Reklamacja w e-Doręczeniach

Kategoria: Aktualności
Opublikowano: piątek, 14, marzec 2025 11:07
Patrycja Grebla-Tarasek
Odsłony: 3524

Niewykonaniem publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego jest brak możliwości zapoznania się adresata z treścią wysłanych danych po upływie 24 godzin od chwili ich wysłania, potwierdzonego dowodem wysłania, z przyczyn leżących po stronie operatora wyznaczonego – niewykonanie PURDE jest podstawą do wniesienia reklamacji.

Prawo do wniesienia reklamacji w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania PURDE przysługuje nadawcy i adresatowi. Przy czym adresat może skorzystać z przysługującego mu prawa w przypadku, gdy nadawca nie skorzystał z prawa dochodzenia roszczeń, albo gdy korespondencja została doręczona adresatowi. Reklamacja może być zgłoszona w każdej placówce pocztowej operatora wyznaczonego lub z wykorzystaniem usługi online udostępnionej przez operatora wyznaczonego. Reklamację można złożyć również bezpośrednio ze skrzynki e-Doręczeń w zakładce „usługi dodatkowe".

Operator wyznaczony rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej przyjęcia.

Konsekwencją ustalenia, że reklamacja wniesiona jest zasadnie jest możliwość ubiegania się o odszkodowanie. Odszkodowanie jest konsekwencją ustalenia, iż operator wyznaczony ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego. Z tytułu niewykonania PURDE, zgodnie z regulaminem operatora wyznaczonego, przysługuje odszkodowanie: za niewykonanie PURDE – w wysokości dwukrotności najwyższej opłaty za taką usługę.

W przypadku niewykonania PURDE w zakresie przesyłki poleconej, Poczta Polska S.A. zwraca w całości pobraną opłatę za tę usługę niezależnie od należnego odszkodowania, o ile taka opłata została uiszczona.

Reklamację z tytułu niewykonania PURDE, można złożyć najwcześniej w dniu następującym po dniu, w którym upłynęły 24 godziny od chwili wysłania danych, potwierdzonego dowodem wysłania.

Reklamację wniesioną po upływie 12 miesięcy od dnia nadania korespondencji pozostawia się bez rozpoznania, o czym operator wyznaczony niezwłocznie powiadamia reklamującego.

Phoca PDF