

Jak i gdzie złożyć reklamację pocztową?

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: sobota, 25, czerwiec 2011 00:00

Rafał Rudka

Odsłony: 6202

Jeśli przesyłka pocztowa albo przekaz pieniężny nie dotarły na czas do adresata, prawo daje kilka możliwości dochodzenia swoich racji.

1. Kiedy można wnieść reklamację?

Prawo przewiduje kilka przypadków, kiedy możesz wnieść reklamacje w kwestiach pocztowych:

- Kiedy Twoja przesyłka rejestrowana lub zawiadomienie o jej próbie (np. list polecony) nie zostały doręczone w ciągu 14 dni roboczych, wówczas już 15 dnia możesz wnieść Twoją reklamację, nie później jednak niż w terminie 12 miesięcy od dnia ich nadania.
- Kiedy doręczenie kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym lub zawiadomienia o próbie doręczenia tej kwoty nie nastąpiło w terminie 14 dni od dnia nadania, wówczas już 15 dnia możesz wnieść Twoją reklamację, nie później jednak niż w terminie 12 miesięcy od dnia ich nadania.
- Bezpośrednio przy przyjęciu przez adresata uszkodzonej przesyłki rejestrowanej lub przesyłki rejestrowanej, w której adresat stwierdzi ubytek zawartości.
- Po przyjęciu przesyłki rejestrowanej przez adresata, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu tej przesyłki złożył on pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń, nie później jednak niż w terminie 12 miesięcy od dnia jej nadania.
- W terminie 7 dni od otrzymania przesyłki - w przypadku stwierdzenia ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej, niewidocznych bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki.

UWAGA! Jeśli zgłosisz reklamację po upływie powyższych terminów, Operator pozostawi ją bez rozpoznania, o czym Cię zresztą niezwłocznie powiadomi.

1.1. Jak wnieść reklamację?

Postaraj się skontaktować z biurem obsługi klienta u Operatorów przesyłek kurierskich, albo skontaktuj się z Urzędem pocztowym, gdzie nadana była przesyłka. Oczywiście, jeśli odbierzesz przesyłkę uszkodzoną, to właściwym miejscem kontaktu będzie placówka pocztowa, gdzie została wydana przesyłka. Najczęściej jest to najszybsza droga do pomyślnego rozwiązania problemu. Jeśli to nie pomoże, wówczas... wnieś oficjalną reklamację do Twego operatora usług pocztowych.

Reklamację możesz złożyć zarówno drogą elektroniczną, jak i w sposób tradycyjny – czyli ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika firmy lub pisemnie.

Jeśli składasz reklamację:

- ustnie do protokołu – osoba, która ją przyjmuje w oddziale firmy jest zobowiązana przepisami do potwierdzenia na piśmie, że ją przyjęła,
- pisemnie – upewnij się, że zawiera ona wszystkie wymagane prawem elementy umieszczone poniżej,
- drogą elektroniczną – nie musi być ona podpisana kwalifikowanym podpisem elektronicznym, operator i tak wezwie Cię do przedłożenia dodatkowych dokumentów i uzupełnienia podpisu,
- w formie innej niż wymienione powyżej – musi ona w sposób dostateczny ujawnić Twoją wolę i Twoje oczekiwania

Jak i gdzie złożyć reklamację pocztową?

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: sobota, 25, czerwiec 2011 00:00

Rafał Rudka

Odsłony: 6202

1.2. Co powinna zawierać reklamacja?

Prawo określa dokładne wymagania, jakie powinna spełniać oficjalna reklamacja do operatora. Upewnij się, czy Twoja reklamacja zawiera wymagane prawem następujące elementy:

- imię i nazwisko (lub nazwę firmy),
- adres zamieszkania (lub siedziby firmy),
- rodzaj reklamowanej przesyłki,
- uzasadnienie reklamacji,
- kwotę odszkodowania, w przypadku gdy jego żądasz
- Twój podpis (jeśli zgłaszasz reklamację pisemnie).

Jeśli Twoja reklamacja dotyczy przesyłki rejestrowanej oprócz powyższych możesz także dołączyć, w zależności od okoliczności:

- Oryginał potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego
- Oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń - w przypadku przeniesienia uprawnień przez nadawcę na adresata
- Protokół sporządzony bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej – w przypadku jej przyjęcia przez adresata oraz opakowanie uszkodzonej przesyłki
- Oświadczenie o stwierdzeniu:
 - widocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej złożone bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki, albo
 - niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej z zachowaniem terminu 7 dni

Jeśli przesłana reklamacja nie będzie zawierała wszystkich formalnych elementów – operator poprosi Cię o ich uzupełnienie wniosku i poda Ci dane, których brakuje. Jeśli ich nie uzupełnisz w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania podanym terminie, operator pozostawi reklamacje bez rozpatrzenia, o czym również Ciebie poinformuje. Również jeśli reklamacja jest wniesiona przez osobę nieuprawnioną, zostaniesz otrzymanym informację, że jedynie osoba uprawniona może wnieść reklamacje, a Twoje zgłoszenie nie zostanie rozpatrzone.

1.3. Jakie są terminy na rozpatrzenie reklamacji?

REKLAMACJA POWINNA BYĆ ROZPATRZONA W CIĄGU 14 DNI OD DNIA JEJ OTRZYMANIA PRZEZ JEDNOSTKĘ PIERWSZEJ INSTANCJI.

Jeśli jednostka pierwszej instancji nie będzie w stanie odpowiedzieć Ci na zgłoszoną reklamacje, wówczas poinformuje Cię pisemnie o niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, podając przyczynę zwłoki oraz termin udzielenia odpowiedzi na reklamację.

Przedłużenie terminu, dotyczy przypadków, gdy niezbędne jest przeprowadzenie dodatkowego postępowania wyjaśniającego, w szczególności jeżeli:

- zebrane w dotychczasowym postępowaniu dowody i wyjaśnienia wymagają uzupełnienia dla rzetelnego rozpatrzenia reklamacji,

Jak i gdzie złożyć reklamację pocztową?

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: sobota, 25, czerwiec 2011 00:00

Rafał Rudka

Odsłony: 6202

- uzyskanie dowodów i wyjaśnień w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji nie było możliwe pomimo zachowania należytej staranności operatora w ustalaniu stanu faktycznego.

Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, nie może przekroczyć 30 dni od dnia jej otrzymania.

1.4. Co powinna zawierać odpowiedź?

Reklamacje pocztowe rozpatrywane są w trybie dwuinstancyjnym. Jeśli Twoja reklamacja nie została uznana w pierwszej instancji – masz prawo odwołać się do drugiej instancji, zwanej instancją odwoławczą.

Odpowiedź pierwszej instancji Operatora powinna zawierać:

- nazwę jednostki, która rozpatruje Twoją reklamację,
- powołanie podstawy prawnej
- rozstrzygnięcie (pozytywne/negatywne) Twojej reklamacji,
- określenie wysokości kwoty i terminu wpłaty na Twoje konto – jeśli operator uznał Twoją reklamację za zasadną,
- pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie jednostki odwoławczej
- podpis upoważnionego pracownika reprezentującego firmę, wraz z podaniem jego stanowiska służbowego.
- uzasadnienie faktyczne i prawne - w przypadku odmowy uwzględnienia przez jednostkę I instancji reklamacji w całości lub w części
- informację o przyczynie zatrzymania przesyłki - gdy reklamacja dotyczy przesyłki zatrzymanej przez operatora w przypadkach określonych w prawie pocztowym.

Jeśli operator nie uznał Twojej reklamacji – masz 14 dni na odwołanie się do jednostki odwoławczej wskazanej w otrzymanym piśmie. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem jednostki I instancji. Jednostka ta w terminie 7 dni od dnia otrzymania odwołania:

- zmienia rozstrzygnięcie w przypadku zasadności odwołania, w szczególności gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były znane przy rozpatrywaniu reklamacji, albo
- przekazuje odwołanie wraz z aktami sprawy jednostce odwoławczej.

Jednostka odwoławcza (jednostka drugiej instancji) rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania.

Jeżeli operator nadal nie chce uznać Twoich racji, jego odpowiedź powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, o postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz o możliwości rozpatrzenia sprawy przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

1.5. Jakie przysługuje odszkodowanie?

Jak i gdzie złożyć reklamację pocztową?

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: sobota, 25, czerwiec 2011 00:00

Rafał Rudka

Odśloni: 6202

Ustawa Prawo pocztowe wyraźnie określa, że z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania powszechnej usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:

- 1) za utratę przesyłki poleconej - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty pobranej przez operatora publicznego za traktowanie przesyłki jako przesyłki poleconej;
- 2) za utratę paczki pocztowej - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż dziesięciokrotność opłaty pobranej za jej nadanie;
- 3) za utratę przesyłki z zadeklarowaną wartością - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki;
- 4) za ubytek zawartości lub uszkodzenie paczki pocztowej lub przesyłki poleconej - w wysokości żądanej przez nadawcę lub w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy, nie wyższej jednak niż maksymalna wysokość odszkodowania, o którym mowa w pkt 1 lub 2;
- 5) za ubytek zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością - w wysokości zwykłej wartości utraconych rzeczy. Wysokość odszkodowania nie może być wyższa niż zadeklarowana wartość przesyłki;
- 6) za uszkodzenie zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością - w wysokości zwykłej wartości rzeczy, których uszkodzenie stwierdzono. Wysokość odszkodowania nie może być wyższa niż zadeklarowana wartość przesyłki.

W przypadku niezrealizowania przekazu pocztowego przysługuje odszkodowanie w wysokości pięciokrotnej opłaty pobranej za jego nadanie. Ponadto zwrotowi podlega kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym.

W razie niewykonania usługi operator, niezależnie od należnego odszkodowania, zwraca w całości opłatę pobraną za wykonanie usługi. W przypadku firm świadczących usługi kurierski odszkodowanie jest zawarte w regulaminie świadczenia usług danego Operatora.

2. Wnieś sprawę do sądu powszechnego albo daj sobie jeszcze jedną szansę...

Możesz wnieść Twój spór z operatorem do sądu powszechnego, właściwego dla miejsca Twego zamieszkania albo zwrócić się do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z wnioskiem o mediację w Twoim sporze z operatorem.

We wniosku powinno być zawarte:

- oświadczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
- zwięzły opis zaistniałej sytuacji.
- oświadczenie o Twojej zgodzie na polubowne zakończenie sporu w trakcie mediacji, – satysfakcjonująca Cię propozycja rozstrzygnięcia sporu.

Jeśli Twój wniosek będzie niekompletny, Urząd wezwie Cię do jego uzupełnienia.

Jak i gdzie złożyć reklamację pocztową?

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: sobota, 25, czerwiec 2011 00:00

Rafał Rudka

Odśłony: 6202

W toku postępowania mediacyjnego Prezes UKE zapoznaje operatora świadczącego usługi pocztowe z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu. Prezes UKE może też wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy.

Jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy, Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego. Wtedy pozostanie Ci jeszcze dochodzenie Twoich racji przed sądem powszechnym. W razie wątpliwości...

3. Skontaktuj się z Urzędem Komunikacji Elektronicznej

Jeżeli masz wątpliwości lub pytania, możesz się z nami skontaktować następująco:

- Telefonicznie: 22 53 49 493
- Faks: 22 53 49 195

Napisz skargę do UKE

Urząd Komunikacji Elektronicznej, ul. M. Kasprzaka 18/20, 01-211 Warszawa

Źródło: UKE