

Regulamin

świadczenia usług pocztowych przez BLS Poland

przyjęty w dniu 1 października 2017.

§1

Oznaczenie podmiotu świadczącego usługi pocztowe

BLS Poland z siedzibą w Gdańsku (80-180), przy ul. Kolorowa 11/24 wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej posiadającą REGON 367996430 oraz NIP 5862178916, dalej zwaną **BLS Poland** lub **Operatorem**.

§2

Zasady Ogólne

Regulamin określa prawa i obowiązki BLS Poland 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:

1. **Adresat** – podmiot określony przez Nadawcę jako odbiorca Przesyłki;
2. **Adres** – oznaczenie Adresata Przesyłki oraz miejsca doręczenia wskazanego przez Nadawcę, a także oznaczenie miejsca zwrotu Przesyłki do Nadawcy;
3. **Awizo** – zawiadomienie elektroniczne (e-mail, SMS) o dotarciu przesyłki do bazy docelowej adresowanej przesyłki wraz ze wskazaniem Punktu dystrybucyjnego, w którym będzie można odebrać awizowaną Przesyłkę;
4. **Cennik** - wykaz pobieranych przez BSL Poland opłat za usługi pocztowe;
5. **Dokument nadawczy** – dokument służący do potwierdzenia przyjęcia przez BSL Poland Przesyłek nadanych przez Nadawcę;
6. **Doręczenie** – wydanie Przesyłki Adresatowi, a w przypadkach określonych prawem także innej osobie zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej;
7. **Lista Doręczeń** – indywidualny, dzienny wykaz pobranych przez Listonosza Przesyłek rejestrowanych, służący do uzyskania pokwitowania odbioru Przesyłki rejestrowanej przez odbiorcę Przesyłki;
8. **Listonosz** – osoba przekazująca lub odbierająca od Adresata lub Nadawcy Przesyłki w imieniu BSL Poland;
9. **Nadanie** – polecenie doręczenia Przesyłki pocztowej zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej.
10. **Nadawca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości

prawnej, która przekazuje przesyłkę BLS Poland w celu wykonania usługi przewozowej i usługi pocztowej.

11. **Pełnomocnik** – osoba posiadająca pisemne upoważnienie Adresata bądź Nadawcy do wykonania określonych w pełnomocnictwie czynności związanych z nadaniem bądź odebraniem Przesyłek;
12. **Operator lub Operator pocztowy** – BLS Poland z siedzibą w Gdańsku (80-180), przy ul. Kolorowa 11/24; BLS Poland jest operatorem pocztowym w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012r. r. Prawo Pocztove (Dz. U. z dnia 29 grudnia 2012r.r., poz. 1529);
13. **Punkt Awizacyjny** – placówka Operatora lub wskazany punkt przez Operatora, świadcząca na podstawie zawartej umowy usługi w zakresie wydawania przesyłek awizowanych;
14. **Punkt Dystrybucyjny** – jednostka organizacyjna Operatora lub jednostka partnerska Operatora realizująca usługi pocztowe w imieniu BLS Poland na określonym terenie kraju;
15. **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;
16. **Przesyłka listowa** – Przesyłka pocztowa z korespondencją lub druk, z wyłączeniem Przesyłek reklamowych;
17. **Przesyłka polecona za potwierdzeniem odbioru** – Przesyłka listowa polecona będąca przesyłką rejestrowaną, do której został dołączony druk potwierdzający odbiór;
18. **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;
19. **Przesyłka rejestrowana** – Przesyłka przyjęta za pokwitowaniem przyjęcia i doręczaną za pokwitowaniem odbioru;
20. **Przesyłka reklamowa** – Przesyłka pocztowa nierejestrowana, zawierająca wyłącznie materiał reklamowy, marketingowy lub promocyjny, wysyłana jednorazowo do co najmniej 21 adresatów, z identyczną zawartością i identyczną treścią, różniąca się jedynie danymi identyfikacyjnymi Adresata, Adresem lub innymi danymi zmiennymi niezmiennymi treści przekazywanej informacji;
21. **Przesyłka niedoręczalna** - Przesyłka, której nie można doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy;
22. **Regulamin** – aktualny regulamin świadczenia usług przez BLS Poland zamieszczony na stronie internetowej www.e-bls.com, a także dostępny w Punktach Dystrybucyjnych;
23. **Kod pocztowy** – ciąg cyfr dodawany do Adresu, pozwalający na identyfikację miejsca zamieszkania Adresata;
24. **Prawo pocztowe** – rozumie się przez to przepisy ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztove (Dz. U. z 29 grudnia 2012r., poz. 1529).

§4

Zakres świadczonych usług oraz obszar prowadzonej działalności

1. **BLS Poland** świadczy usługi pocztowe na zasadach określonych w ustawie Prawo pocztowe oraz w niniejszym regulaminie.
2. **BLS Poland** przyjmuje i dostarcza Przesyłki wg niżej określonych kryteriów:
 - a. dla Przesyłek listowych, 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 BLS Poland dopuszczalne jest przyjęcie Przesyłki, której rozmiar pola adresowego jest mniejszy, jednak powinien on pozwalać na czytelne umieszczenie danych Nadawcy, Adresata, oraz innych oznaczeń, niezbędnych do umieszczenia na przesyłce.
 - b. dla Przesyłek innych niż wymienione w pkt. a, zgodnie z indywidualnie ustalonymi zasadami pomiędzy BLS Poland a Nadawcą.
3. **BLS Poland** 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 opublikowanych na www.e-bls.com.
4. **BLS Poland** doręcza Przesyłki określone w niniejszym Regulaminie na obszarze określonym we wpisie do rejestru operatorów pocztowych prowadzonym przez Urząd Komunikacji Elektronicznej w miejscowościach, których aktualny wykaz znajduje się na stronie internetowej www.e-bls.com. Przesyłki będą doręczane wyłącznie w granicach administracyjnych tych miejscowości.
5. Maksymalna kwota zadeklarowanej wartości przesyłki nie może przekroczyć równowartości 10.000,00 zł (dziesięć tysięcy zł).
6. Przesyłki przekazane przez Nadawcę a adresowane do Adresatów w miejscowościach nieobsługiwanych przez BLS Poland 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 oraz Punkty Awizacyjne są czynne w dniach i godzinach określonych indywidualnie dla danego punktu.
9. Zasady świadczenia usług pocztowych w obrocie zagranicznym, wykaz obsługiwanych krajów oraz cennik usług pocztowych w obrocie zagranicznym znajduje się na stronie internetowej www.e-bls.com, a w przypadku braku uregulowań w odrębnych przepisach do świadczenia usług w obrocie zagranicznym stosuje się odpowiednio zapisy niniejszego Regulaminu.

§5

Zasady świadczenia usługi

1. **BLS Poland** przyjmuje Przesyłki wyłącznie od Nadawców zdefiniowanych w § 3 niniejszego Regulaminu.
2. **BLS Poland** 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 przykryj woni, materiały łatwopalne, wybuchowe lub radioaktywne, broń i amunicję;
 - b) narkotyki lub środki psychotropowe;
 - c) żywe rośliny lub zwierzęta;
 - d) na opakowaniu lub w widocznej części jej zawartości – napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo;
 - e) 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;
 - f) Przesyłek, w sytuacji, gdy Nadawca, z którym zawarto umowę o świadczenie usług pocztowych zalega z płatnościami za świadczone przez BLS Poland usługi pocztowe;
 - g) Przesyłek, które ze względu na swoje właściwości uniemożliwiają wykonanie usługi przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych;
 - h) Przesyłek, które z mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa nie mogą być przewożone;
 - i) Przesyłek, które są w opakowaniu mogącym zabrudzić lub w inny sposób uszkodzić pozostałe Przesyłki;
 - j) 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, BLS Poland 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, BLS Poland odmówi wykonania usługi lub jednostronnie odstąpi od umowy o świadczenie usługi pocztowej, a przyjętą Przesyłkę zwróci Nadawcy 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, BLS Poland 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 BLS Poland zostanie zobowiązany do jej naprawienia osobie trzeciej, BLS Poland będzie uprawniony do wystąpienia przeciwko Nadawcy Przesyłki z roszczeniem regresowym.

7. **BLS Poland** może powierzyć innej firmie wykonanie usługi przyjmowania oraz zwrotu Przesyłek.

§6

Zasady przyjmowania oraz zwrotu Przesyłek.

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

2. Przesyłki powinny być przekazywane do BLS Poland w sposób uporządkowany, tzn. oddzielnie dla każdej z kategorii usług oraz gabarytu, 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 BLS Poland powinna 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 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 kraju, miejscowości;
- d) Numer telefonu, e-mail;

5. 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 niedoręczenia oraz zwrotu, chyba, że umowa z Nadawcą przewiduje inny tryb postępowania.

5. Przesyłka niedoręczalna, której nie można doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego Adresu Nadawcy jest zwracana do centralnej sortowni BLS Poland.

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

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

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

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

10. BLS Poland może powierzyć innej firmie wykonanie usługi przyjmowania oraz zwrotu Przesyłek.

§7

Doręczanie Przesyłek

1. **BLS Poland** doręcza Przesyłki w deklarowanym terminie:

do 10 dni roboczych po dniu określonym w harmonogramie na stronie www.e-bls.com wg odpowiedniego kraju.

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 12.00.

3. Przesyłki nadane po godzinie 12.00 traktowane są jak nadane w dniu następnym.

4. Terminy wskazane w ust. 1 jest terminem przewidywanego czasu doręczenia Przesyłki.

5. Przesyłki rejestrowane uznaje się za doręczone z chwilą ich wydania Adresatowi bądź osobie pełnoletnią upoważnionej do jej odbioru (pełnomocnikowi, przedstawicielowi ustawowemu itp.) bądź osobie pełnoletniej, zamieszkałej razem z adresatem po wcześniejszym złożeniu przez osobę upoważnioną do odbioru Przesyłki.

6. Doręczenie Przesyłki uważa się za skuteczne, jeżeli nastąpiło na zasadach określonych w ust. 5.

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

8. Potwierdzenie odbioru Przesyłki jest odsyłane do Nadawcy informacji o doręczeniu Przesyłki – drogą elektroniczną (e-mail, SMS) jeżeli został podany przez Nadawcę.

9. Odmowa pokwitowania otrzymania Przesyłki rejestrowanej na liście doręczeń lub na Potwierdzeniu odbioru jest traktowana jak odmowa przyjęcia Przesyłki.
10. Operator przy wydaniu lub doręczeniu przesyłki w celu stwierdzenia tożsamości odbiorcy przesyłki może zażądać okazania aktualnego dokumentu tożsamości (dowód osobisty, paszport, inny dokument ze zdjęciem).
11. W przypadku niestawienia się adresata w ciągu 14 dni po wystaniu informacji awizo zgodnie z § 3 ust. 3 po odbiór przesyłki, zostanie awizowane ponownie. Awizo wskazywać będzie adres Punktu Dystrybucyjnego i godziny, w których można odebrać Przesyłkę, a także okres przez jaki Przesyłka będzie pozostawała do odbioru.
12. Przesyłki listowe i Przesyłki reklamowe wydawane są w miejscu wskazanym na awizo w ciągu kolejnych 14 dni licząc od dnia następnego od daty wysłania awizo. W przypadku nieodebrania w podanym terminie jest ona zwracana do Nadawcy na jego koszt określony w Cenniku lub umowie zawartej z Nadawcą.
13. Przesyłki rejestrowane wydawane są w miejscu wskazanym na awizo osobie upoważnionej do ich odbioru na podstawie okazanego dokumentu tożsamości w terminie kolejnych 14 dni licząc od dnia następnego od daty wystawienia awizo, z zachowaniem postanowień ust. 7.
14. W przypadku nieodebrania Przesyłki rejestrowanej w terminie 14 dni wystawione zostaje powtórne Awizo, o możliwości odbioru Przesyłek w terminie kolejnych 14 dni licząc od dnia następnego od daty wystawienia Awizo, które jest doręczane zgodnie z zasadami dotyczącymi przesyłek listowych.
15. Przesyłki rejestrowane są przechowywane przez okres 14 kolejnych dni licząc od dnia następnego od daty wystawienia pierwszego awizo. W przypadku nieodebrania Przesyłki w podanym terminie jest ona zwracana do Nadawcy na jego koszt określony w Cenniku lub umowie zawartej z Nadawcą.
16. BLS Poland może powierzyć innej firmie wykonanie usługi doręczenia.

§8

Opłaty

1. Opłaty za usługi świadczone przez BLS Poland 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 BLS Poland 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 BLS Poland w Gdańsku.

nr z dnia

Odpowiedzialność BLS Poland i Odszkodowanie

1. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną w przypadku zagubienia bądź zniszczenia Przesyłki z winy BLS Poland lub nienależycie wykonaną, w przypadkach kiedy Przesyłka albo jej zawartość została uszkodzona, nastąpi ubytek zawartości Przesyłki lub doręczenie Przesyłki nastąpiło z przekroczeniem terminów określonych w § 7, 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 60 dni od daty nadania.

2. **BLS Poland** 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 BLS Poland;
- e) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Adresata, niewywołanych winą Operatora;
- f) innej przyczyny niezawinionej przez BLS Poland.

1. **BLS Poland** nie odpowiada za ubytek zawartości lub uszkodzenie Przesyłki, jeżeli została ona dostarczona do Adresata lub zwrócona do Nadawcy w nienaruszonym opakowaniu.

2. **BLS Poland** 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.

1. Prawo dochodzenia roszczeń w stosunku do BLS Poland przysługuje Nadawcy, a Adresatowi w przypadku, gdy Nadawca zrzeknie się tego prawa na jego rzecz albo gdy przesyłka została doręczona.

2. 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 BLS Poland, w którym ujęte będą informacje dotyczące okoliczności doręczenia (w tym data i godzina) oraz opis rodzaju uszkodzenia. Protokół (podpisany przez Adresata i przedstawiciela BLS Poland) stanowi podstawę do dochodzenia przez Nadawcę lub Adresata roszczeń z tytułu uszkodzenia lub ubytku w Przesyłce.

3. 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.

4. Z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki pocztowej nie będącej przesyłką z korespondencją przysługuje odszkodowanie w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy.
5. Z tytułu utraty przesyłki z zadeklarowaną wartością przysługuje odszkodowanie w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki.
6. Odszkodowanie za nienależyte wykonanie usługi pocztowej z tytułu przekroczenia terminów określonych w §7 nie może przekroczyć równowartości kwoty za nadanie Przesyłki.
7. W przypadku niewykonania usługi Operator, niezależnie od należnego odszkodowania, zwraca w całości opłatę pobraną za wykonanie usługi.
8. Odszkodowanie wypłaca się wyłącznie na żądanie zawarte w piśmie reklamacyjnym, o którym mowa w §10 Regulaminu.
9. Postanowienia zawarte w pkt 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 znajdują odpowiednie przepisy Prawa pocztowego.

§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 BLS Poland lub jej Punktach Dystrybucyjnych.
3. Reklamacja powinna zostać złożona nie później niż w terminie 14 dni, licząc od daty nadania Przesyłki.
4. Reklamację można wnieść drogą elektroniczną na adres e-mail: rek@e-bls.com, telefonicznie pod numerem telefonu 507 – 491 – 503.
5. Reklamacja powinna zawierać następujące dane:
 - a) Imię, nazwisko, nazwę reklamującego;
 - b) Adres (miejsce zamieszkania lub do korespondencji) lub siedziby firmy;
 - c) Przedmiot reklamacji i uzasadnienie reklamacji;
 - d) Datę i miejsce nadania Przesyłki;
 - e) Numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer Przesyłki;
 - f) Kwotę odszkodowania - w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania;
 - g) Wskazanie numeru rachunku bankowego albo adres, na który w przypadku uznania reklamacji zostanie przekazana kwota roszczenia;
 - h) Podpis reklamującego -w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej;
 - i) Datę sporządzenia reklamacji;

- j) Wykaz załączonych dokumentów.
- k) 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 48 godz. od przyjęcia Przesyłki;
- l) Dokument potwierdzający przyjęcie Przesyłki przez BLS Poland;
- m) Inne dokumenty potwierdzające powstanie szkody np. oświadczenie Adresata Przesyłki, itp.;
- n) Pełnomocnictwo w przypadku dochodzenia roszczeń przez inną osobę niż uprawniona;
- o) Oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń - w przypadku, o którym mowa w § 10 pkt 1 Regulaminu;
- p) Opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli operator pocztowy 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, BLS Poland może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów.

1. Dokumenty reklamacyjne należy wysłać do siedziby BLS Poland.
2. W przypadku braków formalnych dotyczących reklamacji, BLS Poland 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.
3. Na czas uzupełnienia braków formalnych bądź poprawienia danych zawartych w reklamacji zawieszają się biegi terminów rozpatrzenia reklamacji przez BLS Poland.
4. Reklamację rozpatruje się w terminie do 45 dni od daty złożenia.
5. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji BLS Poland 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 nieuznania roszczenia - uzasadnienie podjętej decyzji, podstawę prawną oraz wskazanie drogi odwoławczej.
1. 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.
1. **BLS Poland** zastrzega sobie prawo zażądania od reklamującego innych dokumentów niż wymienione w ust. 5, niezbędnych do zamknięcia postępowania reklamacyjnego.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajduje Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej z dnia 26 listopada 2013 r.

§11

Prawo zastawu

1. **BLS Poland** 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 BLS Poland 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, BLS Poland przekazuje Nadawcy, na jego koszt, po potrąceniu wierzytelności zabezpieczonych zastawem.
5. **BLS Poland** 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.

§12

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 BLS Poland.
5. Spór cywilnoprawny między Adresatem w sytuacji, gdy Adresatem jest konsument w rozumieniu art. 221 ustawy Kodeks Cywilny, a BLS Poland 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.

§13

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.

1. Nie stanowi naruszenia obowiązku zachowania tajemnicy pocztowej:
- a) podejmowanie działań, o których mowa w §11 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.

1. Obowiązek zachowania tajemnicy pocztowej jest nieograniczony w czasie.
2. 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

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. **BLS Poland** 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 www.e-bls.com.