie nastąpiła próba jej doręczenia w ciągu 30 dni od jej nadania.
7. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:

a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki z korespondencją w wysokości żądanej przez nadawcę, nie więcej niż dziesięciokrotność opłaty pobranej za nadanie, która jest określona w cenniku usług powszechnych,
b) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki rejestrowanej w wysokości żądanej przez nadawcę, nie więcej niż pięćdziesięciokrotność opłaty pobranej za nadanie, która jest określona w cenniku usług powszechnych,
c) w przypadku, gdy nienależyte wykonanie usługi pocztowej polega na zwłoce w doręczeniu przesyłki, odpowiedzialność Operatora, nie może przekroczyć dwukrotności opłaty pobranej za usługę pocztową,
d) za nieprawidłowe wypełnienie dokumentu, który potwierdza odbiór przesyłki rejestrowanej przez adresata jeżeli stwierdzi się nieprawidłowość doręczenia przesyłki pocztowej lub przesyłkę rejestrowaną zwróci się niezgodnie z terminem lub z uwagi na nieprawidłowy powód zwrotu przesyłki, w wysokości opłaty pobranej za usługę przesyłki poleconej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

8. W przypadku nie wykonania usługi Zleceniobiorca, zwraca nadawcy w całości kwotę pobraną za usługę pocztową, niezależnie od przysługującego nadawcy odszkodowania.
9. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za szkody, polegające na utracie korzyści, zysków lub dochodów zarówno w stosunku do nadawcy, jak i osób trzecich oraz za szkody spowodowane warunkami atmosferycznymi.

§ 15

1. Zleceniodawcy przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej z roszczeniem o odszkodowanie lub bez takiego roszczenia.
2. Tylko przesyłki rejestrowane podlegają reklamacjom odszkodowawczym.
3. Usługa doręczenia druków bezadresowych nie podlega reklamacji odszkodowawczym.
4. Usługę doręczenia druków bezadresowych i doręczenia druków bezadresowych na specjalnych warunkach uważa się za nienależycie wykonaną, jeżeli:
   - doręczenie przesyłki nie nastąpiło w gwarantowanym terminie,
   - nastąpił ubytek lub uszkodzenie przesyłki.
5. Usługę uważa się za niewykonaną, jeżeli nastąpiła utrata przesyłki.
6. Na usługę doręczenia druków bezadresowych i doręczenia druków bezadresowych na specjalnych warunkach można wnieść skargę. Skargę wnosi Nadawca w terminie nie przekraczającym 5 dni roboczych od dnia otrzymania raportu drogą elektroniczną. Powinna zawierać:
   - nazwę oraz adres osoby składającej skargę,
   - przedmiot skargi (dane adresata, data i miejsce nadania przesyłki, masa przesyłki, itp.),
   - uzasadnienie skargi,

- datę i podpis osoby składającej skargę.
- oświadczenie zgłaszającego o nieotrzymaniu druku bezadresowego bądź druku bezadresowego na specjalnych warunkach z podpisem osoby zgłaszającej.

7. Przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli jej doręczenie, nie nastąpiło w terminie 30 dni licząc od dnia nadania.
8. Za nienależyte wykonanie usługi przysługuje odszkodowanie w żądanej wysokości nie wyższej jednak niż dwukrotności opłaty pobranej za usługę.
9. W wyniku utraty bądź ubytku przesyłki o odszkodowanie przysługuje w żądanej wysokości nie wyższej jednak niż zwykła wartość utraconych rzeczy.
10. Za niewykonanie usługi przysługuje odszkodowanie w żądanej wysokości nie wyższej jednak niż zwykła wartość utraconych rzeczy. Polskie Centrum Doręczeniowe, niezależnie od wypłaconego odszkodowania, zwraca pobraną opłatę za nadanie przesyłki.
11. Reklamacja powinna zawierać:
    - nazwę oraz adres reklamującego,
    - przedmiot reklamacji (dane adresata, data i miejsce nadania przesyłki, masa przesyłki, itp.),
    - uzasadnienie reklamacji,
    - kwotę odszkodowania w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania,
    - datę i podpis reklamującego.
12. Do reklamacji należy dołączyć informację, potwierdzającą opis okoliczności, potwierdzających nadanie lub doręczenie przesyłki oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt.
13. Prawo wniesienia reklamacji przysługuje:

a) nadawcy;
b) adresatowi, gdy nadawca zrzeknie się na rzecz adresata prawa dochodzenia roszczeń, albo gdy przesyłka rejestrowana zostanie doręczona adresatowi.

14. Wszelkie reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług przyjmowane i rozpatrywane są w siedzibie Zleceniobiorcy. Reklamacje zgłasza się w formie pisemnej, ustnej lub telefonicznie.
15. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres zamieszkania albo siedziby nadawcy lub adresata, rodzaj reklamowanej przesyłki, uzasadnienie reklamacji , kwotę odszkodowania w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania wraz z podaniem konta, na które wypłacone ma być odszkodowanie, numer nadawczy przesyłki rejestrowanej, podpis reklamującego, telefon kontaktowy.
16. Do reklamacji należy dołączyć : oryginał potwierdzenia nadania przesyłki, oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń - w przypadku przeniesienia uprawnień przez nadawcę na adresata , protokół sporządzony bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej - w przypadku przyjęcia jej przez adresata, opakowania uszkodzonej przesyłki. Do reklamacji należy dołączyć informację, potwierdzającą opis okoliczności, potwierdzających nadanie lub doręczenie przesyłki oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt.
17. Reklamację z tytułu nie wykonania usługi można zgłosić po upływie 14 dni od dnia nadania przesyłki , nie później jednak niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania.
18. Można wnieść tylko jedną reklamację na jedną daną usługę pocztową.
19. Termin udzielenia odpowiedzi na reklamacje , nie może przekraczać 30 dni od dnia otrzymania reklamacji .
20. W przypadku uwzględnienia reklamacji i przyznania odszkodowania , operator zleceniobiorca zwraca akta sprawy do reklamującego i informuje o terminie wypłacenia odszkodowania.
21. Termin wypłaty odszkodowania nie może przekroczyć 30 dni od pozytywnie rozpatrzonej reklamacji wraz z przyznanym odszkodowaniem.

22. Odszkodowanie wypłacane jest w placówce Operatora Pocztowego lub na konto wskazane w reklamacji.
23. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części , reklamujący może wnieść odwołanie do jednostki odwoławczej wskazanej w odpowiedzi na reklamacje w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
24. W przypadku odmowy uznania reklamacji lub niezapłacenia dochodzonej należności w ciągu 30 dni od dnia uznania reklamacji, drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną.
25. Roszczenia dochodzone na podstawie niniejszego Regulaminu przedawniają się po upływie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki rejestrowanej.
26. Bieg przedawnienia roszczeń ulega zawieszeniu na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 16

Prawo dochodzenia roszczeń zawartych w niniejszym regulaminie, przysługuje nadawcy lub adresatowi w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim w przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 17

1. Spór cywilnoprawny pomiędzy operatorem a nadawcą lub adresatem może być zakończony ugodą w drodze postępowania mediacyjnego.
2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE, na wniosek nadawcy, urzędu lub adresata, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.
3. Podczas postępowania mediacyjnego Prezes UKE zapoznaje operatora z roszczeniem nadawcy lub adresata wraz z przedstawieniem obowiązujących przepisów prawa dotyczących sprawy. Prezes UKE może zasugerować pewne propozycje aby spór zakończyła się polubownie oraz może wyznaczyć termin polubownego zakończenia sprawy.
4. W przypadku, gdy przynajmniej jedna ze stron nie wyraża zgody na polubowne zakończenie sprawy, co wyraża w stosownym oświadczeniu lub jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie załatwiona Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego.

§ 18

Stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie UKE działają na zasadach określonych w Prawie Telekomunikacyjnym (Dz. U. Nr 171, poz. 1800).

§ 19

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się obowiązujące przepisy ustawy z dnia 23 listopada 2012 r.- Prawo Pocztowe oraz Kodeks cywilny.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem …….., z tą datą uchyla się obecnie obowiązujący.
3. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Pocztowych przez Operatora został dostosowany zgodnie z wejściem Ustawy z dnia 23 listopada 2012 r.- Prawo Pocztowe, która weszła w życie z dniem 1 stycznia 2013 r. Nowa Ustawa dokonuje w zakresie swojej regulacji wdrożenia dyrektywy 97/67/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 15 grudnia 1997 r. w sprawie wspólnych zasad rozwoju rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty oraz poprawy jakości usług.

4. Regulamin zaczyna obowiązywać z chwilą podpisania umowy o świadczenie usług pocztowych

Polskie Centrum Doręczeniowe

„PETEROX”
Piotr Symonowicz
97-300 Piotrków Tryb. , ul. Słowackiego 128/132
NIP: 771-252-03-89 , REGON: 59230312
Tel: 607 867 585 , 609-637-062