

I. Informacje wstępne

1. Zamawiający

Lubuski Urząd Wojewódzki w Gorzowie Wlkp.

ul. Jagiellończyka 8

66 – 400 Gorzów Wlkp.

Telefon: 95 7115 210 Faks: 95 7115 380

Strona internetowa: <http://bip.lubuskie.uw.gov.pl>

e-mail: biuro.logistyki@lubuskie.uw.gov.pl

Godziny pracy: 7:30 – 15:30

NIP: 599-24-62-314

Regon: 210467089

2. Tryb postępowania

Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego na usługi społeczne prowadzone jest zgodnie z art. 138o ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 ze zm.) - zwanej dalej „ustawą”.

II. Opis przedmiotu zamówienia

1. Nazwa zadania

„Świadczenie usług pocztowych na rzecz Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wlkp.”

2. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia są usługi społeczne, o których mowa w art. 138h ustawy.

Zamówienie obejmuje świadczenie usług pocztowych w zakresie przyjmowania, przemieszczania i doręczania przesyłek w obrocie krajowym i zagranicznym wraz z usługą codziennego odbioru przesyłek z siedziby zamawiającego oraz usługami komplementarnymi na rzecz Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wlkp. w okresie od 01.09.2016 r. do 31.12.2016 r.

Lokalizacje, których dotyczy niniejsze postępowanie:

1) Gorzów Wlkp. ul. Jagiellończyka 8 – Kancelaria Ogólna,

2) Delegatura Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Zielonej Górze ul. Podgórna 7.

Opis przedmiotu zamówienia został opisany w „Szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia”. Szczegółowe zestawienie ilościowe zawiera „formularz cenowy”.

3. Termin wykonania zamówienia

Od 01.09.2016 do 31.12.2016 r.

4. Wspólny Słownik Zamówień (CPV)

64.11.00.00-0 Usługi pocztowe

III. Warunki udziału w postępowaniu i dokumenty potwierdzające ich spełnianie

1. Warunki udziału w postępowaniu

1) O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, spełniający warunki dotyczące:

a) posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy posiadający uprawnienia do wykonywania działalności pocztowej zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 poz. 1529) oraz zostali wpisani do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego, zgodnie z art. 13 ww. ustawy, przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

b) dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia

Wykonawca zobowiązany jest dysponować co najmniej jedną stałą placówką pocztową w rozumieniu art. 3 p. 15 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529), w każdej gminie miejskiej i miejsko - wiejskiej oraz mieście na prawach powiatu na terytorium RP wg aktualnego na dzień ogłoszenia przetargu podziału administracyjnego kraju, w której można odebrać przesyłkę pocztową opłaconą lub za pobraniem. W przypadku gmin miejskich i miejsko - wiejskich oraz miast na prawach powiatu, które posiadają więcej niż 20 000 mieszkańców - wykonawca zobowiązany jest dysponować co najmniej jedną placówką pocztową na każde rozpoczęte 20 000 mieszkańców. Każda z ww. placówek pocztowych musi być przystosowana do obsługi osób niepełnosprawnych. Placówki muszą być czynne min. 5 dni w tygodniu. Czytelnie oznakowane. Jeśli dzielą powierzchnię użytkową z innym podmiotem lub jednocześnie wykonuje inną działalność gospodarczą w tym samym miejscu przesyłki pocztowe muszą znajdować się w wydzielonej strefie z osobnym miejscem do ich wydawania.

3) Warunki udziału w postępowaniu oraz brak podstaw do wykluczenia będą oceniane w oparciu o kryterium *spełnia / nie spełnia*.

2. Dokumenty potwierdzające spełnianie warunków udziału w postępowaniu.

Wykonawca składa wraz z ofertą:

- oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu – zgodnie z wzorem zawartym w formularzu Oferty.
- dokument potwierdzający, że Wykonawca jest wpisany do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

IV. Opis sposobu przygotowania oferty

1. Wymagania i zalecenia ogólne

- 1) Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
- 2) Cena brutto oferty uwzględnia wszystkie koszty związane z realizacją zadania, musi być podana w polskich złotych cyfrowo i słownie z uwzględnieniem wymagań związanych z postanowieniami umowy oraz warunkami stawianymi przez Zamawiającego.
- 3) Oferta musi być przygotowana w języku polskim, pisemnie na papierze przy użyciu nośnika pisma nie ulegającego usunięciu bez pozostawienia śladów.

- 4) Oferta i inne oświadczenia Wykonawcy muszą być podpisane przez osobę(y) uprawnioną(e) do reprezentowania Wykonawcy.
- 5) Wykonawca jest związany ofertą 30 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
- 6) Ofertę należy złożyć do dnia 29.08.2016 r. roku do godz. 13.00
- 7) W formie pisemnej na adres: Lubuski Urząd Wojewódzki w Gorzowie Wlkp., ul. Jagiellończyka 8, 66–400 Gorzów Wlkp. – Kancelaria Ogólna, lub w formie elektronicznej na adres e-mail: biuro.logistyki@lubuskie.uw.gov.pl

2. Zawartość oferty

- 1) Formularz Oferty zawierający oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu,
- 2) Formularz cenowy,
- 3) Dokument potwierdzający, że Wykonawca jest wpisany do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- 4) Aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej.

V. Wadium

Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

VI. Kryteria oceny ofert

O wyborze najkorzystniejszej oferty decydować będzie kryterium najniższej ceny.

Lp.	Kryterium	Waga kryterium (%)
1.	CENA	100%

W trakcie badania i oceny ofert, kolejno ocenianym oferentom zostaną przyznane punkty według wzoru:

Najniższa cena

$$P = \frac{\text{Cena oferty ocenianej}}{\text{Najniższa cena}} \times 100$$

P – liczba punktów w kryterium cena.

Wyniki działań matematycznych zaokrąglane będą do dwóch miejsc po przecinku.

1. Sposób obliczenia ceny

- 1) Cena może być tylko jedna.
- 2) Pod pojęciem „Ceny” należy rozumieć, zgodnie z przepisami art. 3 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (Dz. U. poz. 915), wartość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą kupujący jest obowiązany zapłacić przedsiębiorcy za towar lub usługę; w cenie uwzględnia się podatek od towarów i usług oraz podatek akcyzowy, jeżeli na

podstawie odrębnych przepisów sprzedaż towaru (usługi) podlega obciążeniu podatkiem od towarów i usług lub podatkiem akcyzowym.

- 3) Cenę oferty należy obliczyć na podstawie cen jednostkowych oraz szacunkowych ilości poszczególnych rodzajów przesyłek w dokumencie „Formularz cenowy”.
- 4) Cena musi być podana w polskich złotych, cyfrowo i słownie z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
- 5) Ceny jednostkowe podane w dokumencie „Kalkulacja ceny Wykonawcy” muszą obejmować wszystkie koszty i składniki związane z wykonaniem zamówienia.

VII. Umowa

1. Istotne Postanowienia Umowy

- 1.1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usług pocztowych na rzecz Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wlkp.
Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawiera dokument o nazwie „Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia”.
- 1.2. Termin realizacji zamówienia: od 01.09.2016 r. do 31.12.2016 r.
- 1.3. Maksymalne wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie przedmiotu umowy wynosizł brutto (słownie: ...) określone na podstawie ilości poszczególnych rodzajów przesyłek zawartych oraz cen jednostkowych zawartych Formularzu Cenowym w ofercie Wykonawcy.
- 1.4. Ceny jednostkowe zawarte w ofercie Wykonawcy nie ulegną zmianie w całym okresie trwania umowy.
- 1.5. W przypadku nadania przez Zamawiającego przesyłek nie ujętych w formularzu cenowym podstawą rozliczeń będą ceny z aktualnego cennika usług Wykonawcy, który będzie stanowił załącznik do umowy.
- 1.6. Rzeczywiste wynagrodzenie Wykonawcy w okresie trwania umowy wynikać będzie z ilości faktycznie zrealizowanych przesyłek.
- 1.7. W przypadku zaistnienia okoliczności, których wynikiem będzie zmniejszenie zapotrzebowania na wysyłanie przesyłek pocztowych Zamawiający przewiduje możliwość zmniejszenia ilościowego przedmiotu zamówienia.
- 1.8. Płatności za zrealizowane usługi będą opłacane z dołu.
- 1.9. Faktury wystawiane będą w okresach miesięcznych na Zamawiającego tj. Lubuski Urząd Wojewódzki w Gorzowie Wlkp., ul. Jagiellończyka 8, 66-400 Gorzów Wlkp., NIP 599-24-62-314.
- 1.10. Zamawiający nie wyraża zgody na cesję wierzytelności wynikających z niniejszej umowy.
- 1.11. Wykonawca zobowiązuje się do wykorzystywania informacji, w których posiadanie wszedł w trakcie wykonywania umowy lub w związku z wykonywaną umową, jedynie w celu wykonywania czynności wynikających z niniejszej umowy.
- 1.12. Obowiązującą formą odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu umowy będą kary umowne.
 - a) Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną za odstąpienie od umowy lub rozwiązanie umowy przed terminem jej obowiązywania z przyczyn zależnych od Zamawiającego w wysokości 5% wynagrodzenia brutto określonego w pkt 1.3.;
 - b) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę z tytułu nienależytego wykonania umowy a także za odstąpienie od umowy lub rozwiązanie umowy przed terminem jej

- obowiązowania z przyczyn niezależnych od Zamawiającego w wysokości 5 % wynagrodzenia brutto określonego w pkt 1.3.;
- c) Należność z tytułu kar umownych określonych w punkcie b) zostanie przez Zamawiającego potrącona z wymagalnego wynagrodzenia Wykonawcy z faktury VAT. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych określonych w niniejszym paragrafie z należnego wynagrodzenia. Jeżeli kwota dokonanych potrąceń nie pokryje należnych kar umownych, Zamawiający wezwie Wykonawcę do wpłacenia brakującej kwoty na konto Zamawiającego.
 - d) W przypadku wypowiedzenia umowy przez jedną ze stron nie będzie ona zobowiązana do zapłaty kary umownej, w sytuacji kiedy przyczyną wypowiedzenia umowy będzie nadzwyczajna zmiana stosunków, której przewidzieć nie można było wcześniej, w tym w szczególności - likwidacja prowadzonej działalności, klęska żywiołowa, utrata bez swojej winy mienia niezbędnego do spełnienia świadczenia.
 - e) Strony zastrzegają prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego przewyższającego wysokość kar umownych.
- 1.13. Zamawiający przewiduje możliwość dokonania zmiany postanowień przyszłej umowy w stosunku do treści oferty gdy konieczność wprowadzenia takich zmian wynika z okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, a w szczególności gdy:
- a) nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu zamówienia w tym stawki podatku od towarów i usług;
 - b) konieczność wprowadzenia zmian będzie dotyczyć treści w dokumencie o charakterze informacyjno - instrukcyjnym, niezbędnym dla sprawnej realizacji umowy w szczególności: zmian osób uprawnionych do kontaktów, zmian osób odpowiedzialnych za potwierdzenie prawidłowej realizacji zamówienia wraz z numerami telefonów, faksu, poczty elektronicznej, etc.
- 1.14. Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 1.15. Strony przewidują możliwość rozwiązania umowy przed okresem, na jaki została zawarta z zachowaniem 7 - dniowego okresu wypowiedzenia.
- 1.16. W razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonanej części umowy.
- 1.17. Sprawy sporne wynikłe w związku z wykonaniem umowy, rozstrzygane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.

Lubuski Urząd Wojewódzki
w Gorzowie Wlkp.
ul. Jagiellończyka 8
66 - 400 Gorzów Wlkp.

OFERTA

Nawiązując do ogłoszenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na usługi społeczne nr BL-IX.272.4.2016 pn. „**Świadczenie usług pocztowych na rzecz Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wlkp.**” działając w imieniu i na rzecz

.....
.....
(nazwa, dokładny adres Wykonawcy/Wykonawców)

Oferuję wykonanie zamówienia za łączną cenę bruttozł

(słownie:.....)

Netto: zł

(słownie:.....)

Podatek VAT w kwocie.....zł

(słownie:.....)

Oświadczamy, że cena zawiera wszystkie koszty wykonania zamówienia, jakie ponosi Zamawiający w przypadku wyboru niniejszej oferty.

Termin realizacji:

termin wykonania: **od 01.09.2016 do 31.12.2016 r..**

Warunki płatności: Płatność nastąpi w terminie 21 dni od daty prawidłowego wystawienia faktury VAT przez Wykonawcę.

Oświadczam, że wykonawca którego reprezentuję spełnia warunki udziału w postępowaniu dotyczące:

- 1) posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania,
- 2) dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia,

które zostały określone w treści ogłoszenia.

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem niniejszego zamówienia jest świadczenie usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym na rzecz Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wlkp. w zakresie przyjmowania, przemieszczania i doręczania przesyłek, w szczególności:

1. przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie:
 - a) przesyłek listowych krajowych nierejestrowanych zwykłych,
 - b) przesyłek listowych krajowych nierejestrowanych priorytetowych,
 - c) przesyłek listowych krajowych rejestrowanych,
 - d) przesyłek listowych krajowych rejestrowanych priorytetowych,
 - e) przesyłek listowych krajowych rejestrowanych z potwierdzeniem odbioru (ZPO),
 - f) przesyłek listowych krajowych rejestrowanych priorytetowych z potwierdzeniem odbioru (ZPO),
 - g) przesyłek listowych zagranicznych nierejestrowanych zwykłych,
 - h) przesyłek listowych zagranicznych nierejestrowanych priorytetowych,
 - i) przesyłek listowych zagranicznych rejestrowanych priorytetowych,
 - j) przesyłek listowych zagranicznych rejestrowanych priorytetowych z potwierdzeniem odbioru,
 - k) paczek pocztowych krajowych rejestrowanych z potwierdzeniem odbioru,
 - l) paczek pocztowych krajowych rejestrowanych priorytetowych z potwierdzeniem odbioru,
 - m) paczek pocztowych krajowych rejestrowanych z zadeklarowaną wartością.
2. Oraz zwracanie przesyłek do Zleceniodawcy po wyczerpaniu możliwości ich doręczenia lub wydania odbiorcy.
3. Usługi pocztowe stanowiące przedmiot zamówienia obejmują w szczególności przesyłki listowe
o wagach:
 - a) do 350 gram
 - b) 351- 1000 gram
 - c) 1001- 2000 gramoraz paczki pocztowe w następujących przedziałach wagowych:
 - a) do 1kg
 - b) 1- 2kg
 - c) 2 - 5 kg
 - d) 5-10 kg

Dane dotyczące ilości zamawianych przesyłek zawarte są w dokumencie „formularz cenowy”. Podane w zestawieniu szacunkowe ilości przesyłek sporządzone zostały w oparciu o dane z okresu jednego roku i służą jedynie orientacyjnemu określeniu wielkości przedmiotu zamówienia. Zamawiający nie gwarantuje w żaden sposób, że podane ilości zostaną osiągnięte w okresie trwania umowy.

W przypadku zaistnienia okoliczności, których wynikiem będzie zmniejszenie zapotrzebowania na wysyłanie przesyłek pocztowych Zamawiający przewiduje możliwość zmniejszenia ilościowego przedmiotu zamówienia.

W przypadku nadania przez Zamawiającego przesyłek nie ujętych w formularzu cenowym podstawą rozliczeń będą ceny z aktualnego cennika usług Wykonawcy, który będzie stanowił załącznik do umowy.

4. Usługi pocztowe świadczone będą na rzecz Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wlkp. w poniższych lokalizacjach:
 - a) ul. Jagiellończyka 8, 66-400 Gorzów Wlkp.;
 - b) ul. Podgórna 7, 65-001 Zielona Góra;
5. Przesyłki nadawane przez Zamawiającego dostarczane będą przez Wykonawcę do każdego wskazanego miejsca w kraju i za granicą. Paczki doręczane będą do krajów wskazanych w cenniku usług zagranicznych, zgodnie z treścią porozumień zawartych ze Światowym Związkiem Pocztowym.
6. Zamawiający będzie nadawał przesyłki w stanie uporządkowanym według kategorii rodzajowej i wagowej. Przesyłki rejestrowane nadawane będą na podstawie wykazu listów poleconych. Wykazy sporządzane będą w dwóch egzemplarzach po jednym dla Operatora i Zamawiającego.
7. Zamawiający umieszcza na przesyłkach w sposób trwały i czytelny informacje jednoznacznie identyfikujące adresata i nadawcę, jednocześnie określając rodzaj przesyłki (zwykła, polecona, polecona z potwierdzeniem odbioru) na stronie adresowej przesyłki.
8. Wykonawca zobowiązany jest doręczać przychodzące przesyłki pocztowe każdego dnia roboczego do siedziby Zamawiającego: Kancelarii Ogólnej LUW w Gorzowie Wlkp., oraz Kancelarii w Delegaturze LUW w Zielonej Górze.
9. Przesyłki przeznaczone do wysyłki z Kancelarii Ogólnej LUW w Gorzowie Wlkp. oraz z Kancelarii w Delegaturze LUW w Zielonej Górze odbierane będą z siedziby Zamawiającego, ich odbiór będzie następował każdego dnia roboczego w godzinach od. 14:30 do 15:00.
10. Przesyłki będą nadawane przez Wykonawcę w dniu ich odbioru od Zamawiającego.
11. Odbioru przesyłek wychodzących dokonywać będzie upoważniony przedstawiciel Wykonawcy po okazaniu stosownego upoważnienia.
12. Zamawiający będzie korzystał wyłącznie ze swojego opakowania przesyłek, nie dopuszcza się stosowania opakowań Wykonawcy.
13. Wszelkie oznaczenia przesyłek rejestrowanych i priorytetowych muszą być zapewnione przez Wykonawcę.
14. Zamawiający będzie korzystał z ogólnie przyjętych wzorów druku potwierdzenia odbioru oraz własnych wzorów druku potwierdzenia odbioru - załącznik nr 1 do rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 12.10.2010 r. w sprawie szczegółowego trybu doręczania pism sądowych przez pocztę w postępowaniu cywilnym (Dz. U. Nr 190, poz. 1222) oraz załącznik nr 1 do rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2003 r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu doręczania pism sądowych w postępowaniu karnym (Dz. U Nr 108 poz. 1022 z 26 czerwca 2003 r.).
15. Wykonawca będzie doręczał do siedziby Zamawiającego pokwitowane przez adresata potwierdzenie odbioru przesyłki niezwłocznie po doręczeniu przesyłki. W przypadku nieobecności adresata, przedstawiciel Wykonawcy pozostawia zawiadomienie o próbie doręczenia przesyłki (awizo) ze wskazaniem, gdzie i kiedy adresat może odebrać przesyłkę w terminie 7 kolejnych dni, licząc od dnia następnego po dniu zostawienia zawiadomienia u adresata. Jeżeli adresat nie zgłosi się po odbiór przesyłki w w/w terminie Wykonawca sporządza powtórne zawiadomienie o możliwości jej odbioru w terminie kolejnych 7 dni. Po upływie terminu odbioru przesyłka niezwłocznie zwracana jest Zamawiającemu wraz z podaniem przyczyny nie odebrania przez adresata zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 12.10.2010 r. w sprawie szczegółowego trybu doręczania pism sądowych przez pocztę w postępowaniu cywilnym (Dz. U. Nr 190, poz. 1222), Rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2003 r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu doręczania pism sądowych w postępowaniu karnym (Dz. U. Nr 108 poz. 1022 z 26 czerwca 2003 r.) oraz Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji

- z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (Dz. U. z 2013, poz. 545).
16. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dysponował placówkami nadawczymi w miejscowościach, w których znajdują się jednostki Zamawiającego oraz wymaga, aby punkty odbioru niedoręczonych pod adres przesyłek (awizowanych) znajdowały się na terenie każdej gminy lub gminy sąsiedniej. Placówki winny być czynne min. 5 dni w tygodniu.
 17. Wykonawca będzie doręczał przesyłki listowe krajowe przyjęte do przemieszczania i doręczania z zachowaniem wskaźników terminowości doręczeń przesyłek w obrocie krajowym wskazanym w Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (Dz. U. z 2013 r., poz. 545).
 18. Usługę pocztową w zakresie przesyłki rejestrowanej uważa się za niewykonaną, jeżeli doręczenie przesyłki rejestrowanej lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminie 14 dni od dnia nadania. Do biegu terminu nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy.
 19. Reklamacje z tytułu niewykonania usługi Zamawiający może zgłosić do Wykonawcy po upływie 14 dni od nadania przesyłki rejestrowanej, nie później jednak niż 12 miesięcy od ich nadania.
 20. Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację nie może przekroczyć 30 dni od dnia otrzymania reklamacji z uwzględnieniem zapisów Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013 r., poz. 1468).
 21. Do odpowiedzialności Wykonawcy za nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się odpowiednio przepisy ustawy Prawo pocztowe (art. 57, 58 ustawy Prawo pocztowe (Dz. U. 2012, poz. 1529).
 22. Wykonawca odpowiada za nie wykonanie lub nienależyte wykonanie usług pocztowych chyba, że nastąpiło to w skutek siły wyższej zgodnie z Prawem pocztowym i Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (Dz. U. z 2013 r., poz. 545).
 23. Zamawiający zobowiązuje się do umieszczania na stronie adresowej przesyłki w miejscu przeznaczonym na znak opłaty pocztowej napisu (nadruku) lub odcisku pieczęci o treści uzgodnionej z Wykonawcą.
 24. Przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie wszystkich przesyłek pocztowych oraz ich ewentualny zwrot i reklamacje, będą realizowane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie w szczególności niżej wymienionymi przepisami:
 - a) Ustawy z dnia 12.06.2003r.- Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012r., poz. 1529),
 - b) Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26.11.2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013 r., poz. 1468),
 - c) Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (Dz. U. z 2013 r., poz. 545),
 - d) Oświadczenie Rządowe z dnia 31 sierpnia 2007 r. w sprawie mocy obowiązującej Siódmego protokołu dodatkowego do Konstytucji Światowego Związku Pocztowego, Regulaminu Generalnego Światowego Związku Pocztowego wraz z załącznikiem - Regulaminem wewnętrznym Kongresów, Światowej Konwencji Pocztowej oraz Porozumienia dotyczącego pocztowych usług płatniczych, sporządzonych

w Bukareszcie dnia 5 października 2004 r. (Dz. U. Nr 206 poz. 1495 z dnia 31 sierpnia 2007 roku),

- e) Umowa Międzynarodowa Siódmy protokół dodatkowy do Konstytucji Światowego Związku Pocztowego, Regulamin Generalny Światowego Związku Pocztowego wraz z załącznikiem - Regulaminem wewnętrznym Kongresów, Światowa Konwencja Pocztowa oraz Porozumienie dotyczące pocztowych usług płatniczych, sporządzone w Bukareszcie dnia 5 października 2004 r. (Dz. U. z 2007 r., Nr 206., poz. 1494),
- f) Regulamin Poczty Listowej, sporządzony w Bernie dnia 28 stycznia 2005 r. (Dz. U. z 2007 r., Nr 108. poz. 744),
- g) Regulamin dotyczący paczek pocztowych sporządzony w Bernie dnia 28 stycznia 2005 r (Dz. U. 2007 Nr 108, poz. 745),
- h) Kodeksu postępowania cywilnego (Dz.U. z 1964 nr 43 poz. 296 z późn. zm.)
- i) Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 12 października 2010 r. w sprawie szczegółowego trybu i sposobu doręczania pism sądowych w postępowaniu cywilnym (Dz.U. z 2010 nr 190, poz. 1277)
- j) Kodeksu postępowania karnego (Dz.U. z 1997 nr 89 poz. 555 z późn. zm.)
- k) Rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2003 roku w sprawie szczegółowych zasad i trybu doręczania pism sądowych w postępowaniu karnym (Dz.U. z 2003 r. Nr 108, poz. 1022).
- l) Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964r. Nr 16, poz.93 z późn. zm.)