

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEWOZU RZECZY

1. Definicje

1.1 Terminy pisane w Regulaminie wielką literą, które nie zostały zdefiniowane w pozostałych postanowieniach Regulaminu mają następujące znaczenie:

Regulamin	niniejszy regulamin świadczenia usług przewozu rzeczy;
Prawo pocztowe	ustawa z 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz.U. 2017, poz. 1481, z późn. zm.);
Prawo przewozowe	ustawa z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. 2015, poz. 915, z późn. zm.);
Ustugodawca	PickPack Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Optymistów 2A, 04-965 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 695599, o kapitale zakładowym 100.000,00 złotych, pokrytym w całości;
Doręczenie	pojedyncze wykonanie Usługi Pocztowej lub Usługi Przewozu w stosunku do nadanej Przesyłki, polegające na przewozie rzeczy ruchomej między miejscami wskazanymi przez Klienta, zakończone wydaniem Przesyłki Odbiorcy;
Usługa Pocztaowa	usługa polegająca na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek Kurierskich, z wyłączeniem przesyłek z zadeklarowaną wartością, na podstawie przepisów Prawa Poczтового;
Usługa Przewozu	usługa polegająca na przyjmowaniu, przewozie i doręczaniu Przesyłek niebędących Przesyłkami Kurierskimi (Przesyłek Towarowych) na podstawie przepisów Prawa Przewozowego;
Usługi	łącznie Usługi Pocztaowe i Usługi Przewozu; Usługa winna być rozumiana jako pojedyncza Usługa Pocztaowa lub Przewozu;
Umowa	pojedyncza umowa o świadczenie Usługi Pocztowej lub Przewozu, zawierana między Ustugodawcą a Użytkownikiem; rodzaj Umowy jest definiowany parametrami nadawanej Przesyłki;
Formularz	zautomatyzowana usługa elektroniczna udostępniona w Serwisie, umożliwiająca Użytkownikowi uprawnionego Konta składanie Zleceń z poziomu Serwisu;
Klient	Użytkownik, który złożył Zlecenie, które zostało przyjęte przez Ustugodawcę, czym strony zawarły Umowę;

Nadawca	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która przekazuje Kurierowi Przesyłkę, w celu wykonania Doręczenia i która składa swój podpis na Liście Przewozowym; Nadawcą winien być Klient; w przypadku, gdy Nadawcą jest inna osoba niż Klient, przyjmuje się, iż działa ona w jego imieniu, a Klient ponosi pełną odpowiedzialność za jej działania i zaniechania na podstawie art. 429 Kodeksu cywilnego;
Odbiorca	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której Przesyłka ma być doręczona zgodnie z Listem Przewozowym;
Konsument	Klient będący osobą fizyczną, zawierający Umowę w zakresie niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową, wyłącznie w ramach Kontekstu prywatnego, opisanego szczegółowo w Regulaminie Serwisu
Kontekst	zakres uprawnień nadanych Kontu danego Użytkownika;
Konto	usługa elektroniczna świadczona Usługodawcą na rzecz Użytkownika, dostępna w Serwisie stanowiąca przestrzeń wyłącznego dostępu Użytkownika danego Konta, pozwalająca na korzystanie z Usług i zawieranie Umów;
Przesyłka	Przesyłka Kurierska lub Przesyłka Towarowa do Doręczenia której zobowiązuje się Usługodawca na podstawie Umowy zawartej po złożeniu Zlecenia;
Przesyłka Kurierska	przesyłka kurierska w rozumieniu art. 3 pkt 19 ustawy z 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1481 z późn. zm.);
Przesyłka Towarowa	przesyłka towarowa w rozumieniu przepisów ustawy z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1983), niebędąca Przesyłką Kurierską;
Użytkownik	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która dokonała prawidłowej rejestracji w Serwisie na podstawie Regulaminu Serwisu i tym samym zawarła z Usługodawcą umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną;
Serwis	strona internetowa dostępna pod adresem https://pickpack.com , której administratorem jest Usługodawca;
Regulamin Serwisu	dokument opisujący zasady i warunki korzystania z Serwisu i świadczenia przez Usługodawcę usług drogą elektroniczną, dostępny pod adresem: http://pickpack.com/pl/docs/regulamin ;

Zlecenie	pojedyncze zamówienie przez Klienta Usługi Pocztovej lub Przewozu, złożone za pośrednictwem Formularza, potwierdzone przez Usługodawcę;
Usługi Dodatkowe	usługi towarzyszące Usługom Pocztowym i Przewozu, związane z Doręczeniem, których katalog jest określony w art. 6 Regulaminu;
Kurier	pracownik Usługodawcy lub osoba świadcząca Usługodawcy usługi na podstawie umowy cywilnoprawnej lub osoba związana którymkolwiek z powyższych stosunków prawnych z podmiotem współpracującym z Usługodawcą w zakresie Usług Pocztowych i Przewozu, wykonująca Doręczenie w imieniu Usługodawcy;
List Przewozowy	dokument generowany w Serwisie po złożeniu Zlecenia lub wydawany Klientowi przez Kuriera, stanowiący dowód przyjęcia Przesyłki do Doręczenia i zawarcia Umowy między Klientem a Usługodawcą; w rozumieniu niniejszego regulaminu Listem Przewozowym jest także potwierdzenie nadania Przesyłki Kurierskiej;
Protokół	dokument sporządzany przez Kuriera oraz Odbiorcę, opisujący uszkodzenia powstałe w Przesyłce, niewskazane w treści Listu Przewozowego;
Dni Robocze	dni, w których może upłynąć termin liczony zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego, w rozumieniu art. 115 KC;
Ubezpieczenie	rodzaj Usługi Dodatkowej, polegającej na zawarciu za pośrednictwem Usługodawcy przez Klienta umowy ubezpieczenia Przesyłki z podmiotem trzecim (ubezpieczycielem) do wskazanej przez Klienta wartości;
Polityka Prywatności	dokument przyjęty przez Usługodawcę i dostępny w Serwisie, opisujący szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę;

2. Postanowienia ogólne

- 2.1 Regulamin określa zasady, zakres i warunki świadczenia Usług przez Usługodawcę, zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie Usług, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
- 2.2 Usługodawca jest zobowiązany do zapewnienia pełnej obsługi świadczonych przez niego Usług za pośrednictwem zautomatyzowanego systemu usługowego w formie programu komputerowego dostępnego w Serwisie, a także do dokonywania czynności towarzyszących Usługom, niezbędnym do ich wykonania w sposób należyty.
- 2.3 Korzystanie z Usług i zawieranie Umów jest odpłatne i dobrowolne dla każdego Użytkownika. Zawarcie Umowy oznacza wyrażenie zgody na warunki określone w Regulaminie, co jest potwierdzane każdorazowo przez Użytkownika przed zawarciem Umowy. Każdy Użytkownik

zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu od chwili podjęcia czynności zmierzających do skorzystania z Usług.

- 2.4 Z uwagi na stały rozwój Usług, Usługodawca zastrzega sobie możliwość zmiany katalogu oferowanych Usług lub wprowadzenie dodatkowych funkcji, co może wymagać zmiany niniejszego regulaminu, a każdorazowo obowiązującą wersją regulaminu jest zaakceptowana przez Użytkownika podczas zawierania Umowy.
- 2.5 Usługodawca nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za działania lub zaniechania Użytkowników, w szczególności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z zawartych Umów oraz za skutki naruszenia postanowień Regulaminu, jak również za pozbawienie Użytkowników jakichkolwiek praw przez podmioty trzecie, w sytuacji wyłącznego zawinienia okoliczności bezpośrednio do takiego pozbawienia prowadzących po stronie Użytkownika. Usługodawca jest odpowiedzialny wyłącznie za należyte wykonanie Usług i przewóz, a w tym zakresie jest związany wyłącznie treścią Umowy.
- 2.6 Niniejszy regulamin opisuje Usługi dostępne w ramach pełnej funkcjonalności Serwisu, która może nie być dostępna dla każdego Użytkownika, z uwagi na nadane mu uprawnienia. Z tytułu braku możliwości skorzystania ze wszystkich funkcji Serwisu Użytkownikom nie przysługują żadne roszczenia względem Usługodawcy.

3. Zlecenia

- 3.1 Zamówienie Doręczenia jest możliwe za pośrednictwem Formularza, poprzez podanie następujących danych:
- 3.1.1 imienia i nazwiska lub nazwy (firmy) Nadawcy, adresu e-mail i numeru telefonu Nadawcy oraz adresu, z którego Kurier winien odebrać Przesyłkę; opcjonalnie Użytkownik może dodać także dodatkowe uwagi w wyznaczonym polu;
- 3.1.2 imienia i nazwiska lub nazwy (firmy) Odbiorcy, i numeru telefonu adresata oraz adresu, pod jaki Przesyłka ma zostać doręczona; opcjonalnie Użytkownik może dodać także dodatkowe uwagi w wyznaczonym polu oraz adres e-mail Odbiorcy ;
- 3.1.3 daty nadania i godziny odbioru Przesyłki przez Kuriera, mieszczącej się w jednym z następujących przedziałów: 4:00-6:59, 7:00-8:59, 9:00-10:59, 11:00-12:59, 13:00-14:59, 15:00-16:59, 17:00-18:59, 19:00-23:00;
- 3.1.4 daty i godziny wydania Przesyłki przez Kuriera Odbiorcy, mieszczącej się w jednym z następujących przedziałów: 4:00-6:59, 7:00-8:59, 9:00-10:59, 11:00-12:59, 13:00-14:59, 15:00-16:59, 17:00-18:59, 19:00-23:00;
- 3.1.5 rodzaju nadawanej Przesyłki, w zależności od jej gabarytu
- 3.1.6 wybranych Usług Dodatkowych.

- 3.2 Użytkownik ma możliwość objęcia jednym Zleceniem wiele Przesyłek różnych rodzajów, kierowanych do jednego lub wielu Odbiorców. Użytkownik ma możliwość wyboru odrębnych Usług Dodatkowych w stosunku do każdej z Przesyłek.
- 3.3 Przedział czasowy wydania Przesyłki nie może być tożsamy z przedziałem czasowym nadania Przesyłki. Użytkownik ma możliwość złożenia dyspozycji odbioru, który może się mieścić w aktualnym na moment składania Zlecenia przedziale czasowym lub wydania Przesyłki Odbiorcy w pierwszym możliwym terminie, który może mieścić się w przedziale czasowym nadania, co jednakże nie jest przez Usługodawcę gwarantowane. Ostateczna możliwość przyspieszenia odbioru lub doręczenia Przesyłki zależy od warunków drogowych, atmosferycznych, miejsca odbioru i wydania oraz liczby dostępnych Kurierów i złożonych w podobnym czasie Zleceń. Wybranie tej opcji może zwiększyć cenę Usługi.
- 3.4 Po wprowadzeniu wszystkich żądanych parametrów Zlecenia, Formularz zsumuje ich koszt, a następnie, po uwzględnieniu dynamicznych mnożników cen oraz opłat, wyświetli cenę łączną, do której zapłaty zobowiązany będzie Użytkownik.
- 3.5 Cena Usługi jest uzależniona od wprowadzonych parametrów zlecenia i aktualnego wolumenu Zleceń złożonych przez Użytkowników.
- 3.6 Z chwilą zatwierdzenia Zlecenia przyciskiem „Nadaj paczki” Użytkownik potwierdza, iż wszelkie wprowadzone w Zleceniu dane są poprawne i wyraża wolę zawarcia Umowy za wskazaną cenę.
- 3.7 Po złożeniu Zlecenia Użytkownik informowany jest w ramach Konta Użytkownika o nadanym numerze Zlecenia i jego aktualnym statusie. Zlecenie zostaje przyjęte z chwilą zmiany statusu na „Potwierdzenie zamówienia”. Z tą chwilą następuje zawarcie Umowy.
- 3.8 Użytkownik ma możliwość podglądu parametrów Zlecenia z poziomu Konta Użytkownika poprzez wybranie odpowiedniego Zlecenia w zakładce „Zlecenia”. W powyższym miejscu Użytkownik może także podejrzeć numer Przesyłki oraz numer Listu Przewozowego nadany jego Przesyłce, a także historię statusów Przesyłki, ze wskazaniem dokładnych dat i godzin ich zmiany.
- 3.9 Wycofanie złożonego Zlecenia jest możliwe na następujących warunkach:
- 3.9.1 w ciągu 15 minut od złożenia Zlecenia – nieodpłatnie;
- 3.9.2 po upływie 15 minut od złożenia Zlecenia, jeżeli status Zlecenia nie uległ zmianie na „W oczekiwaniu na odbiór od nadawcy” – Klient jest zobowiązany do pokrycia 30% ceny Zlecenia nawet w przypadku nieprzedstawienia Przesyłki do odbioru przez Kuriera;
- 3.9.3 po zmianie statusu Zlecenia na „W oczekiwaniu na odbiór od nadawcy” – wycofanie Zlecenia jest możliwe wyłącznie w trybie odstąpienia od Umowy.
- 3.10 Cena Zlecenia, widniejąca w Serwisie, jest płatna za pośrednictwem przelewu na rachunek bankowy Usługodawcy lub za pośrednictwem zewnętrznego systemu płatności elektronicznych dostarczanego przez wskazanego przez Usługodawcę operatora płatności elektronicznych, przed wydaniem Przesyłki, chyba że Usługodawca umożliwił Klientowi zbiorcze rozliczanie cen Zleconych Przesyłek za uzgodnione okresy rozliczeniowe, na podstawie odrębnej umowy między Usługodawcą, a takim Klientem.

Odmowa zapłaty jest traktowana jak odstąpienie od Umowy, bez możliwości domagania się zwrotu ceny Zlecenia, z zastrzeżeniem art. 3.12.

- 3.11 Klient zapłaci Usługodawcy za każdy dzień opóźnienia w zapłacie Ceny odsetki w wysokości 14% w skali roku. Jeżeli zmieni się wysokość stopy referencyjnej lub wysokość punktów procentowych stanowiących składnik sumy tworzącej wartość odsetek za opóźnienie przewidzianą w art. 481 § 2 K.c. w taki sposób, iż wartość odsetek maksymalnych za opóźnienie ulegnie podwyższeniu, to odsetki opisane w niniejszym punkcie pozostają na tym samym poziomie, a jeżeli ulegnie obniżeniu – obniża się odsetki zastrzeżone w Umowie do poziomu wynikającego z nowej wartości maksymalnej. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Usługodawcy kwotą wynagrodzenia.
- 3.12 W przypadku wybrania opcji opłacenia Zlecenia za pośrednictwem płatności elektronicznej udostępnionej przez Serwis, brak płatności w ciągu 15 minut od złożenia Zlecenia powoduje automatyczne anulowanie złożonego Zlecenia, bez ponoszenia kosztów przez Klienta.
- 3.13 Złożone Zlecenie jest wysyłane za pośrednictwem Serwisu do wybranego przez algorytm Kuriera. O potwierdzeniu Zlecenia Klient jest informowany za pośrednictwem Serwisu.
- 3.14 Po potwierdzeniu przyjęcia Zlecenia, Klient lub upoważniony przez niego Nadawca, są obowiązani do pozostawania pod wskazanym adresem odbioru Przesyłki, celem jej wydania Kurierowi. Brak możliwości skontaktowania się z Klientem, nieobecność Klienta lub Nadawcy pod wskazanym adresem lub nieprzedstawienie Przesyłki do odbioru przez Kuriera traktowany jest jak odstąpienie od Umowy, bez możliwości domagania się zwrotu ceny Zlecenia.
- 3.15 Ilekroć w niniejszym artykule jest mowa o braku możliwości domagania się zwrotu ceny Zlecenia przez Klienta w przypadku odstąpienia od Umowy lub o konieczności poniesienia przez niego części ceny Zlecenia – Usługodawcy przysługuje prawo do potrącenia przysługującej mu względem Klienta wierzytelności z wierzytelnością Klienta z tytułu zwrotu ceny Zlecenia, bez składania dodatkowego oświadczenia w tym zakresie.
- 3.16 Podczas odbioru Przesyłki, Kurier jest uprawniony do zweryfikowania, czy przekazana Przesyłka jest zgodna ze złożonym Zleceniem, w szczególności w zakresie jej wagi, wymiarów, deklarowanej zawartości, zgodności danych adresowych wskazanych na Przesyłce z Listem Przewozowym, a także możliwości zrealizowania Doręczenia, w szczególności czy Przesyłka nie podlega wyłączeniu spod Doręczenia na mocy Regulaminu lub odrębnych przepisów.
- 3.17 Usługa rozpoczyna się z chwilą przyjęcia Przesyłki przez Kuriera w celu wykonania Doręczenia.
- 3.18 Jeżeli na skutek weryfikacji, o której mowa w art. 3.16 okaże się, że przedstawiona do Doręczenia Przesyłka różni się od Przesyłki objętej Zleceniem, zgodnie z danymi zawartymi w Liście Przewozowym w takim stopniu, iż przy składaniu Zlecenia naliczona takiej Przesyłki zostałaby inna cena, a różnica ta nie wynika z błędu po stronie Usługodawcy, Kurier jest upoważniony do dokonania przeliczenia ceny Zlecenia lub zażądania złożenia nowego Zlecenia przez Klienta, zgodnie ze zweryfikowanymi danymi, które będzie podstawą rozliczenia i wykonania Doręczenia. Przyjęcie Przesyłki do Doręczenia może nastąpić wyłącznie po uiszczeniu pełnej ceny Zlecenia wyliczonej dla Przesyłki przedstawionej do Doręczenia.

4. Przesyłki

- 4.1 Usługodawca dokonuje Doręczenia Przesyłek Kurierskich oraz Przesyłek Towarowych.
- 4.2 Wszelkie Przesyłki o masie do 20 kilogramów i wymiarach, z których (i) żaden nie może przekroczyć 200 cm lub (ii) 300 cm dla sumy długości i największego obwodu mierzonego w innym kierunku niż długość, stanowią Przesyłkę Kurierską, a ich Doręczanie odbywa się na podstawie przepisów Prawa Poczтового. Pozostałe Przesyłki stanowią Przesyłkę Towarową, a ich Doręczanie odbywa się na podstawie przepisów Prawa Przewozowego.
- 4.3 Katalog świadczonych usług pocztowych obejmuje: przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie Przesyłek Kurierskich, w tym przesyłek z korespondencją, z wyłączeniem przesyłek z zadeklarowaną wartością.
- 4.4 Wyłączone z Doręczenia są Przesyłki zawierające w szczególności:
- 4.4.1 materiały wybuchowe;
 - 4.4.2 broń palną oraz amunicję;
 - 4.4.3 akumulatory, silniki, części samochodowe zalane płynami, w tym skrzynie biegów;
 - 4.4.4 materiały łatwopalne i żrące;
 - 4.4.5 materiały promieniotwórcze;
 - 4.4.6 towary chemicznie lub biologicznie aktywne;
 - 4.4.7 antyki, zabytki, dzieła sztuki, przedmioty o znacznej wartości naukowej, kulturalnej, artystycznej oraz zbiorów filatelistycznych, numizmatycznych, przedmiotów mających wartość kolekcjonerską, niepowtarzalnych, indywidualnych;
 - 4.4.8 nośniki zawierające wartości sentymentalne np. pamiątki oraz inne dokumenty o wartości emocjonalnej oraz sentymentalnej czy kolekcjonerskiej;
 - 4.4.9 wyroby jubilerskie, biżuteria – za które uważa się wyroby ze złota, platyny, srebra i innych metali szlachetnych, kamieni szlachetnych, półszlachetnych, oraz ich prefabrykaty;
 - 4.4.10 gotówka, papiery wartościowe, inne instrumenty płatnicze i rzeczy o charakterze płatniczym, karty prepaid, bankomatowe, debetowe, kredytowe i inne wartości pieniężne, za które uważa się krajowe i zagraniczne znaki pieniężne, bony, czek, weksle, inne dokumenty zastępujące w obrocie gotówkę;
 - 4.4.11 zwierzęta (żywe i martwe);
 - 4.4.12 produkty pochodzenia zwierzęcego;
 - 4.4.13 zwłoki lub szczątki ludzkie lub zwierzęce;
 - 4.4.14 organy ludzkie, płyny ustrojowe oraz produkty metabolizmu ludzkiego;
 - 4.4.15 produkty lecznicze w rozumieniu odpowiednich przepisów, komponenty do produkcji produktów leczniczych, narkotyki oraz substancje psychotropowe lub halucynogenne, a także ich prekursorzy;
 - 4.4.16 rzeczy, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla życia lub zdrowia osób mających z nimi styczność, a także bądź narażać inne przesyłki na zniszczenie, uszkodzenie, zabrudzenie, itp.;
 - 4.4.17 rzeczy, których stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne, uszkodzone albo nieposiadające wymaganego opakowania; Usługodawca może uzależnić przyjęcie do

- Doręczenia Przesyłki niezgodnej z niniejszym postanowieniem od zamieszczenia przez Nadawcę w Liście Przewozowym odpowiedniego oświadczenia o stanie Przesyłki;
- 4.4.18 rzeczy o wartości wyższej niż 500 zł bez wykupienia Usługi Dodatkowej Ubezpieczenia;
 - 4.4.19 rzeczy o wartości wyższej niż 5000 zł, niezależnie od wykupienia Usługi Dodatkowej Ubezpieczenia;
 - 4.4.20 rzeczy delikatne, szklane, bez wykupienia Usługi Dodatkowej Delikatnie;
 - 4.4.21 rzeczy, na których przewóz wymagane jest odrębne zezwolenie;
 - 4.4.22 rzeczy adresowane na numery skrzytek lub przegródek pocztowych oraz adresowanych na *poste restante*;
 - 4.4.23 inne rzeczy, których przemieszczanie lub przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów, w szczególności Prawa Poczтового w odniesieniu do Przesyłek Kurierskich oraz Prawa Przewozowego w odniesieniu do Przesyłek Towarowych.
- 4.5 Nadawca jest obowiązany wydać Kurierowi Przesyłkę w stanie umożliwiającym jej prawidłowe Doręczenie bez ubytku i uszkodzenia.
- 4.6 Rzeczy, które ze względu na swoje właściwości wymagają opakowania, Nadawca jest obowiązany oddać Kurierowi w szczelnym, zabezpieczonym i nieuszkodzonym opakowaniu. Nadawca jest obowiązany do dobrania rodzaju opakowania do zawartości Przesyłki, w tym do jej rozmiaru, substancji (postaci fizycznej), wartości, odporności na siły działające z zewnątrz i bodźce mechaniczne. Odpowiedzialność za niewłaściwe opakowanie Przesyłki leży po stronie Klienta.
- 4.7 Przesyłki o masie przekraczającej 31,5 kilogramów, których Doręczenie z uwagi na jej gabaryty, wymaga użycia specjalistycznego sprzętu, np. wózka widłowego, winny być umieszczone na palecie i przytwierdzone do niej w sposób uniemożliwiający samoistne rozdzielanie Przesyłki od palety w czasie Doręczenia.
- 4.8 W stosunku do Przesyłek Towarowych Nadawca może zadeklarować wartość Przesyłki Towarowej. Zadeklarowana wartość Przesyłki Towarowej nadawanej przez Nadawcę nie może przewyższać jej zwykłej wartości i powinna być potwierdzona stosownymi dokumentami księgowymi lub innymi dowodami rzeczowymi. Zadeklarowanie wartości Przesyłki Towarowej wymaga jednocześnie wykupienia Usługi Dodatkowej Ubezpieczenie w odpowiednim progu kwotowy, uzależnionym od deklarowanej wartości (do 500 zł, do 2.000 zł, do 5.000 zł i do 10.000 zł). W przypadku niewykupienia Ubezpieczenia Przesyłki przez Nadawcę, nie jest możliwe zadeklarowanie wartości Przesyłki Towarowej.

5. Doręczenia

- 5.1 Podstawą Doręczenia Przesyłki jest List Przewozowy. List Przewozowy jest generowany automatycznie przez Serwis i powierzany Kurierowi w dwóch egzemplarzach. Kurier oraz Nadawca są obowiązani zweryfikować poprawność, kompletność i zgodność Listu Przewozowego ze stanem faktycznym, w szczególności Przesyłką przedstawioną do Doręczenia. W przypadku wystąpienia rozbieżności Kurier i Nadawca dokonują odpowiednich wzmianek na Liście Przewozowym, które winny zostać potwierdzone co najmniej parafą Kuriera i Nadawcy.
- 5.2 Po zweryfikowaniu Listu Przewozowego, Nadawca jest zobowiązany do podpisania Listu Przewozowego. Złożenie przez Nadawcę podpisu jest równoznaczne z potwierdzeniem, iż stwierdza wszystkie okoliczności wskazane w Liście Przewozowym za prawdziwe i nie wnosi zastrzeżeń do jego treści. W przypadku, gdy przepisy szczególne przewidują

- obowiązek dołączenia do Listu Przewozowego dodatkowych dokumentów, Nadawca jest obowiązany do ich dołączenia pod rygorem odmowy przyjęcia Przesyłki do Doręczenia.
- 5.3 Przyjęcie Przesyłki w celu wykonania Doręczenia następuje z chwilą potwierdzenia jej odbioru przez Kuriera poprzez zeskanowanie kodu Przesyłki urządzeniem elektronicznym, jakim dysponuje Kurier lub oznaczenie w nim odpowiedniej opcji.
- 5.4 Nadawca winien otrzymać jeden egzemplarz Listu Przewozowego. Drugi egzemplarz, podpisany przez Nadawcę, stanowi ważny dokument Doręczenia stanowiący podstawę wykonania Umowy.
- 5.5 List Przewozowy może mieć także formę dokumentu elektronicznego (formę dokumentową). W takim wypadku podpisy mogą być składane za pomocą urządzeń elektronicznych, jakimi dysponują Kurierzy, a wydanie egzemplarza Listu Przewozowego następuje za pośrednictwem adresu e-mail wskazanego przez Klienta lub udostępnienia go przez Usługodawcę w Serwisie.
- 5.6 Usługodawcy przysługuje prawo zastawu na Przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z Umowy oraz z tytułu uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia Usługi, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy, Klienta lub Odbiorcy.
- 5.7 Usługodawca ma prawo nieprzyjęcia Przesyłki do Doręczenia, a w zakresie Przesyłek przyjętych – do ich niezwłocznego zwrotu do Nadawcy, jeżeli:
- 5.7.1 nie zostały spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia Usług określone w Prawie Poczтовым oraz usług przewozowych określone w ustawie Prawie Przewozowym lub przepisach wydanych na ich podstawie;
 - 5.7.2 nie zostały spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia Usług określone w Regulaminie;
 - 5.7.3 na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo,
 - 5.7.4 Przesyłka nie spełnia określonych przez Usługodawcę warunków wymaganych do zawarcia Umowy, w tym jest przesyłką: której, zgodnie z postanowieniami Regulaminu Usługodawca nie przyjmuje do Doręczenia lub jest niewłaściwie zabezpieczona, a także jej gabaryt przekracza maksymalną granicę gabarytu Przesyłek;
 - 5.7.5 Doręczenie miało być wykonywane w całości lub w części na obszarze nieobjętym wpisem Usługodawcy do rejestru operatorów pocztowych, chyba że Usługodawca zawarł umowę o współpracę umożliwiającą wykonanie usługi poza tym obszarem;
 - 5.7.6 Doręczenie Przesyłki spowodowałoby naruszenie przepisów określających warunki wykonywania przewozów drogowych, przepisów określających warunki pracy kierowców, przepisów ruchu drogowego lub przepisów o drogach publicznych;
 - 5.7.7 rozmiar lub waga Przesyłki przekracza wymiary Przesyłki standardowej,
 - 5.7.8 Przesyłka nie została przygotowana do doręczenia w ustalonym w Zleceniu czasie;
 - 5.7.9 przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.
- 5.8 Usługodawca jest uprawniony, do:
- 5.8.1 odmowy zawarcia Umowy, jeżeli Przesyłka nie spełnia warunków określonych w Regulaminie, w szczególności zawiera rzeczy wskazane w art. 4.4.
 - 5.8.2 odstąpienia od Umowy w każdym momencie, jeżeli stwierdzi okoliczność wskazaną w art. 5.8.1.

- 5.9 Okoliczność przyjęcia przez Usługodawcę (Kuriera) Przesyłki od Nadawcy w celu wykonania Doręczenia nie stanowi domniemania zgodności Przesyłki z Regulaminem, ani potwierdzenia zaznajomienia się z jej zawartością. W sytuacji uzasadnionego podejrzenia, iż Przesyłka nie spełnia wymogów Regulaminu, w tym w szczególności art. 4.4, a także w przypadku podejrzenia, że Przesyłka może spowodować uszkodzenie innych przesyłek lub mienia Usługodawcy albo stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska, Usługodawca może, z uwzględnieniem właściwych przepisów, sprawdzić zawartość Przesyłki na każdym etapie świadczenia Usługi, także przed przyjęciem Przesyłki, a następnie podjąć decyzję o odmowie przyjęcia Przesyłki, o przyjęciu Przesyłki do realizacji, zabezpieczeniu opakowania Przesyłki lub o odstąpieniu od Umowy i przerwaniu świadczenia Usługi oraz zwrocie Przesyłki do Nadawcy na koszt Klient, a w wyjątkowych i uzasadnionych sytuacjach może, zgodnie z właściwymi przepisami, zniszczyć zawartość Przesyłki lub wydać ją właściwym organom władzy publicznej, zwłaszcza jeżeli stanowi ona zagrożenie dla ludzi lub innych Przesyłek. Sprawdzenia Przesyłki dokonuje się w obecności Nadawcy lub, jeśli nie jest to możliwe, w obecności osób zaproszonych przez Usługodawcę do tej czynności zgodnie z odrębnymi przepisami. Sprawdzona Przesyłka zostaje oznaczona specjalną etykietą, chyba że jej zawartość została sprawdzona przez przyjęciem Przesyłki przez Kuriera, a sprawdzenie nie wymagało naruszenia szczelności opakowania. W żadnym wypadku kontroli nie podlega treść dokumentów przewożonych jako przesyłka z korespondencją.
- 5.10 W przypadkach opisanych w postanowieniach powyższych, Klient odpowiada za wszelkie szkody po stronie Usługodawcy na zasadach ogólnych. Zwrot Przesyłek następuje na koszt Klienta, przy czym zwrotowi podlega także pobrana cena Zlecenia. W razie odstąpienia od Umowy i przerwania świadczenia Usługi, pobrana cena Zlecenia zostanie zaliczona na poczet opłaty należnej Usługodawcy za zwrot Przesyłki do Nadawcy, a w powyższym zakresie Usługodawcy przysługuje prawo potrącenia należnych mu kwot z kwotami świadczonymi przez lub w imieniu Klienta, bez składania dodatkowego oświadczenia woli.
- 5.11 Przed wydaniem Przesyłki Odbiorcy Klient może (i) odstąpić od Umowy lub (ii) zażądać zmiany Odbiorcy lub adresu Odbiorcy. W przypadku odstąpienia od Umowy w trybie niniejszego postanowienia, Klient obowiązany jest uiścić pełną cenę Zlecenia, powiększoną o koszt zwrotu Przesyłki do Nadawcy. W przypadku zmiany Odbiorcy lub adresu Odbiorcy, Usługodawca jest uprawniony do naliczenia opłaty za Przesyłkę, przyjmując za adres Nadawcy pierwotny adres Odbiorcy oraz opłaty manipulacyjnej za dokonanie tej czynności.

6. Odbiór Przesyłek

- 6.1 Usługodawca wydaje Przesyłki w przedziale czasowym wskazanym w Zleceniu, z zastrzeżeniem art. 3.3, chyba że co innego wynika z potwierdzenia przyjęcia Zlecenia wysłanego do Klienta. W braku innej informacji przekazanej Klientowi, Usługodawca gwarantuje niniejszym termin doręczenia wynoszący 3 Dni Robocze.
- 6.2 Wydanie Przesyłki jest możliwe wyłącznie pod wskazanym adresem, do rąk własnych Odbiorcy. W przypadku Przesyłki Kurierskiej, w razie nieobecności Odbiorcy, Przesyłka może zostać wydana także do rąk pełnoletniego domownika lub pełnoletniej osoby czynnej w lokalu przedsiębiorstwa, chyba że przy składaniu Zlecenia zastrzeżono odbiór osobisty przez Odbiorcę („do rąk własnych”).

- 6.3 Odbiór Przesyłki następuje poprzez potwierdzenie odbioru Przesyłki przez Odbiorcę lub osoby wskazane w art. 6.2, własnoręcznym podpisem, który może zostać złożony za pomocą udostępnionych przez Kuriera urządzeń elektronicznych.
- 6.4 W przypadku, gdy Odbiorca stwierdzi istnienie szkód w Przesyłce, które nie zostały wskazane w treści Listu Przewozowego, Odbiorca ma prawo domagać się sporządzenia Protokołu, czego Kurier nie może odmawiać. W tym celu Odbiorca ma prawo do otwarcia Przesyłki w celu sprawdzenia, czy uszkodzenia nie powstały wewnątrz, w jej zawartości.
- 6.5 Złożenie przez Odbiorcę podpisu potwierdzającego odbiór Przesyłki, bez sporządzenia Protokołu, jest równoznaczny z odebraniem Przesyłki bez zastrzeżeń co do występujących szkód.
- 6.6 W przypadku nieobecności Odbiorcy pod wskazanym w Liście Przewozowym adresem podczas planowanego wydania Przesyłki, Kurier lub inny przedstawiciel Usługodawcy podejmie próbę kontaktu telefonicznego z Odbiorcą celem uzgodnienia kolejnej próby wydania Przesyłki w tym samym dniu. Po bezskutecznej próbie doręczenia Usługodawca poinformuje Odbiorcę za pośrednictwem poczty elektronicznej o nieudanej próbie wydania z informacją o zwrocie przesyłki do Nadawcy.
- 6.7 Po upływie terminu na odbiór Przesyłki ulega zwrotowi do Nadawcy na adres wskazany w Liście Przewozowym, na zasadach tożsamy z jej wydawaniem.
- 6.8 Zwrot Przesyłki następuje również w przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę lub wskazania w Liście Przewozowym błędnego adresu Odbiorcy.
- 6.9 Brak możliwości wydania, odmowa przyjęcia lub nieodebranie Przesyłki Kurierskiej przez Nadawcę w przewidzianym terminie skutkuje uznaniem Przesyłki za niedoręczalną. Do Przesyłek niedoręczalnych stosuje się odpowiednie przepisy ustawy Prawo pocztowe.
- 6.10 Po upływie 30 dni od terminu odbioru Przesyłki Towarowej Usługodawca jest uprawniony do likwidacji Przesyłki, o ile powiadomił Nadawcę i Odbiorcę o zamierzonej likwidacji Przesyłki Towarowej. Likwidacja może nastąpić nie wcześniej niż po upływie 10 dni od takiego zawiadomienia. Do likwidacji Przesyłki Towarowej stosuje się przepisy ustawy Prawo przewozowe.
- 6.11 Niewydaną Przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli wydanie jej Odbiorcy lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia lub możliwości odebrania przez Odbiorcę nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.

7. Usługi Dodatkowe

- 7.1 Usługodawca udostępnia Użytkownikom następujące Usługi Dodatkowe: Delikatnie, Ubezpieczenie, Elegancki Kurier.
- 7.2 W ramach usługi Delikatnie, Usługodawca gwarantuje, że Przesyłka będzie traktowana z najwyższą ostrożnością i nie będą na niej położone jakiegokolwiek inne Przesyłki w trakcie transportu w ramach Doręczania, aby zminimalizować ryzyko wystąpienia uszkodzeń. Za niewykonanie powyższego zobowiązania Usługodawca odpowiada na zasadzie ryzyka, z pominięciem zasad odpowiedzialności opisanych w artykule 8, w granicach kwot odszkodowań opisanych w artykule 9. Realizacja uprawnień z powyższej odpowiedzialności Usługodawcy następuje w formie postępowania reklamacyjnego.
- 7.3 W ramach usługi Ubezpieczenie, o ile została przez Usługodawcę udostępniona, podmiot trzeci (ubezpieczyciel) przejmuje pełną odpowiedzialność za Przesyłkę do wysokości wskazanej przez Klienta kwoty, w przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego,

niezależnie od winy Usługodawcy, o ile okoliczności nie wskazują na wyłączną winę ubezpieczającego.

7.4 W ramach usługi Elegancki Kurier Usługodawca gwarantuje, iż Kurier dokonujący wydania Przesyłki w ramach Doręczenia, będzie ubrany w strój oficjalny tj. białą koszulę, marynarkę, ciemne spodnie, eleganckie obuwie, opcjonalnie w elegancki płaszcz lub kurtkę. Za niewykonanie powyższego zobowiązania Usługodawca odpowiada jak za nienależyte wykonanie Usługi Pocztovej, w granicach kwot odszkodowań opisanych w artykule 9 i z zastrzeżeniem obowiązku zwrotu pełnej ceny Zlecenia. Realizacja uprawnień z powyższej odpowiedzialności Usługodawcy następuje w formie postępowania reklamacyjnego.

8. Odpowiedzialność

8.1 Usługodawca ponosi pełną odpowiedzialność wobec Klientów, Nadawców i Odbiorców za działania i zaniechania swoich przedstawicieli, w tym Kurierów, jak za działania i zaniechania własne..

8.2 Usługodawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło: (i) wskutek siły wyższej; (ii) z przyczyn leżących po stronie Klienta, Nadawcy lub Odbiorcy, niezawinionych przez Usługodawcę; (iii) w wyniku naruszenia przez Klienta, Nadawcę lub Odbiorcę obowiązujących przepisów albo Regulaminu; (iv) z powodu właściwości zawartości Przesyłki.

8.3 Usługodawca, powołując się na jedną z powyższych przyczyn braku odpowiedzialności, przedstawia dowód jej wystąpienia.

8.4 Usługodawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Pocztovej w zakresie określonym w Prawie Pocztowym i Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie: (i) jest następstwem czynu niedozwolonego, (ii) nastąpiło z winy umyślnej Klienta, (iii) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Klienta.

8.5 Usługodawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Przewozu w zakresie określonym w Prawie Przewozowym i Regulaminie.

8.6 Usługę uważa się za niewykonaną w szczególności w przypadku utraty (zagubienia, całkowitego zniszczenia) Przesyłki przez Usługodawcę (Kuriera) lub gdy doręczenie Przesyłki albo zawiadomienie o próbie jej doręczenia nastąpiło po upływie 30 dni od dnia nadania.

8.7 Usługę uważa się za nienależyte wykonaną w szczególności w przypadku: (i) opóźnienia w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu; (ii) uszkodzenia lub ubytku zawartości Przesyłki; (iii) wykonania Usługi niezgodnie ze Zleceniem oraz przepisami Prawa Pocztowego lub Prawa Przewozowego (w zależności czy Usługa dotyczyła Przesyłki Kurierskiej, czy Przesyłki Towarowej).

8.8 Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi w stosunku do Przesyłki Kurierskiej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki Kurierskiej 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 Usługodawcy roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem Przesyłki przez Kuriera w celu wykonania Przewozu a jej doręceniem Odbiorcy.

- 8.9 Roszczenie z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki Towarowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki Towarowej bez zastrzeżeń, chyba że: (i) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem Przesyłki Towarowej przez Odbiorcę; (ii) zaniechano takiego stwierdzenia z winy Usługodawcy (Kuriera); (iii) ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Usługodawcy; (iv) szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć Odbiorca stwierdził po przyjęciu Przesyłki Towarowej i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem Przesyłki Towarowej do Przewozu, a jej wydaniem.
- 8.10 Do odpowiedzialności Usługodawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie nieuregulowanym powyżej, stosuje się przepisy Prawa Poczтового lub Prawa Przewozowego (w zależności od rodzaju Przesyłki), a w zakresie w nich nieuregulowanym – przepisy Kodeksu cywilnego.

9. Odszkodowania

- 9.1 Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi w stosunku do Przesyłki Kurierskiej przysługuje odszkodowanie: (i) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki Kurierskiej niebędącej korespondencją – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy; (ii) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki Kurierskiej będącej korespondencją – w wysokości dziesięciokrotności opłaty za Usługę Poczтовую, nie niżej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych, (iii) za opóźnienie w doręczaniu Przesyłki Kurierskiej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nieprzekraczającej dwukrotności ceny Zlecenia.
- 9.2 Zasady ustalania odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi w stosunku do Przesyłki Towarowej określa się na podstawie przepisów Prawa przewozowego, z uwzględnieniem treści art 4.8 Regulaminu.

10. Reklamacje

- 10.1 W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Poczтовой prawo wniesienia reklamacji przysługuje: (i) Nadawcy; (ii) Odbiorcy – w przypadku, gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka została doręczona Odbiorcy.
- 10.2 Nadawca albo Odbiorca mogą zgłosić reklamację w każdej placówce Usługodawcy w formie pisemnej lub ustnie do protokołu oraz elektronicznie, poprzez wiadomość poczty elektronicznej wysłanej na adres e-mail: problem@pickpack.com
- 10.3 Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki.
- 10.4 Reklamacja zawiera: (i) imię i nazwisko Nadawcy albo Odbiorcy albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby Nadawcy albo Adresata, zwanego dalej "**Reklamującym**"; (ii) przedmiot reklamacji; (iii) datę i miejsce nadania Przesyłki; (iv) numer Listu Przewozowego lub Zlecenia; (v) uzasadnienie reklamacji; (vi) kwotę odszkodowania – w przypadku, gdy Reklamujący żąda odszkodowania; (vii) podpis Reklamującego – w

przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej; (viii) datę sporządzenia reklamacji; (ix) wykaz załączonych dokumentów.

- 10.5 W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej Reklamujący dołącza: (i) oryginał Listu Przewozowego (do wglądu); (ii) oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku o którym mowa art. 10.1 (ii) Regulaminu; (iii) kopię Protokołu, albo (iv) oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach Przesyłki złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki; (v) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Przesyłki; (vi) opakowanie uszkodzonej Przesyłki, jeżeli Usługodawca tego zażąda; (vii) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki, z zachowaniem terminu, o którym mowa w art. 8.7 Regulaminu, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w art. 8.7 Regulaminu; (viii) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie Doręczenia Przesyłki – do wglądu.
- 10.6 Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w art. 10.5 Regulaminu. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Usługodawca może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów.
- 10.7 Oryginały dokumentów są zwracane Reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku Usługodawca zwraca je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
- 10.8 W przypadku stwierdzenia przez Usługodawcę niespełnienia przez reklamację wymogów o których mowa w art. 10.4-10.6 Regulaminu, gdy ich spełnienie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Usługodawca wezwie Reklamującego do usunięcia braków w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania, na wskazany adres w wezwaniu. Termin ten nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
- 10.9 Usługodawca rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- 10.10 Termin uważa się za zachowany, jeżeli Usługodawca w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na reklamację. W przypadku wniesienia reklamacji drogą elektroniczną ze wskazaniem adresu poczty elektronicznej przez Reklamującego właściwego dla odpowiedzi, oznacza to zgodę na doręczanie pism dot. reklamacji drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.
- 10.11 Informacja o wyniku rozpatrzenia reklamacji powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego oraz: (i) dane Usługodawcy (nazwę oraz adres siedziby), (ii) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji, (iii) uzasadnienie wraz z ze wskazaniem podstawy prawnej, (iv) w przypadku przyznania odszkodowania – uznaną kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty (w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji), (v) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty (w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji), (vi) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu: (a) sądowym, (b) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo (c) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, (vii) pouczenie o prawie do złożenia odwołania się oraz

- wskazania adresu, na jaki należy złożyć odwołanie, (viii) podpis upoważnionej osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie reklamacji wraz ze wskazaniem stanowiska służbowego.
- 10.12 Nieudzielenie przez Usługodawcę odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w art. 10.9 Regulaminu, lub na odwołanie od reklamacji w terminie, o którym mowa w 10.15 Regulaminu, skutkuje uznaniem reklamacji.
- 10.13 W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części Reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
- 10.14 W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie wyznaczonego terminu pozostawia się je bez rozpoznania, o czym Usługodawca niezwłocznie powiadamia Reklamującego.
- 10.15 Usługodawca rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje Reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. Art. 10.10 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
- 10.16 Usługodawca informuje, iż dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym dotyczącym Usługi przewozowej przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.
- 10.17 Usługodawca informuje, iż w przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Konsument może skorzystać z pozasądowej możliwości rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem internetowej platformy ODR, która umożliwia dochodzenie swoich roszczeń w związku z Usługą. Platforma ODR dostępna jest pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 10.18 W sprawach dotyczących reklamacji Usługi Pocztovej, nieuregulowanych w niniejszym paragrafie, stosuje się przepisy Prawa Pocztowego oraz rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013 r. poz. 1468).
- 10.19 W sprawach dotyczących reklamacji Usługi Przewozu stosuje się postanowienia niniejszego artykułu z zastrzeżeniem postanowień rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266).

11. Dane osobowe

- 11.1 Usługodawca jest administratorem danych osobowych Użytkowników, Klientów, Nadawców oraz Odbiorców. Usługodawca zastrzega sobie prawo do powierzenia lub udostępnienia tych danych osobowych Kurierowi w celu wykonania Doręczenia.
- 11.2 Dane osobowe, których administratorem jest Usługodawca, są przetwarzane przez niego w celu wykonywania Usług, realizacji roszczeń, ułatwienia dostępu i korzystania z Usług w przyszłości oraz w celach marketingowych.
- 11.3 Podanie danych jest dobrowolne, lecz ich podanie stanowi warunek zawarcia Umowy. Niepodanie danych uniemożliwia świadczenie Usług.
- 11.4 Usługodawca oświadcza, że dane osobowe użytkowników przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym w szczególności, od 25 maja 2018 r., zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

11.5 Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych, a także zakres uprawnień przysługujących Użytkownikom, Klientom, Nadawcom i Odbiorcom oraz sposób ich realizacji określa Polityka Prywatności.

12. Postanowienia końcowe

- 12.1 Administrator zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w Regulaminie. Wszelkie zmiany Regulaminu obowiązują pod warunkiem opublikowania ich w Serwisie z czternastodniowym okresem przejściowym. O zmianie Regulaminu Użytkownik zostanie powiadomiony za pomocą wiadomości e-mail lub w formie pop-upu w Serwisie.
- 12.2 Użytkownik ma prawo zgłosić sprzeciw w terminie 14 dni od powiadomienia go o nowej treści Regulaminu. Brak sprzeciwu w tym terminie poczytuje się jako zgodę na zmianę postanowień wzorca umowy. Złożenie sprzeciwu przez Użytkownika jest równoznaczne ze złożeniem przez niego dyspozycji usunięcia Konta.
- 12.3 Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 07.03.2019.