***Rregullat për pranimin, trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave***

Çdo përdorues i shërbimeve postare ka të drejtë të ankohet apo të kërkojë sqarime tek ofruesi i shërbimit postar, në rast se vëren shkelje në përmbushjen e termave dhe kushteve të përgjithshme të ofrimit të shërbimit postar, të tarifave të ofruara nga ofruesi i shërbimit postar, si dhe të cilësisë së shërbimit të ofruar.

Përdoruesi i shërbimit postar mund të paraqesë ankimin me shkrim në zyrën e pranimit të postës, brenda 30 ditëve:

a) nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet cilësisë së shërbimit të ofruar;

b) nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar, nëse ankesa i referohet shumës së faturuar për shërbimin e ofruar.

Pas marrjes së ankesës, Intex Courier do të verifikojë ankesën e bazuar dhe pas verifikimit do të kthejë një përgjigje jo më vonë se 30 ditë pas marrjes së ankesës nga përdoruesi i shërbimit postar.

Nëse përdoruesi nuk është dakord me përgjigjen me shkrim të Intex Courier, atëherë përdoruesi ka të drejtë të fillojë procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, duke paraqitur Ankese pranë AKEP, brenda 15 dtiësh nga marrja e përgjigjes ose kalimi i afatit 30 ditor pa përgjigjie, në përputhje me Nenin 55 e Ligjit Nr. 46/2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë dhe Neni 56 të Ligjit Nr. 9902, datë 17.4.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” dhe më pas Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë.