



# Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON

## INFORMACJE OGÓLNE

### § 1

Niniejszy Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON (dalej jako: **“Regulamin”**) określa warunki wykonywania i zasady korzystania z usług pocztowych i usług przewozowych świadczonych i realizowanych przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON (dalej jako: **“Operator”** lub **“Świat Przesyłek”**) z siedzibą w Nysie, przy ul. Grodkowskiej 40, 48-300 Nysa, wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji Działalności Gospodarczej, NIP: 7492035449, REGON: 161543916.

## DEFINICJE

### § 2

1. Usługi świadczone przez Operatora polegają na rozdzielnym lub łącznym przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek pocztowych w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. 2012 poz. 1529, z późn. zm., dalej jako: **“ustawa Prawo pocztowe”**) oraz przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek towarowych w rozumieniu ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. 1984 nr 53 poz. 272, z późn. zm., dalej jako: **“ustawa Prawo przewozowe”**). Usługi pocztowe świadczone przez Operatora nie mają charakteru powszechnego i są świadczone w celach zarobkowych zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - 1) **ADRES** - oznaczenie wskazanego przez Nadawcę miejsca doręczenia Przesyłki albo oznaczenie miejsca jej zwrotu do Nadawcy;
  - 2) **ADRESAT** - podmiot wskazany przez Nadawcę jako odbiorca Przesyłki;
  - 3) **APLIKACJA** – aplikacja sieciowa służąca do pełnej obsługi świadczonych przez Operatora usług (tj. nadawanie oraz śledzenie Przesyłek i zarządzanie kontem) bezpłatnie udostępniania Użytkownikowi po utworzeniu konta, na stronie internetowej pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl/>
  - 4) **AWIZO** - informacja o podjęciu próby doręczenia Przesyłki rejestrowanej pozostawiona przez Doręczyciela w przypadku nieobecności Adresata lub osoby uprawnionej na mocy przepisów ustawy Prawo Pocztowe, ze wskazaniem Punktu Dystrybucyjnego lub Awizacyjnego i terminu, w którym będzie można odebrać awizowaną Przesyłkę rejestrowaną;
  - 5) **CENNIK** - wykaz opłat pobieranych przez Operatora z tytułu świadczenia usług pocztowych i przewozowych w obrocie krajowym, stanowiący **Załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu;
  - 6) **DORĘCZENIE** - wydanie Przesyłki Adresatowi, a w przypadkach określonych prawem lub treścią niniejszego Regulaminu, także innej osobie uprawnionej do jej odbioru;
  - 7) **DORĘCZycIEL** – osoba doręczająca lub odbierająca Przesyłki w imieniu Operatora;
  - 8) **DOSŁANIE** - usługa przesłania Przesyłek pocztowych na wskazany adres, realizowana odpłatnie na pisemne żądanie Adresata;
  - 9) **DRUK** - Przesyłka pocztowa zawierająca informację pisemną lub graficzną, zwielokrotnioną za pomocą technik drukarskich lub podobnych, utrwaloną na papierze albo innym materiale używanym w drukarstwie, w tym książka, katalog, dziennik lub czasopismo;
  - 10) **DRUK BEZADRESOWY** - nieopatrzona oznaczeniem adresata i adresem informacja pisemna lub graficzna, zwielokrotniona za pomocą technik drukarskich lub podobnych, utrwalona na papierze albo innym materiale używanym w drukarstwie, w tym książka, katalog, dziennik lub czasopismo;
  - 11) **KLIENT** - Nadawca lub Adresat;
  - 12) **KLIENT BIZNESOWY** - osoba fizyczna niebędąca konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.), osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, z którą Operator zawarł odrębną pisemną umowę o świadczenie usług pocztowych lub usług przewozowych lub która zarejestrowała się na stronie internetowej Operatora pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl> w celu skorzystania z usług Operatora w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
info@swiatprzesylek.pl



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCOŃ

- 13) **KONSUMENT** - osoba fizyczna dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 14) **LISTA AWIZO** - ewidencja zawiadomień oraz powtórnych zawiadomień zawierających informację o próbie doręczenia Przesyłki rejestrowanej pozostawianych przez Doręczyciela w przypadku nieobecności Adresata lub osoby uprawnionej do odbioru na mocy przepisów ustawy Prawo Pocztowe, ze wskazaniem Punktu Dystrybucyjnego lub Awizacyjnego i terminu, w którym będzie można odebrać awizowaną Przesyłkę rejestrowaną;
- 15) **LISTA NADAŃ** - ewidencja Przesyłek pocztowych, które polecono doręczyć zgodnie z umową o świadczenie usług pocztowych;
- 16) **LISTA WYDAŃ** - ewidencja Przesyłek pocztowych przekazanych Doręczycielowi do doręczenia;
- 17) **LIST PRZEWOZOWY** – dokument stanowiący dowód zawarcia umowy o świadczenie usługi przewozowej oraz dowód doręczenia przesyłki towarowej Adresatowi. Wzór graficzny Listu przewozowego zawiera **Załącznik nr 3** do niniejszego Regulaminu;
- 18) **MAGAZYN PRZESYŁEK NIEDORĘCZALNYCH** - miejsce, gdzie są kierowane, przechowywane i niszczone przesyłki niedoręczalne zgodnie z odpowiednimi przepisami ustawy Prawo pocztowe oraz wykonywane inne czynności, o których mowa w niniejszym Regulaminie, a także miejsce, gdzie są kierowane, przechowywane i likwidowane Przesyłki towarowe zgodnie z odpowiednimi przepisami ustawy Prawo przewozowe;
- 19) **MAGAZYNOWANIE** – usługa polegająca na odpłatnym przechowywaniu Przesyłki - niebędącej Przesyłką listową nieregistrowaną, w magazynie Operatora, na skutek braku możliwości jej doręczenia z powodu nieopłacenia Przesyłki przez Nadawcę lub opłacenia jej w kwocie niższej niż należna. Opłata za magazynowanie Przesyłki naliczana jest zgodnie z Cennikiem od trzeciego dnia roboczego od przyjęcia Przesyłki do magazynu do dnia nadania jej dalszego biegu lub zwrócenia Przesyłki do Nadawcy.
- 20) **NADANIE** - polecenie doręczenia Przesyłki zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej lub usługi przewozowej. W razie wątpliwości, za moment nadania uważa się moment przyjęcia Przesyłki w Punkcie Dystrybucyjnym, Punkcie Nadawczym lub przez Doręczyciela;
- 21) **NADAWCA** - podmiot, który zawarł z Operatorem umowę o świadczenie usługi pocztowej lub usługi przewozowej;
- 22) **OPERATOR** - ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCOŃ z siedzibą w Nysie, przy ul. Grodkowskiej 40, 48-300 Nysa, wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji Działalności Gospodarczej, NIP: 7492035449, REGON: 161543916;
- 23) **OSOBA UPRAWNIONA** - Adresat lub osoba uprawniona do odbioru korespondencji adresowanej do Adresata w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe jak też odrębnych przepisów, w szczególności: osoba pełnoletnia zamieszkała razem z Adresatem (jeżeli Adresat nie złożył w Placówce Pocztowej zastrzeżenia w zakresie doręczenia Przesyłki rejestrowanej) bądź prawidłowo umocowana przez Adresata (posiadająca pełnomocnictwo, przedstawiciel ustawowy Adresata);
- 24) **PACZKA POCZTOWA** - przesyłkę rejestrowaną, niebędącą przesyłką listową, o masie do 20.000 g i wymiarach, z których żaden nie może przekroczyć 2000 mm, albo które nie mogą przekroczyć 3000 mm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość;
- 25) **POTWIERDZENIE NADANIA** - dokument stanowiący dowód nadania Przesyłki rejestrowanej;
- 26) **PROTOKÓŁ SZKODY** - dokument opisujący powstałe naruszenie stanu Przesyłki, w tym jej uszkodzenia lub ubytki;
- 27) **PRZESYŁKA** - Przesyłka pocztowa lub Przesyłka towarowa będąca przedmiotem odpowiednio - usługi pocztowej i usługi przewozowej;
- 28) **PRZESYŁKA EKSPRESOWA** – Przesyłka najszybszej kategorii, zwykła lub rejestrowana w tym także za potwierdzeniem odbioru;
- 29) **PRZESYŁKA KURIERSKA** - przesyłka listowa będąca przesyłką rejestrowaną lub paczką pocztową, przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczana w sposób łącznie zapewniający:
  - a) bezpośredni odbiór przesyłki pocztowej od nadawcy,
  - b) śledzenie przesyłki pocztowej od momentu nadania do doręczenia,
  - c) doręczenie przesyłki pocztowej w gwarantowanym terminie określonym w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych,
  - d) doręczenie przesyłki pocztowej bezpośrednio do rąk adresata lub osoby uprawnionej do odbioru,

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCOŃ  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
info@swiatprzesylek.pl



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON

- e) uzyskanie pokwitowania odbioru przesyłki pocztowej w formie pisemnej lub elektronicznej;
- 30) **PRZESYŁKA LISTOWA (list zwykły)** - przesyłka pocztowa z korespondencją lub druk, z wyłączeniem przesyłek reklamowych o maksymalnych wymiarach: suma długości, wysokości (grubości) oraz szerokości wynosi 900 mm, przy czym największy z wymiarów nie przekroczy 600 mm, a w przypadku przesyłki listowej w formie rulonu - 1.040 mm, stanowiących sumę długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar nie może przekroczyć 900 mm, o maksymalnej masie 2.000 gram z tolerancją wymiarów do 2 mm;
  - 31) **PRZESYŁKA NIEDORECZALNA** - Przesyłka, której nie można doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy, a także nieopłacona lub opłacona w kwocie niższej niż należna przesyłka listowa niebędąca przesyłką rejestrowaną, jeżeli Nadawca odmówi uiszczenia opłaty za zwrot przesyłki albo Adresat odmówi uiszczenia dopłaty;
  - 32) **PRZESYŁKA PDC** – usługa pocztowa polegająca na przyjęciu, przemieszczeniu i doręczeniu Przesyłek wykonywana przez Operatora, obejmująca także zwrot podpisanych przez Adresata dokumentów w gwarantowanym terminie zgodnie z indywidualnymi ustaleniami zawartymi z Nadawcą;
  - 33) **PRZESYŁKA POCZTOWA** - rzecz opatrzona oznaczeniem Adresata i adresem, przedłożona do przyjęcia lub przyjęta przez Operatora w celu przemieszczenia i doręczenia Adresatowi;
  - 34) **PRZESYŁKA POLECONA (list polecony)** - przesyłka listowa rejestrowana, przemieszczana i doręczana w sposób zabezpieczający ją przed utratą, ubytkiem zawartości lub uszkodzeniem;
  - 35) **PRZESYŁKA REJESTROWANA** - przesyłka pocztowa przyjęta za Potwierdzeniem nadania i doręczana za pokwitowaniem odbioru;
  - 36) **PRZESYŁKA REKLAMOWA** - przesyłka pocztowa nierejestrowana zawierająca wyłącznie materiał reklamowy, marketingowy lub promocyjny, wysyłana jednorazowo do co najmniej 50 adresatów, z identyczną zawartością i identyczną treścią, różniącą się jedynie oznaczeniem adresata, adresem lub innymi danymi zmiennymi niezmiennymi treści przekazywanej informacji;
  - 37) **PRZESYŁKA TOWAROWA** - rzeczy przyjęte do przewozu na podstawie jednego Listu Przewozowego. Przesyłki towarowej nie stanowi Przesyłka pocztowa (Przesyłka kurierska) będąca przedmiotem usługi pocztowej w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe..
  - 38) **PRZESYŁKA UBEZPIECZONA** - Przesyłka rejestrowana w postaci Przesyłki polecanej lub Paczki, którą Nadawca ubezpiecza na wypadek jej uszkodzenia, zniszczenia lub utraty, o której mowa w § 35 Regulaminu;
  - 39) **PUNKT AWIZACYJNY** - placówka Operatora świadcząca na podstawie zawartej umowy usługi w zakresie wydawania przesyłek awizowanych;
  - 40) **PUNKT DYSTRYBUCYJNY** - jednostka organizacyjna Operatora lub jednostka partnerska realizująca usługi pocztowe w imieniu Operatora na określonym obszarze kraju;
  - 41) **PUNKT NADAWCZY** - placówka Operatora świadcząca na podstawie zawartej umowy usługi w zakresie nadawania przesyłek;
  - 42) **USŁUGI** - Usługi przewozowe i Usługi pocztowe wykonywane przez Operatora;
  - 43) **USŁUGA POCZTOWA** - usługa polegająca na łącznym lub rozdzielnym przyjmowaniu, sortowaniu i doręczaniu Przesyłek pocztowych oraz Druków bezadresowych wykonywana przez Operatora na podstawie wpisu do rejestru Operatorów Pocztowych, zgodnie z postanowieniami ustawy Prawo pocztowe;
  - 44) **USŁUGA PRZEWOZOWA** - usługa polegająca na przyjmowaniu, przewozie i doręczaniu Przesyłek niebędących przesyłkami pocztowymi, na podstawie ustawy Prawo przewozowe;
  - 45) **UŻYTKOWNIK** - osoba posiadająca indywidualne konto w Aplikacji;
  - 46) **ZAWIADOMIENIE** - informacja o nadejściu Przesyłki towarowej do miejsca przeznaczenia, o czym Operator obowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Adresata (awizacja), chyba że przesyłkę dostarczył do lokalu Adresata (odbiorcy) lub na jego bocznicę bądź Adresat (odbiorca) zrzekł się na piśmie Zawiadomienia. W zawiadomieniu określa się datę i godzinę przygotowania przesyłki do odbioru;
  - 47) **ZWROTNE POTWIERDZENIE ODBIORU** - usługa, w ramach której Operator odsyła Nadawcy dokument zawierający potwierdzenie odbioru przez Adresata lub uprawnionego Przesyłki pocztowej z oznaczeniem daty odebrania Przesyłki oraz podpisem osoby odbierającej Przesyłkę pocztową.

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
info@swiatprzesylek.pl



# Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 3

1. Operator świadczy usługi na podstawie niniejszego Regulaminu, zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy Prawo pocztowe i ustawy Prawo przewozowe.
2. Z treścią Regulaminu wraz z załącznikami, stanowiącymi jego integralną część, można się zapoznać w Punktach Dystrybucyjnych, Awizacyjnych i Nadawczych, a także na stronie internetowej Operatora pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl/>.
3. Na podstawie niniejszego Regulaminu Operator świadczy usługi doręczania Przesyłek pocztowych i Przesyłek towarowych w obrocie krajowym, tj. w granicach Rzeczypospolitej Polskiej. Operator zastrzega sobie prawo do zawężenia obszaru doręczania przesyłek pocztowych do ograniczonego obszaru poprzez odpowiednią zmianę zdania poprzedniego.
4. Zasady świadczenia usług w obrocie zagranicznym, w tym wysokość pobieranych opłat, obsługiwane kraje, określa odrębny regulamin. W zakresie nieuregulowanym w odrębnym regulaminie do świadczenia usług i niesprzecznym z obowiązującymi przepisami prawa w obrocie zagranicznym stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego Regulaminu.
5. Operator wykonuje usługi w dni robocze (nie obejmują sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy).
6. Klient korzystający z usług świadczonych przez Operatora zobowiązany jest stosować wzory formularzy i druków przedkładane mu przez Operatora.
7. Operator może także świadczyć inne, niewymienione wprost w niniejszym Regulaminie, usługi pocztowe, na podstawie odrębnej, pisemnej umowy o świadczenie usług pocztowych zawartej z Klientem. Ponadto, szczegółowe zasady świadczenia poszczególnych usług pocztowych mogą być określone w załącznikach do niniejszego Regulaminu.
8. Zlecenia wykonania Usługi pocztowej lub Usługi przewozowej składane są za pośrednictwem strony internetowej Operatora pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl/>. W przypadku zaistnienia braku możliwości złożenia zlecenia w tej formie, z przyczyn leżących po stronie Operatora, Operator dopuszcza złożenie zlecenia poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta - za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie.

## PUNKTY DYSTRYBUCYJNE, AWIZACYJNE I NADAWCZE

### § 4

1. Punkty Dystrybucyjne, Punkty Awizacyjne i Punkty Nadawcze Operatora, są czynne od poniedziałku do piątku, w godzinach określonych indywidualnie przez dany Punkt. Niektóre Punkty Dystrybucyjne mogą być także czynne w inne dni niż wskazane w zdaniu poprzednim, w godzinach przez nie wskazanych.
2. Punkty Dystrybucyjne prowadzą sprzedaż opakowań Operatora.

## CENNIK

### § 5

1. Ceny usług świadczonych przez Operatora w obrocie krajowym na podstawie niniejszego Regulaminu określa Cennik aktualny na dzień nadania Przesyłki, stanowiący **Załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu.
2. Operator zastrzega sobie prawo do pobierania od Nadawcy opłat za zwrot i magazynowanie Przesyłki, stosownie do zapisów aktualnego Cennika.
3. Aktualny Cennik dostępny jest dla każdego klienta we wszystkich Punktach Dystrybucyjnych i Punktach Nadawczych, a także na stronie internetowej Operatora pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl/>.

## PLATNOŚĆ

### § 6

1. Przesyłkę pocztową uznaje się za opłaconą, jeżeli na jej opakowaniu znajduje się oznaczenie odnoszące się do stosownej umowy o świadczenie usługi zawartej pomiędzy Nadawcą a Operatorem, w brzmieniu:

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
info@swiatprzesylek.pl



# Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON

OPLATA POBRANA - TAXE PERCUE  
umowa nr ..... z dnia .....

2. Opłata za usługę uzależniona jest od wagi Przesyłki oraz jej wymiarów, a także czynności dodatkowych realizowanych przez Operatora na rzecz Nadawcy. Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji naliczonych opłat za świadczoną Usługę. W szczególności Operator ma prawo do weryfikacji wagi oraz rozmiarów Przesyłki. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Nadawcę stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej Usługi, zgodnie z Cennikiem.
3. Do wagi Przesyłki wlicza się również jej opakowanie oraz masę niezbędnych oznaczeń (np. dotyczących pobranej opłaty lub świadczonych usług dodatkowych).
4. Umieszczenie na Przesyłce pocztowej oznaczenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej nie wyłącza obowiązku uiszczenia przez Klienta opłaty za daną usługę pocztową w wysokości wynikającej z zawartej z Operatorem umowy.
5. W przypadku Klientów biznesowych - za usługi wykonane przez Operatora w okresie - od pierwszego do ostatniego dnia tygodnia (tygodniowy okres rozliczeniowy) - Operator wystawi faktury VAT w oparciu o liczbę nadanych Przesyłek oraz ceny określone w Cenniku lub odrębnej, pisemnej umowie. W przypadku nie ujęcia usług wykonanych w okresie rozliczeniowym w fakturze za ten okres, zostaną one ujęte w fakturze za kolejny okres rozliczeniowy.
6. Klient biznesowy ma prawo zgłosić zastrzeżenia do faktury VAT wystawionej przez Operatora w ciągu 7 dni od dnia otrzymania faktury, co nie zwalnia go z obowiązku opłacenia tej faktury w terminie i w wysokości wskazanych na fakturze.
7. Złożenie reklamacji nie zwalnia Klienta biznesowego z obowiązku zapłaty faktury VAT. Ewentualne uznanie reklamacji, rozliczane będzie przez Operatora na podstawie odrębnego dokumentu.

## PRZESYŁKA REJESTROWANA

### § 7

1. Za dodatkową opłatą Nadawca może wykupić usługę Przesyłki rejestrowanej.
2. Potwierdzenie nadania Przesyłki rejestrowanej przekazywane jest Nadawcy niezwłocznie po nadaniu Przesyłki. Potwierdzenie Nadania Przesyłki rejestrowanej może również odbywać się za pośrednictwem Książki Nadawczej.
3. Wzór graficzny Książki Nadawczej określa **Załącznik nr 2**.
4. Przesyłkę rejestrowaną Nadawca zobowiązany jest oznaczyć, udostępnionym mu przez Operatora, oznaczeniem z kodem kreskowym i przyporządkowanym mu numerem nadawczym. Nadawca jest ponadto zobowiązany do opatrzenia wyżej wskazanym oznaczeniem odpowiedniej pozycji w Książce Nadawczej lub dokumentu Potwierdzenia Nadania.
5. W przypadku zwrotu do Nadawcy Przesyłki rejestrowanej, Operator może pobierać opłatę za zwrot Przesyłki.

## ZWROTNE POTWIERDZENIE ODBIORU

### § 8

Za dodatkową opłatą Nadawca może wykupić usługę Zwrotnego potwierdzenia odbioru Przesyłki rejestrowanej, w ramach której Operator odeśle Nadawcy Zwrotne potwierdzenie odbioru z oznaczeniem daty odebrania Przesyłki oraz podpisem osoby odbierającej Przesyłkę.

## ADRESOWANIE PRZESYŁKI POCZTOWEJ

### § 9

1. Na kopercie lub opakowaniu Przesyłki przekazywanej Operatorowi Klient wskazuje w sposób czytelny:
  - a) imię i nazwisko, bądź pełną nazwę Nadawcy i Adresata;
  - b) adres Nadawcy i Adresata z dokładnym określeniem miejscowości, ulicy, numeru domu i mieszkania

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
info@swiatprzesylek.pl



## **Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON**

lub lokalu oraz kodu pocztowego.

2. Adresatem może być wyłącznie jeden podmiot albo grupa osób zamieszkująca ten sam lokal.
3. Przesyłka pocztowa niezawierająca informacji pozwalających na zidentyfikowanie Adresata nie podlega przyjęciu przez Operatora. W przypadku, gdy taka Przesyłka zostanie jednak włączona do obrotu pocztowego przez Operatora, zostanie ona zwrócona Nadawcy z adnotacją stanowiącą informację o przyczynie jej niedoręczenia oraz zwrotu. Za czynności związane ze zwrotem Przesyłki Operator pobiera opłatę, zgodnie z Cennikiem.
4. Przesyłka pocztowa zostanie także zwrócona do Nadawcy na jego koszt w przypadku, gdy adres wskazany na Przesyłce jest błędny lub niewłaściwy.
5. Przesyłka pocztowa, której nie można zwrócić Nadawcy oraz doręczyć Adresatowi z powodu braku lub błędnego adresu, traktowana jest jako niedoręczalna i kierowana jest do Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych.

### **NADAWANIE PRZESYŁKI POCZTOWEJ**

#### **§ 10**

1. Zawarcie umowy o świadczenie usługi następuje poprzez:
  - a) nadanie Przesyłki pocztowej w Punkcie Dystrybucyjnym lub Punkcie Nadawczym Operatora;
  - b) przekazanie Przesyłki do odbioru przez Nadawcę Doręczycielowi.
2. Zawarcie umowy w sposób określony w ust. 1 lit. b, przewidziane jest tylko dla Klientów Biznesowych. Ponadto zawarcie umowy w sposób określony w ust. 1 lit. a i b następuje z chwilą rejestracji Przesyłki Nadawcy w systemie informatycznym Operatora w przypadku skorzystania przez Nadawcę z Aplikacji wskazanej w § 2 ust. 2 pkt 3 niniejszego Regulaminu, bez względu na chwilę przekazania Przesyłki przez Nadawcę do Punktu Dystrybucyjnego lub Nadawczego Operatora bądź przekazania Przesyłki do odbioru przez Nadawcę Doręczycielowi.
3. W razie wątpliwości, za moment nadania uważa się moment przyjęcia Przesyłki w Punkcie Dystrybucyjnym, Nadawczym, lub przez Doręczyciela.

### **PRAWA OPERATORA I OBOWIĄZKI NADAWCY**

#### **§ 11**

1. Operator odmawia zawarcia umowy o świadczenie usługi pocztowej lub usługi przewozowej, albo może odstąpić od jej wykonania, jeżeli:
  - a) nie są spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia usług określone odpowiednio w ustawie Prawo pocztowe (dla usługi pocztowej) lub w ustawie Prawie przewozowe (dla usługi przewozowej), a także w przepisach wydanych na ich podstawie lub w Regulaminie;
  - b) zawartość lub opakowanie Przesyłki naraża osoby trzecie, Operatora lub inne Przesyłki na szkodę; właściwe opakowanie Przesyłki jest zawsze obowiązkiem Nadawcy, a opakowanie Przesyłki powinno być odpowiednie do zawartości Przesyłki, w szczególności powinno uwzględniać właściwości zawartości Przesyłki, warunki atmosferyczne oraz inne okoliczności mogące wpłynąć na stan przesyłki, także po jej przyjęciu przez Operatora, w tym okoliczności związane z przemieszczaniem Przesyłki przez Operatora;
  - c) na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo lub dobra osobiste Nadawcy, Adresata lub innych osób albo znaki niespełniające wymagań określonych w ustawie bądź Regulaminie;
  - d) usługa pocztowa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym wpisem do rejestru operatorów pocztowych, chyba że Operator zawarł pisemną umowę o współpracę umożliwiającą wykonanie usługi poza tym obszarem;
  - e) przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów;
  - f) Klient Biznesowy, z którym zawarto stosowną umowę zalega z płatnościami za świadczone przez Operatora usługi pocztowe lub usługi przewozowe;
  - g) adres doręczenia wskazany na Przesyłce jest nieprawidłowy bądź nieczytelny;
  - h) Przesyłka pocztowa zawiera płyny, gazy, rzeczy łatliwe, kruche, żywe rośliny i zwierzęta, rzeczy wymagające specjalnego traktowania podczas wykonywania usługi pocztowej.
2. Operator może ponadto:

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
info@swiatprzesylek.pl



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON

- a) odmówić zawarcia umowy o świadczenie usługi, jeżeli Przesyłka nie spełnia określonych przez Operatora warunków wymaganych do zawarcia umowy, w szczególności:
- niedopuszczalne jest umieszczanie w Przesyłce: przedmiotów zakazanych (w tym których przewóz jest zabroniony) przez obowiązujące przepisy prawa, w tym przez ustawę Prawo pocztowe oraz właściwe przepisy Światowego Związku Pocztowego oraz Prawo przewozowe, a także: przedmiotów pochodzących z przestępstwa, pieniędzy, papierów wartościowych, przedmiotów wartościowych (w tym biżuterii, antyków, dzieł sztuki, znaków legitymacyjnych itp.), broni, amunicji i innych materiałów wybuchowych lub łatwopalnych (w tym broni w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 21 maja 1999 r. o broni i amunicji (Dz. U. 1999 nr 53 poz. 549) z wyłączeniem: pistoletów hukowych, startowych i alarmowych oraz amunicji do tych pistoletów, o ile nie są bronią palną w rozumieniu tej ustawy oraz, o ile Nadawca dostarczy Operatorowi przed nadaniem takiej Przesyłki wymagane przez ww. ustawę dokumenty oraz spełni pozostałe warunki realizacji takiej usługi), jak i przedmiotów, substancji niebezpiecznych w rozumieniu odrębnych przepisów, substancji chemicznych lub ich mieszanin oferowanych na rynku (np. tzw. dopalacze) w tym o właściwościach wybuchowych, łatwopalnych, utleniających, drażniących, żrących, uczulających, rakotwórczych, mutagennych oraz działających szkodliwie na rozrodczość, mogących spowodować zagrożenie dla zdrowia, życia ludzkiego lub szkody majątkowe, narkotyków i substancji psychotropowych, artykułów szybko psujących się i wymagających szczególnych warunków transportu (w tym wydzielających woń lub płyn), martwych lub żywych zwierząt i roślin, zwłok ludzkich, organów ludzkich lub/i zwierzęcych. Powyższe wyliczenie nie ma charakteru wyczerpującego.
  - jeżeli Przesyłka jest nieodpowiednio zapakowana, w sposób który może umożliwić jej otwarcie bez ingerencji w opakowanie lub może umożliwić utratę jej zawartości, bądź jej uszkodzenie oraz uszkodzenie innych Przesyłek w trakcie realizowania usługi pocztowej lub przewozowej; jeżeli wymiary lub/i masa Przesyłki pocztowej przekraczają wymiary lub/i masę określone odpowiednio w § 2 ust. 2 pkt 24 i 30 niniejszego Regulaminu.
- b) odstąpić od wykonania usługi pocztowej lub usługi przewozowej po zawarciu umowy o świadczenie usługi pocztowej, jeżeli Przesyłka pocztowa nie spełnia warunków określonych w umowie, w tym także określonych w Regulaminie.
3. Przesyłka towarowa może być sprawdzona przez Operatora w każdym czasie, od chwili jej nadania do momentu doręczenia jej Adresatowi, w celu stwierdzenia jej zgodności z treścią danych zamieszczonych w Liście przewozowym. Sprawdzenia dokonuje się w obecności Nadawcy a jeżeli to niemożliwe w obecności osób zaproszonych przez Operatora do tej czynności zgodnie z postanowieniami Prawa przewozowego.
4. W przypadku odmowy zawarcia umowy lub jednostronnego odstąpienia przez Operatora od umowy o świadczenie usługi pocztowej lub usługi przewozowej z przyczyn określonych w ust. 1 i 2 powyżej, przyjętą Przesyłkę zwraca się Nadawcy na jego koszt. Zwrotowi podlega także pobrana opłata za usługę. W przypadku, kiedy Nadawca nie wyraża zgody na zwrot kosztów odesłania Przesyłek pocztowej, o której mowa w ust. 1 i 2 powyżej, stosuje się odpowiednio przepisy §14 ust. 5 i 6 Regulaminu.
5. W sytuacji uzasadnionego podejrzenia, iż Przesyłka nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 1 lub 2 powyżej, Operator może, z uwzględnieniem wymogów właściwych przepisów, sprawdzić zawartość Przesyłki na każdym etapie świadczenia usługi, także przed przyjęciem Przesyłki, wzywając Nadawcę do jej otwarcia, a następnie podjąć decyzję o odmowie, o przyjęciu Przesyłki do realizacji lub o przerwaniu świadczenia usługi i zwrocie Przesyłki do nadawcy na jego koszt zgodnie z Cennikiem. W razie przerwania świadczenia usługi opłata poniesiona przez Nadawcę zostanie zaliczona na poczet opłaty należnej Operatorowi za zwrot takiej Przesyłki do Nadawcy. Nadawca ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych za szkody wyrządzone niewłaściwym opakowaniem lub w związku z niedopuszczalną zawartością przesyłki.
6. Nadawca jest obowiązany do należytego zapakowania Przesyłki, zwłaszcza Paczki pocztowej, w sposób zapewniający zabezpieczenie jej zawartości przed uszkodzeniem w trakcie wykonywania usługi, jak i w sposób niezagrażający bezpieczeństwu osób, którymi posługuje się Operator przy wykonywaniu usługi oraz innych przesyłek, które są objęte świadczeniem usług przez Operatora. W szczególności opakowanie powinno:
- a) być odpowiednio zamknięte, w sposób uniemożliwiający dostęp do zawartości przesyłki;
  - b) być odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości przesyłki;
  - c) posiadać zabezpieczenia wewnętrzne, uniemożliwiające przemieszczanie się zawartości Przesyłki;

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
info@swiatprzesylek.pl



## **Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON**

- d) posiadać oznakowanie świadczące o jej specjalnym charakterze, takie jak: „OSTROŻNIE SZKŁO”, „GÓRA” (oznakowanie może być dokonane przez Kuriera lub w Punkcie Dystrybucyjnym lub Nadawczym).

### **§ 12**

1. Operatorowi, który zawarł z Nadawcą umowę o świadczenie usługi pocztowej lub przewozowej przysługuje prawo zastawu na Przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy o świadczenie usługi pocztowej lub przewozowej oraz z tytułu uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia usługi, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Adresata.
2. Przepisu ust. 1 nie stosuje się do Przesyłek, których Adresatami są organy władzy i administracji państwowej oraz organy wymiaru sprawiedliwości i ścigania.
3. W przypadku odmowy zaspokojenia przez Adresata lub Nadawcę wierzytelności zabezpieczonych zastawem Operator, któremu przysługuje prawo zastawu otwiera komisyjnie Przesyłkę i przystępuje do sprzedaży jej zawartości po upływie 14 dni od dnia pisemnego zawiadomienia Adresata lub Nadawcy o zamierzonej sprzedaży zawartości Przesyłki.
4. Kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości Przesyłki, o której mowa w ust. 3, Operator przekazuje Nadawcy, na jego koszt, po potrąceniu wierzytelności zabezpieczonych zastawem.
5. Operatorowi przysługuje roszczenie do Nadawcy o pokrycie różnicy w przypadku, gdy wierzytelności zabezpieczone zastawem przewyższają kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości Przesyłki.
6. W przypadku, gdy sprzedaż zawartości Przesyłki lub jej części nie jest możliwa, do niesprzedanej zawartości Przesyłki stosuje się przepisy §14 ust. 6 Regulaminu.
7. Przepisy ust. 1-6 powyżej nie naruszają przepisów ustawy z dnia 19 marca 2004 r. - Prawo celne (t. j. Dz.U. z 2013 r., poz. 727 ze zm.).

### **DORĘCZANIE PRZESYŁEK POCZTOWYCH**

#### **§ 13**

1. Przesyłkę Poleconą lub Paczkę pocztową, uznaje się za doręczone z chwilą ich wydania Adresatowi, bądź osobie uprawnionej do ich odbioru po uprzednim złożeniu przez właściwą osobę podpisu stanowiącego potwierdzenie otrzymania Przesyłki pocztowej. Pokwitowanie odbioru Przesyłki poleconej lub Paczki pocztowej powinno zawierać czytelny podpis odbiorcy i datę odbioru.
2. Przesyłki listowe, zwykłe i ekspresowe doręcza się osobiście lub za pośrednictwem oddawczych skrzynek pocztowych.
3. Przesyłkę pocztową doręcza się Adresatowi bądź osobie uprawnionej do jej odbioru, pod adresem wskazanym na Przesyłce lub w umowie o świadczenie usługi pocztowej.
4. Przesyłkę pocztową można także doręczyć do rąk własnych Adresata w miejscu, gdzie się go zostanie za zgodą Adresata.
5. Przesyłki awizowane doręcza się poprzez ich wydanie w Punktach Dystrybucyjnych lub Awizacyjnych.
6. Przy wydaniu Przesyłki pocztowej, na żądanie Operatora, Adresat lub osoba uprawniona do odbioru Przesyłki pocztowej zobowiązani są do okazania aktualnego i ważnego dowodu osobistego, paszportu, prawa jazdy lub innego dokumentu z fotografią, odciskiem pieczęci urzędowej z wizerunkiem orła oraz podpisem jego posiadacza, a w przypadku cudzoziemców nieposiadających żadnego z tych dokumentów innego dokumentu stwierdzającego tożsamość.

#### **§ 14**

1. W przypadku braku oddawczej skrzynki pocztowej lub w przypadku nieobecności Adresata Przesyłki rejestrowanej, Doręczyciel umieszcza na drzwiach Adresata lub w innym widocznym miejscu pisemne zawiadomienie o próbie doręczenia Przesyłki rejestrowanej oraz adresie Punktu Dystrybucyjnego lub Awizacyjnego, w którym Przesyłkę Poczтовую należy odebrać w terminie kolejnych 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia zawiadomienia.
2. Po upływie 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, doręczyciel doręcza Adresatowi powtórne zawiadomienie o możliwości odbioru Przesyłki rejestrowanej w terminie kolejnych 7 dni od dnia następnego po dniu pozostawienia powtórnego zawiadomienia, o którym

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
info@swiatprzesylek.pl





## **Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOÇOŃ**

mowa powyżej. Przesyłki awizowane przechowuje się w Punkcie Dystrybucyjnym lub Awizacyjnym przez okres co najmniej 15 dni liczonych od dnia następnego po dniu pozostawienia pierwszego zawiadomienia, którym mowa w ust. 1 powyżej.

3. Na wniosek Nadawcy lub Adresata zawiadomienie, o którym mowa w ust. 1 i 2 powyżej, może być przekazane Adresatowi przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej o ile taką formę aktualnie dopuszcza Operator.
4. W przypadku, gdy termin awizacji upłynął bezskutecznie, Przesyłkę pocztową zwraca się do Nadawcy.
5. Koszty zwrotu Przesyłek, o których mowa w ust. 4 powyżej oraz Przesyłek zwracanych z powodu ich niewłaściwego zaadresowania, pokrywa Nadawca.
6. W razie braku stosownych danych umieszczonych na kopercie lub opakowaniu, które umożliwiłyby zwrot Przesyłki do Nadawcy lub w przypadkach, o których mowa w § 9 ust. 5, § 11 ust. 4 zdanie trzecie i § 12 ust. 6 niniejszego Regulaminu, Przesyłki kierowane są do Magazynu Przesyłek Nierozłączalnych Operatora. Wobec tych Przesyłek mają zastosowanie procedury wskazane w art. 32 i 33 ustawy Prawo pocztowe.
7. Jeśli Przesyłka nie może zostać zwrócona do Nadawcy i trafi do Magazynu Przesyłek Nierozłączalnych Operatora jako nierozłączalna, Operator zwraca Przesyłkę Nadawcy tylko i wyłącznie na wyraźną pisemną prośbę Nadawcy oraz po pokryciu przez Nadawcę wszelkich przysługujących Operatorowi wierzytelności z tytułu zwrotu takiej Przesyłki pocztowej.

### **§ 15**

1. Do czasu doręczenia Przesyłki rejestrowanej, Nadawca może:
  - a) odstąpić od umowy o świadczenie usługi pocztowej;
  - b) zażądać zmiany Adresata lub miejsca doręczenia.
2. Operator może pobrać opłatę za usługi wykonane przez Operatora w związku z odstąpieniem od umowy lub w związku ze zmianami wskazanymi przez Nadawcę jeżeli opłata za te czynności została określona w Cenniku.

### **§ 16**

1. Operator doręcza Przesyłki przyjęte do przemieszczenia oraz doręczenia w następujących terminach (dni robocze):
  - a) Przesyłka listowa - termin deklarowany - w 4-tym dniu po dniu nadania;
  - b) Przesyłka polecona - termin deklarowany - w 3-im dniu po dniu nadania;
  - c) Przesyłka reklamowa - termin deklarowany - w 5-tym dniu po dniu nadania;
  - d) Paczka - termin deklarowany - w 3-im dniu po dniu nadania;
  - e) Przesyłka ekspresowa - termin deklarowany - w 2-im dniu po dniu nadania;
  - f) Przesyłka kurierska - termin gwarantowany - w 7-ym dniu po dniu nadania.
2. Określony w ust. 1 deklarowany termin doręczenia dotyczy Przesyłek wskazanych w ust. 1 lit. a - d nadanych do godziny 15.00, a w przypadku Przesyłek ekspresowych do godziny 13.00.
3. Przesyłki ekspresowe nadane po godzinie 13.00, a pozostałe Przesyłki nadane po godzinie 15.00 traktowane są jak nadane w dniu następnym.
4. W przypadku nadania Przesyłki w Punkcie Nadawczym Operatora, terminy doręczenia określone w ust. 1 powyżej ulegają przedłużeniu o jeden dzień roboczy.
5. Do terminów wskazanych w ust. 1 nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót i niedziel.
6. Terminy wskazane w ust. 1 niniejszego paragrafu są terminami przewidywanego czasu doręczenia Przesyłki pocztowej.

## **PEŁNOMOCNICZY, USŁUGA DOSŁANIA, ZLECENIE NA DORĘCZANIE PRZESYŁEK REJESTROWANYCH DO ODDAWCZEJ SKRZYNKI POCZTOWEJ**

### **§ 17**

1. Adresaci mogą udzielać Pełnomocnictw Pocztowych do odbioru Przesyłek pocztowych w ich imieniu za dodatkową opłatą określoną w Cenniku. Wspomniane Pełnomocnictwo Pocztowe Adresat składa na formularzu określonym przez Operatora, we właściwym dla jego miejsca zamieszkania Punkcie Dystrybucyjnym lub Awizacyjnym w obecności pracownika Operatora. Wykaz Punktów Dystrybucyjnych i Awizacyjnych Operator zamieszcza na stronie internetowej pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl/>. Adresat może również odwołać złożone Pełnomocnictwo Pocztowe do odbioru Przesyłek pocztowych w jego

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOÇOŃ  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
info@swiatprzesylek.pl



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOÇOŃ

- imieniu za dodatkową opłatą określoną w Cenniku poprzez złożenie stosownego oświadczenia na formularzu określonym przez Operatora. Odwołanie Pełnomocnictwa Poczтового jest możliwe jedynie w Punkcie Dystrybucyjnym lub Awizacyjnym, w którym Adresat złożył takie Pełnomocnictwo.
2. Wzór formularza Pełnomocnictwa Poczowego do odbioru korespondencji wraz z oświadczeniem o odwołaniu tego Pełnomocnictwa określa **Załącznik nr 4**.
  3. Dosłanie Przesyłki pocztowej, w tym do pełnomocnika Adresata, podlega dodatkowej opłacie jak za jej nadanie. Operator może pobrać opłatę za przyjęcie lub odwołanie żądania Dosłania Przesyłki pocztowej jeżeli opłata za te czynności została określona w Cenniku.
  4. Adresat może złożyć zlecenie na doręczanie Przesyłek rejestrowanych, z wyłączeniem przesyłek kurierskich, bezpośrednio do oddawczej skrzynki pocztowej umieszczonej w miejscu zamieszkania Adresata. Operator może pobrać opłatę za przyjęcie lub odwołanie Zlecenia na doręczanie przesyłek pocztowych jeżeli opłata za te czynności została określona w Cenniku. Wspomniane Zlecenie Adresat składa na formularzu we właściwym dla jego miejsca zamieszkania Punkcie Dystrybucyjnym, Nadawczym lub Awizacyjnym. Wykaz Dystrybucyjnych, Nadawczych i Awizacyjnych Operator zamieszcza na stronie internetowej pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl/>
  5. Zlecenie na doręczanie Przesyłek rejestrowanych do oddawczej skrzynki pocztowej składane jest na czas nieokreślony na formularzu, o którym mowa w ust. 6 poniżej. Odwołanie Zlecenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim wymaga formy pisemnej i jest składane na formularzu, o którym mowa w ustępie 6 poniżej we właściwym dla miejsca zamieszkania Adresata Punkcie Dystrybucyjnym, Nadawczym lub Awizacyjnym.
  6. Wzór formularza Zlecenia na doręczanie Przesyłek rejestrowanych do oddawczej skrzynki pocztowej i odwołania Zlecenia określa **Załącznik nr 5**.
  7. Zlecenie na doręczanie Przesyłek Rejestrowanych do oddawczej skrzynki pocztowej nie obejmuje Przesyłek rejestrowanych z usługą Zwrotnego potwierdzenia odbioru oraz Przesyłek doręczanych na specjalnych zasadach wynikających z właściwych przepisów prawa.

### SZCZEGÓLOWE UREGULOWANIA DOTYCZĄCE PRZESYŁEK KURIERSKICH § 18

1. Przesyłka kurierska może być przyjęta do przewozu (przemieszczenia i doręczenia) na podstawie wcześniejszego zgłoszenia dokonanego za pośrednictwem Aplikacji, w następujący sposób:
  - a) w Punkcie Dystrybucji lub Nadawczym – po dostarczeniu Przesyłki przez Nadawcę;
  - b) u Nadawcy – po odebraniu przez Doręczyciela Przesyłki od Nadawcy.
2. Warunkiem nadania Przesyłki kurierskiej jest poprawne zaadresowanie Przesyłki zgodnie ze wzorem udostępnionym Nadawcy w Punkcie Dystrybucyjnym lub Nadawczym, przez Doręczyciela lub w Aplikacji. Poprawnie zaadresowana Przesyłka zawiera w szczególności:
  - a) poprawne dane adresowe (ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość) i kontaktowe (nr telefonu oraz opcjonalnie adres mailowy) Nadawcy;
  - b) poprawne dane adresowe (nazwa/imię i nazwisko, ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość) i kontaktowe (nr telefonu oraz opcjonalnie adres mailowy) Adresata;
  - c) informacje dotyczące Przesyłki (wymiały, waga, wartość oraz informacje szczególne na temat jej zawartości).
3. Przyjęcie Przesyłki kurierskiej następuje po pozytywnej weryfikacji przez Operatora (Doręczyciela, bądź pracownika Punktu Dystrybucyjnego lub Nadawczego) danych wskazanych na Przesyłce, ich zgodności z Listem przewozowym oraz możliwości realizacji usługi.
4. Do zawarcia umowy świadczenia usługi dochodzi w momencie przyjęcia Przesyłki przez Doręczyciela, lub przyjęcia Przesyłki do nadania w Punkcie Dystrybucyjnym lub Nadawczym.
5. Dowodem zawarcia umowy o świadczenie usługi jest potwierdzony przez Operatora List przewozowy, którym może być także przekaz elektroniczny, wydruk komputerowy lub inny dokument zawierający dane określone w niniejszym Regulaminie i przepisach prawa, stosowany przez Operatora.
6. Zadeklarowana wartość Przesyłki nadawanej przez Nadawcę nie może przewyższać jej zwykłej wartości i na żądanie Operatora powinna być potwierdzona stosownymi dokumentami (np. faktury, rachunki). Rzeczy i jakiegokolwiek materiały o wartości przekraczającej kwotę 200 zł (słownie: dwieście złotych) lub których utrata czy uszkodzenie mogłyby powodować powstanie roszczenia przewyższającego tę kwotę nie mogą być wysyłane w Przesyłkach innych niż Przesyłka z wykupioną usługą ubezpieczenie.
7. Sposób doręczenia Przesyłki kurierskiej wskazuje Nadawca w Liście przewozowym, wybierając jedną z

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOÇOŃ  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
info@swiatprzesylek.pl



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON

możliwych opcji:

- a) doręczenie pod wskazany adres;
  - b) doręczenie do Punktu Dystrybucyjnego lub Awizacyjnego (odbiór własny).
8. W przypadku nieobecności Adresata i braku innej osoby uprawnionej od odbioru Przesyłki, Adresat może:
- a) odebrać Przesyłkę w ciągu kolejnych 3 dni roboczych we wskazanym miejscu i czasie, lub
  - b) uzgodnić z Operatorem ponowną (drugą) próbę doręczenia Przesyłki.

Operator poinformuje Adresata o powyższych możliwościach w sposób przez siebie wybrany (poprzez pozostawienie informacji pisemnej, wiadomość SMS przesłaną na ujawniony numer telefonu, bądź wiadomość e-mail przesłaną na ujawniony adres e-mail (Awizo).

9. Okres przetrzymywania Przesyłki awizowanej we wskazanym Punkcie Dystrybucyjnym lub Awizacyjnym wynosi 3 dni robocze, licząc od drugiej próby doręczenia. Po upływie wskazanego okresu oraz braku odpowiedzi od Adresata, Operator zwraca Przesyłkę Nadawcy z adnotacją „Nie podjęto” na poniższych zasadach:
- a) zwroty Przesyłek nieodebranych są odpłatne zgodnie z aktualnym Cennikiem;
  - b) Operator podejmuje przynajmniej jedną próbę bezpośredniego zwrotu Przesyłki do Nadawcy;
  - c) w przypadku bezskuteczności próby doręczenia, Operator informuje Nadawcę za pomocą wiadomości SMS lub e-mail o zwrocie Przesyłki i możliwości jej odbioru, wskazując termin oraz miejsce, w którym można dokonać odbioru;
  - d) termin dla odbioru nieodebranych Przesyłek wynosi 3 dni roboczych licząc od dnia dokonania ich zwrotu;
  - e) przesyłki nieodebrane, których Nadawca nie odebrał w terminie wskazanym powyżej traktowane są jako przesyłki niedoręczalne.
10. Zwrot Przesyłki kurierskiej następuje również w przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki przez Adresata lub błędnego adresu Adresata.
11. Niedoręczoną Przesyłką kurierską uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia lub możliwości odebrania w Punkcie Dystrybucyjnym lub Awizacyjnym nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.
12. Pokwitowanie doręczenia przesyłki może nastąpić na piśmie lub w formie elektronicznej. Doręczenie przesyłki Adresat (lub inna osoba uprawniona) potwierdza własnoręcznym i czytelnym podpisem.
13. Z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących oraz obowiązujących zasad dotyczących składania reklamacji, wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania usług lub stanu Przesyłki kurierskiej powinny zostać opisane przez Adresata/Nadawcę (w przypadku zwrotu przesyłki do Nadawcy) lub osobę uprawnioną, w chwili przyjęcia Przesyłki na stosowanych przez Operatora potwierdzeniach odbioru Przesyłki.

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA ORAZ POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE § 19

1. Operator, który zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej z Nadawcą, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
  - a) wskutek siły wyższej;
  - b) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Adresata, niewywołanych winą Operatora;
  - c) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Adresata przepisów ustawy Prawo Pocztove albo Regulaminu;
  - d) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy, w szczególności wysokiej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikającej z jej wad lub naturalnych właściwości. Operator pocztowy powołując się na jedną z przyczyn wymienionych powyżej, przedstawia dowód jej wystąpienia.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody w Przesyłce pocztowej, jeżeli ich wyłączną przyczyną są właściwości rzeczy przemieszczanej w Przesyłce, w szczególności Operator nie odpowiada za wpływ na te rzeczy warunków atmosferycznych, upływu czasu od nadania, uszkodzenia Przesyłki wynikające z niewłaściwego opakowania czy niewłaściwego zabezpieczenia w Przesyłce rzeczy.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody w Przesyłce pocztowej:
  - a) polegające na utracie informacji zapisanych na wszelkiego rodzaju nośnikach danych, w tym dyskach optycznych, magnetycznych,
  - b) polegające na braku miary i wagi w granicach norm ubytków naturalnych, a w przypadku braku

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
info@swiatprzesylek.pl



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOÇOŃ

- norm - w granicach zwyczajowo przyjętych,
- c) powstałe w skutek naturalnego zużycia ubezpieczonego mienia, jego wad, naturalnych właściwości,
  - d) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wyjątkowego, strajków, zamieszek, aktów terrorystycznych, aktów sabotażu,
  - e) spowodowane reakcją jądrową lub skażeniem radioaktywnym, niezależnie od źródła tego skażenia,
  - f) powstałe w wyniku złego zaadresowania,
  - g) polegające na niezgodności wagi lub/i zawartości Przesyłki Pocztovej z wagą lub/i zawartością zadeklarowaną przy wysłaniu, jeśli szkoda taka nie jest konsekwencją próby świadomej ingerencji w opakowanie oraz zawartość przesyłki pocztowej.
  - h) widoczne zgłoszone później niż w chwili odbioru Przesyłki pocztowej,
  - i) niewidoczne zgłoszone później niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru Przesyłki pocztowej.
4. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną, jeżeli Przesyłka pocztowa lub jej zawartość została całkowicie zniszczona albo utracona z winy Operatora, a zniszczenie lub utrata zostały stwierdzone odpowiednio w sposób określony w ust. 5 niniejszego paragrafu. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną także w przypadku, gdy doręczenie Przesyłki rejestrowanej albo zawiadomienia o próbie doręczenia Przesyłki rejestrowanej nastąpiło po upływie 30-dni od dnia jej nadania.
5. W razie stwierdzenia przez uprawnionego, przy próbie doręczenia, uszkodzenia Przesyłki pocztowej, Protokół szkody sporządzany jest w obecności Doręczyciela oraz Adresata, jeżeli jest to możliwe. W przypadku kiedy Adresat lub osoba uprawniona złoży swój podpis na Liście Wydań Doręczyciela przy doręczeniu Przesyłki pocztowej, jest to jednoznaczne z brakiem zastrzeżeń do otrzymanej Przesyłki. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki zgłoszonych przez Adresata lub osobę uprawnioną w terminie 7 dni od daty przyjęcia Przesyłki. W przypadku stwierdzenia przez Adresata uszkodzeń niewidocznych w chwili doręczenia Przesyłki warunkiem rozpoznania reklamacji jest niezwłoczne sporządzenie Protokołu szkody w Punkcie Dystrybucyjnym Operatora.
6. Wzór formularza Protokołu szkody określa **Załącznik nr 6**.
7. Nedoręczoną Przesyłkę pocztową uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.
8. Z zastrzeżeniem zdania drugiego i trzeciego ust. 5 powyżej, roszczenie z tytułu nienależytego wykonania lub niewykonania usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki pocztowej bez zastrzeżeń na zasadach określonych w ustawie Prawo Pocztove, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
- a) jest następstwem czynu niedozwolonego;
  - b) nastąpiło z winy umyślnej Operatora;
  - c) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Operatora.
- W sytuacjach określonych w literach a), b) i c) powyżej Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego.
9. Roszczenie z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki towarowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki towarowej bez zastrzeżeń, chyba że:
- a) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem Przesyłki towarowej przez Adresata;
  - b) zaniechano takiego stwierdzenia z winy Operatora;
  - c) ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Operatora;
  - d) szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć Adresat stwierdził po przyjęciu Przesyłki towarowej i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem Przesyłki towarowej do przewozu a jej wydaniem.
10. Do odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przewozowej, stosuje się odpowiednio przepisy rozdziału VII i VIII Prawa przewozowego.

### § 20

W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej prawo wniesienia reklamacji przysługuje:

- 1) Nadawcy,
- 2) Adresatowi - gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka Pocztova zostanie doręczona Adresatowi.

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOÇOŃ  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
info@swiatprzesylek.pl



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOÇOŃ

### § 21

1. Reklamację można wnieść:
  - 1) z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki pocztowej:
    - a) bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, jeżeli został wówczas sporządzony Protokół szkody przez Operatora,
    - b) po przyjęciu Przesyłki pocztowej, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń Przesyłki albo sporządzony został Protokół szkody, o którym mowa w lit. a) powyżej;
    - c) w terminie, o którym mowa w § 19 ust. 5 Regulaminu zdanie trzecie w przypadku stwierdzonych po przyjęciu przesyłki uszkodzeń i ubytków nie dających się z zewnątrz zauważyć;
  - 2) z tytułu utraty Przesyłki pocztowej, w dniu następnym po upływie terminu, w jakim uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, wskazanego w § 19 ust. 7 Regulaminu.
  - 3) z tytułu opóźnionego doręczenia Przesyłki pocztowej o gwarantowanym terminie doręczenia – nie wcześniej niż w dniu następnym po upływie gwarantowanego terminu doręczenia;
2. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki pocztowej z zastrzeżeniem § 19 ust. 5 Regulaminu.
3. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej wniesioną po upływie terminów, o których mowa w ust. 1 pkt. 1, a także przed upływem terminów o którym mowa w ust. 1 pkt 2 i 3, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamację można wnieść drogą elektroniczną na adres e-mail: [info@swiatprzesylek.pl](mailto:info@swiatprzesylek.pl), telefonicznie pod numerem telefonu (77) 459 33 39, osobiście w Świat Przesyłek pod adresem Świat Przesyłek ul. Grodkowska 40, 48-300 Nysa ewentualnie listownie na adres Świat Przesyłek ul. Grodkowska 40, 48-300 Nysa, z dopiskiem "Reklamacja".
5. Reklamacje i skargi wniesione w innej formie niż jest to określone powyżej nie będą rozpatrywane, o czym reklamujący zostanie powiadomiony.
6. Każdej wniesionej reklamacji zostaje nadany unikalny numer NIR (Numer Identyfikacyjny Reklamacji), który reklamujący jest zobowiązany podać przy kolejnych pismach dotyczących reklamacji.
7. W odniesieniu do konkretnej usługi pocztowej można wnieść tylko jedną reklamację.
8. Reklamację dotyczącą utraty Przesyłki można wnieść najwcześniej po 30 dniach od dnia jej nadania.

### § 22

1. Reklamacje przysługują w odniesieniu do Przesyłek pocztowych.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę Nadawcy albo Adresata oraz adres do korespondencji albo adres siedziby Nadawcy albo Adresata;
  - b) przedmiot reklamacji;
  - c) w przypadku Przesyłki pocztowej - rodzaj reklamowanej Przesyłki;
  - d) datę i miejsce nadania Przesyłki pocztowej;
  - e) numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer Przesyłki pocztowej w przypadku Przesyłki rejestrowanej;
  - f) uzasadnienie reklamacji;
  - g) kwotę odszkodowania, w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania, przy czym w przypadku Klientów biznesowych - podstawą ustalenia zwykłej wartości Przesyłki jest faktura kosztowa)
  - h) podpis reklamującego w przypadku reklamacji wniesionej w formie papierowej albo dane identyfikujące reklamującego w przypadku reklamacji złożonej za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub telefonicznie;
  - i) datę sporządzenia reklamacji;
  - j) wykaz załączonych dokumentów;
  - k) telefon kontaktowy wnoszącego reklamację lub adres poczty elektronicznej.
3. Do reklamacji wnoszonej w postaci innej niż za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOÇOŃ  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
[info@swiatprzesylek.pl](mailto:info@swiatprzesylek.pl)



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOÇOŃ

dołączyć, poniższe dokumenty, wraz z dopiskiem na kopercie informującym o numerze złożonej reklamacji (NIR), jeżeli już został taki numer nadany:

- a) oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego albo oryginał pokwitowania nadania Przesyłki rejestrowanej - do wglądu;
  - b) oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń - w przypadku przeniesienia uprawnień przez Nadawcę na Adresata;
  - c) kopię protokołu szkody sporządzonego przez Operatora bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej Przesyłki Pocztowej lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości - w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez Adresata, albo oświadczenie przyjmującego Przesyłkę rejestrowaną o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach tej Przesyłki złożone bezpośrednio przy jej przyjęciu;
  - d) opakowanie uszkodzonej Przesyłki pocztowej, jeżeli Operator tego zażąda;
  - e) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki pocztowej, z zachowaniem terminu, o którym mowa w §19 ust. 5 Regulaminu;
  - f) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Przesyłki pocztowej, oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt;
  - g) zgłaszający reklamację Przesyłki ubezpieczonej jest obowiązany oprócz dokumentów wymaganych w Regulaminie, o których mowa w ust. 2 i 3, przedstawić dokument Potwierdzenie Nadania oraz dokument/dokumenty potwierdzający/-e rzeczywistą wartość Przesyłki Ubezpieczonej (faktura VAT lub inny dowód zakupu) zgodnie z deklaracją Nadawcy wskazaną w § 34 ust. 2 lit. d Regulaminu poniżej, a w przypadku braku dokumentu potwierdzającego rzeczywistą wartość zawartości Przesyłki Ubezpieczonej, pisemne oświadczenie o zawartości Przesyłki Ubezpieczonej oraz inne wiarygodne dowody na tę okoliczność, umożliwiające przyjęcie bez wątplenia, że taka była zawartość i wartość zawartości Przesyłki Ubezpieczonej;
  - h) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia przesyłek pocztowych, o których mowa w art. 89 ustawy Prawo pocztowe - do wglądu Operatora;
  - i) inne dokumenty wnioskowane przez Operatora w trakcie prowadzonego postępowania reklamacyjnego - niezbędne do sprawnego i należytego rozpatrzenia reklamacji.
4. Reklamacja wniesiona w postaci innej niż pisemna powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 2 oraz o dacie i miejscu nadania Przesyłki pocztowej.
  5. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć skany dokumentów, o których mowa w ust. 3. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji Operator może zażądać przekazania oryginałów tych dokumentów. W przypadku wniesienia reklamacji drogą telefoniczną dokumenty wskazane w ust. 3 należy przesłać do siedziby Operatora, na adres: Świat Przesyłek ul. Grodkowska 40, 48-300 Nysa, z dopiskiem "Reklamacja".
  6. W przypadku dokumentów, o których mowa w ust. 3 lit. a) i b) możliwe jest przedłożenie ich kopii potwierdzonych za zgodność z oryginałem przez pracownika Operatora.
  7. Oryginały dokumentów są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku Operator zwraca je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
  8. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.
  9. Operator, w celu wyjaśnienia i rozpatrzenia reklamacji lub/i roszczenia odszkodowawczego może żądać od osoby uprawnionej, Nadawcy i/lub Adresata udzielenia informacji, wyjaśnień i dostarczenia odpowiednich dokumentów - niezbędnych do sprawnego i należytego rozpatrzenia reklamacji.
  10. Wzór Druku zgłoszenia reklamacji określa **Załącznik nr 7**.

### § 23

Wniesienie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej ze wskazaniem przez wnoszącego reklamację jego adresu poczty elektronicznej oznacza zgodę na doręczanie wezwania, o którym mowa w § 26 ust. 1, powiadomień, o których mowa w § 21 ust. 5, § 26 i § 31 oraz odpowiedzi na reklamację, o której mowa w § 29 lub informacji o wyniku rozpatrzenia odwołania, o której mowa w § 31 ust. 1, za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez wnoszącego reklamację.

### § 24

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOÇOŃ  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
info@swiatprzesylek.pl



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOÇOŃ

1. Punkt Dystrybucyjny przyjmujący reklamację potwierdza przyjęcie reklamacji wraz z załączonymi dokumentami, w tym poprzez naniesienie stosownej informacji na dowodzie potwierdzającym nadanie Przesyłki.
2. W przypadku wniesienia reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej Operator niezwłocznie przesyła drogą elektroniczną potwierdzenie jej przyjęcia.
3. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie Operator przesyła potwierdzenie przyjęcia reklamacji w formie pisemnej lub na wskazany przez wnoszącego reklamację adres elektroniczny.

### § 25

1. Reklamacje są rozpatrywane przez Operatora niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W przypadku reklamacji termin ten liczy się od dnia wniesienia przez reklamującego poprawnej reklamacji wraz ze wszystkimi wymaganymi dokumentami.
2. Termin określony w ust. 1 uważa się za zachowany, jeżeli Operator w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na reklamację.

### § 26

1. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów formalnych, o których mowa w § 19, 20, 21 i 22 Regulaminu, z wyłączeniem § 22 ust. 2 lit. g Regulaminu Operator, o ile uzna że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa reklamującego do usunięcia braków formalnych w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania. Wezwanie powinno zawierać pouczenie o rodzaju braków, które należy uzupełnić, terminie ich uzupełnienia oraz skutkach nieuzupełnienia braków w terminie.
2. Terminu, o którym mowa w ust. 1, tj. od dnia wezwania do uzupełnienia reklamacji do dnia uzupełnienia reklamacji przez wnoszącego reklamację, nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

### § 27

Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.

### §28

1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:
  - a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki pocztowej nie będącej przesyłką z korespondencją - w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
  - b) za utratę Przesyłki z korespondencją - w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych
  - c) za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia - w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę;
  - d) za utratę Przesyłki Ubezpieczonej - w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej niż wynikająca z tabeli sumy ubezpieczenia dla danej przesyłki. Roszczenie odszkodowawcze dotyczące Przesyłki ubezpieczonej przysługuje również za zniszczenie Przesyłki Ubezpieczonej przyjętej przez Operatora w wysokości faktycznie poniesionej szkody, ale nie większej niż suma ubezpieczenia, pod warunkiem uiszczenia stosownej opłaty za ubezpieczenie najpóźniej w dniu jej nadania.
2. Rzeczy i jakiegokolwiek materiały o wartości przekraczającej kwotę 200 zł (słownie: dwieście złotych) lub których utrata czy uszkodzenie mogłyby powodować powstanie roszczenia przewyższającego tę kwotę nie mogą być wysyłane w Przesyłkach Pocztowych innych niż Przesyłka ubezpieczona.
3. Odszkodowanie wypłacane jest na żądanie zgłoszone w reklamacji.4. W przypadku niewykonania usługi Operator, niezależnie od przysługującego odszkodowania, zwraca w całości opłatę pobraną za usługę pocztową.

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOÇOŃ  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
info@swiatprzesylek.pl



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON

5. Jeżeli osoba uprawniona do odszkodowania jest podatnikiem VAT wówczas należne odszkodowanie wypłacane będzie w kwocie netto bez podatku VAT.

### §29

1. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - 1) nazwę Operatora, a w przypadku wyznaczenia przez Operatora jednostki właściwej dla rozpatrywania reklamacji, nazwę tej jednostki;
  - 2) powołanie podstawy prawnej;
  - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji w całości lub części;
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania - kwotę odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie jego wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji;
  - 5) pouczenie o prawie do odwołania oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie oraz informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej drugiej instancji, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu:
    - a. sądowym, albo
    - b. mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo
    - c. przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
  - 6) dane pracownika Operatora identyfikujące go jako osobę upoważnioną do udzielenia odpowiedzi na reklamację z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
2. Odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części;
  - 2) informację o przyczynie zatrzymania Przesyłki pocztowej, gdy reklamacja dotyczy Przesyłki zatrzymanej przez Operatora w przypadkach określonych w art. 36 ust. 2 ustawy Prawo pocztowe.

### § 30

W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie do Operatora, w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację, pod rygorem pozostawienia bez rozpoznania Odwołania wniesionego z naruszeniem tego terminu. O pozostawieniu odwołania bez rozpoznania Operator niezwłocznie zawiadamia reklamującego.

### § 31

1. Operator rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. Przepisy § 24 ust. 2, § 29 ust. 1 pkt 1-4, pkt 6 i ust. 2 pkt 1 oraz § 23 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
2. Informacja, o której mowa w ust. 1, powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie do dochodzenia roszczeń określonych w ustawie Prawo pocztowe w postępowaniu:
  - a) sądowym, albo
  - b) mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo
  - c) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

### § 32

Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację lub odpowiedzi na odwołanie od reklamacji w przewidzianym terminie skutkuje uznaniem reklamacji.

### § 33

Wezwania, o których mowa w § 26 ust.1 Regulaminu, odpowiedź na reklamację, o której mowa w § 29

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
info@swiatprzesylek.pl





## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON

Regulaminu, lub informację o wyniku rozpatrzenia odwołania, o której mowa w § 31 ust. 1 Regulaminu, a także powiadomienia, o których mowa w § 21 ust. 5, § 26 oraz § 30 Regulaminu, przesyła się przesyłką poleconą za pokwitowaniem, z wyłączeniem przypadków, gdy reklamacja została wniesiona za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

### § 34

1. W przypadku uznania reklamacji, w której reklamujący dochodził odszkodowania, Operator wypłaca należne odszkodowanie nie później niż w terminie 30 dni od uznania reklamacji.
2. Prawo dochodzenia roszczeń określonych w Regulaminie, w postępowaniu sądowym oraz w postępowaniach określonych w § 37 Regulaminu przysługuje niezależnie od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
3. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od uznania reklamacji. Dla wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego nie jest konieczne złożenie odwołania od rozpoznania reklamacji.
4. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Konsument może skorzystać z pozasądowej możliwości rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem internetowej platformy ODR, która umożliwia dochodzenie swoich roszczeń w związku z usługą pocztową. Platforma ODR dostępna jest pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### PRZESYŁKI UBEZPIECZONE

#### § 35

1. Za dodatkową opłatą, określoną w Cenniku, Nadawca może wykupić usługę Przesyłka Ubezpieczona.
2. Zawarcie umowy usługi pocztowej Przesyłka Ubezpieczona następuje zgodnie z niniejszym Regulaminem, z następującymi zmianami:
  - a) na Przesyłce lub Paczce pocztowej Nadawca umieszcza dodatkowo znaki opłaty pocztowej Operatora tytułem opłaty za ubezpieczenie Przesyłki, która ma być Przesyłką Ubezpieczoną według obowiązującego Cennika.
  - b) pisemna umowa z Klientem może przewidywać inny sposób uiszczenia opłaty za ubezpieczenie Przesyłki, która ma być Przesyłką Ubezpieczoną w wysokości zależnej od sumy ubezpieczenia wskazanej w obowiązującym lub ustalonym Cenniku Operatora;
  - c) Nadawca jest obowiązany przygotować Przesyłkę, która ma być Przesyłką Ubezpieczoną w taki sposób, aby nie było dostępu do jej zawartości, a towar znajdujący się wewnątrz opakowania był należycie zabezpieczony przed uszkodzeniem lub zniszczeniem w transporcie oraz w sposób uniemożliwiający przemieszczanie się zawartości tej Przesyłki; ponadto, Przesyłka Ubezpieczona nie może zawierać niebezpiecznych rzeczy i innych wyłączonych z przewozu, nie może zagrażać otoczeniu i innym Przesyłkom pocztowym, za co odpowiada Nadawca;
  - d) Nadawca Przesyłki lub Paczki, w przypadku wybrania opcji ubezpieczenia, deklaruje wartość Przesyłki pocztowej, podaje jej zawartość, zapewnia, że jej zawartość jest zgodna z wymogami litery c) powyżej i podaje wysokość sumy ubezpieczenia, która może wynosić: do 500,00 zł, lub do 1.000,00 zł, zgodnie z obowiązującym Cennikiem;
  - e) Nadawca Przesyłki lub Paczki pocztowej, w przypadku wybrania opcji ubezpieczenia, składa podpis potwierdzający nadanie Przesyłki Ubezpieczonej na dokumencie Potwierdzenia Nadania oraz oznacza Przesyłkę lub Paczkę wyraźnym oznaczeniem o treści „UBEZPIECZENIE” w prawym górnym rogu koperty / opakowania na stronie adresowej.
  - f) Operator po uiszczeniu opłaty za ubezpieczenie Przesyłki lub Paczki pocztowej nadaje jej numer nadawczy w postaci kodu kreskowego.
3. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte Przesyłki listowe (listy zwykłe), Przesyłki listowe lokalne (listy zwykłe lokalne), Przesyłki Ekspresowe zwykłe (Listy Ekspresowe zwykłe) oraz Przesyłki reklamowe. Ponadto ochroną ubezpieczeniową nie są objęte Przesyłki pocztowe zawierające rzeczy opisane w § 11 ust. 2 lit. a Regulaminu), a także Przesyłki zdekompletowane lub uszkodzone.

### DANE OSOBOWE

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
info@swiatprzesylek.pl



## **Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON**

### **§ 36**

1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług objętych Regulaminem jest ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON z siedzibą w Nysie, przy ul. Grodkowskiej 40, 48-300 Nysa. Dane przetwarzane są wyłącznie celu zawarcia umowy i realizacji usługi, przy czym za zgodą klienta dane mogą być przetwarzane także w celach marketingowych. Osoby udostępniające swoje dane osobowe mają prawo dostępu do ich treści oraz ich poprawiania.
2. Podanie danych jest dobrowolne, ale bez podania danych niezbędnych do realizacji usługi zawarcie umowy o jej świadczenie jest niemożliwe.

### **ROZWIĄZYWANIE SPORÓW**

#### **§ 37**

1. Spór cywilnoprawny między Nadawcą lub Adresatem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.
2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej w trybie określonym w art. 95 ustawy Prawo pocztowe.
3. 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 ustawie Prawo Telekomunikacyjne (t. j. Dz. U. z 2014 r., poz. 243, z późn. zm.).

#### **§ 38**

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.

### **WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI I INNE SZCZEGÓLWE REGULACJE DOTYCZĄCE WYŁĄCZNIE KLIENTÓW BIZNESOWYCH**

#### **§ 39**

1. Zapisy niniejszego paragrafu wiążą jedynie Klientów Biznesowych i nie mają zastosowania w stosunku do Konsumentów.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści spowodowane uszkodzeniem, utratą lub nieterminowym dostarczeniem Przesyłki.
3. Operator nie odpowiada za szkody spowodowane nieterminowym doręczeniem lub brakiem doręczenia Przesyłki wynikające z błędnego lub nieczytelnego wypełnienia Listu przewozowego.
4. Klient ponosi odpowiedzialność finansową za wszystkie dodatkowe koszty, opłaty celne oraz podatkowe, kary finansowe, straty Operatora, które powstały w skutek łamania przez Klienta zapisów niniejszego Regulaminu.

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

#### **§ 40**

1. Niniejszy Regulamin od dnia jego wejścia w życie znajduje zastosowanie również do umów zawartych przed dniem jego wejścia w życie. Zdanie poprzednie nie dotyczy umów zawartych z konsumentami. Jednocześnie postanowienia niniejszego Regulaminu nie obowiązują w odniesieniu do umów zawieranych z konsumentami, tylko wówczas jeżeli takie postanowienia zostałyby uznane za niedozwoloną klauzulę umowną lub praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W pozostałym zakresie postanowienia Regulaminu wiążą konsumenta.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności ustawę Prawo pocztowe, ustawę Prawo przewozowe oraz Kodeks cywilny. Operator zastrzega, że w odniesieniu do poszczególnych usług pocztowych pierwszeństwo mają postanowienia

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCON  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
info@swiatprzesylek.pl



## Regulamin świadczenia usług pocztowych i usług przewozowych w obrocie krajowym przez ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCOŃ

- dotyczące tych poszczególnych usług pocztowych określone w regulaminach odnoszących się do tych usług.
3. O zmianach niniejszego Regulaminu, Operator poinformuje poprzez umieszczenie odpowiedniej informacji na swojej stronie internetowej pod adresem: <http://swiatprzesylek.pl/> na co najmniej 7 dni przed wejściem w życie nowego Regulaminu.
  4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 29 marca 2017 r. Z tą datą uchyla się dotychczasowy regulamin z dnia 05 maja 2016 r.

### Załączniki:

1. Cennik usług w obrocie krajowym;
2. Wzór graficzny Książki Nadawczej;
3. Wzór graficzny Listu przewozowego;
4. Wzór formularza Pełnomocnictwa Poczтового do odbioru korespondencji wraz z oświadczeniem o odwołaniu tego Pełnomocnictwa;
5. Wzór formularza Zlecenia na doręczanie Przesyłek rejestrowanych do oddawczej skrzynki pocztowej i odwołania Zlecenia;
6. Wzór formularza Protokołu szkody;
7. Wzór Druku zgłoszenia reklamacji.

ŚWIAT PRZESYŁEK PIOTR KOCOŃ  
ul. Grodkowska 40 48-300 Nysa  
NIP:7492035449 REGON:161543916

tel. (22) 122 12 18  
[info@swiatprzesylek.pl](mailto:info@swiatprzesylek.pl)