

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PATRON SERVICE SP. Z O.O.

## § 1 POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Patron Service sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (zwana dalej: Patron Service) świadczy w ramach prowadzonej działalności Usługi przewozu oraz Usługi pocztowe w obrocie krajowym.
2. Podstawę prawną świadczonych usług stanowi ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U.2000.50.601 z późn. zm.) – zwane dalej Prawem przewozowym, ustawa z dnia 29 grudnia 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U.2012 poz. 1529) – zwane dalej Prawem pocztowym, ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U.1964.16.93 z późn. zm.) rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U.2006.38.266) – zwane dalej Rozporządzeniem z dnia 24.02.2006 r. oraz rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz.U. z 2013 poz. 1468) zwane dalej Rozporządzeniem z dnia 26.11.2013.

## § 2 DEFINICJE

Terminy użyte w niniejszym Regulaminie będą interpretowane zgodnie z ich definicjami zawartymi w tym paragrafie.

**Odbiorca** – podmiot określony przez Nadawcę jako odbiorca Przesyłki.

**Nadawca** – podmiot wskazany w Liście przewozowym jako nadawca, który wysyła za pośrednictwem Patron Service Przesyłkę do Odbiorcy.

**List przewozowy** – dokument przewozowy potwierdzający przyjęcie przez Patron Service Usługi przewozu lub Usługi pocztowej do realizacji oraz stanowiący dowód zawarcia umowy na świadczenie Usługi przewozu lub Usługi pocztowej oraz akceptację Regulaminu.

**Usługa pocztowa** – zarobkowe przyjmowanie, przemieszczenie i doręczanie Przesyłek na podstawie Prawa pocztowego. **Usługa przewozu** – zarobkowe przyjmowanie, przemieszczania i doręczanie Przesyłek zawierających rzeczy inne niż korespondencja na podstawie Prawa przewozowego.

**Regulamin** – niniejszy dokument, dostępny na stronie internetowej [www.patronsERVICE.pl](http://www.patronsERVICE.pl) oraz u każdego Kuriera i w każdej Placówce Patron Service.

**Cennik** – dokument zawierający informacje dotyczące opłat za świadczone przez Patron Service usługi, czas realizacji usługi, parametry Przesyłki oraz informacje o usługach dodatkowych. Standardowe Cenniki usług dostępne są na stronie internetowej [www.patronsERVICE.pl](http://www.patronsERVICE.pl) oraz u każdego Kuriera i w każdej Placówce Patron Service.

**Placówka Patron Service** – jednostka organizacyjna Patron Service, w której Nadawca może nadać i odebrać Przesyłkę. Wykaz Placówek znajduje się na stronie internetowej [www.patronsERVICE.pl](http://www.patronsERVICE.pl)

**Przesyłka** – rzeczy przyjęte do przewozu na podstawie jednego Listu przewozowego.

**Przesyłka z korespondencją** - przesyłka zawierająca korespondencję rozumianą jako informację utrwaloną na dowolnym nośniku fizycznym, w tym utrwalona pismem wypukłym, opatrzona przez Nadawcę adresem, z wyłączeniem druków w rozumieniu Prawa pocztowego, przyjęta do przewozu na podstawie jednego Listu przewozowego.

**Konsument** – osoba fizyczna, która zawiera umowę na świadczenie Usługi przewozu lub Usługi pocztowej w celu nie związanym bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Kurier** – przedstawiciel Patron Service.

**Siła wyższa** - zdarzenie niezawinione, pozostające poza kontrolą Patron Service, które uniemożliwia prawidłowe wykonywanie Umowy.

## § 3 WARUNKI REALIZACJI USŁUG

1. Patron Service świadczy usługi w oparciu o zwartą umowę przewozu lub umowę o świadczenie usług pocztowych. Jeżeli na Liście przewozowym nie zlecono świadczenia Usługi pocztowej lub nie wskazano, iż przedmiotem Przesyłki jest korespondencja, oznacza to, iż doszło do zawarcia umowy przewozu.

2. W zakresie Usług pocztowych, Patron Service przyjmuje, sortuje, przemieszcza i doręcza wyłącznie przesyłki kurierskie w rozumieniu Prawa pocztowego, z wyłączeniem przesyłek kurierskich z zadeklarowaną wartością, w rozumieniu Prawa pocztowego.
  3. Zlecenia wykonania Usługi przewozu/pocztowej można dokonać przez system operacyjny PDS, za pośrednictwem strony internetowej [www.patronsERVICE.pl](http://www.patronsERVICE.pl), na adres email: [przesylki@patronsERVICE.com.pl](mailto:przesylki@patronsERVICE.com.pl), telefonicznie oraz bezpośrednio w Placówce Patron Service. Przesyłka jest odbierana z miejsca uzgodnionego pomiędzy Nadawcą a Patron Service.
  4. Dowodem zawarcia umowy o świadczenie Usługi przewozu/pocztowej jest wystawiony i podpisany przez Nadawcę List przewozowy z podpisem Kuriera potwierdzającego przyjęcie Przesyłki do przewozu.
  5. W liście przewozowym Nadawca zamieszcza obligatoryjnie następujące dane:
    - a. nazwę, adres i numer telefonu Nadawcy,
    - b. nazwę, adres i numer telefonu Odbiorcy,
    - c. określenie rzeczy, wagi i wymiarów, liczby sztuk Przesyłki, rodzaj Przesyłki (np. paczka, paleta, dłużyca).
    - d. podpis Nadawcy,
    - e. rzeczywistą wartość przesyłki, jeśli przekracza ona kwotę 100 zł. Dopuszcza się możliwość określenia rzeczy oddanej do przewozu poprzez wskazanie numeru faktury VAT lub innego rachunku, wystawionych na towar oddany do przewozu. W przypadku Usługi pocztowej deklarację wartości Przesyłki określa się jedynie dla potrzeb ubezpieczenia,
    - f. inne wskazania i oświadczenia, wymagane albo dopuszczone zgodnie z przepisami ze względu na warunki danej umowy lub sposób rozliczeń.
  6. Złożenie przez Nadawcę na Przesyłkę Listu przewozowego stanowi potwierdzenie zapoznania się i akceptacji postanowień zawartych w Regulaminie i Cenniku, które stają się integralną częścią umowy.
  7. Nadawca otrzymuje jeden egzemplarz Listu przewozowego.
  8. Opłata za wykonanie Usługi przewozu/pocztowej jest naliczana zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- ### § 4 NADANIE PRZESYŁKI
1. Nadawca jest zobowiązany oddać Patron Service Przesyłkę w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i wydanie bez ubytku i uszkodzenia.
  2. Nadawca zobowiązany jest zabezpieczyć Przesyłkę przez jej opakowanie. Opakowanie Przesyłki w szczególności winno być:
    - a. dopasowane do właściwości zawartości Przesyłki pod względem użytych materiałów stanowiących zewnętrzne opakowanie,
    - b. szczelnie zamknięte i zabezpieczone poprzez zaklejenie lub zalakowanie Przesyłki,
    - c. odpowiednio wytrzymałe,
    - d. uniemożliwić dostęp do zawartości Przesyłki bez pozostawienia widocznych śladów,
    - e. posiadać odpowiednie do zawartości Przesyłki zabezpieczenia wewnętrzne chroniące przed uszkodzeniem i przemieszczaniem się zawartości Przesyłki,
    - f. posiadać odpowiednie oznakowania zewnętrzne odpowiednie do właściwości i zawartości Przesyłki, np. :”góra”, „uwaga szkło”, „nie piętrować”, „uwaga nst”.
  3. Przyjęcie przez Patron Service Przesyłki do przemieszczenia i doręczenia nie uzasadnia domniemania, że jej opakowanie oraz zawartość odpowiada warunkom określonym w niniejszym Regulaminie.
  4. Wagę opakowania wlicza się do wagi Przesyłki.
  5. Nadawca umieszcza na opakowaniu Przesyłki czytelnie napisane: pełne dane teleadresowe Nadawcy i Odbiorcy tj. imię i nazwisko Nadawcy i Odbiorcy lub nazwę instytucji, położenie w miejscowości (w przypadku miejscowości podzielonej na ulice: ulica, numer budynku, numer mieszkania lub lokalu; w przypadku miejscowości niepodzielonej na ulice: nazwa miejscowości i numer nieruchomości), kod pocztowy oraz miejscowość, do której kierowana jest Przesyłka, numer telefonu Nadawcy i Odbiorcy.
  6. Patron Service może sprawdzić w każdym czasie, czy Przesyłka odpowiada oświadczeniom Nadawcy zawartym w Liście przewozowym, w szczególności co do wagi i jej wymiarów oraz czy zachowane zostały przepisy dotyczące rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
  7. Sprawdzenie, o którym mowa w ust. 6 dokonuje się zgodnie z postanowieniami Prawa przewozowego lub Prawa pocztowego.
  8. W przypadku niezgodności, stwierdzonych przez Patron Service na podstawie ust. 6, Patron Service przystępuje

prawo do naliczenia dodatkowej opłaty, odpowiadającej wadze i wymiarom Przesyłki, zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Dodatkowe koszty związane z przeładunkiem Przesyłki na odpowiedni środek transportu obciążają Nadawcę Przesyłki.

9. Nadawca dołącza do Listu przewozowego dokumenty wymagane w przepisach szczególnych, a w razie niemożności ich dołączenia dostarcza je w odpowiednim czasie w miejscu załatwiania wymaganych czynności, zamieszczając w Liście przewozowym odpowiednią wzmiankę o dołączeniu dokumentów lub miejscu ich złożenia.

## § 5 WYŁĄCZENIA Z PRZEWOZU

1. Z przewozu są wyłączone rzeczy:
  - a. których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów,
  - b. które z powodu swoich rozmiarów, wagi lub innych właściwości albo ze względu na urządzenia Patron Service nie nadają się do przewozu środkami transportowymi,
  - c. niebezpieczne w rozumieniu odrębnych przepisów prawa, w tym rzeczy niebezpiecznych lub mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu, w szczególności materiałów łatwopalnych, wybuchowych, radioaktywnych, substancji żrących, broni i amunicji,
  - d. łatwo psujące się.
2. Nadto Patron Service nie wykonuje usługi przewozu/pocztowej:
  - a. żywych zwierząt i roślin,
  - b. zwłok i szczątków zwłok ludzkich,
  - c. wartości pieniężnych,
  - d. dzieł sztuki, antyków, kamieni i metali szlachetnych, zbywalnych papierów wartościowych,
  - e. rzeczy opakowanych w sposób mogący spowodować uszkodzenie pozostałych Przesyłek,
  - f. Przesyłek o wartości deklarowanej powyżej 100.000 zł., chyba, że Patron Service zawarł odrębną umowę.
3. Patron Service nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki zawierającej przedmioty wyłączone z przewozu na podstawie przepisów Prawa pocztowego i Prawa przewozowego oraz postanowień niniejszego Regulaminu.
4. Patron Service może odmówić wykonania Usługi przewozu/pocztowej gdy:

- a. istnieje czasowo-przestrzenna niemożność wykonania Usługi przewozu/pocztowej,
  - b. stwierdzi, iż deklaracja zawartości Przesyłki lub jej waga lub wymiary jest niezgodna ze stanem faktycznym lub kiedy istnieje uzasadnione podejrzenie takiej niezgodności, a Nadawca odmawia skorygowania zapisów.
5. W przypadku nadania Przesyłki, która na podstawie ust. 1, 2 i 4b jest wyłączona z przewozu, Nadawca zobowiązany jest do naprawienia powstałej na skutek tego szkody w pełnej wysokości.

## § 6 DORĘCZENIE PRZESYŁKI

1. Przesyłkę doręcza się Odbiorcy pod adres wskazany w Liście przewozowym w terminach określonych w umowie lub w Cenniku. Jeżeli umowa lub Cennik nie określają gwarantowanego terminu doręczenia Przesyłki, przyjmuje się, iż termin ten wynosi 14 dni.
2. Odbiór Przesyłki Odbiorca potwierdza własnoręcznym, czytelnym podpisem, złożonym na Liście przewozowym z podaniem daty i godziny odbioru Przesyłki lub przy pomocy urządzenia mobilnego udostępnionego przez Kuriera.
3. Kurierowi przysługuje prawo sprawdzenia tożsamości Odbiorcy przez porównanie danych zawartych w dokumencie identyfikującym tożsamość Odbiorcy z danymi zawartymi na Liście przewozowym.
4. Przed potwierdzeniem odbioru, Odbiorca nie może dokonać sprawdzenia zawartości Przesyłki.
5. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub ubytku przed wydaniem Przesyłki, Patron Service ustala protokolarnie stan Przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. Protokół szkodowy podpisują Kurier i Odbiorca. Jeden egzemplarz protokołu pozostawia się u Odbiorcy.
6. Jeżeli po wydaniu Przesyłki Odbiorca ujawnił ubytek lub uszkodzenie, Patron Service ustala stan Przesyłki na żądanie Odbiorcy zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia odbioru Przesyłki. Protokół podpisują osoby uczestniczące w ustalaniu stanu Przesyłki.
7. Jeżeli ustalenia protokolarne, podjęte na żądanie Odbiorcy, nie wykażą szkody w Przesyłce albo wykażą jedynie szkodę stwierdzoną już uprzednio przez Patron Service, Odbiorca ponosi koszty z tym związane.

8. W przypadku nieobecności Odbiorcy pod adresem wskazanym w Liście przewozowym, Kurier pozostawi Przesyłkę w najbliższej Placówce Patron Service, informując o tym Odbiorcę przez pozostawienie zawiadomienia o nieskutecznym doręczeniu Przesyłki (awizo).
9. W przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki, Odbiorca zobowiązany jest do wskazania przyczyny odmowy na Liście przewozowym. W takim przypadku Przesyłka zwracana jest do Nadawcy na jego koszt.
10. Przesyłkę, która nie nadeszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w Liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu terminu przewozu, uważa się za utraconą.
11. W celu doręczenia Przesyłki Patron Service może dokonać dodatkowo następujących czynności:
  - a. doręczyć Przesyłkę pod inny adres, wskazany przez Nadawcę lub Odbiorcę,
  - b. przechowywać przesyłkę dłużej niż 3 dni.
12. Czynności, o których mowa w ust. 9 i 11 wykonywane są przez Patron Service za dodatkową opłatą.
13. W przypadku Usługi pocztowej, Przesyłka może być także wydana:
  - a. przedstawicielowi ustawowemu Odbiorcy lub pełnomocnikowi Odbiorcy upoważnionemu na podstawie pełnomocnictwa udzielonego na zasadach ogólnych lub na podstawie stosownego pełnomocnictwa,
  - b. osobie pełnoletniej zamieszkałej razem z Odbiorcą,
  - c. osobie uprawnionej do odbioru przesyłek pocztowych w urzędzie organu władzy publicznej, o którym mowa w art. 1 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji nie-jawnych (Dz. U. Nr 182, poz. 1228), jeżeli Odbiorcą przesyłki jest dany organ władzy publicznej;
  - d. osobie uprawnionej do odbioru przesyłek pocztowych w podmiotach będących osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, jeżeli Odbiorcą przesyłki jest: dana osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, niebędąca członkiem organu zarządzającego albo pracownikiem danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej osoba fizyczna w niej przebywająca;
  - e. kierownikowi jednostki organizacyjnej lub osobie fizycznej przez niego upoważnionej, jeżeli Odbiorcą

- przesyłki pocztowej jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie przesyłki Odbiorcy jest znacznie utrudnione lub niemożliwe,
- f. innym osobom uprawnionym do odbioru przesyłki, zgodnie z Prawem pocztowy.

## § 7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. W ramach świadczonych Usług przewozu, Patron Service ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie Przesyłki na zasadach określonych w Prawie przewozowym, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. Wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek Przesyłki ustala się w wysokości:
  - zadeklarowanej wartości Przesyłki, -
  - rzeczywistej, zwykłej wartości Przesyłki, -
  - kwoty 100,00 złotych.w zależności, która z powyższych kwot będzie mniejsza.
3. W razie uszkodzenia Przesyłki, odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się wartości, z zastrzeżeniem § 7 ust. 2
4. Postanowienia § 7 ust. 2 i 3 nie mają zastosowania do świadczenia Usług przewozu z udziałem Konsumentów.
5. Odpowiedzialność Patron Service wobec Konsumentów za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki oraz za opóźnienia w przewozie regulują przepisy Prawa przewozowego.
6. Odszkodowanie należne od Patron Service za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki, a także za opóźnienie w przewozie nie obejmuje szkód pośrednich oraz utraconych korzyści Nadawcy, Odbiorcy lub osób trzecich, o ile bezwzględne przepisy prawa nie stanowią inaczej.
7. Z tytułu szkód powstałych wskutek nieterminowego wykonania Usługi przewozu/usługi pocztowej, Patron Service, po otrzymaniu zgłoszenia reklamacji i udowodnienia jej zasadności, zobowiązany jest do zapłaty odszkodowania do wysokości 50% opłaty podstawowej pobranej za wykonanie usługi.
8. W ramach świadczonych Usług pocztowych Patron Service odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej na zasadach określonych w Prawie pocztowym, tj.:

- za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki pocztowej nie będącej przesyłką z korespondencją – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy,
  - za utratę przesyłki z korespondencją – w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niżej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych,
  - za opóźnienie w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę.
- 9.** Przez nienależyte wykonanie Usługi pocztowej rozumie się opóźnienie w doręczeniu Przesyłki albo jej uszkodzenie lub ubytek. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną w przypadku utraty Przesyłki. Przesyłkę uważa się za utraconą jeśli nie doszła do miejsca przeznaczenia wskazanego w Liście przewozowym w ciągu 30 dni od upływu terminu doręczenia.
- 10.** Patron Service nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi pocztowej, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło: wskutek siły wyższej, z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, nie wywołanych winą Patron Service, z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.
- 11.** Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki nie dające się z zewnątrz zauważyć Odbiorca stwierdził po przyjęciu Przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki zgłosił Patron Service roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem Przesyłki przez Patron Service a jej doręzeniem Odbiorcy.
- 12.** W przypadku niewykonania Usługi pocztowej Patron Service, niezależnie od należnego odszkodowania, zwraca w całości opłatę pobraną za wykonanie usługi.
- 2.** Reklamację składa się w formie pisemnej w każdej Placówce Patron Service. Dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na adres e-mail [reklamacje.przesylki@patronservice.com.pl](mailto:reklamacje.przesylki@patronservice.com.pl).
- 3.** Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki .
- 4.** Reklamacja powinna zawierać:
- a. datę sporządzenia reklamacji,
  - b. dane identyfikujące podmiot do którego kierowana jest reklamacja,
  - c. imię, nazwisko i adres zamieszkania (siedziby) reklamującego,
  - d. tytuł oraz uzasadnienie reklamacji,
  - e. kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego) wraz z numerem rachunku bankowego, na który winno zostać przelane odszkodowanie,
  - f. wykaz załączonych dokumentów,
  - g. podpis reklamującego.
- 5.** Do reklamacji Usługi pocztowej należy dołączyć oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w art. 92 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
- 6.** Do reklamacji powinny być dołączone oryginał listu przewozowego, spełniającego warunki, o których mowa w § 3 ust. 3 oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w szczególności oryginał faktury VAT lub kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem lub inny dokument księgowy, potwierdzające koszt wytworzenia przedmiotu Przesyłki).
- 7.** Patron Service jest zobowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 3a-g oraz ust. 4.
- 8.** Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez Patron Service. Dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację w uzasadnionych przypadkach.
- 9.** Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 8 ust. 3 i 4, Patron Service wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez

## § 8 REKLAMACJE

- 1.** Uprawnionym do złożenia reklamacji do Patron Service jest Nadawca lub Odbiorca z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przewozu/pocztowej (dalej jako Reklamujący).

rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Patron Service uzupełnionej reklamacji.

10. Patron Service informuje pisemnie reklamującego o: uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji oraz uzasadnieniu merytorycznym ze wskazaniem podstawy prawnej w przypadku nieuznania reklamacji; w przypadku przyznania odszkodowania – uznaną kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty a także o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji na Usługę pocztową w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację. Patron Service rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania.
12. Reklamacja, której braków nie uzupełniono w terminie, a także reklamacja wniesiona po terminie, o którym mowa w § 8 ust. 2 podlega odrzuceniu.
13. Do czasu zakończenia postępowania reklamacyjnego, uszkodzona Przesyłka winna znajdować się w posiadaniu reklamującego. W przypadku przyznania odszkodowania w pełnej wysokości, Przesyłka staje się własnością Patron Service, a reklamujący zobowiązany jest do jej przekazania w terminie 7 dni od dnia otrzymania decyzji o przyznaniu odszkodowania.
14. Reklamującemu nie przysługuje prawo potrącenia swojej wierzytelności z przyszłymi bądź aktualnymi wierzytelnościami Patron Service wobec reklamującego. Postanowienia ust. 12 nie mają zastosowania do usług świadczonych wobec osób będących Konsumentami.
15. Prawo dochodzenia roszczeń wynikających z zawartej z Patron Service umowy o świadczenie Usługi przewozu/pocztowej w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
16. Drogę postępowania reklamacyjnego w odniesieniu do Usługi pocztowej uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania odwołania przez Patron Service.

## § 9 LIKWIDACJA PRZESYŁEK

1. Patron Service w przypadkach określonych w Prawie przewozowym uprawniony jest do likwidacji Przesyłki w drodze sprzedaży, nieodpłatnego przekazania lub zniszczenia.
2. Patron Service przystępuje do likwidacji Przesyłki po upływie 30 dni od terminu odbioru Przesyłki, nie wcześniej jednak niż po upływie 10 dni od dnia zawiadomienia Nadawcą lub Odbiorcą o zamierzonej likwidacji Przesyłki.
3. Jeżeli nie ma możliwości przechowania Przesyłki albo przechowanie pociąga za sobą koszty zbyt wysokie w stosunku do wartości Przesyłki, Patron Service może przystąpić do likwidacji Przesyłki przed upływem terminów określonych w ust. 2.
4. Jeżeli przesyłkę sprzedano, uzyskaną kwotę oddaje się uprawnionemu po potrąceniu należności Patron Service. Jeżeli należności Patron Service przewyższają kwotę uzyskaną, różnicę pokrywa uprawniony.

## § 10 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy Prawa przewozowego, Prawa pocztowego, Kodeksu cywilnego, Rozporządzenia z dnia 24.02.2006 r. oraz Rozporządzenia z dnia 26.11.2013 r. .
2. Patron Service zastrzega sobie możliwość do jednostronnej zmiany w każdym czasie postanowień niniejszego Regulaminu i Cennika. Wprowadzone zmiany będą miały zastosowanie do Usług przewozowych i pocztowych wykonywanych po dniu wejścia w życie Regulaminu.
3. W przypadku wątpliwości, postanowienia niniejszego Regulaminu nie ustanawiają korzystniejszych zasad odpowiedzialności Patron Service, od tych określonych przez przepisy Prawa pocztowego.
4. Treść Regulaminu i Cennika znajduje się na stronie internetowej [www.patronsERVICE.pl](http://www.patronsERVICE.pl) oraz w każdej Placówce Patron Service.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lutego 2016 r.