

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG POCZTOWYCH PRZEZ SPÓŁDZIELNIĘ SOCJALNĄ KASZUBSKA OSTOJA

§1

Oznaczenie podmiotu świadczącego usługi pocztowe

Spółdzielnia Socjalna Kaszubska Ostoja ul. Gdańska 15, 83-300 Kartuzy, NIP 5892039289, regon 369324136, wpisaną do sądu rejonowego Gdańsk - Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego - GD.VIII NS-Rej. KRS/19310/22/278, dalej zwaną OPERATOREM.

§2

Zasady Ogólne

Regulamin określa prawa i obowiązki OPERATORA w procesie świadczenia usług pocztowych w zakresie czynności związanych z przyjmowaniem, przemieszczaniem i doręczaniem przesyłek listowych 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 awizowaną Przesyłkę;
- d. Cennik - wykaz pobieranych przez OPERATORA opłat za usługi;
- e. Dokument nadawczy – dokument zawierający wymagany przez OPERATORA zakres danych służący do potwierdzenia przyjęcia przez OPERATORA Przesyłek nadanych przez Nadawcę, sporządzony w formie papierowej lub przesłany w formie elektronicznej do systemu informatycznego udostępnionego przez OPERATORA;
- f. Doręczenie – wydanie Przesyłki Adresatowi, a w przypadkach określonych prawem także innej osobie zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej;
- g. Druk Bezadresowy – Przesyłka nieopatrzona oznaczeniem Adresata i Adresem zawierająca informację pisemną lub graficzną, zwielokrotnioną za pomocą technik drukarskich lub podobnych, utrwalona na papierze albo innym materiale używanym w drukarstwie, w tym książka, katalog, dziennik lub czasopismo. Zasady świadczenia usługi Druk Bezadresowy zawarte są w Ogólnych zasadach świadczenia usługi druk bezadresowy przez OPERATORA;
- h. Elektroniczne Potwierdzenie Odbioru (EPO) - zbiór informacji dotyczących realizacji usługi pocztowej w zakresie Przesyłki rejestrowanej krajowej, obejmujący również dla przesyłki doręczanej odręczny podpis odbiorcy, przekazywany Nadawcy drogą elektroniczną przy wykorzystaniu systemu informatycznego OPERATORA;
- i. Kod pocztowy – ciąg cyfr dodawany do Adresu, pozwalający na identyfikację miejsca zamieszkania Adresata;
- j. Lista Doręczeń– indywidualny, dzienny wykaz pobranych przez PRACOWNIKA OPERATORA Przesyłek rejestrowanych, służący do uzyskania pokwitowania odbioru Przesyłki rejestrowanej przez odbiorcę Przesyłki;
- k. PRACOWNIK OPERARORA – osoba doręczająca Przesyłki w imieniu OPERATORA;

l. Nadanie – polecenie doręczenia Przesyłki pocztowej zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej;

m. Nadawca – podmiot, który zawarł pisemną umowę o świadczenie usług pocztowych ze OPERATOREM;

n. Pełnomocnik – osoba posiadająca pisemne upoważnienie Adresata bądź Nadawcy do wykonania określonych w pełnomocnictwie czynności związanych z nadaniem bądź odebraniem Przesyłek;

o. OPERATOR nie jest Operatorem wyznaczonym w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012r. r. Prawo Pocztove (Dz. U. z dnia 29 grudnia 2012r.r., poz. 1529);

p. Punkt Awizacyjny – placówka Operatora świadcząca na podstawie zawartej umowy usługi w zakresie wydawania Przesyłek awizowanych;

r. Przesyłka ekspresowa – Przesyłka pocztowa z korespondencją nierejestrowana lub rejestrowana najszybszej kategorii;

s. Przesyłka listowa (list zwykły) – Przesyłka pocztowa z korespondencją lub druk, z wyłączeniem Przesyłek reklamowych;

t. Przesyłka lokalna – Przesyłka listowa nierejestrowana lub rejestrowana nadawana i doręczana w granicach administracyjnych tej samej miejscowości;

u. 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;

w. Przesyłka polecona (list polecony) – Przesyłka listowa będąca Przesyłką rejestrowaną, przemieszczana i doręczana w sposób zabezpieczający ją przed utratą, ubytkiem zawartości lub uszkodzeniem;

aa. Przesyłka polecona za potwierdzeniem odbioru (list polecony za potwierdzeniem odbioru) – Przesyłka listowa polecona będąca Przesyłką rejestrowaną, do której został dołączony druk „Potwierdzenie Odbioru”;

bb. Potwierdzenie Odbioru – dołączony do Przesyłki rejestrowanej druk, na którym Odbiorca dokonuje dodatkowego pokwitowania odebrania Przesyłki rejestrowanej, zwracany do Nadawcy po wykonaniu usługi, lub przekazywany Nadawcy drogą elektroniczną;

cc. Przesyłka rejestrowana – Przesyłka przyjęta za pokwitowaniem przyjęcia i doręczana za pokwitowaniem odbioru;

dd. Przesyłka reklamowa lub marketingowa – 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 niezmiennymi treści przekazywanej informacji;

ee. Przesyłka nedoręczalna - Przesyłka, której nie można doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy;

ff. Prawo pocztowe – rozumie się przez to przepisy ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztove (Dz. U. z 29 grudnia 2012r., poz. 1529 z późn. zm.).

gg. Regulamin – aktualny regulamin świadczenia usług przez OPERATORA Spółdzielni Socjalnej Kaszubska Ostoja ul. Gdańska 15, 83-300 Kartuzy zamieszczony na stronie internetowej OPERATORA, a także dostępny w Punkcie Dystrybucyjnym ul. Jeziorna 8, 83-300 Kartuzy;

hh. System informatyczny OPERATORA– Spółdzielnię Socjalną Kaszubska Ostoja ul. Gdańska 15, 83-300 Kartuzy rozwiązanie teleinformatyczne przeznaczone do przetwarzania, udostępniania i gromadzenia informacji dotyczących realizowanych usług pocztowych w tym statusu nadanych przesyłek, a także wspierające użytkowników w zakresie przygotowania przesyłek pocztowych do nadania.

§4

Zakres świadczonych usług oraz obszar prowadzonej działalności

1. OPERATOR świadczy usługi pocztowe na zasadach określonych w ustawie Prawo pocztowe oraz w niniejszym regulaminie.
2. OPERATOR przyjmuje i dostarcza Przesyłki (w tym z zadeklarowaną wartością) wg niżej określonych kryteriów:
 - a. dla Przesyłek listowych, Przesyłek poleconych, Przesyłek poleconych za potwierdzeniem odbioru oraz Przesyłek reklamowych nadawanych w Gabarycie A:
 - i. Waga Przesyłki: do 2000 g
 - ii. Wymiary maksymalne Przesyłki: długość 325 mm, szerokość 230 mm, grubość 20 mm.
 - iii. Wymiary minimalne są ograniczone wielkością pola adresowego tj. długość 140 mm, szerokość 90 mm.
 - W wyjątkowych sytuacjach po wyrażeniu zgody przez OPERATORA dopuszczalne jest przyjęcie Przesyłki, której rozmiar pola adresowego jest mniejszy, jednak powinien on pozwalać na czytelne umieszczenie danych Nadawcy, Adresata, znaków opłaty oraz innych oznaczeń, niezbędnych do umieszczenia na Przesyłce.
 - b. dla Przesyłek listowych, Przesyłek poleconych, Przesyłek poleconych za potwierdzeniem odbioru, oraz Przesyłek reklamowych nadawanych w Gabarycie B:
 - i. Waga Przesyłki: do 2000 g
 - ii. Wymiary maksymalne Przesyłki: suma długości, szerokości i wysokości Przesyłki nie przekracza 900 mm, a największy wymiar nie przekracza 600 mm. Po wyrażeniu zgody przez OPERATORA dopuszczalne jest przyjęcie Przesyłki, której maksymalne wymiary przekraczają wartości określone w niniejszym punkcie.
 - c. dla Przesyłek innych niż wymienione w pkt. a, b – zgodnie z indywidualnie ustalonymi zasadami pomiędzy OPERATORA a Nadawcą.
3. OPERATOR może świadczyć również usługi w innym zakresie oraz na innym obszarze niż określony w niniejszym Regulaminie na podstawie indywidualnych umów zawartych z Nadawcami. Zasady świadczenia tych usług zawarte będą w umowach łączących strony lub w innych regulaminach lub stanowiących załącznik do umowy zawartej z Nadawcą.
4. OPERATOR doręcza Przesyłki wskazane w niniejszym Regulaminie na terenie gminy Kartuzy.
4. Przesyłki przekazane przez Nadawcę a adresowane do Adresatów w miejscowościach nieobsługiwanych przez OPERATORA będą zwracane do Nadawcy na jego koszt lub przekazywane do innego Operatora pocztowego celem realizacji usługi pocztowej, 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. Punkty Dystrybucyjne są czynne w dniach i godzinach określonych indywidualnie dla danego punktu.

§5

Zasady świadczenia usługi

1. OPERATOR przyjmuje Przesyłki wyłącznie od Nadawców zdefiniowanych w § 3 pkt. m niniejszego Regulaminu.
2. OPERATOR 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. produkty pochodzenia zwierzęcego;
- f. dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci lub formie, waluty, zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty i jakiegokolwiek inne walory zbywalne;
- g. na opakowaniu lub w widocznej części jej zawartości – napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo;

a także:

- h. 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;
- i. Przesyłek, w sytuacji, gdy Nadawca, z którym zawarto umowę o świadczenie usług zalega z płatnościami za świadczone przez OPERATORA na usługi pocztowe;
- j. Przesyłek, które ze względu na swoje właściwości uniemożliwiają wykonanie usługi przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych;
- k. Przesyłek, które z mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa nie mogą być przewożone;
- l. Przesyłek, które są w opakowaniu mogącym zabrudzić lub w inny sposób uszkodzić pozostałe Przesyłki;
- m. Przesyłek w sytuacji, gdy usługa miałaby zostać wykonana na obszarze nieobjętym obszarem wynikającym z regulaminu świadczenia usług.

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.

4. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, OPERATOR 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, OPERATOR odmówi wykonania usługi lub jednostronnie odstąpi od umowy o świadczenie usługi pocztowej, a przyjętą Przesyłkę zwróci Nadawcy na jego koszt.

6. W przypadku, gdy Przesyłka lub jej przemieszczanie wyrządzi szkodę OPERATOR zastrzega on 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 OPERATOR zostanie zobowiązany do jej naprawienia osobie trzeciej, OPERATOR będzie uprawniony do wystąpienia przeciwko Nadawcy Przesyłki z roszczeniem regresowym.

§6

Zasady przyjmowania oraz zwrotu Przesyłek.

1. Przesyłki pocztowe przekazywane są do OPERATORA na podstawie sporządzonego przez Nadawcę lub osobę upoważnioną przez Nadawcę dokumentu nadawczego. Przyjęcie jest potwierdzane na oryginale i kopii dokumentu nadawczego przez upoważnionego pracownika

OPERATORA. OPERATOR dopuszcza również przekazanie przesyłek na podstawie dokumentów nadawczych przygotowanych w formie elektronicznej przez Nadawcę a następnie wprowadzonych do systemów informatycznych udostępnionych przez OPERATORA. Potwierdzenie przyjęcia przesyłek nadanych na podstawie dokumentów nadawczych przygotowanych w formie elektronicznej następuje w systemie informatycznym OPERATORA.

2. Przesyłki powinny być przekazywane do OPERATORA w sposób uporządkowany, tzn. oddzielnie dla każdej z kategorii usług oraz gabarytu, ułożone polem adresowym w jednym kierunku w kasetach, pudełkach bądź innych opakowaniach zapobiegających przemieszaniu. Przesyłek oraz zapewniających ich zabezpieczenie przed zniszczeniem. Przesyłki rejestrowane dodatkowo powinny być ułożone wg kolejności wpisu do dokumentu oddawczego lub zgodnie z kolejnością wprowadzenia do systemu elektronicznego udostępnionego przez OPERATORA.

3. Na każdej Przesyłce przekazywanej do OPERATORA powinna zostać umieszczona data nadania zgodna ze stanem faktycznym oraz oznaczenia dotyczące rodzaju usługi o ile są wymagane np. o treści „Przesyłka Polecona”.

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 widocznym miejscu w sposób czytelny swój adres oraz adres Adresata.

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.

7. W przypadku:

- a. braku adresu lub nazwy 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 nedoręczenia oraz zwrotu, chyba, że umowa z Nadawcą przewiduje inny tryb postępowania.

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

9. W przypadku niedopełnienia przez Nadawcę obowiązków określonych w niniejszym paragrafie odpowiedzialność OPERATORA z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi jest wyłączona.

12. Przyjęcie przez OPERATORA Przesyłek nie oznacza automatycznie, że ich parametry dotyczące opakowania i zawartości spełniają wymogi określone w Regulaminie.

§7

Doręczanie Przesyłek

1. OPERATOR doręcza Przesyłki w deklarowanym:

- terminie 1 dnia roboczego przesyłki polecane priorytetowe po dniu nadania
- terminie 4 dni roboczych przesyłki polecane ekonomiczne po dniu nadania
- terminie 7 dni roboczych po dniu nadania przesyłki nierejestrowane.

Możliwe jest odstępstwo od tej reguły i określenie gwarantowanego terminu doręczenia dla poszczególnych rodzajów usług w przypadkach ustalenia w umowie o świadczenie usług pocztowych indywidualnych zasad współpracy z Nadawcą.

2. Gwarantowany termin doręczenia Przesyłek nie dotyczy Przesyłek awizowanych oraz Przesyłek, których z przyczyny leżącej po stronie Nadawcy lub Odbiorcy nie można doręczyć.

3. Określony w ust. 1 deklarowany termin doręczenia dotyczy Przesyłek nadanych **do godziny 14.00.**

4. Przesyłki nadane po godzinie 14.00 traktowane są jak nadane w dniu następnym.

5. Terminy wskazane w ust. 1 są terminami przewidywanego czasu doręczenia Przesyłki.

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

7. 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.

8. Przesyłki rejestrowane uznaje się za doręczone z chwilą ich wydania Adresatowi bądź osobie upoważnionej do jej odbioru (pełnomocnikowi, przedstawicielowi ustawowemu itp.), bądź osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z adresatem po wcześniejszym złożeniu przez osobę upoważnioną do odbioru Przesyłki lub osobę pełnoletnią zamieszkałą razem z adresatem czytelnego podpisu oraz daty odbioru przesyłki na dokumentach potwierdzających doręczenie tj. liście doręczeń lub na urzędzeniu elektronicznym, w przypadku przesyłek rejestrowanych z potwierdzeniem odbioru odbiorca kwituje również odbiór przesyłki na druku potwierdzenia odbioru.

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. Operator przy wydaniu lub doręczeniu przesyłki w celu stwierdzenia tożsamości odbiorcy Przesyłki może zażądać okazania aktualnego dokumentu tożsamości (dowód osobisty, paszport lub inny dokument stwierdzający tożsamość).

13. 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.

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

15. 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 zostaną w oddawczej skrzynce pocztowej lub w przypadku braku możliwości pozostawienia 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.

16. 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 przesyłki w podanym terminie jest ona zwracana do Nadawcy na jego koszt określony w Cenniku lub umowie zawartej z Nadawcą.

17. 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. 8.

18. 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.

19. 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.

§8 **Oplaty**

1. Oplaty za usługi świadczone przez OPERATORA określone są w oparciu o Cennik i stanowią one załącznik do umowy o świadczenie usług.
2. Opłata za usługę uzależniona jest od rodzaju i wagi Przesyłki oraz jej wymiarów, a także czynności dodatkowych realizowanych przez OPERATORA 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:
OPLATA NALICZONA
umowa z **Spółdzielnią Socjalną Kaszubska Ostoja** ul. Gdańska 15, 83-300 Kartuzy nr...

§9 **Odpowiedzialność Spółdzielni Socjalnej Kaszubska Ostoja i Odszkodowanie**

1. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną w przypadku zagubienia bądź zniszczenia Przesyłki z winy OPERATORA lub nienależycie wykonaną, w przypadkach kiedy Przesyłka albo jej zawartość została uszkodzona, nastąpi ubytek zawartości Przesyłki lub doręczenie Przesyłki nastąpiło z przekroczeniem gwarantowanych terminów określonych w umowie o świadczenie usług pocztowych, a także naruszyło zasady określone w niniejszym

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

2. OPERATOR 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 OPERATORA;
- e. z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Adresata, niewywołanych winą OPERATORA;
- f. innej przyczyny niezawinionej przez OPERATORA.

3. OPERATOR nie odpowiada za ubytek zawartości lub uszkodzenie Przesyłki jeżeli została ona dostarczona do Adresata lub zwrócona do Nadawcy w nienaruszonym opakowaniu.

4. OPERATOR 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 OPERATORA przysługuje Nadawcy, a Adresatowi w przypadku gdy Nadawca zrzeknie się tego prawa na jego rzecz albo gdy Przesyłka została doręczona.

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 OPERATORA, w którym ujęte będą informacje dotyczące okoliczności doręczenia (w tym data i godzina) oraz opis rodzaju uszkodzenia. Protokół (podpisany przez Adresata i przedstawiciela OPERATORA) 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 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 a jej doręczeniem Adresatowi.

8. Z tytułu utraty Przesyłki z korespondencją przysługuje odszkodowanie w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie Przesyłki listowej jako polecanej, określonej w cenniku usług powszechnych.

9. Odszkodowanie za nienależyte wykonanie usługi pocztowej z tytułu przekroczenia gwarantowanego terminu doręczenia określonego w umowie o świadczenie usług pocztowych nie może przekroczyć dwukrotności 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 §10 Regulaminu.

§10 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 OPERATORA lub jej Punktach Dystrybucyjnych.
3. Reklamacja powinna zostać złożona nie później niż w terminie 12 miesięcy, licząc od daty nadania Przesyłki.
4. Reklamację można wnieść drogą listową na adres Spółdzielnia Socjalna Kaszubska Ostoja ul. Gdańska 15, 83-300 Kartuzy.
5. Reklamacja powinna zawierać następujące dane:
 1. Imię, nazwisko, nazwę reklamującego;
 2. Adres (miejsce zamieszkania lub do korespondencji) lub siedziby firmy/instytucji;
 3. Przedmiot reklamacji i uzasadnienie reklamacji;
 4. Datę i miejsce nadania Przesyłki;
 5. Numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer Przesyłki;
 6. Kwotę odszkodowania - w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania;
 7. Wskazanie numeru rachunku bankowego albo adres, na który w przypadku uznania reklamacji zostanie przekazana kwota roszczenia;
 8. Podpis reklamującego – w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej;
 9. Datę sporządzenia reklamacji;
 10. Wykaz załączonych dokumentów;
 11. 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;
 12. Dokument potwierdzający przyjęcie Przesyłki przez OPERATORA;
 13. Inne dokumenty potwierdzające powstanie szkody np. oświadczenie Adresata Przesyłki, itp.;
 14. Pełnomocnictwo w przypadku dochodzenia roszczeń przez inną osobę niż uprawniona;
 15. Oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń - w przypadku, o którym mowa w § 10 pkt 1 Regulaminu;
 16. Opakowanie uszkodzonej Przesyłki, jeżeli OPERATOR tego zażąda;
- Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa powyżej. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, OPERATOR może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów.
6. Dokumenty reklamacyjne można złożyć Punkcie Dystrybucyjnym bądź w siedzibie OPERATORA.
7. W przypadku braków formalnych dotyczących reklamacji, OPERATOR w terminie 14 dni od dnia wniesienia reklamacji wystąpi o odpowiednie jej poprawienie lub uzupełnienie w terminie 7 dni, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.
8. Na czas uzupełnienia braków formalnych bądź poprawienia danych zawartych w reklamacji zawieszają się bieg terminów rozpatrzenia reklamacji przez OPERATORA.
9. Reklamację rozpatruje się w terminie do 30 dni od daty złożenia.
10. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji OPERATOR 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. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajduje Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej z dnia 26 listopada 2013 r. (Dz.U. 2013 poz. 1468).

§11

Rozstrzygnięcie 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 OPERATORA.
5. Spór cywilnoprawny 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 Poczтового.

§12

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. posługiwanie się przez Operatora listami referencyjnymi obejmującymi dane dotyczące podmiotów korzystających z jego usług oraz rodzajów tych usług w przypadku, gdy dane te są publikowane za zgodą podmiotów, których one dotyczą.
5. 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.

§14

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych w zakresie realizacji usług pocztowych określonych w regulaminie jest Spółdzielnia Socjalna Kaszubska Ostoja ul. Gdańska 15, 83-300 Kartuzy.
2. Administrator, realizując usługi, określone w Regulaminie, przetwarza dane osobowe na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), w związku z ustawą Prawo Pocztove”.
3. Administrator danych przetwarza następujące kategorie danych osobowych stosownie do zakresu świadczonych dla Nadawcy usług: imię i nazwisko, adres, NIP, miejsce prowadzenia działalności gospodarczej, adres email, nr telefonu.
4. Dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 pkt a), b), c) i f) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych dalej RODO) w zw. z art. 42 ustawy Prawo pocztowe.
5. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, są zbierane przez Spółdzielnię Socjalną Kaszubska Ostoja, 83-300 Kartuzy w celu świadczenia usług, o których mowa w niniejszym regulaminie a także w celach archiwalnych (dowodowych) oraz w celach związanych z dochodzeniem/obroną roszczeń (art. 6 ust. 1 pkt f) RODO).
6. Źródłem danych osobowych jest Nadawca
7. Dane osobowe Nadawcy będą przetwarzane przez Administratora danych:
 - a. na potrzeby realizacji usług, o których mowa w niniejszym regulaminie - do czasu rozwiązania zawartej z Nadawcą umowy o świadczenie usług pocztowych,
 - b. w celu realizacji obowiązku przechowywania dokumentów księgowych – przez okres 5 lat od początku roku następującego po roku obrotowym, w którym operacje, transakcje i postępowanie zostały ostatecznie zakończone, spłacone, rozliczone lub przedawnione.
8. Dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji usługi oraz przez okres niezbędny do przeprowadzenia postępowań reklamacyjnych na podstawie regulaminu.
9. Do danych osobowych mogą mieć dostęp zleceniobiorcy Administratora, np. osoby z którymi Administrator zawarł umowę dotyczącą świadczenia usług pocztowych lub inne osoby, z którymi Administrator danych współpracuje w zakresie wykonania usług objętych Regulaminem.
10. Podanie danych nie jest wymogiem ustawowym, ani umownym i jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji usług, o których mowa w Regulaminie.
11. Osoba, której dane osobowe dotyczą posiada prawo żądania dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do uzyskania kopii danych i przenoszenia danych.
12. Osoba, której dane osobowe dotyczą posiada prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych na potrzeby należytego wykonania usług pocztowych. Sprzeciw można zgłosić na adres Spółdzielnia Socjalna Kaszubska Ostoja ul. Gdańska 15, 83-300 Kartuzy. W przypadku wniesienia sprzeciwu Administrator przestanie przetwarzać dane w celach opisanych powyżej, chyba że wykaże, iż w stosunku do tych danych istnieją dla Administratora ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec

interesów, praw i wolności właścicieli danych lub dane będą Administratorowi niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

13. Osoba, której dane osobowe dotyczą posiada prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą w Warszawie albo innego organu nadzorczego posiadającego kompetencję do rozpoznania skargi w dacie jej wniesienia, gdy osoba ta uzna, iż przetwarzanie danych osobowych dotyczących narusza przepisy ustawy o ochronie danych osobowych, a także przepisy RODO.

14. Dane dotyczące faktu i okoliczności świadczenia usług pocztowych lub korzystania z tych usług, w tym dane dotyczące osób korzystających z usług, stanowią tajemnicę pocztową w rozumieniu art. 41 ustawy Prawo pocztowe.

15. Kontakt do inspektora ochrony danych: Inspektor ochrony Danych Spółdzielnia Socjalna Kaszubska Ostoja ul. Gdańska 15, 83-300 Kartuzy.

§15

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy:
 - Ustawa z dnia 23 listopada 2012 Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481, z 2018 r. poz. 106, 138);
 - 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. OPERATOR 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 na stronie internetowej OPERATORA.

PREZES ZARZĄDU

Mirosława Gruba