

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEWOZOWYCH I POCZTOWYCH W RUCH S.A.

### § 1.

„RUCH” S.A. ul. Wronia 23, 00-958 Warszawa, zarejestrowana pod numerem KRS 0000020446 w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy, NIP 526-02-50-475, Regon 011063584, z kapitałem zakładowym 58 824 007 zł., opłaconym do kwoty 58 802 775 zł, zwana dalej „RUCH S.A.” w niniejszym Regulaminie określa zasady wykonywania krajowych usług przewozowych i pocztowych, świadczonych przez RUCH S.A.

### § 2.

Definicje:

- 2.1. **Agent** - osoba działająca w POPeR, upoważniona przez RUCH S.A. na podstawie umowy agencyjnej, umowy o współpracy lub innego stosunku prawnego do dokonywania czynności związanych z zawarciem oraz wykonywaniem umowy o wykonanie Usługi;
- 2.2. **Cennik** - wykaz pobieranych przez RUCH S.A. opłat za świadczone Usługi i usługi dodatkowe, zawierający informacje o rodzaju i dostępności usług;
- 2.3. **Doręczenie** – wydanie Przesyłki Odbiorcy w POPeR wskazanym w Liście przewozowym;
- 2.4. **Konsument** - osoba fizyczna, która zawiera umowę o wykonanie Usługi w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 2.5. **List przewozowy** – dokument będący dowodem zawarcia umowy na wykonanie Usługi, w którym Nadawca wyraża zgodę na zastosowanie Regulaminu oraz potwierdza zgodność deklarowanych danych ze stanem faktycznym. Potwierdzony przez Odbiorcę List Przewozowy stanowi dowód doręczenia przesyłki;
- 2.6. **Nadawca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wskazana w Liście przewozowym jako Nadawca;

- 2.7. **Odbiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wskazana w Liście przewozowym jako Odbiorca;
- 2.8. **Osoba odbierająca Przesyłkę** – Odbiorca lub inna osoba, która oświadcza, że jest upoważniona do odbioru Przesyłki w imieniu Odbiorcy i przedkłada pisemne pełnomocnictwo;
- 2.9. **Opakowanie** - opakowanie jednostkowe nakładu RUCH S.A., R-BOX1 lub R-BOX2;
- 2.10. **Przesyłka** – Przesyłka R-BOX 1 lub Przesyłka R-BOX2;
- 2.11. **Przesyłka R-BOX1** – oznacza rzecz w Opakowaniu R-BOX1 o Wadze rzeczywistej większej niż 0,051 kg ale nie większej niż 2 kg, nadawaną do przewozu na podstawie jednego Listu przewozowego;
- 2.12. **Przesyłka R-BOX 2** – oznacza rzecz w Opakowaniu R-BOX2 o Wadze rzeczywistej większej niż 0,051 kg ale nie większej niż 5 kg, nadawaną do przewozu na podstawie jednego Listu przewozowego;
- 2.13. **POPeR (Punkt odbioru/nadania Przesyłek)** - oznaczone miejsce przyjmowania i wydawania Przesyłek. Wykaz POPeR dostępny jest na stronie internetowej [www.paczkawruchu.pl](http://www.paczkawruchu.pl);
- 2.14. **Prawo pocztowe** - ustawa z dnia 12 czerwca 2003 Prawo Pocztowe (tekst jednolity Dz.U. z 2008r., Nr 189, poz. 1159 z późn. zm.);
- 2.15. **Prawo przewozowe** - ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2000 nr 50 poz. 601 z późn. zm.);
- 2.16. **Protokół Uszkodzenia Przesyłki** – dokument opisujący uszkodzenia lub ubytki Przesyłki powstałe w czasie realizacji Usługi;
- 2.17. **Regulamin** – niniejszy regulamin;
- 2.18. **Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa** – Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266);
- 2.19. **Usługa** - realizowana na podstawie Regulaminu oraz właściwych przepisów prawa Usługa pocztowa lub Usługa kurierska, obejmująca obsługę nadania Przesyłki w POPeR, organizację procesu transportowego i dostarczenie oraz doręczenie Przesyłki Odbiorcy. Usługa obejmuje również Usługę pobrania jeśli umowa ze Zleceniodawcą tak stanowi;
- 2.20. **Usługa pocztowa** – usługa polegająca na zarobkowym przyjmowaniu, przemieszaniu i doręczaniu Przesyłek z korespondencją, zgodnie z Prawem pocztowym;
- 2.21. **Usługa kurierska** - usługa polegająca na zarobkowym przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek innych niż z korespondencją, zgodnie z Prawem przewozowym;
- 2.22. **Usługa pobrania** – oznacza usługę polegającą na pobraniu od Odbiorcy kwoty należnej z tytułu Przesyłki przy Doręczeniu Przesyłki oraz przekazaniu należności za Przesyłkę na rachunek wskazany przez

Zleceniodawcę. Usługa dostępna jest w wybranych POPeR i świadczona jest na rzecz Zleceniodawcy na podstawie umowy o współpracy;

- 2.23. **Waga rzeczywista** - całkowita waga Przesyłki wraz z Opakowaniem;
- 2.24. **Zawiadomienie SMS** – zawiadomienie Odbiorcy o dostępności przesyłki do odbioru przez Odbiorcę w formie informacji SMS przesłanej do Odbiorcy lub zawiadomienie Nadawcy o zwrocie przesyłki nieodebranej; Zawiadomienie SMS stanowi awizację w rozumieniu art. 50 ust.1 Prawa przewozowego.
- 2.25. **Zleceniodawca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zleca RUCH S.A. wykonanie Usługi, za którą uiszcza opłatę, oraz odpowiada za należyte wykonanie obowiązków spoczywających na Nadawcy. Zleceniodawcą może być Nadawca lub osoba trzecia działająca w imieniu i na rzecz Nadawcy;

### § 3.

3.1. Warunkiem przyjęcia Usługi do wykonania jest:

- 3.1.1. Prawidłowe wypełnienie przez Zleceniodawcę Listu przewozowego w sposób kompletny, czytelny i zgodny ze stanem faktycznym, w szczególności poprzez podanie:
- a) danych Nadawcy - firma/nazwa/imię i nazwisko osoby fizycznej, dokładny adres Nadawcy (w tym kod pocztowy), numer telefonu komórkowego, podpis i data nadania,
  - b) danych Odbiorcy - firma/nazwa/imię i nazwisko osoby fizycznej, dokładny adres Odbiorcy (w tym kod pocztowy), numer telefonu komórkowego,
  - c) numeru Punktu odbioru Przesyłki; w przypadku nie podania przez Nadawcę numeru Punktu odbioru Przesyłki, Przesyłka zostanie doręczona w POPeR przyporządkowanym numerowi kodu pocztowego Odbiorcy,
  - d) Wagi rzeczywistej Przesyłki,
  - e) opisu zawartości Przesyłki,
  - f) wartości Przesyłki w formie liczbowej oraz słownie. W przypadku rozbieżności, decydująca będzie wartość podana słownie.
- 3.1.2. Dostarczenie Przesyłki do Punktu POPeR (lista dostępna na stronie [www.paczkawruchu.pl](http://www.paczkawruchu.pl)).
- 3.1.3. Właściwy stan Przesyłki, umożliwiający jej prawidłowy przewóz i wydanie bez uszkodzeń, w tym w szczególności odpowiednie zabezpieczenie rzeczy znajdujących się w Opakowaniu. Przyjęcie Przesyłki do przewozu nie oznacza, że Opakowanie bądź zawartość odpowiadało warunkom określonym w Regulaminie.

- 3.1.4. Wyrażenie zgody przez Nadawcę na skontrolowanie przez RUCH S.A. zawartości Przesyłki pod kątem jej bezpieczeństwa w transporcie oraz zgodności z danymi zawartymi w Liście przewozowym (dotyczy Usługi kurierskiej). W szczególności kontroli mogą podlegać: Waga rzeczywista Przesyłki, zawartość Przesyłki, sposób zabezpieczenia rzeczy wewnątrz Opakowania, deklarowana wartość Przesyłki z wartością rzeczywistą rzeczy. W przypadku stwierdzenia zmiany danych, które wpływają na wycenę Usługi, RUCH S.A. zastrzega sobie prawo wykonania Usługi pod warunkiem uzgodnienia ze Zleceniodawcą wyceny Usługi. Kontrola Przesyłki odbywa się w obecności Nadawcy a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe lub Nadawca nie zgłosi się w wyznaczonym terminie, w obecności co najmniej jednej osoby zaproszonej. Z kontroli sporządza się protokół kontrolny, dołączany do Listu przewozowego.
- 3.1.5. Przestrzeganie przez Nadawcę postanowień Regulaminu i przepisów obowiązującego prawa.
- 3.2. Wartość Przesyłki na Liście przewozowym Nadawca określa w oparciu o przedstawione Agentowi dokumenty (tj. faktura VAT, rachunek). W przypadku, jeżeli wartość Przesyłki nie wynika z przedstawionych dokumentów, Nadawca może zadeklarować wartość Przesyłki, nie wyższą niż maksymalna wartość Przesyłki określona w Regulaminie.

#### § 4.

- 4.1. RUCH S.A. odmawia przyjęcia Przesyłki do przewozu albo odstępuje od jego wykonania, jeżeli Przesyłka zawiera:
- 4.1.1. rzeczy, których przewóz zabroniony jest na podstawie odrębnych przepisów prawa;
  - 4.1.2. materiały niebezpieczne w rozumieniu odrębnych przepisów prawa, w tym w szczególności materiały łatwopalne, wybuchowe lub radioaktywne, broń i amunicja, substancje żrące lub cuchnące;
  - 4.1.3. rzeczy, które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości nie nadają się do umieszczenia w Opakowaniu;
  - 4.1.4. rzeczy, które ze względu na swoje właściwości mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób lub mienia z którymi mają styczność;
  - 4.1.5. środki spożywcze oraz produkty łatwo się psujące;
  - 4.1.6. towary wymagające temperatury kontrolowanej;
  - 4.1.7. przedmioty ulegające łatwemu uszkodzeniu w transporcie;
  - 4.1.8. rośliny i zwierzęta, w tym ich szczątki;
  - 4.1.9. przedmioty, których wartość przekracza kwotę 500 zł brutto;
  - 4.1.10. dzieła sztuki, eksponaty, antyki, kamienie i metale szlachetne, perły, biżuterię i wyroby jubilerskie, środki pieniężne, karty kredytowe i bankomatowe, czek, weksle, bony towarowe,

pieniężne i inne papiery wartościowe, leki i produkty lecznicze, przedmioty numizmatyczne i zbiory filatelistyczne, produkty dla których wymagane są znaki akcyzy i rzeczy przewożone pod plombą celną, rzeczy wymagające zachowania szczególnych warunków przy ich przemieszczaniu lub składowaniu lub użycia środków transportowych nie będących w dyspozycji RUCH S.A.

- 4.1.11. zwłoki, szczątki i organy ludzkie, płyny ustrojowe, produkty metabolizmu ludzkiego;
- 4.2. RUCH S.A. może odmówić przyjęcia Przesyłki do przewozu oraz może odstąpić od jego wykonania w przypadku:
  - 4.2.1. niemożliwości doręczenia Przesyłki ze względu na miejsce jej dostarczenia;
  - 4.2.2. zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że zadeklarowana wartość albo zawartość Przesyłki są niezgodne ze stanem faktycznym.
- 4.3. Nadawca odpowiada wobec RUCH S.A. za szkody wyrządzone osobom, mieniu i innym przesyłkom oraz za wszystkie koszty wynikające z podania w Liście przewozowym niezgodnych z rzeczywistością lub/i nieścisłych danych, w tym w szczególności błędnego oznaczenia POPeR lub błędnego kodu pocztowego Nadawcy lub Odbiorcy. Ponadto, Nadawca ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone wadliwym stanem lub sposobem zapakowania Przesyłki jak również nadaniem Przesyłki w uszkodzonym Opakowaniu.
- 4.4. Rzeczy, które ze względu na ich właściwości wymagają dodatkowego opakowania wewnętrznego, Nadawca, pod rygorem zwolnienia RUCH S.A. z odpowiedzialności za uszkodzenie lub ubytek przesyłanych rzeczy, zobowiązany jest nadać do przewozu w opakowaniu wewnętrznym, które powinno:
  - 4.4.1. być zamknięte i zabezpieczone w sposób umożliwiający dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów;
  - 4.4.2. być odpowiednio wytrzymałe;
  - 4.4.3. zabezpieczać przed uszkodzeniem lub zanieczyszczeniem innych Przesyłek lub urządzeń sortujących;
  - 4.4.4. nie powodować jakiegokolwiek niebezpieczeństwa dla Agentów, pracowników RUCH S.A. lub jakichkolwiek innych osób.

Ponadto Nadawca zobowiązany jest Przesyłkę odpowiednio oznakować, poprzez umieszczenie na Opakowaniu informacji „Przesyłka o specjalnym charakterze - ...” (np. szkło, produkt przewożony w pozycji pionowej, itp.).

## § 5.

- 5.1. Aktualny Cennik jest dostępny w POPeR oraz na stronie internetowej [www.paczkawruchu.pl](http://www.paczkawruchu.pl). RUCH S.A. zastrzega sobie prawo do

dokonywania zmian w Cenniku, które wchodzi w życie z datą opublikowania nowego Cennika na stronie [www.paczkawruchu.pl](http://www.paczkawruchu.pl).

- 5.2. Zleceniodawcy, z którymi nie została podpisana umowa o współpracy, rozliczają się w formie gotówkowej, zgodnie z Cennikiem obowiązującym w chwili nadania Przesyłki.
- 5.3. Zleceniodawca, Nadawca i Odbiorca nie mogą bez zgody RUCH S.A., wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności, dokonać cesji praw przysługujących im wobec RUCH S.A. na osoby trzecie.

## § 6.

- 6.1. Podpisanie Listu przewozowego przez Zleceniodawcę oraz Agentą jest równoznaczne z zawarciem umowy o wykonanie Usługi na zasadach i warunkach określonych w Regulaminie oraz Liście przewozowym.
- 6.2. RUCH S.A. dostarcza przesyłki do POPeR wskazanego przez Nadawcę w Liście przewozowym lub, w przypadku niewskazania Punktu przez Nadawcę, do POPeR przyporządkowanego kodowi pocztowemu Odbiorcy, najpóźniej w czwartym dniu roboczym następującym po dniu nadania Przesyłki.
- 6.3. W przypadku stwierdzenia w toku przewozu uszkodzenia Opakowania, w wyniku którego nie nastąpił dostęp do zawartości, a masa Przesyłki jest zgodna z deklaracją na Liście Przewozowym, Przesyłka zostanie zabezpieczona i doręczenie będzie kontynuowane.
- 6.4. W przypadku stwierdzenia przed dostarczeniem Przesyłki do POPeR, że w wyniku uszkodzenia Opakowania może wystąpić dalsze uszkodzenie lub ubytek zawartości Przesyłki, otwarcia Przesyłki dokonuje się komisyjnie, z udziałem co najmniej dwóch pracowników RUCH S.A., w celu sprawdzenia stanu jej zawartości i zabezpieczenia przed dalszym uszkodzeniem lub ubytkiem. Na okoliczność sprawdzenia stanu Przesyłki sporządza się Protokół uszkodzenia przesyłki w dwóch egzemplarzach, z których jeden przekazuje się Osobie odbierającej Przesyłkę.
- 6.5. RUCH S.A. powiadamia Odbiorcę o możliwości odbioru Przesyłki we wskazanym POPeR za pośrednictwem Zawiadomienia SMS wysłanego na numer telefonu komórkowego Odbiorcy podany w Liście przewozowym.
- 6.6. Przesyłka nieodebrana przez Odbiorcę w terminie 5 dni roboczych (rozumianych jako dni robocze pomiędzy poniedziałkiem a piątkiem włącznie), liczonych od dnia następującego po dniu wysłania na numer Odbiorcy Zawiadomienia SMS o możliwości odbioru Przesyłki, jest traktowana jako nieodebrana i zostanie zwrócona do POPeR w którym została nadana na koszt Nadawcy. Zwrot Przesyłki następuje również w przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę lub podania błędnego kodu POPeR albo adresu Odbiorcy. Nadawca zostanie powiadomiony o zwrocie Przesyłki za pośrednictwem Zawiadomienia SMS wysłanego na numer telefonu komórkowego Nadawcy podany w Liście przewozowym. Przesyłka, której nie można doręczyć Odbiorcy lub zwrócić Nadawcy, Przesyłka, której likwidacji zamiast zwrotu zażądał

Nadawca a także Przesyłka zwrócona i nieodebrana przez Nadawcę w terminie 5 dni roboczych liczonych od dnia następującego po dniu wysłania na numer Nadawcy Zawiadomienia SMS, ulegnie likwidacji zgodnie z właściwymi przepisami prawa.

6.7. Przesyłka zostanie wydana Osobie odbierającej Przesyłkę po uprzednim sprawdzeniu tożsamości oraz, w przypadku pełnomocnika, pisemnego pełnomocnictwa. Potwierdzenie tożsamości następuje poprzez okazanie jednego z następujących dokumentów:

6.7.1. dowodu osobistego,

6.7.2. paszportu,

6.7.3. prawa jazdy,

6.7.4. innego dokumentu z fotografią, odciskiem pieczęci urzędowej z wizerunkiem orła oraz podpisem jego posiadacza.

Agent wpisuje na list przewozowy nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość. Osoba odbierająca Przesyłkę potwierdza doręczenie przesyłki na Liście Przewozowym własnoręcznym, czytelnym podpisem, datą i godziną doręczenia oraz, ewentualnie, pieczęcią firmową, stwierdzając tym samym prawidłowość wykonania Usługi. W przypadku, gdy Odbiorcą jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, doręczenie Przesyłki potwierdza osoba upoważniona do reprezentowania tej osoby lub jednostki albo osoba upoważniona do odbioru korespondencji, wykazując przy odbiorze posiadane umocowanie.

6.8. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania Usługi lub stanu Przesyłki winny być wpisane do Listu Przewozowego przez Osobę odbierającą Przesyłkę w chwili jej odbioru. Przed wydaniem Przesyłki, o której mowa w § 6.4, należy poinformować Osobę odbierającą Przesyłkę o stanie Przesyłki i możliwości stwierdzenia jej zawartości oraz wydać wraz z Przesyłką Protokół Uszkodzenia Przesyłki. W przypadku stwierdzenia naruszenia lub ubytku Przesyłki uzupełnia się Protokół Uszkodzenia Przesyłki, w którym określona będzie data i godzina doręczenia Przesyłki oraz opis uszkodzenia lub ubytku Przesyłki. Protokół Uszkodzenia Przesyłki podpisuje Osoba odbierająca Przesyłkę oraz Agent.

6.9. Z chwilą odbioru Przesyłki przez Odbiorcę wszelkie ryzyka związane z uszkodzeniem lub utratą Przesyłki przechodzą na Odbiorcę.

6.10. Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku utraty Przesyłki. Za utraconą uważa się Przesyłkę, która nie dotarła do POPeR wskazanego w Liście przewozowym w okresie 30 dni od upływu terminu określonego w § 6.2.

## § 7.

7.1. Zasady odpowiedzialności RUCH S.A. wobec Konsumentów z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy określają przepisy Kodeksu cywilnego, Prawa przewozowego (Usług kurierska) oraz Prawa

- pocztowego (Usługa pocztowa). Zasady odpowiedzialności RUCH S.A. wobec pozostałych kontrahentów określają przepisy Kodeksu cywilnego, Prawa przewozowego (Usługa kurierska) oraz Prawa pocztowego (Usługa pocztowa) o ile postanowienia Regulaminu nie stanowią inaczej.
- 7.2. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, odpowiedzialność RUCH S.A. z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi jest ograniczona do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody, ustalonej w oparciu o zwykłą wartość przewożonych rzeczy, najwyżej jednak do zadeklarowanej wartości Przesyłki.
- 7.3. Z zastrzeżeniem § 7.1 RUCH S.A. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w przypadku, gdy nastąpiło to w wyniku:
- 7.3.1. działania siły wyższej,
  - 7.3.2. przyczyn spowodowanych nieprzestrzeganiem przez Nadawcę, Zleceniodawcę lub Odbiorcę postanowień Regulaminu,
  - 7.3.3. wyłącznie z powodu szczególnej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikające z jej wad lub niewłaściwego wewnętrznego zabezpieczenia przesyłanej zawartości,
  - 7.3.4. skonfiskowania lub zniszczenia Przesyłki przez właściwe władze, na podstawie odrębnych przepisów.
- 7.4. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki zgłoszonych przez Odbiorcę nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki (art. 57 ust.4 prawa pocztowego).
- 7.5. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi kurierskiej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń, chyba że:
- 7.5.1. szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem Przesyłki przez Osobę odbierającą Przesyłkę,
  - 7.5.2. zaniechano takiego stwierdzenia z winy RUCH S.A.,
  - 7.5.3. ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa RUCH S.A.,
  - 7.5.4. szkodę nie dającą się z zewnątrz zauważyć Odbiorca stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem Przesyłki do przewozu a jej wydaniem (art. 76 prawa przewozowego).
- 7.6. RUCH S.A. nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki lub jej zwrot, jeśli:
- 7.6.1. Przesyłka została źle zaadresowana (np. nie podano lub popełniono błąd w nazwisku, firmie, adresie, kodzie pocztowym, kodzie POPeR, numerze telefonu komórkowego Odbiorcy lub Nadawcy);
  - 7.6.2. Odbiorca zmienił miejsce zamieszkania lub siedzibę.
- 7.7. W przypadku przedsiębiorców, odszkodowanie wypłacane będzie według wartości rzeczy netto, bez podatku VAT.

## § 8.

- 8.1. Wszelkie reklamacje związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług przyjmowane są w POPeR nadania lub odbioru danej Przesyłki.
- 8.2. Podmiotami uprawnionymi do złożenia reklamacji są Osoba odbierająca Przesyłkę, Odbiorca, Zleceniodawca lub Nadawca.
- 8.3. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego z tytułu nienależytego wykonania Usługi kurierskiej jest złożenie w terminach przewidzianych w Prawie przewozowym pisemnej reklamacji na formularzu reklamacyjnym RUCH S.A. dostępnym w Punktach POPeR oraz na stronie internetowej [www.paczkawruchu.pl](http://www.paczkawruchu.pl) bądź w innej formie pisemnej, określającej kwotę wysuwanego względem RUCH S.A. roszczenia. Do formularza reklamacji należy dołączyć List przewozowy, dokument potwierdzający wartość Przesyłki, Protokół Uszkodzenia Przesyłki podpisany przez obie strony (za wyjątkiem sytuacji, kiedy reklamacja dotyczy zagubienia Przesyłki), oraz dokumenty uzasadniające wysokość roszczenia odszkodowawczego (oryginał faktury VAT, lub kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem, kalkulacja kosztów wytworzenia lub inne dokumenty potwierdzające poniesione straty).
- 8.4. Warunki składania oraz tryb rozpatrywania reklamacji Usługi kurierskiej określa Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa.
- 8.5. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej określonej w Regulaminie.

## § 9.

- 9.1. Do wykonywania Usług pocztowych stosują się odpowiednio postanowienia Regulaminu z uwzględnieniem postanowień niniejszego paragrafu.
- 9.2. W przypadku powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka może stanowić przedmiot przestępstwa lub jej zawartość może stanowić zagrożenie dla ludzi lub środowiska, RUCH S.A. powiadamia niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.
- 9.3. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie Przesyłki może spowodować uszkodzenia innych Przesyłek lub mienia RUCH S.A., RUCH S.A. może żądać jej otwarcia przez Nadawcę, a w przypadki gdy wezwanie Nadawcy do otwarcia Przesyłki jest niemożliwe, RUCH S.A. może zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt.
- 9.4. W celu uniknięcia naruszenia wyłączności świadczenia usług zastrzeżonych dla operatora publicznego zgodnie z Prawem pocztowym, RUCH S.A. odmawia przyjęcia do przewozu przesyłek, których przyjęcie na określonych warunkach stanowiłoby naruszenie ww. wyłączności.

- 9.5. W przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki lub odstąpienia od przewozu z przyczyn określonych w Regulaminie, RUCH S.A. zwraca Przesyłkę na zasadach określonych w § 6.6.
- 9.6. Reklamacja Usługi pocztowej może zostać wniesiona w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej przez RUCH S.A.
- 9.7. Usługę pocztową uważa się za nienależycie wykonaną, gdy:
- 9.7.1. Przesyłka nie została doręczona w terminie określonym w § 6.2.,
  - 9.7.2. Odbiorca stwierdził uszkodzenie lub ubytek zawartości Przesyłki.
- 9.8. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną, gdy Przesyłka została utracona.
- 9.9. Reklamacja Usługi pocztowej może zostać wniesiona:
- 9.9.1. bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki przez Odbiorcę,
  - 9.9.2. po przyjęciu Przesyłki przez Odbiorcę, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu tej Przesyłki sporządzono Protokół uszkodzenia Przesyłki, nie później jednak niż w terminie 12 miesięcy od dnia jej nadania.
  - 9.9.3. w terminie 7 dni od otrzymania Przesyłki - w przypadku stwierdzenia ubytków lub uszkodzeń Przesyłki, niewidocznych przy przyjęciu Przesyłki.
- Reklamację złożoną po upływie powyższych terminów pozostawia się bez rozpoznania.
- 9.10. Podmiotami uprawnionymi do złożenia reklamacji są Osoba odbierająca Przesyłkę, Odbiorca, Zleceniodawca lub Nadawca.
- 9.11. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego z tytułu nienależytego wykonania Usługi pocztowej jest złożenie w terminach określonych w § 9.9 pisemnej reklamacji na formularzu reklamacyjnym RUCH S.A. dostępnym w Punktach POPeR oraz na stronie internetowej [www.paczkawruchu.pl](http://www.paczkawruchu.pl) bądź w innej formie pisemnej, określającej kwotę wysuwanego względem RUCH S.A. roszczenia. Do formularza reklamacji należy dołączyć List przewozowy, dokument potwierdzający wartość Przesyłki, Protokół Uszkodzenia Przesyłki podpisany przez obie strony (za wyjątkiem sytuacji, kiedy reklamacja dotyczy zagubienia Przesyłki oraz sytuacji, gdy ubytki lub uszkodzenia były niewidoczne przy przyjęciu Przesyłki), oraz dokumenty uzasadniające wysokość roszczenia odszkodowawczego (oryginał faktury VAT, lub kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem, kalkulacja kosztów wytworzenia lub inne dokumenty potwierdzające poniesione straty). W przypadku reklamacji dotyczącej ubytków lub uszkodzeń niewidocznych przy przyjęciu Przesyłki, do formularza reklamacji należy ponadto dołączyć oświadczenie o stwierdzeniu takich ubytków lub uszkodzeń oraz opakowanie reklamowanej Przesyłki.
- 9.12. RUCH S.A. rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia.

- 9.13. W przypadku, gdy reklamacja została wniesiona przez osobę inną, niż określone w § 9.10 RUCH S.A. informuje reklamującego o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.
- 9.14. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w § 9.11 RUCH S.A. wzywa reklamującego do uzupełnienia reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
- 9.15. Jeśli wskutek zwłoki w doręczeniu powstała szkoda inna niż w Przesyłce, RUCH S.A., po rozpatrzeniu reklamacji, zobowiązuje się do zapłacenia odszkodowania do wysokości równowartości 50 % kwoty przewoźnego. W stosunku do Konsumentów zastosowanie ma § 7.1.
- 9.16. W pozostałym zakresie do reklamacji Usługi pocztowej stosuje się postanowienia § 8 oraz Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa.

## **§ 10.**

- 10.1. Administratorem danych osobowych zebranych w związku ze świadczeniem Usług jest RUCH S.A. z siedzibą: ul. Wronia 23, 00-958 Warszawa. Dane osobowe będą przetwarzane przez RUCH S.A. oraz podmioty uczestniczące w świadczeniu Usług zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.)
- 10.2. Nadawca nadając Przesyłkę wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zebranych w związku ze świadczeniem Usługi przez RUCH S.A. wyłącznie w celu wykonania Usługi określonej w Regulaminie. Nadawca przyjmuje jednocześnie do wiadomości, że ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, a także, że podanie tych danych było dobrowolne.

## **§ 11.**

- 11.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy:
- 11.1.1. Prawa przewozowego,
  - 11.1.2. Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny („Kodeks cywilny”) (Dz. U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.),
  - 11.1.3. Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa,
  - 11.1.4. Prawa pocztowego.
- 11.2. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu jest nieważne lub bezskuteczne, nie będzie to miało wpływu na obowiązywanie innych postanowień Regulaminu.
- 11.3. RUCH S.A. zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian w Regulaminie w każdym czasie według własnego uznania. Do umów o wykonanie

Usługi zawartych przed zmianą Regulaminu, zastosowanie mają postanowienia Regulaminu obowiązującego w dniu zawarcia umowy.

- 11.4. Spory wynikające z Regulaminu oraz związane z wykonywaniem Usług rozpatrywane będą przez sądy powszechne, z zastrzeżeniem § 11.5 poniżej.
- 11.5. W przypadku Usługi pocztowej, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego o którym mowa w § 9 Regulaminu, Konsument ma prawo zwrócić się o przeprowadzenie mediacji do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej bądź wystąpić o rozpoznanie sprawy przez Stały Polubowny Sąd Konsumentcki, działający przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## **§ 12.**

- 12.1. Regulamin oraz Cennik są do wglądu w Punktach odbioru/nadania Przesyłek, siedzibach Regionów Sprzedaży RUCH S.A. oraz na stronie internetowej [www.paczkawruchu.pl](http://www.paczkawruchu.pl). Nadawca zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem przed nadaniem Przesyłki.
- 12.2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 04.02.2010.