



REGULAMIN

świadczenia usług
przez
Polską Grupę Poczтовую S.A.

Regulamin określa prawa i obowiązki Polskiej Grupy Poczтовой S.A. z siedzibą w Warszawie (03-821), ul. Żupnicza 17 zwanej dalej **OPERATOREM**, w procesie świadczenia usług pocztowych. Tekst jednolity z uwzględnieniem zmian wprowadzonych Uchwałą Zarządu nr 14/III/2011 z 9 grudnia 2011 r.

SPIS TREŚCI

DEFINICJE.....	2
ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG	4
Podstawowe rodzaje usług.....	4
Usługi dodatkowe	4
Obszar doręczania.....	4
Cennik usług	5
NADAWANIE PRZESYŁEK	5
Zawarcie umowy.....	5
Oznakowanie przesyłek	5
Przygotowanie przesyłek	6
Odbiór przesyłek.....	6
Potwierdzenie nadania	7
DORĘCZANIE	8
Doręczanie przesyłek zwykłych	8
Doręczanie i awizowanie przesyłek rejestrowanych	8
Wydanie przesyłek rejestrowanych w Punkcie Odbioru Korespondencji	9
Zwrot przesyłki do Nadawcy	9
ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA	10
SKARGI I REKLAMACJE.....	11
Wysokość odszkodowania	12
PRZEPISY OGÓLNE.....	13
WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW:	13
Załącznik nr 1 Cennik Usług Pocztowych PGP S.A.	14
Załącznik nr 2 Zwrotne poświadczenie odbioru – wzór druku.....	20
Załącznik nr 3 Oznakowanie Operatora - wzór koperty.....	21
Załącznik nr 4 Pełnomocnictwo jednorazowe – wzór druku.....	21
Załącznik nr 5 Pełnomocnictwo stałe – wzór druku.....	22
Załącznik nr 6 Protokół zgłoszenia szkody - wzór druku.....	23
Załącznik nr 7 Protokół zgłoszenia reklamacji - wzór druku	24

§ 1

DEFINICJE

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

ADRES – miejsce doręczenia przesyłki wskazane przez Nadawcę.

ADRESAT – podmiot wskazany przez Nadawcę, któremu należy doręczyć przesyłkę.

AWIZO – informacja o próbie doręczenia przesyłki pozostawiona przez kuriera, w przypadku nieobecności Adresata, ze wskazaniem miejsca (Punktu Odbioru Przesyłki), w którym można przesyłkę odebrać.

CENNIK USŁUG OPERATORA – cennik usług świadczonych przez Polską Grupę Poczтовую S.A. (PGP S.A.) - *Załącznik nr 1.*

DORĘCZENIE – wydanie przesyłki Adresatowi, a w przypadkach określonych prawem, także innej osobie, uprawnionej do jej odbioru zgodnie z umową o świadczenie usługi.

INDYWIDUALNY KOD PRZESYŁKI („R”) – niepowtarzalny numer identyfikujący daną przesyłkę, wymagany przy Przesyłkach Rejestrowanych, występujący w postaci numerycznej oraz kodu kreskowego;

KARTA DORĘCZEŃ – ewidencja przesyłek rejestrowanych przekazanych kurierowi do doręczenia, w którym Adresat potwierdza odbiór przesyłki.

KARTA POTWIERDZENIA ODBIORU – dokument, w którym odbiorca przesyłki awizowanej potwierdza odebranie przesyłki w Punkcie Odbioru Przesyłek.

KURIER – osoba doręczająca przesyłki w imieniu Operatora.

NADAWCA – podmiot przekazujący przesyłki Operatorowi w celu wykonania usługi.

NADANIE – przekazanie Operatorowi przesyłek w celu doręczenia do adresatów

OPERATOR – Polska Grupa Poczтовая Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, zwana też PGP S.A.

ODDZIAŁ – jednostka organizacyjna Operatora podporządkowana bezpośrednio Centrali PGP S.A., świadcząca usługi na wydzielonym obszarze.

PUNKT ODBIORU KORESPONDENCJI – punkt usługowo handlowy, który w imieniu i z upoważnienia PGP S.A. gromadzi i wydaje adresatom przesyłki.

PRZESYŁKA ADRESOWA – rzecz opakowana, opatrzona adresem, przedłożona do przyjęcia lub przyjęta przez Operatora w celu przemieszczenia i doręczenia Adresatowi, o wadze powyżej 50 gram.

PRZESYŁKA ADRESOWA MIEJSKA - rzecz opakowana, opatrzona adresem, przedłożona do przyjęcia lub przyjęta przez Operatora w celu przemieszczenia i doręczenia Adresatowi, o wadze powyżej 50 gram, doręczana na obszarach miejskich, przez które należy rozumieć miasta powiatowe oraz miasta i miejscowości według aktualnego wykazu zakresów kodowych obsługiwanych przez PGP.

PRZESYŁKA ADRESOWA POZAMIEJSKA - rzecz opakowana, opatrzona adresem, przedłożona do przyjęcia lub przyjęta przez Operatora w celu przemieszczenia i doręczenia Adresatowi, o wadze powyżej 50 gram, doręczana na obszarach pozamiejskich według aktualnego wykazu zakresów kodowych obsługiwanych przez PGP.

PRZESYŁKA BEZADRESOWA – nieopatrzona adresem informacja pisemna lub graficzna (ulotki, broszury, kupony, katalogi, książki itp.) zwielokrotniona za pomocą technik drukarskich lub podobnych, utrwalona na papierze lub innym materiale używanym w drukarstwie.

PRZESYŁKA REJESTROWANA – przesyłka adresowa o wadze powyżej 50 gram, przyjęta za potwierdzeniem nadania, w którym podano indywidualne cechy przesyłki i doręczana za pokwitowaniem odbioru.

PRZESYŁKA ZE ZWROTNYM POTWIERDZENIEM ODBIORU – przesyłka rejestrowana z wykupionym świadczeniem dodatkowym „zwrotne potwierdzenie odbioru” – **Załącznik nr 2**

PRZESYŁKA ZWYKŁA – przesyłka adresowa o wadze powyżej 50 gram przyjęta przez Operatora na podstawie zbiorczego dowodu nadania, bez podawania indywidualnych cech przesyłki. Przesyłka zwykła jest doręczana Adresatowi bez pokwitowania odbioru.

PRZESYŁKA REJESTROWANA Z ZADEKLAROWANĄ WARTOŚCIĄ – przesyłka rejestrowana, za której utratę, ubytek lub uszkodzenie Operator ponosi odpowiedzialność do wysokości wartości przesyłki podanej przez Nadawcę.

PRZESYŁKA REKLAMOWA - rzecz opakowana, opatrzona adresem o jednolitej zawartości, przedłożona do przyjęcia lub przyjęta przez Operatora w celu przemieszczenia i doręczenia Adresatowi, o wadze powyżej 50 gram.

PRZESYŁKA STANDARDOWA – przesyłka adresowa zwykła i rejestrowana o wymiarach zgodnych z postanowieniami § 3 obowiązującego Cennika PGP.

PRZESYŁKA NIESTANDARDOWA – przesyłka adresowa zwykła i rejestrowana, w której jeden lub więcej wymiarów jest większy niż wymiary maksymalne podane w § 3 obowiązującego Cennika PGP.

POTWIERDZENIE NADANIA – Książka nadawcza sporządzana przez Nadawcę w formie dokumentu elektronicznego po uzupełnieniu przez operatora indywidualnymi kodami przesyłek „R” i zwróceniu Nadawcy, stanowiąca dowód nadania przesyłki rejestrowanej.

REGULAMIN OPERATORA – Regulamin Świadczenia Usług przez PGP S.A.

USŁUGA DODATKOWA – usługa dodana do usługi podstawowej podwyższająca jakość i bezpieczeństwo usługi.

USŁUGA POCZTOWA – usługa polegająca na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek, wykonywana przez Operatora na podstawie wpisu do rejestru Operatorów Pocztowych, zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r., Prawo Pocztowe (Dz. U. z 2003r., Nr 130, poz. 1188 z późn. zm.).

ZWROTNE POTWIERDZENIE ODBIORU – dokument potwierdzający odbiór przesyłki przez Adresata, zwracany do Nadawcy po wykonaniu usługi doręczenia przesyłki

ZBIORCZA KARTA POTWIERDZENIA NADANIA – dokument stanowiący potwierdzenie ilości przyjętych przez Operatora do doręczenia przesyłek zwykłych, nie określający ich indywidualnych cech adresowych.

ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

§ 2

Usługi świadczone przez Operatora nie mają charakteru powszechnego.

§ 3

Podstawowe rodzaje usług

Operator świadczy usługi pocztowe polegające na doręczaniu:

1. Przesyłek zwykłych.
2. Przesyłek zwykłych reklamowych
3. Przesyłek rejestrowanych.
4. Przesyłek bezadresowych.
5. PGP S.A. dostarcza także inne rodzaje przesyłek, na podstawie indywidualnych uzgodnień z klientami i zawartych umów.

§ 4

1. Każdą nadaną przesyłkę rejestrowaną Operator oznacza Indywidualnym kodem Przesyłki („R”).

§ 5

Usługi dodatkowe

1. Nadawca za dodatkową opłatą może zadeklarować wartość przesyłki rejestrowanej. Za utratę, ubytek zawartości lub uszkodzenie przesyłki o zadeklarowanej wartości Operator ponosi odpowiedzialność, do wysokości, wartości przesyłki zadeklarowanej przez Nadawcę. Zadeklarowana wartość przesyłki nie może przekraczać 500 zł (słownie pięćset zł).
2. Za dodatkową opłatą Nadawca może wykupić usługę zwrotnego potwierdzenia odbioru przesyłki rejestrowanej. W ramach tej usługi Operator, odeśle Nadawcy zwrotne potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej przez Adresata, z oznaczeniem daty odebrania tej przesyłki oraz podpisem osoby odbierającej przesyłkę rejestrowaną.
3. Zwrot przesyłki do nadawcy zgodnie z postanowieniami § 17 niniejszego Regulaminu.

§ 6

Obszar doręczania

1. Operator świadczy usługi pocztowe na wybranym obszarze na terytorium Polski. Informację o aktualnym obszarze doręczania Operator udostępnia poprzez stronę internetową

(www.pgpsa.pl). Wykaz miejscowości, w których Operator posiada własne Oddziały znajduje się również w każdym Oddziale PGP S.A.

2. Do przemieszczania oraz doręczania będą przyjmowane wyłącznie przesyłki kierowane do miejscowości, w których Operator posiada własne Oddziały.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za wskazanie przez Nadawcę na stronie adresowej przesyłki miejscowości, w której Operator nie posiada Oddziału.
4. Przesyłki, o których mowa w § 6 ust. 3 będą uznawane za niedoręczalne i zwracane do Nadawcy na jego koszt, a jeżeli nie będzie to możliwe kierowane do magazynu Operatora.

§ 7

Cennik usług

1. Ceny usług świadczonych przez Operatora oraz szczegółową specyfikację usług Operatora określa Cennik Usług Pocztowych PGP S.A. stanowiący **Załącznik Nr 1** do niniejszego Regulaminu.
2. Przepisy Cennika i niniejszego Regulaminu zostają wyłączone w całości, albo w części, w przypadku zawarcia pomiędzy PGP S.A. a Nadawcą umowy o świadczenie usług – z zastrzeżeniem ust. 3 i 4 poniżej.
3. Umowa o świadczenie usług określa zakres regulacji podlegających wyłączeniu.
4. W przypadku, gdy umowa o świadczenie usług, nie zawiera w swej treści regulacji, o której mowa w ust. 3, wyłączeniu podlegają tylko te przepisy Cennika i Regulaminu, które nie dadzą się pogodzić z odpowiednimi przepisami umowy o świadczenie usług.

NADAWANIE PRZESYŁEK

§ 8

Zawarcie umowy

1. O ile nie została podpisana inna umowa z Nadawcą, zawarcie umowy na wykonanie usługi pocztowej następuje poprzez potwierdzenie odbioru przesyłek przez upoważnionego przedstawiciela Operatora w wyznaczonym miejscu i terminie.
2. Zawarcie umowy o świadczenie usług pocztowych następuje z chwilą podpisania przez Nadawcę i Operatora:
 - a) dla przesyłek zwykłych – Zbiorczej Karty Potwierdzenia Nadania,
 - b) dla przesyłek rejestrowanych – Potwierdzenia Nadania,
 - c) w inny sposób ustalony przez Strony w formie pisemnej.

§ 9

Oznakowanie przesyłek

1. Właściwe oznakowanie przesyłki adresowej musi zawierać:
 - a) na stronie adresowej koperty imię i nazwisko, bądź pełną nazwę Adresata z dokładnym określeniem miejscowości, kodu pocztowego, ulicy, numeru domu i mieszkania lub lokalu,

- b) na stronie adresowej lub nieadresowej koperty adres Nadawcy z dokładnym określeniem miejscowości, kodu pocztowego, ulicy, numeru domu i mieszkania lub lokalu,
- c) na stronie adresowej koperty nadruk zawierający datę nadania przesyłki w PGPS.A.
- 3. O ile strony nie umówiły się inaczej, przesyłka adresowa powinna zostać oznakowana na stronie adresowej koperty, w prawym górnym rogu informacją o operatorze wykonującym usługę pocztową. Wzór koperty z oznaczeniem operatora pocztowego zawiera – **Załącznik nr 3** do niniejszego regulaminu.
- 4. Przesyłka adresowa nie zawierająca informacji pozwalających na zidentyfikowanie Adresata, zawierająca błędny lub niewłaściwy adres zostanie zwrócona Nadawcy na jego koszt z adnotacją zawierającą informację o przyczynie jej nie doręczenia oraz zwrotu.
- 5. W razie braku stosownych danych, umieszczonych na kopercie i opakowaniu, które umożliwiłyby zwrot przesyłki adresowej do Nadawcy przesyłki te kierowane są do magazynu Operatora. Wobec tych przesyłek mają zastosowanie odpowiednie przepisy Ustawy Prawo Pocztove.
- 6. Adresatem może być wyłącznie jeden podmiot albo grupa osób zamieszkująca ten sam lokal.

§ 10

Przygotowanie przesyłek

- 1. Nadawca jest obowiązany właściwie opakować każdą przesyłkę, a także oddać ją Operatorowi w stanie umożliwiającym prawidłowy przewóz i zapewniającym, że nie uszkodzi ona innych przesyłek w czasie przewozu, a także wydanie jej bez ubytku i uszkodzenia.
- 2. W szczególności opakowanie powinno:
 - a) być odpowiednio zamknięte, uniemożliwiające dostęp do zawartości przesyłki,
 - b) być odpowiednio wytrzymałe, stosownie do wagi i zawartości przesyłki,
 - c) posiadać zabezpieczenia wewnętrzne, uniemożliwiające przemieszczanie się zawartości.
- 3. Opakowanie przesyłki wlicza się do jej wagi.
- 4. Nadawca podpisując Zbiorczą Kartę Potwierdzenia Nadania lub Potwierdzenie Nadania deklaruje, że zawartość przesyłek jest prawidłowo zgodnie ze stanem faktycznym zadeklarowana oraz opisana.
- 5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w przypadku nie dopełnienia przez Nadawcę obowiązków wskazanych w niniejszym paragrafie.
- 6. Nadawane przesyłki powinny być posortowane wg kodów pocztowych Adresatów.

§ 11

Odbiór przesyłek

- 1. Przyjęcie przesyłek od Nadawcy odbywa się po podpisaniu przez upoważnione osoby reprezentujące Nadawcę i Operatora Zbiorczej Karty Potwierdzenia Nadania lub dokumentu Potwierdzenie Nadania.
- 2. Operator może odmówić lub odstąpić od wykonania umowy o świadczenie usług pocztowych w przypadku, gdy:
 - a) waga przesyłki adresowej wraz z opakowaniem nie przekracza 50 gram,
 - b) opakowanie nie zabezpiecza w sposób odpowiedni przesyłki,

- c) usługa miałyby być wykonywana w całości lub w części poza obszarem doręczania Operatora,
 - d) Nadawca zalega z płatnościami za świadczone przez Operatora usługi,
 - e) przesyłka zawiera:
 - I) rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub w mieniu, w tym w szczególności: materiały łatwopalne, wybuchowe lub radioaktywne; substancje żrące lub cuchnące; broń i amunicję,
 - II) narkotyki lub leki i środki psychotropowe z wyjątkiem przedmiotów wysyłanych w celach naukowych lub medycznych przez upoważnione do tego instytucje,
 - III) żywe rośliny i zwierzęta,
 - IV) zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce,
 - V) na opakowaniu lub widocznej części zawartości napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo,
 - VI) towary, które ze względu na swoje właściwości uniemożliwiają wykonanie usługi transportowej przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych,
 - VII) dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci bądź formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty i jakiegokolwiek inne walory zbywalne,
 - VIII) towary, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów,
 - IX) towary w opakowaniach mogących zabrudzić lub w inny sposób uszkodzić pozostałe przesyłki,
 - X) rzeczy, których przewóz jest ograniczony, wyłączony lub zastrzeżony dla Poczty Polskiej (Operatora publicznego) odpowiednimi przepisami ustawy z dnia 12.06.2003 r. Prawo Pocztove (tekst jednolity: Dz. U. z 24.07.2003 r. nr 130, poz. 1188 ze zm.).
3. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Nadawcę powyższych postanowień, zapłaci on karę umowną w wysokości pięciokrotnej wartości kwoty należnej Operatorowi z tytułu przewozu przesyłki. Zapłata kary, o której mowa w niniejszym ustępie nie pozbawia Operatora prawa dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

§ 12

Potwierdzenie nadania

1. Potwierdzenie nadania stanowi dowód nadania przesyłki rejestrowanej u Operatora.
2. Potwierdzenie nadania musi zawierać co najmniej następujące informacje identyfikujące przesyłkę:
 - a) datę nadania przesyłki,
 - b) nazwę i adres Nadawcy,
 - c) imię i nazwisko lub nazwę Adresata,
 - d) pełny adres Adresata.
3. Operator odbierając przesyłki rejestrowane od Nadawcy potwierdza sumarycznie ilość przyjętych przesyłek. Dokument ten obowiązuje do czasu zwrócenia Nadawcy uzupełnionej przez Operatora elektronicznej książki nadawczej.
4. Każdą nadaną przesyłkę rejestrowaną Operator oznacza Indywidualnym Kodem Przesyłki „R”.

DORĘCZANIE

§ 13

Terminowość doręczania przesyłek

1. Operator doręcza przesyłki zwykle i rejestrowane w terminie 3 do 5 dni roboczych od dnia nadania przesyłek (D + 3, D + 5), gdzie D jest dniem nadania do godz.16⁰⁰ (z wyjątkiem sytuacji opisanej w pkt. 3 niniejszego paragrafu). Przez godzinę nadania należy rozumieć godzinę dostarczenia przesyłek przez nadawcę do Oddziału Operatora lub odbioru przesyłek przez operatora z miejsca wskazanego przez nadawcę. Odbiór przesyłek musi być w każdym przypadku potwierdzony czytelnym podpisem odbierającego z oznaczeniem godziny odbioru na dokumencie dostawy/odbioru.
2. Przesyłki nadane po godz.16⁰⁰ uważa się za nadane w następnym dniu roboczym.
3. Za nadane w następnym dniu roboczym uważa się również przesyłki odebrane przed godziną 16⁰⁰ przez Oddział Operatora z miejsca wskazanego przez Nadawcę, jeżeli miejsce to znajduje się w odległości powyżej 100 km od miejscowości, w której zlokalizowany jest Oddział Operatora odbierający przesyłki.
4. Przyjmuje się, że standard D + 3 jest zrealizowany jeżeli 85% przesyłek zostało doręczonych do adresatów w terminie D + 3 dni robocze, a 97% przesyłek w terminie D + 5 dni roboczych. Awizowanie przesyłki w przypadku braku możliwości jej doręczenia jest traktowane na równi z doręczeniem przesyłki

§ 14

Doręczanie przesyłek zwykłych

1. Przesyłki zwykle doręcza się za pośrednictwem oddawczych skrzynek pocztowych lub osobiście do rąk Adresata. Przesyłkę można również doręczyć osobie, która ukończyła 13 lat zamieszkałej razem z adresatem.
2. Przesyłka zwykła może zostać doręczona osobiście do rąk adresata także w innym miejscu niż adres na przesyłce.
3. Przesyłkę uznaje się za doręczoną w momencie wrzucenia jej do oddawczej skrzynki pocztowej, przekazania osobiście Adresatowi, osobie upoważnionej oraz innej osobie, która ukończyła 13 lat zamieszkałej wspólnie z Adresatem.

§15

Doręczanie i awizowanie przesyłek rejestrowanych

1. Przesyłki rejestrowane doręcza się do rąk własnych Adresata pod wskazanym adresem.
2. Przesyłkę rejestrowaną kurier może doręczyć również osobie pełnoletniej zamieszkałej wspólnie z Adresatem (np. małżonkowi lub dziecku Adresata) jeżeli Adresat nie zgłosił zastrzeżeń do takiego sposobu doręczenia. Zastrzeżenie można zgłosić u kuriera lub we właściwym terenie Oddziale Operatora.
3. W przypadku nieobecności Adresata (zamknięte mieszkanie) kurier wystawia awizo informujące o próbie doręczenia (z podaniem dokładnej daty i godz.) i miejscu (Punkt

Odbioru Korespondencji), w którym przesyłkę można odebrać. Zawiadomienie zawiera informację o adresie i godzinach otwarcia Punktu Odbioru Korespondencji, w którym przesyłkę rejestrowaną należy odebrać w terminie wskazanym na druku awizo.

4. Kurier pozostawia awizo w oddawczej skrzynce pocztowej lub na drzwiach mieszkania Adresata.
5. Wydanie przesyłki rejestrowanej Adresatowi, przedstawicielowi ustawowemu, pełnomocnikowi oraz osobie upoważnionej przez Adresata w wyznaczonych Punktach Odbioru Korespondencji następuje po ustaleniu tożsamości osoby odbierającej przesyłkę rejestrowaną – **Wzór pełnomocnictw** stanowią **Załącznik nr 4 i Załącznik nr 5**.
6. W celu ustalenia tożsamości Adresata lub innej osoby uprawnionej do odbioru przesyłki rejestrowanej kurier może żądać wylegitymowania się Jej ważnym dokumentem tożsamości ze zdjęciem.
7. W przypadku odbioru przesyłek rejestrowanych w Punkcie Odbioru Korespondencji zawsze wymagane jest okazanie dokumentu tożsamości.
8. Odbiór przesyłki rejestrowanej Adresat potwierdza czytelnym podpisem.
9. Przed potwierdzeniem odbioru Adresat nie może dokonać otwarcia przesyłki rejestrowanej.
10. W przypadku, gdy Adresat lub osoba wskazana w ust.2 powyżej odmówi przyjęcia przesyłki rejestrowanej lub z innych względów nie można jej doręczyć Adresatowi przesyłka taka jest zwracana Nadawcy na jego koszt.
11. Przesyłkę rejestrowaną nie doręczoną, uważa się za zagubioną, po upływie 14 dni od dnia jej nadania. Zapis ust. 11 niniejszego paragrafu nie dotyczy prawidłowo awizowanych i nieodebranych przez Adresata przesyłek rejestrowanych.

§ 16

Wydanie przesyłek rejestrowanych w Punkcie Odbioru Korespondencji

1. Przesyłki awizowane przechowywane są w Punkcie Odbioru Korespondencji przez okres 14 dni.
2. Przed wydaniem przesyłki awizowanej pracownik Punktu Odbioru Korespondencji:
 - a) wyszukuje przesyłkę rejestrowaną,
 - b) sprawdza tożsamość osoby, która zgłosiła się po odbiór przesyłki z dokumentem tożsamości ze zdjęciem,
 - c) uzyskuje czytelny podpis osoby odbierającej przesyłkę w Karcie Potwierdzenia Odbioru,
 - d) wydaje przesyłkę rejestrowaną.
3. Operator po upływie 7 dni ponownie awizuje nieodebrane przesyłki rejestrowane.
4. Przesyłki rejestrowane nieodebrane przez okres 14 dni od pierwszego awizowania Operator zwraca do Nadawcy na jego koszt.

§ 17

Zwrot przesyłki do Nadawcy

1. Operator zwraca przesyłkę do Nadawcy w przypadku gdy nie została ona odebrana przez 14 dni od daty pierwszego awizowania z Punktu Odbioru Korespondencji, błędnego adresu, odmowy przyjęcia przesyłki przez Adresata, lub z innych przyczyn uniemożliwiających Operatorowi doręczenie przesyłki.

2. W przypadku zwrotu przesyłki do Nadawcy, niezależnie od jego powodu Operator pobiera powtórzną opłatę za zwrot przesyłki, zgodnie z Cennikiem.
3. Za zwrot przesyłki ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru opłaty nie pobiera się.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

§ 18

1. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną lub nienależycie wykonaną, jeżeli przesyłka adresowa lub jej zawartość została uszkodzona, zniszczona lub zagubiona, względnie gdy przesyłka adresowa została doręczona później niż wynika to z postanowień § 13 niniejszego Regulaminu lub z umowy zawartej z Nadawcą.
2. Odpowiedzialność Operatora za zagubienie, ubytek lub uszkodzenie przesyłki adresowej w czasie, od jej przyjęcia przez Operatora, do wydania Adresatowi, jest ograniczona do kwoty wyrażającej rzeczywistą wartość tej przesyłki. Kwota ta nie może jednak przewyższać dziesięciokrotnej opłaty pobranej przez Operatora za przesyłkę adresową zwykłą i dwudziestokrotnej opłaty pobranej przez Operatora za przesyłkę rejestrowaną. W przypadku, gdy Nadawca nie zadeklaruje wartości przesyłki, należy rozumieć, iż rzeczywista i całkowita wartość takiej przesyłki w żadnym razie nie przewyższa dziesięciokrotnej opłaty pobranej przez Operatora za przesyłkę adresową zwykłą i dwudziestokrotnej opłaty pobranej przez Operatora za przesyłkę rejestrowaną.
3. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub ubytku w przesyłce adresowej Odbiorca w celu dochodzenia roszczeń musi sporządzić **Protokół zgłoszenia szkody - Załącznik Nr 6** w obecności przedstawiciela Operatora. Protokół podpisany przez Odbiorcę i Operatora jest podstawowym warunkiem do dochodzenia roszczeń przez Nadawcę, z tytułu uszkodzenia lub ubytku przesyłki.
4. W przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki rejestrowanej Odbiorca musi zaznaczyć ten fakt w Karcie Doręczeń w obecności kuriera. Wymagane jest podanie daty i godziny doręczenia oraz przyczyny opóźnienia doręczenia przesyłki. W takim przypadku odpowiedzialność Operatora nie może przekroczyć równowartości sumy zapłaconej za przewóz przesyłki rejestrowanej.
5. Przed potwierdzeniem przyjęcia przesyłki rejestrowanej oraz uiszczeniem wymaganych opłat, Odbiorca nie może dokonać otwarcia przesyłki.
6. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi przeciwko Operatorowi wygasa, z chwilą przyjęcia przesyłki adresowej bez zastrzeżeń.

§ 19

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
 - a) wskutek siły wyższej,
 - b) wyłącznie z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Adresata przepisów Ustawy Prawo Pocztowe, albo Regulaminu Świadczenia Usług Operatora,
 - c) wyłącznie z powodu szczególnej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia, wynikające z jej wad lub naturalnych właściwości.

SKARGI I REKLAMACJE

§ 20

1. Skargę może zgłosić Nadawca lub Adresat w przypadku udokumentowanego nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi.
2. Reklamację może złożyć Nadawca przesyłki rejestrowanej w przypadku nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi.
3. Reklamację może złożyć również Adresat, jeżeli Nadawca przekazał Mu swoje uprawnienia
4. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną lub nienależycie wykonaną jeżeli przesyłka lub jej zawartość została uszkodzona, zniszczona, zagubiona lub dostarczona niezgodnie z Regulaminem Operatora.
5. Operator prowadzi Rejestr Zgłoszonych Skarg i Rejestr Reklamacji.

§ 21

1. Skargi należy zgłaszać:
 - drogą telefoniczną do Biura Obsługi Klienta na nr Infolinii 0801911888,
 - drogą e-mail: bok@pgpsa.pl,
 - poprzez odpowiedni formularz na stronie internetowej www.pgpsa.pl,
 - bezpośrednio w siedzibach Oddziałów Operacyjnych lub Centrali Operatora podając niezbędne dane do jej rozpatrzenia.
2. Skarga jest rozpatrywana przez Operatora niezwłocznie po jej zgłoszeniu. W uzasadnionych przypadkach termin rozpatrzenia skargi może być dłuższy, nie może jednak przekroczyć 30 dni od jej zgłoszenia. Termin ten liczy się od dnia złożenia skargi wraz ze wszystkimi informacjami niezbędnymi do jej rozpatrzenia.
3. W regulaminowym terminie wnoszący skargę otrzymuje pisemny raport z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonej kontroli dotyczącej zarejestrowanej skargi.

§ 22

1. Wszystkie reklamacje z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania usług przyjmuje i rozpatruje w I instancji Biuro Obsługi Klienta – Dział Reklamacji 03-821 Warszawa, ul. Żupnicza 17.
2. Centrala Operatora: 03-821 Warszawa, ul. Żupnicza 17 rozpatruje reklamacje w II instancji
3. Odwołanie od decyzji w I instancji wnosi się bezpośrednio do Centrali Operatora w terminie do 14 dni od otrzymania przez reklamującego rozstrzygnięcia reklamacji w I instancji.
4. Jednostka Odwoławcza w II Instancji rozpatruje odwołanie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania.
5. Po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej reklamującemu przysługuje dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym.

§ 23

1. Zgłoszenie reklamacji może nastąpić w terminie 14 dni roboczych licząc od daty udokumentowanego nadania przesyłki rejestrowanej, lecz nie później niż w terminie 60 dni od jej nadania.

2. Zgłoszenie reklamacji odbywa się w formie pisemnej, poprzez wypełnienie formularza stanowiącego **Załącznik nr 7** niniejszego Regulaminu wraz z wymaganymi informacjami i dokumentami.
3. Zgłoszenie reklamacji musi zawierać:
 - a) dowód nadania u Operatora przesyłki rejestrowanej,
 - b) imię, nazwisko, nazwę oraz adres (miejsce zamieszkania) reklamującego,
 - c) pełny adres reklamowanej przesyłki,
 - d) pełny opis reklamowanego zdarzenia w tym udokumentowanie uszkodzenia, zniszczenia, zagubienia lub doręczenia niezgodnie z Regulaminem PGP S.A. przesyłki adresowej nadanego u Operatora,
 - e) kwotę roszczenia jeżeli reklamujący żąda odszkodowania,
 - f) podpis upoważnionej osoby,
 - g) inne dokumenty i informacje niezbędne do jej rozpatrzenia.
4. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów formalnych, o których mowa powyżej, Operator zwraca się do reklamującego o usunięcie braków formalnych w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.
5. Reklamację zgłoszoną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak nie wniesioną

§ 24

1. Operator jest obowiązany do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie 30 dni od jej wpłynięcia z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Termin ten może zostać wydłużony w przypadku oczekiwania na wyjaśnienia, informacje i dokumenty stron trzecich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji o czas takiego oczekiwania, jak i w przypadku uzupełniania braków formalnych o czas ich usunięcia.
3. Operator zastrzega sobie prawo żądania od wnoszącego reklamację dodatkowych dokumentów innych niż wymienione w ust. 3 § 23, niezbędnych do zamknięcia postępowania reklamacyjnego.

§ 25

1. Reklamacja zostaje uznana, jeżeli w toku postępowania reklamacyjnego zostanie potwierdzone uszkodzenie, zniszczenie, zagubienie lub dostarczenie przesyłki niezgodnie z Regulaminem Operatora.
2. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Operator zawiadamia składającą reklamację w formie pisemnej.
3. Za udokumentowane uszkodzenie, zniszczenie, zagubienie lub dostarczenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z Regulaminem Operatora składającemu reklamację przysługuje roszczenie w żądanej wysokości, nie większej jednak niż maksymalna wysokość odszkodowania określona w Regulaminie Operatora.

§26

Wysokość odszkodowania

1. Za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie przesyłki rejestrowanej Nadawcy przysługuje roszczenie w wysokości odpowiadającej rzeczywistej wartości przesyłki rejestrowanej, nie wyższej jednak niż dwudziestokrotność opłaty pobranej przez Operatora.

2. Za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie przesyłki adresowej zwykłej Nadawcy przysługuje roszczenie w wysokości odpowiadającej rzeczywistej wartości przesyłki adresowej, nie wyższej jednak niż dziesięciokrotność opłaty pobranej przez Operatora.
3. Za opóźnienie w doręczeniu przesyłki rejestrowanej Nadawcy przysługuje roszczenie do wysokości sumy zapłaconej za przewóz przesyłki (§ 18 ust.4 Regulaminu).
4. Za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie przesyłki z zadeklarowaną wartością Nadawcy przysługuje roszczenie w wysokości odpowiadającej rzeczywistej wartości przesyłki, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki.

§27

PRZEPISY OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin zawiera ogólne warunki realizacji usługi i stanowi integralną część umowy zawartej na wykonanie usługi.
2. W sprawach, nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, stosuje się przepisy ustawy z dnia 12.06.2003 r. Prawo pocztowe (tekst jednolity Dz. U. z 24.07.2003 r. nr 130, poz. 1188 wraz z późniejszymi zmianami) oraz przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Treść niniejszego Regulaminu dostępna jest we wszystkich Oddziałach, a także jest zamieszczona na stronie internetowej Operatora.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 06.05.2008 roku, uchylając jednocześnie Regulamin z dnia 10.07.2007 rok w zakresie usług pocztowych. Postanowienia Regulaminu Świadczenia Usług z dnia 10.07.2007 r. w zakresie usług kurierskich obowiązują do czasu opracowania i wdrożenia nowego Regulaminu Świadczenia Usług Kurierskich.

WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW:

1 Cennik usług pocztowych	Obowiązujący dokument	Załącznik Nr 1
2 Zwrotne poświadczenie odbioru	Wzór druku	Załącznik Nr 2
2 Oznakowanie Operatora	Wzór koperty	Załącznik Nr 3
3 Pełnomocnictwo jednorazowe	Wzór druku	Załącznik Nr 4
4 Pełnomocnictwo stałe	Wzór druku	Załącznik Nr 5
5 Protokół zgłoszenia szkody	Wzór druku	Załącznik Nr 6
6 Protokół zgłoszenia reklamacji	Wzór druku	Załącznik Nr 7

Załącznik nr 1 Cennik Usług Pocztowych PGP S.A.

CENNIK USŁUG POCZTOWYCH Polskiej Grupy Poczтовой S.A.

§ 1

Cennik Usług Pocztowych Polskiej Grupy Poczтовой S.A., zwany dalej „Cennikiem”, określa szczegółową specyfikację usług, opłaty i koszty związane ze świadczeniem tych usług oraz usługi dodatkowe, świadczone przez Polską Grupę Poczтовую S.A.

§ 2

1. Przepisy Cennika zostają wyłączone w całości, albo w części, w przypadku zawarcia pomiędzy PGP S.A. a Nadawcą umowy o świadczenie usług.
2. Dla przedsiębiorstw nie będących płatnikami podatku VAT Polska Grupa Poczтовая S.A. posiada specjalną ofertę.
3. Umowa o świadczenie usług określa zakres regulacji podlegających wyłączeniu.
4. W przypadku, gdy umowa o świadczenie usług, nie zawiera w swej treści regulacji, o której mowa w ust. 3, wyłączeniu podlegają tylko te przepisy Cennika, które nie dadzą się pogodzić z odpowiednimi przepisami umowy o świadczenie usług.

Przesyłka adresowa zwykła miejska, pozamiejska

§ 3

1. Przesyłką adresową zwykłą miejską jest przesyłka o wadze powyżej 50 g, której zawartość może stanowić korespondencja, dokumenty, prasa, książki lub drobne rzeczy dopuszczone do przewozu pocztowego, przyjęta na podstawie zbiorczego dowodu nadania, bez podawania indywidualnych cech tej przesyłki doręczana na obszarach miejskich, przez które należy rozumieć miasta powiatowe oraz miasta i miejscowości według aktualnego wykazu zakresów kodowych obsługiwanych przez PGP.
2. Przesyłką adresową zwykłą pozamiejską jest przesyłka o wadze powyżej 50 g, której zawartość może stanowić korespondencja, dokumenty, prasa, książki lub drobne rzeczy dopuszczone do przewozu pocztowego, przyjęta na podstawie zbiorczego dowodu nadania, bez podawania indywidualnych cech tej przesyłki doręczana na obszarach pozamiejskich według aktualnego wykazu zakresów kodowych obsługiwanych przez PGP
3. Maksymalna waga przesyłki przy usłudze przesyłka adresowa zwykła wynosi 2000 g.

4. Maksymalne wymiary przesyłki adresowej standardowej zwykłej wynoszą: wysokość 20 mm, szerokość 230 mm, długość 320 mm. Minimalny wymiar strony adresowej przesyłki adresowej nie może być mniejszy niż 50 mm x 100 mm.
5. Wszystkie wymiary przyjmuje się z tolerancją do 2 mm.

Cennik usługi – przesyłka adresowa zwykła standardowa Miejska i Pozamiejska

Waga (g)	Przesyłka adresowa zwykła - Miejska cena netto/szt.	Przesyłka adresowa zwykła – Pozamiejska cena netto/szt. *
51 ÷ 100	1,25 zł	1,45 zł
101 ÷ 200	1,35 zł	1,50 zł
201 ÷ 350	1,50 zł	1,80 zł
351 ÷ 500	2,00 zł	2,20 zł
501 ÷ 1000	4,00 zł	4,20 zł
1001 ÷ 2000	5,00 zł	5,40 zł

USŁUGI DODATKOWE DO PRZESYŁKI ADRESOWEJ ZWYKŁEJ

Przesyłka adresowa zwykła niestandardowa	Opłata za przesyłkę odpowiedniej kategorii wagowej + 50% ceny podstawowej za brak standardu
Zwrot przesyłki do Nadawcy (płatne przy doręczeniu)	Cena przesyłki adresowej zwykłej odpowiedniej kategorii wagowej (bez usług dodatkowych) np. 1,25 PLN (netto)

Przesyłka adresowa zwykła reklamowa miejska, pozamiejska

§ 4

1. Przesyłką adresową reklamową zwykłą jest przesyłka o wadze powyżej 50 gram, przyjęta przez operatora na podstawie zbiorczego dowodu nadania bez podawania indywidualnych cech przesyłki. Przesyłka z jednolita zawartością doręczana adresatowi bez pokwitowania odbioru, doręczana na obszarach miejskich, przez które należy rozumieć miasta powiatowe oraz miasta i miejscowości według aktualnego wykazu zakresów kodowych obsługiwanych przez PGP (przesyłka miejska), oraz na obszarach pozamiejskich według aktualnego wykazu zakresów kodowych obsługiwanych przez PGP (przesyłka pozamiejska)
2. Waga przesyłki adresowej reklamowej standardowej i jej wymiary są identyczne jak przesyłki standardowej adresowej zwykłej i zostały określone w ustępie 2 i 3 § 3 niniejszego Cennika.

Cennik usługi – przesyłka adresowa zwykła reklamowa Miejska i Pozamiejska

Waga (g)	Przesyłka adresowa reklamowa zwykła - Miejska cena netto/szt.	Przesyłka adresowa reklamowa zwykła - Pozamiejska cena netto/szt.
51 ÷ 100	1,15 zł	1,35 zł
101 ÷ 200	1,25 zł	1,40 zł
201 ÷ 350	1,40 zł	1,70 zł
351 ÷ 500	1,90 zł	2,10 zł
501 ÷ 1000	3,90 zł	4,10 zł
1001 ÷ 2000	4,90 zł	5,30 zł

USŁUGI DODATKOWE DO PRZESYŁKI ADRESOWEJ ZWYKŁEJ REKLAMOWEJ

Przesyłka adresowa zwykła niestandardowa	Oplata za przesyłkę odpowiedniej kategorii wagowej + 50% ceny podstawowej za brak standardu
Zwrot przesyłki do Nadawcy (płatne przy doręczeniu)	Cena przesyłki adresowej zwykłej odpowiedniej kategorii wagowej (bez usług dodatkowych) np. 1,25 PLN (netto)

Przesyłka rejestrowana

§ 5

1. Przesyłką rejestrowaną jest przesyłka o wadze powyżej 50 g, której zawartość może stanowić korespondencja, dokumenty, prasa, książki lub drobne rzeczy dopuszczone do przewozu pocztowego, przyjęta za potwierdzeniem nadania, w którym podano indywidualne cechy przesyłki i doręczana za pokwitowaniem odbioru, doręczana na obszarach miejskich, przez które należy rozumieć miasta powiatowe oraz miasta i miejscowości według aktualnego wykazu zakresów kodowych obsługiwanych przez PGP.
2. Waga przesyłki rejestrowanej standardowej i jej wymiary są identyczne jak przesyłki standardowej adresowej zwykłej i zostały określone w ustępie 2 i 3 § 3 niniejszego Cennika.

Cennik usługi – przesyłka rejestrowana (polecona) standardowa

Waga (g)	Przesyłka adresowa polecona - Miejska	Przesyłka adresowa polecona - Pozamiejska
	cena netto/szt.	cena netto/szt.
51 ÷ 100	2,90 zł	-
101 ÷ 200	3,10 zł	-
201 ÷ 350	3,30 zł	-
351 ÷ 500	3,80 zł	-
501 ÷ 1000	5,30 zł	-
1001 ÷ 2000	6,30 zł	-

USŁUGI DODATKOWE DO PRZESYŁKI REJESTROWANEJ

§ 6

Przesyłka rejestrowana z zadeklarowaną wartością (przesyłka wartościowa)	Cena przesyłki rejestrowanej + 1,00 PLN za każde rozpoczęte 100,00 PLN np. 2,90 + 1,00 = 3,90 PLN (netto)
--	---

Przesyłka rejestrowana ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru	Cena przesyłki rejestrowanej + 1,50 PLN np. 2,90 + 1,50 = 4,40 PLN (netto)
Zwrot przesyłki do Nadawcy (płatne przy doręczeniu)	Cena przesyłki rejestrowanej (bez usług dodatkowych) odpowiedniej kategorii wagowej np. 2,90 PLN (netto)
Przesyłka rejestrowana niestandardowa	Oplata za przesyłkę rejestrowaną odpowiedniej kategorii wagowej + 50% ceny podstawowej za brak standardu

§ 7

Przesyłka bezadresowa

1. Przesyłką bezadresową jest nieopatrzona adresem informacja pisemna lub graficzna (ulotki, broszury, kupony, katalogi, książki itp.), zwielokrotniona za pomocą technik drukarskich lub podobnych, utrwalona na papierze, albo innym materiale używanym w poligrafii.
2. PGP S.A. doręcza przesyłki bezadresowe do Odbiorców na wskazanym przez Nadawcę obszarze (np. województwa, miasta, dzielnicy, osiedla, ulicy).
3. Przesyłka bezadresowa może być nadana w opakowaniu, albo bez opakowania.
4. Maksymalne wymiary przesyłki bezadresowej nie mogą przekroczyć: grubość – 20 mm, długość – 325 mm, szerokość – 230 mm.
5. Przesyłka bezadresowa nie może zawierać monet, banknotów, papierów wartościowych, wartości dewizowych, wyrobów jubilerskich, kamieni oraz metali szlachetnych i innych przedmiotów wartościowych.

§ 8

Cennik usługi – Przesyłka bezadresowa

Waga przesyłki (g)	Cena usługi w standardowym terminie doręczenia za 1000 szt.(netto)	Cena usługi w umownym terminie doręczenia za 1000 szt. (netto)
0 ÷ 5	65,50 PLN	82,00 PLN
6 ÷ 10	82,00 PLN	106,00 PLN
11 ÷ 20	123,00 PLN	164,00 PLN
21 ÷ 50	164,00 PLN	205,00 PLN
51 ÷ 100	205,00 PLN	287,00 PLN

Postanowienia końcowe

§ 9

1. Cennik znajduje się we wszystkich Oddziałach PGP S.A. oraz w Centrali. Nadawca jest zobowiązany do zapoznania się z Cennikiem Usług Pocztowych Polskiej Grupy Poczтовой S.A. przed przekazaniem przesyłki PGP S.A.
2. W sprawach nieuregulowanych Cennikiem stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu Świadczenia Usług przez Polską Grupę Poczтовую S.A.

§10

Cennik Usług Pocztowych Polskiej Grupy Poczтовой S.A. wchodzi w życie z dniem 15 stycznia 2009 roku uchylając równocześnie postanowienia Cennika z 06.05.2008 roku.

W zakresie usług kurierskich PGP S.A. obowiązują postanowienia Cennika z 10.07.2007 r. dotyczące usług kurierskich do czasu opracowania i wdrożenia nowego Cennika Usług Kurierskich.

Załącznik nr 2 Zwrotne poświadczenie odbioru – wzór druku



ZWROTNE POTWIERDZENIE ODBIORU

Wypełnia nadawca

(zgodnie z wzorem prawidłowego adresowania)

Zwrócić do:

.....
Imię i nazwisko / nazwa firmy

.....
Adres

.....
Kod pocztowy Miejscowość

Stempel



Potwierdzam odbiór przesyłki:

.....
numer nadawczy

listowej z potwierdzeniem odbioru

kurierskiej innej

Dane Adresata:

(zgodnie z wzorem prawidłowego
Adresowania wypełnia Nadawca)

.....
Imię i nazwisko / nazwa firmy

.....
Adres

.....
Kod pocztowy Miejscowość

Stempel

Numer kuriera

.....
Data odbioru, czytelny podpis odbiorcy

Załącznik nr 3 Oznakowanie Operatora - wzór koperty

The diagram illustrates the layout of an envelope. It features a large rectangular area for the sender's information, labeled "Dane Nadawcy". In the top right corner of this area is a smaller box containing the text: "Umowa z PGP SA", "korespondencję doręcza:", "Polska Grupa Poczтовая S.A.", "Infolinia: 0 801 911 888", and "www.pgpsa.pl". In the center of the envelope is a rounded rectangular area for the recipient's information, labeled "Dane adresowe odbiorcy", which includes a small square icon representing a QR code.

Załącznik nr 4 Pełnomocnictwo jednorazowe – wzór druku

PEŁNOMOCNICTWO JEDNORAZOWE

Ja niżej podpisany(a).....

upoważniam Pana(nią).....

zamieszkałego (ą)

legitymującego (ą) się

(seria i numer dokumentu tożsamości)

do odbioru i pokwitowania przesyłki

(rodzaj)

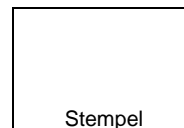
nadesłanej do mnie pod adresem:

.....

(seria i numer dokumentu tożsamości)

.....

(podpis mocodawcy)



.....

(data i podpis pracownika Oddziału/Filii)

Załącznik nr 5 Pełnomocnictwo stałe – wzór druku

PEŁNOMOCNICTWO STAŁE

Ja niżej podpisany(a)

upoważniam Pana(nią)

zamieszkałego (a)

legitymującego (a) się

(seria i numer dokumentu tożsamości)

do odbioru i kwitowania przesyłek

(rodzaj)

nadchodzących do mnie pod adresem:

.....

.....

(seria i numer dokumentu tożsamości)

.....

(podpis mocodawcy)



.....

(data i podpis pracownika Oddziału/Filii)

Załącznik nr 6 Protokół zgłoszenia szkody - wzór druku

Nr ewidencyjny:.....

Data wpływu:

PROTOKÓŁ ZGŁOSZENIA SZKODY

Nadawca:.....

Adresat:

Zgłoszenie dotyczy:*

1. Wykonania usługi z naruszeniem warunków określonych w Regulaminie PGP S.A., Cenniku PGP S.A.
2. Rodzaju usługi :
(nazwa przesyłki)
3. Złej jakości wykonywania usług.
4. Wymiaru opłat za świadczoną usługę, nie zgodnych z Cennikiem PGP S.A.

OPIS SZKODY

.....
.....
.....
.....
.....

.....
Data i podpis pracownika Oddziału/Filii

.....
*data i podpis zgłaszającego szkodę
Nadawca/Adresat**

* *niepotrzebne skreślić*

Załącznik nr 7 Protokół zgłoszenia reklamacji - wzór druku

Nr ewidencyjny:.....

Data wpływu:

PROTOKÓŁ ZGŁOSZENIA REKLAMACJI

Zgłaszający reklamację :
imię i nazwisko reklamującego lub nazwa firmy

.....
Adres (miejsce zamieszkania) reklamującego

.....
Dane reklamowanej przesyłki – indywidualny kod przesyłki „R”, pełne dane nadawcy i adresata

.....
Reklamacja dotyczy:*

1. Wykonania usługi z naruszeniem warunków określonych w Regulaminie PGP S.A., Cenniku PGP S.A.
2. Zaginięcia przesyłki rejestrowanej/ przesyłki z zadeklarowaną wartością / przesyłki ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
3. Złej jakości wykonywania usług.
4. Wymiaru opłat za świadczoną usługę, nie zgodnych z Cennikiem PGP S.A.

OPIS REKLAMOWANEGO ZDARZENIA

.....
Uwaga: opis zdarzenia może zawierać Protokół Szkody jako załącznik do zgłoszenia reklamacji

.....
Kwota żądanego odszkodowania: zł słownie:..... zł

Załączniki:

1. Dowód nadania przesyłki rejestrowanej
2. Protokół szkody*
3.
4.
5.

inne załączniki

* niepotrzebne skreślić

.....
data i podpis składającego reklamację

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA REKLAMACJI

Oddział potwierdza przyjęcie reklamacji nr ew: z dnia:,
dotyczącej Przesyłki rejestrowanej posiadającej indywidualny kod „R”

Data:

.....
(Pieczętka Oddziału/Filii, podpis pracownika.)

Załącznik nr 7 c.d.

DECYZJA ROZPATRUJĄCEGO REKLAMACJĘ

W związku ze złożoną reklamacją nr ew: uznajemy jej zasadność w następującym zakresie /nie uznajemy jej zasadności* z następującego powodu:

.....

i proponujemy:

1).....

2).....

3).....

Data:

* *niepotrzebne skreślić*

.....
(podpis rozpatrującego)