

**REGULAMIN**  
**ŚWIADCZENIA PRZEZ PATRON SERVICE SP. Z O.O. USŁUG**  
**PRZEWOZOWYCH I POCZTOWYCH**

**§ 1**

**Postanowienia wstępne**

1. Patron Service spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (kod pocztowy 02-676), ul. Postępu 2, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000015238, NIP: 522-010-32-59, Regon 002004692, z kapitałem zakładowym 780.000.00 zł, zwana dalej Operatorem, świadczy na zlecenie Nadawców usługi polegające na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek w obrocie krajowym.
2. Podstawę prawną świadczonych usług stanowi:
  - Ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo Pocztowe (Dz.U. nr 130 poz. 188),
  - Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U. nr 16, poz.93
  - Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (Dz.U. z 2000 nr 50)
3. Niniejszy regulamin określa zasady obowiązujące zarówno Patron Service Sp. z o.o., zwaną dalej **Operatorem** jak i jego Klientów zwanych dalej **Nadawcami**, w procesie świadczenia usług.
4. Obszar działalności Operatora obejmuje terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

**§ 2**

**Znaczenie określeń**

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

1. adres – oznaczenie miejsca doręczenia wskazanego przez Nadawcę
2. adresat – podmiot określony przez Nadawcę jako odbiorca przesyłki
3. awizo – zawiadomienie o nieskutecznym doręczeniu przesyłki
4. doręczenie – wydanie przesyłki adresatowi a w przypadkach określonych prawem także innej osobie
5. nadanie – polecenie doręczenia przesyłki
6. nadawca – podmiot , który zawarł z Operatorem umowę o świadczenie usług
7. operator – Patron Service Sp. z o.o.
8. przesyłka – rzeczy opatrzone adresem , przyjęte przez Operatora w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi
9. przesyłka z zadeklarowaną wartością – przesyłka rejestrowana, za której utratę, ubytek zawartości lub uszkodzenie Operator ponosi odpowiedzialność do wysokości wartości przesyłki zgodnie z niniejszym Regulaminem
10. placówka Operatora – jednostka organizacyjna Operatora w której Nadawca może zawrzeć umowę o świadczenie usług lub która doręcza adresatom przesyłki albo inne wyodrębnione i oznaczone przez Operatora miejsce, w którym można zawrzeć umowę o świadczenie usług lub odebrać przesyłkę

### Umowa

1. Umowa o świadczenie usług zostaje zawarta pomiędzy Stronami w momencie otrzymania przez Operatora podpisanego przez Nadawcę listu przewozowego.
2. Regulamin jest integralną częścią umowy. Podpisując list przewozowy Nadawca oświadcza tym samym, że został zapoznany i akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu.
3. Nadawca zgłasza Operatorowi wolę nadania przesyłki.
4. Czas doręczenia przesyłki wynosi:
  - a) krajowych – maksymalnie w drugiej dobie po nadaniu lub w terminie indywidualnie ustalonym
  - b) miejskich – (w granicach administracyjnych miasta i w obszarze podmiejskim tj. w promieniu 20 km od granicy miasta) maksymalnie w następnej dobie po nadaniu lub w terminie indywidualnie ustalonym.
5. Przyjęcie przesyłki od Nadawcy odbywa się na podstawie listu przewozowego.
6. W liście przewozowym wyszczególnione są:
  - a) nazwa lub imię i nazwisko Nadawcy
  - b) adres i numer telefonu Nadawcy
  - c) nazwa lub imię i nazwisko adresata
  - d) adres i numer telefonu adresata
  - e) waga przesyłki
  - f) zadeklarowana wartość przesyłki
  - g) cena za wykonanie usługi
  - h) data i godzina nadania przesyłki
  - i) podpis Nadawcy lub osoby upoważnionej, który stanowi jednocześnie potwierdzenie zgodności deklarowanych danych ze stanem faktycznym
  - j) potwierdzenie przyjęcia przesyłki przez Operatora.
7. Oryginał listu przewozowego otrzymuje Nadawca, pierwsza kopia pozostaje u Operatora, druga kopia jest załączana do przesyłki i jest na niej pobierane potwierdzenie odbioru z podpisem adresata wraz z godziną i datą otrzymania przesyłki.
8. Przesyłka doręczana jest do rąk własnych adresata. Jeżeli adresatem jest osoba prawna lub jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, przesyłka doręczana jest osobie upoważnionej u adresata do odbioru korespondencji, tj. pracownikowi kancelarii, recepcji, sekretariatu lub innej osobie czynnej w lokalu.
9. W razie odmowy przyjęcia przesyłki przez adresata, jest ona zwracana Nadawcy.
10. W przypadku nieobecności adresata Operator pozostawia awizo, w którym wskazane jest miejsce i termin do odbioru przesyłki. Przesyłka jest wówczas wydana ze skutkiem doręczenia w placówce Operatora lub miejscu uzgodnionym z adresatem. Termin na odbiór przesyłki wynosi 3 (trzy) dni i jego bieg rozpoczyna się od dnia następnego po dniu awizacji. W razie bezskutecznego upływu terminu przesyłka jest zwracana Nadawcy na jego koszt.
11. W celu doręczenia przesyłki Operator może dokonać dodatkowo następujących czynności:
  - a) doręczyć przesyłkę pod inny adres, wskazany przez adresata lub Nadawcę
  - b) przechować przesyłkę dłużej niż 3 dni
12. Czynności wymienione w ust. 9 i 11 wykonywane są za dodatkową opłatą. W przypadku nie uiszczenia przez adresata/Nadawcę należności za czynności dodatkowe, Operator traktuje to jako odmowę przyjęcia przesyłki.

## § 4

**Przesyłka**

1. Nadawca jest zobowiązany przekazać Operatorowi przesyłkę w stanie umożliwiającym prawidłowy jej przewóz oraz doręczenie bez uszkodzenia.
2. Jeżeli przesyłka ze względu na swe właściwości lub zawartość wymaga opakowania, Nadawca jest zobowiązany przekazać ją w opakowaniu.
3. Opakowanie między innymi powinno :
  - a) stanowić szczelne zamknięcie i zabezpieczać przesyłkę poprzez jej zaklejenie lub zalakowanie
  - b) być odpowiednio wytrzymałe
  - c) uniemożliwiać dostęp do zawartości przesyłki bez pozostawienia widocznych śladów
  - d) jeżeli wymagają tego właściwości lub zawartość przesyłki, powinno być opisane lub oznakowane w następujący sposób: "uwaga szkło", "nie przewracać", "górze / dół", "nie ugniatać" itp.
  - e) nie może zawierać zabezpieczeń mogących uszkodzić zawartość danej przesyłki lub innych przesyłek
4. Masa opakowania oraz zabezpieczenia są wliczane do masy przesyłki.
5. Przyjęcie przez Operatora przesyłki nie stanowi potwierdzenia, że jej opakowanie odpowiadało warunkom określonym w Regulaminie.
6. Nadawca umieszcza na przesyłce lub na jej opakowaniu adres i dane adresata, które podane są jednocześnie na liście przewozowym. Adres powinien być napisany czytelnie, bez skreśleń, bez śladów wycierania. Adres powinien zawierać bezwzględnie kod pocztowy adresata, a także numer telefonu.
7. Operator może przyjąć do przewozu przesyłkę, na której brak jest kodu lub podane dane adresowe są nieczytelne, tylko w sytuacji, kiedy Nadawca złoży pisemne oświadczenie, iż przyjmuje odpowiedzialność za ewentualne niedoręczenie przesyłki lub opóźnienie w doręczeniu, a także za ewentualną szkodę powstałą w wyniku opóźnienia w doręczeniu przesyłki.
8. Jeżeli stan zewnętrzny przesyłki lub jej opakowanie czy zabezpieczenie nie są odpowiednie do przewozu, a zwłaszcza jeśli nie spełniają one kryteriów wymienionych w § 4 ust. 3 niniejszego Regulaminu, Operator może przyjąć przesyłkę, kiedy są spełnione łącznie następujące warunki:
  - a) przesyłka nie stanowi potencjalnego zagrożenia dla innych przesyłek
  - b) przesyłka nie stanowi dla Operatora zbyt uciążliwego przedmiotu obrotu
  - c) nie jest prawdopodobne, aby przesyłka uległa uszkodzeniu podczas przewozu
  - d) na opakowaniu Nadawca umieści oświadczenie co do stanu przesyłki tj., że jej opakowanie nie spełnia wymogów określonych przez Operatora w niniejszym Regulaminie
  - e) Nadawca złoży pisemne oświadczenie, iż przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia przesyłki lub ubytki w jej zawartości powstałe podczas przewozu, a także ewentualne opóźnienia spowodowane potrzebą zabezpieczenia lub przepakowania przesyłki.
9. W przypadku braków w opakowaniu czy zabezpieczeniu przesyłki Operator może odmówić jej przyjęcia.

**§ 5****Odmowa przyjęcia**

1. Operator nie przyjmie do przewozu:
  - a) przesyłek zawierających rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobie lub mieniu, w tym w szczególności: materiały wybuchowe, łatwopalne, radioaktywne, substancje żrące, cuchnące, broń lub amunicję
  - b) przesyłek zawierających żywe rośliny i zwierzęta
  - c) przesyłek zawierających zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce
  - a) przesyłek mających na opakowaniu lub w widocznym miejscu zawartości przesyłki napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo
  - e) przesyłek, które ze względu na swoje właściwości uniemożliwiają wykonanie usługi przy użyciu posiadanych przez Operatora środków i urządzeń transportowych
  - f) przesyłek zawierających dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci bądź formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty i jakiegokolwiek walory zbywalne
  - g) innych przesyłek, których przewóz jest zakazany w świetle przepisów obowiązującego prawa
  - h) przesyłek w opakowaniach mogących zabrudzić lub uszkodzić w inny sposób pozostałe przesyłki
2. Przed przyjęciem przesyłki do przewozu Operator może zażądać od Nadawcy jej otwarcia w celu sprawdzenia, czy przesyłka odpowiada oświadczeniom Nadawcy zawartym w liście przewozowym, w szczególności, czy zadeklarowana wartość przesyłki odpowiada jej wartości rzeczywistej oraz w celu sprawdzenia zabezpieczenia wewnątrz opakowania.
3. Jeżeli po otwarciu przesyłki Operator stwierdzi, iż zawartość przesyłki narusza postanowienia § 5 ust. 1 niniejszego regulaminu, Nadawca jest zobowiązany zapłacić Operatorowi karę umowną w wysokości trzykrotnej kwoty stanowiącej wynagrodzenie Operatora z tytułu usługi pocztowej.
4. Zapłata kary, o której mowa w ust. 3, nie pozbawia Operatora prawa dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania w pełnej wysokości szkody, jeżeli taka powstała.
5. Operator może odmówić przyjęcia przesyłki do przewozu w następujących przypadkach:
  - 1) kiedy istnieje czasowo-przestrzenna niemożność wykonania usługi pocztowej
  - 2) kiedy stwierdzi, iż deklaracja zawartości przesyłki lub jej wagi nie jest zgodna ze stanem faktycznym lub kiedy istnieje uzasadnione podejrzenie takiej niezgodności
  - 3) w przypadku określonym w § 4 ust. 9 niniejszego regulaminu

**§ 6****Odpowiedzialność Operatora**

1. Za utratę przesyłki z zadeklarowaną wartością przysługuje odszkodowanie w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki.
2. Za ubytek zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością przysługuje odszkodowanie w wysokości zwykłej wartości utraconych rzeczy.

3. Za uszkodzenie zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością przysługuje odszkodowanie w wysokości zwykłej wartości rzeczy, których uszkodzenie stwierdzono.
4. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkodę polegającą na utracie korzyści lub przewidywanych zysków lub dochodów przez Nadawcę, adresata lub osoby trzecie.
5. Operator odpowiada za przestrzeganie tajemnicy, która obejmuje informacje przekazywane w przesyłkach, dane dotyczące podmiotów korzystających z usług oraz dane dotyczące faktu i okoliczności świadczenia usług lub korzystania z tych usług.
6. Usługę uznaje się za niewykonaną, jeśli z winy Operatora nastąpiła utrata przesyłki.
7. Usługę uznaje się za nienależycie wykonaną, jeśli z winy Operatora nastąpiło:
  - a) opóźnienie w doręczeniu przesyłki
  - b) ubytek lub uszkodzenie przesyłki
8. Przesyłkę niedoręczoną uznaje się za utraconą po upływie 14-tu dni od dnia jej nadania.
9. Roszczenie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń z wyjątkiem roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki zgłoszonych Operatorowi przez adresata nie później niż po upływie 7 dni od dnia przyjęcia przesyłki.
10. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1, 2 i 3, do wysokości 100,00 zł (sto złotych) wypłaca Operator, a powyżej tej kwoty właściwa instytucja ubezpieczeniowa.
11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w doręczeniu lub zwrot przesyłki w szczególności w następujących przypadkach:
  - a) jeżeli adresat zmieni miejsce zamieszkania lub siedzibę
  - b) przesyłka została źle zaadresowana, w szczególności kiedy występuje błąd w nazwisku adresata, nazwie firmy - adresata, nazwie ulicy, numerze kodu, miejscowości adresata
  - c) jeżeli faktyczna zawartość przesyłki nie jest zgodna z zawartością deklarowaną przy nadaniu
  - d) jeżeli waga przesyłki nie zgadza się z wagą deklarowaną przy nadaniu
12. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki bądź opóźnienie w jej doręczeniu w przypadku, gdy było to spowodowane siłą wyższą lub stanem wyższej konieczności w rozumieniu przepisów prawa.
13. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo Pocztove przedawniają się z upływem 12-tu miesięcy od dnia nadania przesyłki.
14. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
15. Otwarcie przesyłki i sprawdzenie jej zawartości przez Operatora po nadaniu przesyłki a przed jej odbiorem może nastąpić jedynie na żądanie osób i organów uprawnionych do tego przepisami prawa.

### Opłaty

1. Opłata za wykonanie usługi jest uiszczana w wysokości zgodnej z obowiązującym cennikiem Operatora. Nadawcy nadający znaczną ilość przesyłek, w ustalonym z Operatorem okresie rozliczeniowym, mogą uzyskać specjalną taryfę cenową, niższą od zawartej w cenniku i zależną od:
  - a) ilości nadawanych przesyłek,
  - b) ilości paczek znajdujących się w przesyłce kierowanej do jednego odbiorcy,
  - c) wagi paczek.
2. Każdemu Nadawcy, na jego życzenie, jest udostępniany w trakcie składania zamówienia aktualnie obowiązujący u Operatora cennik usług.
3. Operator wystawia fakturę VAT za wykonaną usługę ( usługi ) doliczając do ceny podatek VAT w wysokości obowiązującej w dacie wystawienia faktury VAT.
4. Terminy i formy płatności są każdorazowo uzgadniane pomiędzy Nadawcą a Operatorem i są one zależne od wielkości usług wykonywanych przez Operatora na rzecz danego Nadawcy.
5. W przypadku, gdy Nadawca wskazał osobę trzecią, jako zobowiązaną do uiszczenia opłaty za usługę, ponosi solidarną odpowiedzialność wraz z taką osobą za zapłatę powyższej opłaty .
6. Operatorowi przysługuje prawo potrącenia należnej opłaty za usługę ze wszystkich należności Nadawcy wobec Operatora, w tym także z kwot pieniężnych pobranych dla Nadawcy od adresatów przy doręczaniu przesyłek.
7. W zależności od zadeklarowanej wartości przesyłki Nadawca jest zobowiązany do uiszczenia stosownych opłat.
8. W przypadku, gdy wartość przesyłki przekracza 100 zł, Nadawca jest zobowiązany do jej ubezpieczenia poprzez wpisanie na liście przewozowym w rubryce „wartość ubezpieczenia” rzeczywistej wartości przesyłki. W takim przypadku Operator jest zobowiązany do wystąpienia w imieniu Nadawcy do instytucji ubezpieczeniowej, która będzie ubezpieczać przesyłkę. Nadawca udziela Operatorowi stosownych pełnomocnictw do zawarcia przedmiotowej umowy ubezpieczenia w jego imieniu. Jeżeli w rubryce „wartość ubezpieczenia” nie jest wpisana żadna kwota, Nadawca i Operator ustalają, iż wartość przesyłki nie przekracza 100 zł. Do wysokości 100 zł. ograniczona jest wówczas odpowiedzialność Operatora nawet wówczas, gdy rzeczywista wartość przesyłki jest/była wyższa.
9. Umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Operatorem a instytucją ubezpieczeniową znajduje się w placówce Operatora i może być udostępniona do wglądu na każde żądanie Nadawcy.

### § 8

#### Opóźnienia w doręczeniu przesyłki

1. W razie opóźnienia w doręczeniu przesyłki adresat spisuje protokół w obecności doręczającego przesyłkę.
2. W protokole winna być zamieszczona: data i godzina doręczenia oraz podana przez doręczającego przesyłkę przyczyna opóźnienia w doręczeniu przesyłki.
3. Protokół jest podpisywany przez adresata i doręczającego przesyłkę.

4. Na podstawie protokołu, spisane go w sposób określony powyżej, Nadawca może żądać od Operatora z tytułu opóźnienia w doręczeniu zwrotu zapłaconej należności.
5. Zwrot należności z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki następuje w sytuacji, kiedy za opóźnienie w wykonaniu usługi winę ponosi Operator. W takim przypadku kwota zwracana Nadawcy nie może przekroczyć kwoty zapłaconej za wykonanie usługi.

## § 9

### Reklamacje

1. Reklamacje są przyjmowane przez Operatora w placówce Operatora w której nadano przesyłkę.
2. Usługę uważa się za niewykonaną, jeżeli doręczenie przesyłki lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminie 14-tu dni roboczych od dnia nadania. Do terminu tego nie wlicza się okresu zatrzymania przesyłki, kiedy występuje uzasadnione podejrzenie, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska i Operator ma obowiązek niezwłocznego powiadomienia właściwych służb oraz zatrzymania i zabezpieczenia przesyłki do chwili dokonania oględzin przez te służby.
3. Reklamacje zgłasza się w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w formie:
  - a) pisemnej
  - b) ustnej do protokołu
  - c) innej niż wymienione w pkt. a i b, która ujawnia wolę reklamującego w sposób dostateczny, w tym również w formie elektronicznej. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres zamieszkania albo siedziby Nadawcy lub adresata, zwanego „reklamującym”
  - b) rodzaj reklamowanej przesyłki
  - c) uzasadnienie reklamacji
  - d) kwotę odszkodowania w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania
  - e) podpis reklamującego
5. Do reklamacji powinny być dołączone:
  - 1) potwierdzenie nadania przesyłki ( list przewozowy )
  - 2) oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku przeniesienia uprawnień przez Nadawcę na adresata
  - 3) protokół sporządzony bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki w przypadku jej przyjęcia przez adresata oraz opakowanie uszkodzonej przesyłki
  - 4) oświadczenie o stwierdzeniu widocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki złożone bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki.
6. Reklamacja zgłoszona w formie, o której mowa w ust. 3 pkt. c, powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 4 pkt. a - e oraz informacje o dacie i miejscu nadania przesyłki, jak też numer listu przewozowego.
7. Jeżeli reklamacja zgłoszona w formie, o której mowa w ust. 3 pkt. a i b , nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 4 i 5 Operator wzywa reklamującego do

usunięcia braków formalno-prawnych w terminie 7-miu dni od dnia doręczenia wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

8. W przypadku reklamacji zgłoszonej w formie, o której mowa w ust. 3 pkt. c , Operator wzywa reklamującego do uzupełnienia reklamacji o dokumenty, o których mowa w ust. 5 oraz do złożenia pisemnego oświadczenia potwierdzającego zgłoszenie reklamacji opatrzone podpisem reklamującego , w terminie 7-miu dni od dnia doręczenia wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
9. W przypadku nieuzupełnienia braków , o których mowa w ust. 7 i 8 , reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
10. Reklamację z tytułu niewykonania usługi można zgłosić po upływie 14-tu dni od dnia nadania przesyłki, nie później jednak niż w terminie 12-tu miesięcy od dnia jej nadania.
11. Reklamację z tytułu nienależytego wykonania usługi można zgłosić:
  - a) bezpośrednio przy przyjęciu przez adresata uszkodzonej przesyłki lub przesyłki, w której adresat stwierdzi ubytek zawartości
  - b) po przyjęciu przesyłki przez adresata , jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu tej przesyłki złożył on pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń, nie później jednak niż w terminie 12-tu miesięcy od dnia jej nadania
12. Reklamację zgłoszoną po upływie terminów, o których mowa w ust. 10 i 11, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
13. Reklamację zgłoszoną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną , o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości zgłoszenia reklamacji przez osobę uprawnioną.
14. Operator w terminie 14-tu dni od dnia otrzymania reklamacji:
  - a) udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, albo
  - b) informuje pisemnie reklamującego o niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14-tu dni od dnia jej otrzymania, podając przyczynę zwłoki oraz termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, który nie może przekroczyć 30-tu dni od dnia otrzymania reklamacji. Przedłużenie tego terminu dotyczy przypadków, gdy niezbędne jest przeprowadzenie dodatkowego postępowania wyjaśniającego, w szczególności jeżeli zebrane w dotychczasowym postępowaniu dowody i wyjaśnienia wymagają uzupełnienia dla rzetelnego rozpatrzenia reklamacji oraz gdy uzyskanie dowodów i wyjaśnień w terminie 14-tu dni od dnia otrzymania reklamacji nie było możliwe pomimo zachowania należytej staranności Operatora w ustalaniu stanu faktycznego
15. Odpowiedzi na reklamację udziela Operator i powinna ona zawierać:
  - a) nazwę Operatora
  - b) powołanie podstawy prawnej
  - c) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz informację o terminie jego wypłaty
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie wystąpienia na drogę sądową w postępowaniu cywilnym
  - f) podpis upoważnionego pracownika Operatora z podaniem jego stanowiska służbowego
16. Odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:

- a) uzasadnienie faktyczne i prawne – w przypadku odmowy uwzględnienia przez Operatora reklamacji w całości lub w części
  - b) informację o przyczynie zatrzymania przesyłki – gdy reklamacja dotyczy przesyłki zatrzymanej przez Operatora w przypadkach określonych w ust. 2
17. Wszelka korespondencja od Operatora do reklamującego przesyłana jest za potwierdzeniem odbioru.
  18. Przed rozpatrzeniem reklamacji nie przysługuje Nadawcy prawo potrącania kwot dochodzonych w trybie reklamacji z aktualnych, przeszłych lub przyszłych należności wobec Operatora.
  19. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 90-ciu dni od dnia wniesienia reklamacji.
  20. Prawo dochodzenia roszczeń określonych w regulaminie w postępowaniu sądowym przysługuje nadawcy lub adresatowi dopiero po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
  21. 1. Spór cywilnoprawny między nadawcą lub adresatem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE w trybie określonym w art. 62a Prawa Pocztowego (Dz.U. 03.130.11.88)  
2. Spór cywilnoprawny między nadawcą lub adresatem a Operatorem może być także zakończony w postępowaniu przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie UKE w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym. (Dz. U. 04. 171.1800)
  - 22.1. Roszczenia dochodzone na podstawie niniejszego Regulaminu przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.  
2. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
  - 23.1. Niniejszy Regulamin znajduje zastosowanie do umów zawartych przed dniem jego wejścia w życie.  
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności ustawę Prawo pocztowe oraz Kodeks Cywilny.
  24. Operator zastrzega, że w odniesieniu do poszczególnych usług pocztowych pierwszeństwo mają postanowienia dotyczące tych poszczególnych usług pocztowych określone w regulaminach odnoszących się do tych usług.
  25. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.02.2010 r.