

## REGULAMIN – OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG KURIERSKICH (POCZTOWYCH I PRZEWOZOWYCH) PRZEZ AGAP

### § 1 Definicje

- Przewoźnik** – spółka pod firmą AGAP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Jagiellońskiej 78, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 000025138 przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy KRS, posiadająca w pełni opłacony kapitał zakładowy w kwocie 120.000 złotych;
- Usługa Kurierska** – łączne określenie dla Usługi Przewozowej i Usługi Pocztovej;
- Usługa Przewozowa** – usługa doręczenia Przesyłki zawierającej rzeczy inne niż korespondencja;
- Usługa Pocztowa** – usługa doręczenia Przesyłki zawierającej korespondencję o wadze powyżej 50g;
- Przesyłka** – paczka, pakunek, kontener, koperta, pojemnik, worek itp., których dostarczenie w ramach Usługi Kurierskiej zleca Klient;
- Klient** – podmiot zamawiający u Przewoźnika wykonanie Usługi Kurierskiej;
- List Przewozowy** – dokument wystawiany przez Klienta, na druku Przewoźnika, zawierający dane dotyczące Klienta, Odbiorcy oraz ich adresów, Przesyłki, miejsca przeznaczenia, oznaczenie przesyłki według rodzaju, ilości, masy oraz sposobu opakowania, jak również wartość rzeczy szczególnie cennych;
- Odbiorca** – podmiot wskazany przez Klienta w Liście Przewozowym jako odbiorca Przesyłki;
- Umowa** – umowa o wykonanie Usługi Kurierskiej;
- Cennik** – przygotowany przez Przewoźnika cennik wykonywania Usługi Kurierskiej;
- Prawo Przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe;
- Prawo Pocztowe** – ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo Pocztowe.

### § 2 Usługa Kurierska – Przepisy Ogólne

- Przewoźnik świadczy na rzecz Klientów Usługę Kurierską na podstawie odrębnych zleceń składanych przez Klienta.
- Usługa Kurierska dostępna jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz poza jego granicami.
- Usługa Kurierska może być realizowana jako Usługa Kurierska serwisu miejskiego, serwisu krajowego lub międzynarodowego.
- W ramach Usługi Kurierskiej Przewoźnik odbiera Przesyłkę z miejsca wskazanego przez Klienta oraz dostarcza ją do miejsca wskazanego w Liście Przewozowym.
- Przewoźnik nie dostarcza w ramach Usługi Kurierskiej Przesyłek:
  - gotówkę, papiery wartościowe, inne dokumenty o charakterze płatniczym; przedmioty wartościowe (wyroby jubilerskie, dzieła sztuki, antyki, numizmatyki itp.) broń i amunicję; artykuły szybko psujące się, wymagające specjalnych warunków przewozu; towary chemicznie i biologicznie aktywne; zwierzęta, szczątki ludzkie i zwierzęce; narkotyki i substancje psychotropowe; leki wymagające specjalnych warunków przewozu; inne towary, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne przesyłki; inne towary, których przewóz jest zabroniony na podstawie obowiązujących przepisów prawa,
  - zawierających towary, których przewóz jest zakazany z mocy ogólnych przepisów prawa w szczególności przepisów celnych, sanitarnych, jak również przepisów IATA;
  - których wartość przekracza równowartość w złotych polskich kwoty 50.000,- (pięćdziesiąt tysięcy) zł,
  - których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów, w tym w szczególności Prawa Przewozowego oraz jeżeli doręczenie Przesyłki naruszałoby przepisy Prawa Pocztowego (zwłaszcza naruszenia obszaru zastrzeżonego).
- Wykonanie Usługi Kurierskiej w odniesieniu do Przesyłek, których wartość przekracza kwotę wskazaną w ust. 5 lit. c) powyżej może mieć miejsce na podstawie odrębnej umowy zawartej przez Klienta z Przewoźnikiem.

### § 3 Zlecenie Usługi Kurierskiej

- Zlecenie Przewoźnikowi wykonania Usługi Kurierskiej następuje poprzez telefoniczne zgłoszenie Przewoźnikowi zamiaru nadania Przesyłki. W momencie telefonicznego zgłoszenia Klient określa czy ma zamiar skorzystania z Usługi Kurierskiej serwisu krajowego, miejskiego lub międzynarodowego. Dostępne do celów zamawiania Usługi Kurierskiej numery telefonów Przewoźnik udostępnia na swoich stronach internetowych ([www.agap.pl](http://www.agap.pl)) oraz na ulotkach reklamowych. Zlecenia przyjmowane są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- Klient może zlecić wykonanie Usługi Kurierskiej bezpośrednio w siedzibie Przewoźnika dostarczając tam Przesyłkę oraz wystawiając List Przewozowy.

### § 4 Przyjęcie Przesyłki

- Po otrzymaniu telefonicznego Zlecenia Przewoźnik zgłasza się do określonego przez Klienta miejsca celem odebrania Przesyłki. Przy odbiorze przesyłki Klient zobowiązany jest do wystawienia Listu Przewozowego, zgodnie z wzorem stosowanym przez Przewoźnika. Na życzenie Klienta kurier może wypełnić za Klienta List Przewozowy, zgodnie ze wskazówkami Klienta, co nie zwalnia Klienta z odpowiedzialności za prawidłowość wypełnienia Listu Przewozowego.
- Klient może zadeklarować wartość przewożonych rzeczy czyniąc o tym stosowną wzmiankę na Liście Przewozowym. Zadeklarowana wartość rzeczy nie może przekroczyć ich rynkowej wartości oraz wartości wskazanej w §2 ust. 5 lit. d).
- Klient gwarantuje, że zawartość każdej Przesyłki jest prawidłowo zadeklarowana i opisana w Liście Przewozowym i nadaje się do wykonania Usługi Kurierskiej.

- Każda Przesyłka powinna być przez Klienta prawidłowo opisana, oznaczona, zaadresowana, zapakowana w stopniu umożliwiającym bezpieczny transport przy normalnym wykonywaniu Usługi Kurierskiej, bez konieczności zachowania dodatkowych czynności.
- Klient wraz z Listem Przewozowym zobowiązany jest wydać Przewoźnikowi wszelkie dokumenty potrzebne do dostarczenia Przesyłki ze względu na przepisy celne, podatkowe i administracyjne. Przewoźnik nie odpowiada za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Usługi Kurierskiej na skutek niedostarczenia dokumentów, o których mowa w zdaniu poprzedzającym lub dostarczenia ich w stanie niekompletnym.
- Klient gwarantuje, że przesyłka nie zawiera rzeczy wyłączonych od przewozu w rozumieniu przepisów prawa powszechnie obowiązującego jak również towarów i rzeczy, o których mowa w § 2 ust. 5 powyżej.
- Klient może żądać od Przewoźnika wydania mu odpisu Listu Przewozowego albo innego poświadczenia przyjęcia Przesyłki do wykonania Usługi Kurierskiej.
- Z chwilą wystawienia Listu Przewozowego oraz przyjęcia przez Przewoźnika Przesyłki Przewoźnik i Klient zawierają Umowę.
- Jeżeli stan zewnętrzny Przesyłki lub jej opakowanie nie są odpowiednie dla wykonania Usługi Kurierskiej, Przewoźnik może żądać, aby Klient złożył pisemne oświadczenie co do stanu Przesyłki, a w wypadku rażących braków odmówić przyjęcia wykonania Usługi Kurierskiej. Przewoźnik może odmówić przyjęcia Przesyłki, której stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo nie mającej wymaganego opakowania.
- Przewoźnik jest uprawniony do odmowy wykonania Usługi Kurierskiej (zawarcia Umowy) w szczególności w następujących przypadkach:
  - zlecenia dostarczenia Przesyłki zawierającej rzeczy wskazane w § 2 ust. 5 powyżej,
  - braku możliwości wykonania Usługi Kurierskiej;
  - niewłaściwego wypełnienia Listu Przewozowego, zabezpieczenia, zapakowania Przesyłki, niedostarczenia niezbędnych informacji, dokumentów, bądź nieprawidłowego ich wypełnienia;
  - nie dołączenia właściwych dokumentów, niedokładnego bądź nieprawidłowego ich wypełnienia,
  - innych przypadkach przewidzianych przez prawo, w tym w szczególności Prawo Przewozowe i Prawo Pocztowe.
- Klient jest obowiązany oddać Przewoźnikowi Przesyłkę w stanie umożliwiającym prawidłowe wykonanie Usługi Kurierskiej i jej wydanie bez ubytku i uszkodzenia.
- Przewoźnik może sprawdzić, czy Przesyłka odpowiada oświadczeniom Klienta zawartym w Liście Przewozowym oraz czy Przesyłka nie zawiera rzeczy wskazanych w § 2 ust. 5 powyżej. Sprawdzenie dokonuje się w obecności Klienta, a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe albo gdy nie zgłosi się w wyznaczonym terminie, Przewoźnik dokonuje sprawdzenia w obecności osób zaproszonych przez siebie do tej czynności. Wynik sprawdzenia zamieszcza się na Liście Przewozowym albo dołączonym do niego protokole. W razie stwierdzenia niezgodności oświadczeń zawartych w Liście Przewozowym ze stanem rzeczywistym Przesyłki, koszty sprawdzenia obciążają Klienta. W razie ujawnienia rzeczy wyłączonych z przewozu albo niezachowania przepisów dotyczących rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych, stosuje się odpowiednio przepisy art. 55 Prawa Przewozowego. W przypadku Usługi Pocztovej do sprawdzenia Przesyłki stosuje się przepisy Prawa Pocztowego oraz odpowiednio wyżej opisane zasady.

### § 5 Dostarczenie Przesyłki

- Przewoźnik dostarcza Przesyłkę do Odbiorcy w następujących terminach:
  - w serwisie miejskim i krajowym:
    - Usługa Kurierska miejska standardowa – w terminie od 2 (dwóch) do 6 (sześciu) godzin od momentu jej przyjęcia,
    - Usługa Kurierska miejska expresowa – w terminie od 1 (jednej) do 4 (czterech) godzin od momentu jej przyjęcia,
    - Usługa Kurierska krajowa – jeżeli przesyłka była nadana przed godziną 17:00 – przed końcem następującego dnia roboczego po przyjęciu Przesyłki przez Przewoźnika, w przypadku nadania Przesyłki po godzinie 17:00 przesyłka doręczona będzie przed końcem drugiego dnia roboczego po przyjęciu Przesyłki przez Przewoźnika, przy czym terminy wykonania Usługi Kurierskiej miejskiej i krajowej mogą ulec zmianie w zależności od aktualnej sytuacji drogowej (np. przebudowa drogi, korki, warunki atmosferyczne) w miejscu odbioru Przesyłki, jej dostarczenia lub w drodze od miejsca odbioru do miejsca dostarczenia. Terminy dostarczenia Przesyłki nie obowiązują w okresach świątecznych, daty dostępne są w oddziałach Przewoźnika.
  - na obszarze świata:
    - Europa – od 1 (jeden) do 7 (siedmiu) dni roboczych,
    - Azja – od 3 (trzech) do 9 (dziewięciu) dni roboczych,
    - Ameryka Północna i Południowa – od 2 (dwóch) do 8 (ośmiu) dni roboczych,
    - Afryka oraz Australia i Oceania – od 3 (trzech) do 8 (ośmiu) dni roboczych.
- Bieg terminu wykonania Usługi Kurierskiej zawieszają dni wolne od pracy.
- Przewoźnik jest zwolniony z obowiązku dotrzymania terminów wskazanych w ust. 1 powyżej a, termin przewozu Przesyłki przedłuża się o okres jej zatrzymania, w następujących przypadkach:
  - sprawdzenia, w którego wyniku stwierdzono niezgodność Przesyłki z danymi z Listu Przewozowego,
  - wykonywania czynności wymaganych w przepisach szczególnych,
  - zmiany Umowy albo przeszkody w przewozie lub wydaniu Przesyłki,
  - przetładowania lub konieczności poprawienia załadunku,

- e) wykonywania szczególnych czynności dotyczących Przesyłki,
  - f) ograniczeń wprowadzonych na podstawie art. 8 Prawo Przewozowe,
  - g) innych przypadkach przewidzianych przez prawo, w tym w szczególności Prawo Przewozowe lub Prawo Pocztowe.
4. Termin wykonania Usługi Kurierskiej jest zachowany, jeżeli przed jego upływem Przewoźnik pozostawił Przesyłkę do rozporządzenia Odbiorcy.
  5. Przewoźnik może zlecić wykonanie Usługi Kurierskiej innemu przewoźnikowi na całą przestrzeń przewozu lub jej część.
  6. Jeżeli Odbiorca odmawia przyjęcia Przesyłki albo jeżeli z innych przyczyn nie można mu jej doręczyć, Przewoźnik zawiadomi o tym Klienta. Jeżeli Klient nie wyda żadnych dyspozycji, co do dostarczenia Przesyłki Przewoźnik odda Przesyłkę na przechowanie lub inaczej ją zabezpieczy, zawiadamiając o tym Klienta.
  7. W przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę lub w innych przypadkach kiedy Przewoźnik zmuszony będzie do zwrotu Przesyłki Klientowi wszelkie koszty związane ze zwrotem takiej Przesyłki ponosić będzie Klient.
  8. Z zastrzeżeniem pkt. 9, Przewoźnik zaleca oraz oferuje ubezpieczenie Przesyłki, według aktualnego Cennika, której koszt ponosi Nadawca lub Odbiorca, w zależności od tego która z tych osób dokonuje płatności za Usługę Kurierską. Główne postanowienia umowy ubezpieczenia na rzecz osoby trzeciej zawartej pomiędzy Przewoźnikiem a ubezpieczycielem są udostępniane do wglądu, na żądanie Nadawcy.
  9. W przypadku zlecenia przez Nadawcę wykonania Usługi Kurierskiej pobrania (COD) lub Przesyłki, której wartość przekracza kwotę 500 (piećset) złotych, Nadawca jest zobowiązany ubezpieczyć przesyłkę na zasadach oferowanych przez Przewoźnika. W przypadku braku ubezpieczenia przesyłki Przewoźnik jest uprawniony do odmowy przyjęcia zlecenia wykonania Usługi Kurierskiej.
  10. Przewoźnik jest zwolniony od obowiązku wykonania Usługi Kurierskiej, jeżeli:
    - a) zachodzą niemożliwiające wykonanie Usługi Kurierskiej okoliczności, których Przewoźnik nie mógł uniknąć ani zapobiec ich skutkom,
    - b) Klient nie zastosował się do przepisów niniejszego Regulaminu,
    - c) ze względu na przedmiot przewozu nie ma możliwości wykonania Usługi Kurierskiej przy życiu posiadanych środków i urządzeń transportowych,
    - d) w przypadku zaistnienia innych przesłanek przewidzianych przez prawo, w tym w szczególności Prawo Przewozowe lub Prawo Pocztowe.
  11. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub ubytku doręczonej Przesyłki Przewoźnik niezwłocznie sporządza protokół szkód.
  12. Sporządzenia protokołu może żądać także Odbiorca, jeśli stwierdzi on, że Przesyłka jest naruszona. Protokół sporządza się w obecności przedstawiciela Przewoźnika. Protokół podpisują Odbiorca i przedstawiciel Przewoźnika. Odbiorca ma prawo żądać sporządzenia protokołu w ciągu 7 (siedmiu) dni od daty odbioru Przesyłki.
  13. Usługę Poczтовую uważa się za nienależycie wykonaną, jeśli z winy Przewoźnika nastąpiła zwłoka w doręczeniu Przesyłki lub ubytek lub uszkodzenie Przesyłki. Usługę Poczтовую uważa się za niewykonaną w przypadku utraty Przesyłki. Za utraconą uważa się przesyłkę, która nie doszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w Liście Przewozowym w ciągu 30 (trzydziestu) dni od upływu terminu wykonania Usługi Pocztovej.

#### § 6 Płatność za Usługę Kurierską

1. Przez wystawienie Listu Przewozowego Klient zobowiązuje się do zapłaty oznaczonych w Cenniku należności Przewoźnika.
2. Należności, o których mowa w ust. 1 płatne są: albo gotówkowo w momencie przyjęcia Przesyłki do wykonania Usługi Kurierskiej albo w formie bezgotówkowej na podstawie faktury VAT wystawionej przez Przewoźnika. Termin płatności należności objętych fakturą VAT wskazaną w zdaniu poprzedzającym wynosi 7 (siedem) dni od daty jej doręczenia, przy czym Klient może ustalić z Przewoźnikiem inny termin płatności.
3. Cennik dostępny jest w siedzibie Przewoźnika oraz w każdym oddziale. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika w każdym czasie.

#### § 7 Odpowiedzialność Przewoźnika za Przesyłkę

1. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki powstałe od przyjęcia jej do wykonania Usługi Kurierskiej aż do jej wydania oraz za zwłokę w wykonaniu Usługi Kurierskiej.
2. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności określonej w ust. 1, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo zwłoka w wykonaniu Usługi Kurierskiej powstały z przyczyn występujących po stronie Klienta lub Odbiorcy, nie wywołanych winą Przewoźnika, z właściwości towaru albo wskutek siły wyższej.
3. Przewoźnik jest zwolniony od odpowiedzialności określonej w ust. 1, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki powstały w szczególności co najmniej z jednej z następujących przyczyn:
  - a) nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieścisłą lub niedostateczną rzeczy wyłączonych z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania przez Klienta tych warunków,
  - b) braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości,
  - c) szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości,
  - d) ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania rzeczy przez Klienta lub Odbiorcę,
  - e) przewozu Przesyłek, które zgodnie z przepisami lub umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynikła z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca,
  - f) nadania przez Klienta Przesyłki zawierającej rzeczy, o których mowa w art. 2 ust. 5 powyżej.
4. Przewoźnik nie odpowiada za ubytek lub uszkodzenie Przesyłki jeżeli dostarczy ją bez śladu naruszenia, a w razie przewozu w zamkniętym środku transportowym – również z nie naruszonymi plombami nadawcy, chyba że osoba uprawniona udowodni, że szkoda powstała w czasie od przyjęcia Przesyłki do przewozu aż do jej wydania.
5. Jeżeli szkoda powstała tylko częściowo wskutek okoliczności, za które Przewoźnik odpowiada, odpowiedzialność jego ogranicza się do zakresu, w jakim okoliczności te przyczyniły się do powstania szkody.

6. Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki w czasie od jej przyjęcia do przewozu aż do wydania Odbiorcy nie może przewyższać zwykłej wartości Przesyłki oraz w żadnym wypadku kwoty 500,- zł (pięciuset złotych). Ograniczenie maksymalnej kwoty odszkodowania do kwoty 500,- zł (pięciuset złotych) nie ma zastosowania w stosunku do konsumentów w rozumieniu przepisów prawa.
7. W przypadku zwłoki w dostarczeniu Przesyłki Klient w przypadku gdy wskutek zwłoki powstała szkoda inna niż w Przesyłce, po zakończeniu postępowania reklamacyjnego, uprawniony jest do uzyskania od Przewoźnika odszkodowania w kwocie stanowiącej równowartość 99% (dziewięćdziesięciu dziewięciu procent) wartości przewozowego. Klientowi nie przysługuje w przypadku zwłoki w dostarczeniu Przesyłki inne odszkodowanie. W stosunku do Klientów będących konsumentami nie stosuje się postanowień dwóch zdań poprzedzających, a zastosowanie mają przepisy Prawa Przewozowego, w tym w szczególności jego 83 artykuł, lub przepisy Prawa Pocztovej, w tym w szczególności jego 58 artykuł.
8. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za ubytek nie przekraczający granic ustalonych we właściwych przepisach, a w braku takich przepisów – granic zwyczajowo przyjętych (ubytek naturalny).

#### § 8 Odpowiedzialność Klienta lub Odbiorcy za Przesyłkę

1. Klient ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z:
  - a) podania w Liście Przewozowym lub w innej formie wskazań i oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością i nieścisłych, niedostatecznych lub wpisanych w niewłaściwym miejscu, a także za brak, niekompletność lub nieprawidłowość dokumentów wymaganych w przepisach szczególnych,
  - b) wadliwego stanu Przesyłki, braku lub niewłaściwego opakowania albo nienależytego wykonania czynności ładunkowych,
  - c) zlecenia wykonania Usługi Kurierskiej w odniesieniu do Przesyłek zawierających rzeczy wskazane w § 2 ust. 5 powyżej.
2. Klient odpowiada za wszelkie koszty, jakie mógłby ponieść Przewoźnik na skutek nieścisłości lub niedostateczności danych, o których mowa w ust. 1 lit. a).
3. Klient ponosi także koszty związane z przeładunkiem Przesyłki w przypadku, gdy dane dotyczące masy przesyłki, zawarte w Liście Przewozowym, są niezgodne ze stanem faktycznym.
4. Klient jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone podmiotom trzecim na skutek zlecenia wykonania Usługi Kurierskiej w przypadku gdy w ramach Przesyłki znajdują się rzeczy wyłączone z przewozu lub nie zastosowania się do ustalonych warunków, przyjęcie przesyłki do transportu nie zwalnia Klienta od odpowiedzialności z powyższego tytułu.

#### § 9 Reklamacje

1. Klient lub Odbiorca, w zależności od tego który z nich dokonał zapłaty za wykonanie Usługi Kurierskiej, mogą wnieść reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Reklamacja winna być wniesiona w terminie 14 (czternastu) dni od daty doręczenia Przesyłki, a w przypadku niewykonania Usługi Kurierskiej w terminie 14 (czternastu) dni od upływu terminu wskazanego w § 5 ust. 13.
2. Reklamację składa się w formie pisemnej. Reklamacja powinna zawierać datę sporządzenia reklamacji, nazwę i adres siedziby Przewoźnika, imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację, tytuł oraz uzasadnienie reklamacji, kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego Listu Przewozowego), wykaz załączonych dokumentów oraz podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji oraz inne dane wymagane przez przepisy prawa.
3. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia Umowy Przewozu oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.
4. Reklamację składa się w siedzibie Przewoźnika.
5. Odpowiedź na reklamację Przewoźnik udziela w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji.
6. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 2-4 powyżej, Przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nie uzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Przewoźnika uzupełnionej reklamacji.
7. Nadawcy i Odbiorcy nie przysługuje prawo potrącenia kwot roszczeń od przeszłych, aktualnych bądź przyszłych należności wobec Przewoźnika. Powyższe nie ma zastosowania w stosunku do konsumentów w rozumieniu przepisów prawa.
8. Pozostałe terminy i warunki składania oraz szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji, reguluje Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266.).
9. Każdy konsument może wystąpić o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego między nim a Przewoźnikiem powstałym w związku z wykonaniem Usługi Pocztovej w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym w trybie przewidzianym w art. 62a i 62b Prawa Pocztovej przed Stałym Polubownym Sądem Konsumentom przy Preziesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie – zgodnie z regulaminem tego Sądu.

#### § 10 Postanowienia końcowe

1. Wskutek zapłaty należności Przewoźnika i przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń wygasają wszelkie roszczenia przeciwko Przewoźnikowi wynikające z Umowy.
2. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Prawo Przewozowe, a przypadku Usługi Pocztovej – Prawo Pocztovej.
3. Przewoźnik jest uprawniony do zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie. Wszelkie zmiany niniejszego regulaminu wchodzi w życie z upływem 7 dni od daty ich upublicznienia na stronie internetowej Przewoźnika.
4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 września 2009 r.