**Regulamin
świadczenia usług pocztowych przez**

**Spółdzielnię Socjalną „Lubiczanka”
przyjęty w dniu 28.01.2014 r.
§1
Oznaczenie podmiotu świadczącego usługi pocztowe**

Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” z siedzibą w Lubiczu Dolnym ul. Toruńska 24, 87-162 Lubicz jest wpisana do Rejestru Spółdzielni prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu, KRS nr 0000489764, posiadającą REGON 341513209 oraz NIP 879-267-22-50, zwaną dalej **Operatorem**.

**§2
Zasady Ogólne**

Regulamin określa prawa i obowiązki Spółdzielni Socjalnej „Lubiczanka” w procesie świadczenia usług pocztowych w zakresie czynności związanych z przyjmowaniem, przemieszczaniem i doręczaniem przesyłek będących przedmiotem usługi.

**§3
Definicje**

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

a. **Adresat –** podmiot określony przez Nadawcę jako odbiorca Przesyłki;
b**. Adres -**oznaczenie Adresata Przesyłki oraz miejsca doręczenia wskazanego przez Nadawcę, a także oznaczenie miejsca zwrotu Przesyłki do Nadawcy;
c. **Awizo**- zawiadomienie o nieudanej próbie doręczenia Przesyłki Adresatowi, ze wskazaniem Punktu dystrybucyjnego, w którym będzie można odebrać wizowaną  Przesyłkę;
d. **Cennik**- wykaz pobieranych przez Spółdzielnię Socjalną „Lubiczanka” opłat za usługi pocztowe;
e. **Dokument przyjęcia** –dokument służący do potwierdzenia przyjęcia przez Spółdzielnię Socjalną „Lubiczanka” Przesyłek nadanych  przez Nadawcę;
f. **Doręczenie**- wydanie Przesyłki Adresatowi, a w przypadkach określonych prawem także innej osobie zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej;
g. **Lista Doręczeń**– indywidualny, dzienny wykaz pobranych przez Listonosza Przesyłek rejestrowanych, służący do uzyskania pokwitowania odbioru Przesyłki rejestrowanej przez odbiorcę Przesyłki;
h. **Listonosz** – osoba doręczająca Przesyłki w imieniu Spółdzielni Socjalnej „Lubiczanka”;
i. **Nadanie**– polecenie doręczenia Przesyłki pocztowej zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej.
j. **Nadawca** –podmiot, który zawarł pisemną umowę o świadczenie usług pocztowych ze Spółdzielnią Socjalną „Lubiczanka” i który nie jest konsumentem w rozumieniu art. 221 ustawy Kodeks Cywilny;
k. **Pełnomocnik** –osoba posiadająca pisemne upoważnienie Adresata bądź Nadawcy do wykonania określonych w pełnomocnictwie czynności związanych z nadaniem bądź odebraniem Przesyłek;
l. **Operator lub Operator pocztowy**– Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” z siedzibą

 w Lubiczu Dolnym ul. Toruńska 24 87-162 Lubicz; Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” nie jest operatorem wyznaczonym w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012r. r. Prawo Pocztowe (Dz. U. z  dnia 29 grudnia 2012r.r., poz. 1529);
m. **Punkt Awizacyjny**- placówka Operatora świadcząca na podstawie zawartej umowy usługi w zakresie wydawania przesyłek awizowanych;
n. **Punkt Dystrybucyjny**– jednostka organizacyjna Operatora lub jednostka partnerska Operatora realizująca usługi pocztowe w imieniu Spółdzielni Socjalnej „Lubiczanka” na określonym terenie kraju;
o. **Przesyłka pocztowa lub Przesyłka** – rzeczy opatrzone oznaczeniem Adresata i Adresem, przedłożone do przyjęcia lub przyjęte przez Operatora pocztowego w celu przemieszczenia i doręczenia Adresatowi. W przypadku posługiwania się w niniejszym Regulaminie wyłącznie określeniem Przesyłka, bez sprecyzowania jej typu, dana regulacja odnosi się do wszystkich typów Przesyłek obsługiwanych przez Operatora;
p. **Przesyłka listowa** – Przesyłka pocztowa z korespondencją lub druk, z wyłączeniem Przesyłek reklamowych;
q. **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.
r. **Przesyłka polecona** – Przesyłka listowa będąca Przesyłką rejestrowaną, przemieszczana i doręczana w sposób zabezpieczający ją przed utratą, ubytkiem zawartości lub uszkodzeniem;
s. **Przesyłka polecona za potwierdzeniem odbioru** – Przesyłka listowa polecona będąca przesyłką rejestrowaną, do której został dołączony druk „Potwierdzenie Odbioru”;
t. **Potwierdzenie Odbioru** – dołączony do Przesyłki druk, na którym Odbiorca dokonuje dodatkowego pokwitowania odebrania Przesyłki zwracany do Nadawcy po wykonaniu usługi, lub przekazywany Nadawcy drogą elektroniczną;
u. **Przesyłka rejestrowana** – Przesyłka przyjęta za pokwitowaniem przyjęcia i doręczaną za pokwitowaniem odbioru;
v. **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, różniąca się jedynie danymi identyfikacyjnymi Adresata, Adresem lub innymi danymi zmiennymi niezmieniającymi treści przekazywanej informacji;
w. **Przesyłka ekspresowa –**Przesyłka listowa najszybszej kategorii, zwykła lub rejestrowana w tym także za potwierdzeniem odbioru;
x. **Przesyłka niedoręczalna** - Przesyłka, której nie można doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy;
y. **Regulamin** – aktualny regulamin świadczenia usług przez Spółdzielnię Socjalną „Lubiczanka” zamieszczony w siedzibie spółdzielni;
z. **Kod pocztowy** - ciąg cyfr dodawany do Adresu, pozwalający na identyfikację miejsca zamieszkania Adresata;
aa. **Prawo pocztowe** -rozumie się przez to przepisy ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowe (Dz. U. z 29 grudnia 2012r.,poz. 1529).

**§4**
**Zakres świadczonych usług oraz obszar prowadzonej działalności**

1. Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” świadczy usługi pocztowe na zasadach określonych w ustawie Prawo pocztowe oraz w niniejszym regulaminie.

2. Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” przyjmuje i dostarcza Przesyłki bez zadeklarowanej wartości wg niżej określonych kryteriów:

a. dla Przesyłek listowych, Przesyłek ekspresowych, Przesyłek poleconych, Przesyłek poleconych za potwierdzeniem odbioru, oraz Przesyłek reklamowych:

i. Waga Przesyłki: do **2000 g**
ii.Wymiary **maksymalne** Przesyłki: długość **325 mm**, szerokość **230 mm**, grubość **20 mm.** Po wyrażeniu zgody przez Spółdzielnię Socjalną „Lubiczanka” dopuszczalne jest przyjęcie Przesyłki, której maksymalne wymiary przekraczają wartości określone w niniejszym punkcie.
iii. Wymiary **minimalne** są ograniczone wielkością pola adresowego tj. długość **140 mm**, szerokość **90 mm**.
W wyjątkowych sytuacjach po wyrażeniu zgody przez Spółdzielnię Socjalną „Lubiczanka” dopuszczalne jest przyjęcie Przesyłki, której rozmiar pola adresowego jest mniejszy, jednak powinien on pozwalać na czytelne umieszczenie danych Nadawcy, Adresata, znaków opłaty, daty nadania a także kodu, umieszczanych na Przesyłce przez Spółdzielnię Socjalną „Lubiczanka”.

b. dla Przesyłek innych niż wymienione w pkt. a – zgodnie z indywidualnie ustalonymi zasadami pomiędzy Spółdzielnię Socjalną „Lubiczanka” a Nadawcą.

3. Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” może świadczyć również inne niezawarte w niniejszym Regulaminie usługi na podstawie indywidualnych umów zawartych z Nadawcami. Zasady świadczenia tych usług zawarte będą w umowach łączących strony.

4. Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” doręcza Przesyłki określone w niniejszym Regulaminie wyłącznie w granicach administracyjnych gminy Lubicz i Obrowo, aktualny wykaz miejscowości znajduje się w siedzibie Spółdzielni. Operator wykonuje usługi w dni robocze (nie obejmują sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy).

5. Usługa Przesyłki ekspresowej realizowana jest w wybranych miejscowościach: Lubicz Górny, Lubicz Dolny, Obrowo, Dobrzejewice.

6. Przesyłki przekazane przez Nadawcę a adresowane do Adresatów w miejscowościach nieobsługiwanych przez Spółdzielnię Socjalną „Lubiczanka” będą zwracane do Nadawcy na jego koszt chyba, że indywidualne postanowienia umów zawartych z Nadawcami przewidują inny sposób postępowania.

7. Nadawca korzystający z usług Operatora obowiązany jest korzystać z wzorów formularzy i druków Operatora przewidzianych dla określonych w niniejszym Regulaminie czynności.

8. Punkt Dystrybucyjny jest czynny od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy spółdzielni.

**§5**
**Zasady świadczenia usługi**

1. Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” przyjmuje Przesyłki wyłącznie od Nadawców zdefiniowanych w § 3 pkt. j niniejszego Regulaminu.

2. Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” nie przyjmuje i nie doręcza Przesyłek, których zawartość  lub opakowanie naraża Operatora lub osoby trzecie na szkodę, a także przesyłek zawierających:

a. rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu, w tym w szczególności: substancje żrące lub o przykrej woni, materiały łatwopalne, wybuchowe lub radioaktywne, broń i amunicję;
b. narkotyki, leki lub środki psychotropowe;
c. żywe rośliny lub zwierzęta;
d. zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce;
e. dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiejkolwiek postaci lub formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty i jakiekolwiek inne walory zbywalne;
f. na opakowaniu lub w widocznej części jej zawartości – napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo;

        a także:

g. Przesyłek, które nie spełniają określonych w §4 niniejszego Regulaminu warunków wymaganych do zawarcia umowy oraz przesyłek od Nadawcy, z którym nie została zawarta pisemna umowa o świadczenie usług pocztowych;
h. Przesyłek, w sytuacji, gdy Nadawca, z którym zawarto umowę o świadczenie usług pocztowych zalega z płatnościami za świadczone przez Spółdzielnię Socjalną „Lubiczanka” usługi pocztowe;
i. Przesyłek, które ze względu na swoje właściwości uniemożliwiają wykonanie usługi przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych;
j. Przesyłek, które z mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa nie mogą być przewożone;
k. Przesyłek, które są w opakowaniu mogącym zabrudzić lub w inny sposób uszkodzić pozostałe Przesyłki;
l. Przesyłek w sytuacji, gdy usługa pocztowa miałaby zostać wykonana w całości lub części na obszarze nieobjętym wpisem do rejestru operatorów pocztowych.

3. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie Przesyłki może spowodować uszkodzenie innych Przesyłek lub mienia Operatora, Operator może zażądać jej otwarcia przez Nadawcę, a w przypadku gdy wezwanie Nadawcy do otwarcia Przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne, może zabezpieczyć Przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo obrotu pocztowego.

4. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa  lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” powiadamia niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza Przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.

5. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Nadawcę postanowień zawartych w ust. 2, Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” odmówi wykonania usługi lub jednostronnie odstąpi od umowy o świadczenie usługi pocztowej, a przyjętą Przesyłkę zwróci Nadawy na jego koszt. Zwrotowi podlega także pobrana opłata za wykonanie usługi. Do zwrotu Przesyłki stosuje się odpowiednio §6 niniejszego Regulaminu.

6. W przypadku, gdy Przesyłka lub jej przemieszczanie wyrządzi szkodę Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” zastrzega sobie prawo dochodzenia od Nadawcy odszkodowania w pełnej wysokości szkody na zasadach ogólnych. W przypadku gdy Przesyłka bądź jej opakowanie wyrządzi szkodę osobie trzeciej, a na mocy prawomocnego wyroku sądu Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” zostanie zobowiązana do jej naprawienia osobie trzeciej, Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” będzie uprawniona do wystąpienia przeciwko Nadawcy Przesyłki z roszczeniem regresowym.

**§6**
**Zasady przyjmowania oraz zwrotu Przesyłek.**

1. Przesyłki pocztowe przekazywane są do Spółdzielni Socjalnej „Lubiczanka” na podstawie sporządzonego przez Nadawcę lub osobę upoważnioną przez Nadawcę dokumentu przyjęcia. Przyjęcie jest potwierdzane na oryginale i kopii dokumentu przyjęcia przez upoważnionego pracownika Spółdzielni Socjalnej „Lubiczanka”.

2. Przesyłki powinny być przekazywane do Spółdzielni Socjalnej „Lubiczanka” w sposób uporządkowany, tzn. oddzielnie dla każdej z kategorii usług, powinny być ułożone polem adresowym w jednym kierunku (tzw. wylicowanie) w kasetach, pudełkach bądź innych opakowaniach zapobiegających przemieszaniu Przesyłek oraz zapewniających ich zabezpieczenie przed zniszczeniem.

3. Na każdej Przesyłce przekazywanej do Spółdzielni Socjalnej „Lubiczanka” musi zostać umieszczona data nadania zgodna ze stanem faktycznym.

4. Nadawca jest odpowiedzialny za właściwe opakowanie Przesyłki, w szczególności za:

a. dopasowanie opakowania pod względem wytrzymałości w zależności od rodzaju zawartości i wagi Przesyłki;
b. umieszczenie wewnątrz opakowania zabezpieczeń, które uniemożliwią przemieszczanie się zawartości wewnątrz opakowania;
c. dobór opakowania, które zabezpieczy zawartość Przesyłki przed dostępem do niej osób nieuprawnionych, uszkodzeniem zawartości oraz możliwością uszkodzenia innych Przesyłek.

5. Nadawca ma obowiązek zamieścić na opakowaniu Przesyłki w sposób czytelny swój adres oraz adres Adresata. W przypadku przesyłki ekspresowej dodatkowe oznaczenie kategorii poprzez słowo ” Express” lub wyraźna litera „E” na kopercie lub w polu adresowym przesyłki.

6. Adres Adresata i Nadawcy powinien zawierać dane pozwalające na pełną identyfikację zarówno Nadawcy jak i Adresata. W szczególności powinien zawierać następujące informacje wg podanej kolejności:

a. nazwa prowadzonej działalności gospodarczej lub imię i nazwisko;
b. nazwa ulicy, numer domu i lokalu;
c. kod pocztowy oraz nazwa miejscowości.

Wzór adresowania przesyłki listowej stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.

7. W przypadku:

a. braku Adresu Adresata;
b. braku pełnych informacji pozwalających na identyfikację Adresata;
c. błędnego bądź niewłaściwego Adresu lub Adresata;
d. odmowy przyjęcia Przesyłki przez Adresata;
e. braku możliwości doręczenia Przesyłki w sposób przewidziany w niniejszym Regulaminie;
Przesyłka zostanie zwrócona Nadawcy na jego koszt określony w Cenniku z adnotacją stanowiącą informację o przyczynie jej niedoręczenia oraz zwrotu, chyba, że umowa z Nadawcą przewiduje inny tryb postępowania.

8. Przesyłka niedoręczalna, której nie można doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego Adresu Nadawcy jest zwracana do Spółdzielni Socjalnej „Lubiczanka”.

9. Dla Przesyłek określonych w ust. 8 mają zastosowanie przepisy art. 33 ustawy Prawo pocztowe.

10. Za poprawność danych umieszczonych na Przesyłkach i w dokumentach przyjęcia, o których mowa w niniejszym Regulaminie  odpowiedzialność ponosi Nadawca.

11. W przypadku niedopełnienia przez Nadawcę obowiązków określonych w niniejszym paragrafie odpowiedzialność Spółdzielni Socjalnej „Lubiczanka” z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi  jest wyłączona.

12. Przyjęcie przez Spółdzielnię Socjalną „Lubiczanka” Przesyłek nie oznacza automatycznie, że ich parametry dotyczące opakowania i zawartości spełniają wymogi określone w Regulaminie.

**§7**
**Doręczanie Przesyłek**

1. Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” doręcza Przesyłki w deklarowanym terminie:

a. 3 dni roboczych po dniu nadania w przypadku Przesyłek listowych oraz Przesyłek rejestrowanych.
b. 4 dni roboczych po dniu nadania w przypadku Przesyłek reklamowych.
c. 2 dni roboczych po dniu nadania w przypadku przesyłek ekspresowych

Możliwe jest odstępstwo od tej reguły w przypadkach ustalenia indywidualnych zasad współpracy z Nadawcą.

2. Określony w ust. 1 deklarowany termin doręczenia dotyczy Przesyłek 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. Termin wskazany w pkt 1 jest terminem przewidywanego czasu doręczenia Przesyłki.

5. Przesyłki listowe i Przesyłki reklamowe doręczane są za pośrednictwem oddawczych skrzynek pocztowych.

6. W przypadku braku oddawczych skrzynek pocztowych lub braku dostępu do skrzynki pocztowej Przesyłki listowe i Przesyłki reklamowe doręczane będą bezpośrednio Adresatowi lub osobie pełnoletniej przebywającej pod wskazanym Adresem, a w przypadku gdy Adresat jest osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej – osobie uprawnionej do odbioru Przesyłki.

7. Przesyłki rejestrowane uznaje się za doręczone z chwilą ich wydania Adresatowi bądź osobie upoważnionej do jej odbioru (pełnomocnikowi, przedstawicielowi ustawowemu itp.) po wcześniejszym złożeniu przez osobę upoważnioną do odbioru Przesyłki podpisu na dokumentach potwierdzających doręczenia tj. liście doręczeń i/lub Potwierdzeniu odbioru, stanowiącego potwierdzenie otrzymania Przesyłki.

8. Doręczenie Przesyłki uważa się za skuteczne jeżeli nastąpiło na zasadach określonych w ust. 5 - 7.

9. Pokwitowanie odbioru Przesyłki rejestrowanej przez Adresata bądź inną osobę uprawnioną do odbioru składa się z czytelnego podpisu oraz daty doręczenia.

10. Potwierdzenie odbioru Przesyłki jest odsyłane do Nadawcy, bądź informacja o doręczeniu Przesyłki jest przekazywana w inny ustalony z Nadawcą sposób – drogą elektroniczną (SMS, e-mail)

11. Odmowa pokwitowania otrzymania Przesyłki rejestrowanej na liście doręczeń lub na Potwierdzeniu odbioru jest traktowana jak odmowa przyjęcia Przesyłki.

12. W przypadku braku dostępu do oddawczych skrzynek pocztowych dla Przesyłek listowych oraz Przesyłek reklamowych oraz braku możliwości doręczenia Przesyłek bezpośrednio Adresatowi lub osobie upoważnionej, przesyłki zostaną awizowane, a pisemne zawiadomienia o możliwości ich odbioru umieszczone w widocznym miejscu np. na drzwiach wejściowych. Awizo wskazywać będzie adres Punktu Dystrybucyjnego i godziny, w których można odebrać Przesyłkę, a także okres przez jaki Przesyłka będzie pozostawała do odbioru. Dotyczy to również przesyłek, których gabaryty nie pozwalają na umieszczenie w skrzynce oddawczej.

13. Przesyłki pocztowe adresowane do firm i instytucji doręcza się pod wskazanym adresem w godzinach ich otwarcia.  Nie dotyczy to sytuacji, gdy pod wskazanym Adresem znajduje się skrzynka oddawcza.

14. W przypadku braku możliwości doręczenia Przesyłki rejestrowanej Adresatowi oraz braku innych osób uprawnionych do odbioru Przesyłka zostanie awizowana, a pisemne zawiadomienia o możliwości jej odbioru umieszczone zostanie w oddawczej skrzynce pocztowej lub w przypadku braku możliwości pozostawania zawiadomienia w oddawczej skrzynce pocztowej, w widocznym miejscu np. na drzwiach wejściowych. Awizo wskazywać będzie adres Punktu Dystrybucyjnego i godziny, w których można odebrać Przesyłkę, a także okres przez jaki Przesyłka będzie pozostawała do odbioru.

15. Przesyłki listowe i Przesyłki reklamowe wydawane są w miejscu wskazanym na awizo w ciągu kolejnych 14 dni licząc od dnia następnego od daty wystawienia awizo. W przypadku nie odebrania i w podanym terminie jest ona zwracana do Nadawcy na jego koszt określony w Cenniku lub umowie zawartej z Nadawcą.

16. Przesyłki rejestrowane wydawane są w miejscu wskazanym na awizo osobie upoważnionej do ich odbioru na podstawie okazanego dokumentu tożsamości w terminie kolejnych 7 dni licząc od dnia następnego od daty wystawienia awizo, z zachowaniem postanowień ust. 7.

17. W przypadku nie odebrania Przesyłki rejestrowanej w terminie 7 dni wystawione zostaje powtórne Awizo, o możliwości odbioru Przesyłek w terminie kolejnych 7 dni licząc od dnia następnego od daty wystawienia Awizo, które jest doręczane zgodnie z zasadami dotyczącymi przesyłek listowych.

18. Przesyłki rejestrowane są przechowywane przez okres 14 kolejnych dni licząc od dnia następnego od daty wystawienia pierwszego awizo. W przypadku nie odebrania Przesyłki w podanym terminie jest ona zwracana do Nadawcy na jego koszt określony w Cenniku lub umowie zawartej z Nadawcą.

**§8**
**Opłaty**

1. Opłaty za usługi świadczone przez Spółdzielnię Socjalną „Lubiczanka” określane są indywidualnie dla każdego Nadawcy w oparciu o Cennik  i stanowią one załącznik do umowy o świadczenie usług.

2. Opłata za usługę uzależniona jest od wagi Przesyłki oraz jej wymiarów, a także czynności dodatkowych realizowanych przez Spółdzielnię Socjalną „Lubiczanka” na rzecz Nadawcy.

3. Do wagi Przesyłki wlicza się również jej opakowanie oraz masę niezbędnych oznaczeń np. dotyczących pobranej opłaty lub świadczonych usług dodatkowych.

4. W celu identyfikacji umowy zawartej pomiędzy Operatorem a Nadawcą oraz potwierdzenia opłat z niej wynikających Nadawca umieszcza w prawym górnym rogu Przesyłki oznaczenie:

 **OPŁATA NALICZONA**

umowa ze Spółdzielnią Socjalną „Lubiczanka”.

nr ………… z dnia ………………

**§9**
**Odpowiedzialność** Spółdzielni Socjalnej „Lubiczanka” **i Odszkodowanie**

1. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną w przypadku zagubienia bądź zniszczenia Przesyłki z winy Spółdzielni Socjalnej „Lubiczanka” lub nienależycie wykonaną, w przypadkach kiedy Przesyłka albo jej zawartość została uszkodzona lub doręczenie

Przesyłki nastąpiło z przekroczeniem terminów określonych w § 7, a także naruszyło zasady określone w niniejszym Regulaminie.

2. Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi z wyłączeniem sytuacji, w których nastąpiło to w wyniku:

a. działania siły wyższej;
b. wyłącznie z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Adresata przepisów ustawy Prawo pocztowe albo niniejszego Regulaminu w tym m.in. wadliwego lub niedostatecznego opakowania Przesyłki lub nadania Przesyłki niezgodnej z postanowieniami niniejszego Regulaminu;
c. z powodu właściwości przesłanej rzeczy, w tym wyłącznie z powodu szczególnej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikające z jej wad lub naturalnych właściwości;
d. zdarzeń losowych niezawinionych przez Spółdzielnię Socjalną „Lubiczanka”;
e. z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Adresata, niewywołanych winą Operatora;
f. innej przyczyny niezawinionej przez Spółdzielnię Socjalną „Lubiczanka”.

3. Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” nie odpowiada za ubytek zawartości lub uszkodzenie Przesyłki jeżeli została ona dostarczona do Adresata  lub zwrócona do Nadawcy w nienaruszonym opakowaniu.

4. Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” odpowiada wyłącznie za udowodnione straty poniesione przez Adresata lub Nadawcę wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Z odpowiedzialności  wyłączone są:

a. utracone korzyści
b. niezrealizowane zyski lub dochody Adresata lub Nadawcy.

5. Prawo dochodzenia roszczeń w stosunku do Spółdzielni Socjalnej „Lubiczanka” przysługuje Nadawcy, a Adresatowi w przypadku gdy Nadawca zrzeknie się tego prawa na jego rzecz.

6. W razie stwierdzenia przez Adresata, przy próbie doręczenia, uszkodzenia lub ubytku zawartości Przesyłki, Adresat w celu dochodzenia roszczeń musi spisać protokół szkody w obecności przedstawiciela Spółdzielni Socjalnej „Lubiczanka”, w którym ujęte będą informacje dotyczące okoliczności doręczenia (w tym data i godzina) oraz opis rodzaju uszkodzenia. Protokół (podpisany przez Adresata i przedstawiciela Spółdzielni Socjalnej „Lubiczanka” ) stanowi podstawę do dochodzenia przez Nadawcę lub Adresata roszczeń z tytułu uszkodzenia lub ubytku w Przesyłce.

7.   Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi pocztowej, wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki pocztowej bez zastrzeżeń, chyba, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki pocztowej nie dające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu Przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki zgłosił Operatorowi roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem Przesyłki przez Operatora w celu wykonania usługi pocztowej a jej doręczeniem Adresatowi.

8. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niżej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie Przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych.

9. Odszkodowanie za nienależyte wykonanie usługi pocztowej z tytułu przekroczenia terminów określonych w §7 nie może przekroczyć równowartości kwoty za nadanie Przesyłki.

10. W przypadku niewykonania usługi Operator, niezależnie od należnego odszkodowania, zwraca w całości opłatę pobraną za wykonanie usługi.

11. Odszkodowanie wypłaca się wyłącznie na żądanie zawarte w piśmie reklamacyjnym, o którym mowa w §11 Regulaminu.

12.  Postanowienia zawarte wpkt 4, 8 i 9 niniejszego paragrafu nie mają zastosowania do Adresata w sytuacji, gdy Adresatem jest konsument w rozumieniu art. 221 ustawy Kodeks Cywilny. W takim przypadku w zakresie odpowiedzialności zastosowanie znajdą odpowiednie przepisy Prawa pocztowego.

**§10**
**Skarga z tytułu opóźnienia doręczenia Przesyłki**

1. W przypadku doręczenia Przesyłki w terminie późniejszym niż określony w §7, Adresatowi lub Nadawcy przysługuje prawo do wniesienia skargi z tytułu opóźnionego doręczenia Przesyłki.

2. Skargę można wnieść nie wcześniej niż w siódmym dniu od dnia nadania Przesyłki, jednak nie później niż 30 dni od dnia nadania Przesyłki.

3. Skargę można wnieść na adres mailowy spoldzielnia.lubicz@interia.pl telefonicznie do protokołu lub listownie na adres Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” z siedzibą w Lubiczu Dolnym ul. Toruńska 24, 87-162 Lubicz. Skarga powinna zawierać następujące dane: imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres zamieszkania lub siedzibę skarżącego, a także krótki opis nieprawidłowości.

4. Za utraconą uważa się Przesyłkę, której doręczenie lub zawiadomienie o próbie doręczenia nie nastąpiło  w ciągu 30 dni od daty nadania.

**§11**
**Reklamacje**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej  prawo wniesienia reklamacji przysługuje Nadawcy albo Adresatowi - gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka zostanie doręczona Adresatowi. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną.

2. Wszelkie reklamacje rozpatrywane są w siedzibie Spółdzielni Socjalnej „Lubiczanka”.

3. Reklamacja powinna zostać złożona nie później niż w terminie 12 miesięcy, licząc od daty nadania Przesyłki.

4. Reklamację można wnieść drogą elektroniczną na adres email: spoldzielnia.lubicz@interia.pl, telefonicznie pod numerem telefonu 56 674-40-12, osobiście w siedzibie spółdzielni w Lubiczu Dolnym przy ul. Toruńskiej 24, ewentualnie listownie na adres: Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” Lubicz Dolny, ul. Toruńska 24, 87-162 Lubicz

5. Reklamacja powinna zawierać następujące dane:

a. Imię, nazwisko, nazwę reklamującego;
b. Adres (miejsce zamieszkania) lub siedziby firmy/instytucji;
c. Tytuł reklamacji;
d. Protokół szkody, o którym mowa w §9 pkt 6 Regulaminu podpisany przez strony umowy lub pisemne uzasadnienie roszczenia dotyczące niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki. Roszczenie takie  może być zgłoszone przez Adresata nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki;
e. Dokument potwierdzający przyjęcie Przesyłki przez Spółdzielnię Socjalną „Lubiczanka”;
f. Inne dokumenty potwierdzające powstanie szkody np. oświadczenie Adresata Przesyłki, itp.;
g. Pełnomocnictwo w przypadku dochodzenia roszczeń przez inną osobę niż uprawniona;
h. Kwotę roszczenia;
i. Wskazanie numeru rachunku bankowego albo adres, na który w przypadku uznania reklamacji zostanie przekazana kwota roszczenia;
j. Podpis reklamującego.

6. Dokumenty reklamacyjne można złożyć w każdym Punkcie Dystrybucyjnym bądź w siedzibie Spółdzielni Socjalnej „Lubiczanka”.

7. W przypadku braków formalnych dotyczących reklamacji, Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” w terminie 14 dni od dnia wniesienia reklamacji wystąpi o odpowiednie jej poprawienie lub uzupełnienie w terminie 7 dni, pod rygorem uznania reklamacji za nie wniesioną.

8. Na czas uzupełnienia braków formalnych bądź poprawienia danych zawartych w reklamacji zawiesza się bieg terminów rozpatrzenia reklamacji przez Spółdzielnię Socjalną „Lubiczanka”.

9. Reklamację rozpatruje się w terminie do 30 dni od daty złożenia.

10. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” zawiadamia reklamującego na piśmie, podając:

**a.**    W przypadku całościowego lub częściowego uznania roszczenia - przyznaną kwotę odszkodowania, termin i sposób przekazania należności, uzasadnienie podjętej decyzji, podstawę prawną oraz wskazanie drogi odwoławczej;
**b.**   W przypadku nie uznania roszczenia - uzasadnienie podjętej decyzji, podstawę prawną oraz wskazanie drogi odwoławczej.

11. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku:

**a.**    Uznania reklamacji i wypłaty kwoty odszkodowania;
**b.**   Odmowy uznania reklamacji przez Operatora albo nie zapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.

12. Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” zastrzega sobie prawo zażądania od reklamującego innych dokumentów niż wymienione w ust. 4, niezbędnych do zamknięcia postępowania reklamacyjnego.

**§12**
**Prawo zastawu**

1. Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” przysługuje prawo zastawu na Przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy o świadczenie usługi pocztowej lub uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia usługi, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Adresata.

2.  Przepisu ust. 1 nie stosuje się, jeżeli Adresatem Przesyłki jest organ władzy publicznej.

3.  W przypadku odmowy zaspokojenia przez Adresata lub Nadawcę wierzytelności zabezpieczonych zastawem Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” dokona komisyjnego otwarcia Przesyłki i dokona 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, Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” przekazuje Nadawcy, na jego koszt, po potrąceniu wierzytelności zabezpieczonych zastawem.

5.  Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” 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 art. 33 ust. 9 Prawa pocztowego.

**§13**
**Rozstrzyganie sporów**

1. Prawo dochodzenia roszczeń określonych w Regulaminie w postępowaniu cywilnym przysługuje Nadawcy lub Adresatowi dopiero po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

2. Roszczenia dochodzone na podstawie niniejszego Regulaminu przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki.

3. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

4. Wszelkie spory wynikające z realizacji postanowień niniejszego Regulaminu rozpoznawane będą przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Spółdzielni Socjalnej „Lubiczanka”.

5. Spór cywilnoprawny między Adresatem, w sytuacji gdy Adresatem jest konsument w rozumieniu art. 221 ustawy Kodeks Cywilny, a Spółdzielnią Socjalną „Lubiczanka” może być także zakończony polubownie w drodze postępowania przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie UKE w trybie określonym w ustawie z dnia 16 lipca 2004r. Prawo Telekomunikacyjne. (Dz. U.nr 171 Poz. 1800) oraz w drodze postępowania mediacyjnego w trybie art. 95 Prawa Pocztowego.

**§14**
**Tajemnica pocztowa**

**1.** Operator jest zobowiązany do przestrzegania tajemnicy pocztowej. Ponadto do zachowania tajemnicy pocztowej obowiązane są osoby, które z racji wykonywanej działalności mają dostęp do tajemnicy pocztowej.

**2.**  Tajemnica pocztowa obejmuje informacje przekazywane w Przesyłkach, dane dotyczące Adresatów i Nadawców,  dane dotyczące podmiotów korzystających z usług pocztowych oraz dane dotyczące faktu i okoliczności świadczenia usług pocztowych lub korzystania z tych usług.

**3.** Naruszeniem obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej jest w szczególności:

**a.** ujawnianie lub przetwarzanie informacji albo danych objętych tajemnicą pocztową;
**b.** otwieranie zamkniętych Przesyłek lub zapoznawanie się z ich treścią;
**c.** umożliwianie osobom nieuprawnionym działań mających na celu wykonywanie czynności, o których mowa w pkt 1 i 2.

**4.** Nie stanowi naruszenia obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej:

**a.** podejmowanie działań, o których mowa w §12 ust. 3 , w przypadkach przewidzianych przepisami prawa lub w umowie o świadczenie usługi pocztowej;
**b.** posługiwanie się przez operatora listami referencyjnymi obejmującymi dane dotyczące podmiotów korzystających z jego usług pocztowych oraz rodzajów tych usług w przypadku, gdy dane te są publikowane za zgodą podmiotów, których one dotyczą.

**5.** Obowiązek zachowania tajemnicy pocztowej jest nieograniczony w czasie.

**6.** Operator jest obowiązany do zachowania należytej staranności w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi przy zabezpieczaniu urządzeń i obiektów wykorzystywanych przy świadczeniu usług pocztowych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy pocztowej.

**§15**
**Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy:

-       Ustawa z dnia 23 listopada 2012 (Dz. U. z 29 grudnia 2012 r.  poz. 1529);
-       Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.) - zwana dalej Kodeksem Cywilnym;

i inne obowiązujące przepisy prawa.

2. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu jest nieważne lub niezgodne z prawem nie będzie to miało wpływu na obowiązywanie innych postanowień niniejszego Regulaminu. W przypadku postanowień nieważnych lub niezgodnych z prawem zastępują je postanowienia w/w aktów prawnych.

3. Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka” zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem, iż zmiany nie będą miały zastosowania do usług będących w trakcie wykonywania i będą obowiązywały po 30 dniach od opublikowania w siedzibie spółdzielni.

Spółdzielnia Socjalna „Lubiczanka”

regulamin przyjęty w dniu 28.01.2014 r.