

**REGULAMIN**  
**ŚWIADCZENIA USŁUG POCZTOWYCH I PRZEWOZOWYCH**  
**PRZEZ PICKPACK SPÓŁKA AKCYJNA**

**§ 1. DEFINICJE**

Ilekoć w niniejszym regulaminie użyte zostaną poniższe pojęcia pisane dużą literą, należy przez nie rozumieć:

<b>Cennik</b>	dokument określający oferowane Usługi wraz z terminami ich realizacji oraz zawierający wykaz opłat pobieranych przez Usługodawcę z tytułu świadczonych Usług, stanowiący Załącznik nr 1 do Regulaminu;
<b>Doręczenie</b>	wydanie Przesyłki Odbiorcy, a w przypadkach określonych prawem lub Regulaminem, także innej osobie uprawnionej do jej odbioru;
<b>Dni Robocze</b>	dni od poniedziałku do soboty, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
<b>Formularz</b>	zautomatyzowana usługa elektroniczna udostępniona w Serwisie, umożliwiająca Użytkownikowi składanie Zleceń z poziomu Serwisu;
<b>Klient</b>	Użytkownik, który zawarł z Usługodawcą Umowę poprzez złożenie Zlecenia, które zostało potwierdzone w Serwisie przez stosowny komunikat po jego prawidłowym złożeniu;
<b>Konsument</b>	Klient będący osobą fizyczną, który zawiera z Usługodawcą Umowę niezwiązaną bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową. W rozumieniu Regulaminu pojęcie to oznacza także osobę fizyczną zawierającą Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
<b>Konto</b>	usługa elektroniczna świadczona przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika, dostępna w Serwisie, umożliwiająca korzystanie z Usług i zawieranie Umów;

<b>Kurier</b>	pracownik Usługodawcy albo osoba świadcząca na rzecz Usługodawcy usługi na podstawie umowy cywilnoprawnej, albo osoba związana którymkolwiek z powyższych stosunków prawnych z podmiotem współpracującym z Usługodawcą w zakresie Usług Poczтовых i Przewozu, wykonująca Doręczenie w imieniu Usługodawcy;
<b>List Przewozowy</b>	dokument generowany w Serwisie po prawidłowym złożeniu Zlecenia, stanowiący dowód przyjęcia Zlecenia i zawarcia Umowy między Klientem a Usługodawcą, który powinien zostać trwale umieszczony na Przesyłce przez Nadawcę;
<b>Nadawca</b>	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która przekazuje Kurierowi Przesyłkę, w celu wykonania Doręczenia;
<b>Odbiorca</b>	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której Przesyłka ma być doręczona;
<b>Paczka pocztowa</b>	przesyłka rejestrowana, niebędąca przesyłką listową, o masie do 50 000 g i sumie wymiarów (długość, szerokość, wysokość) nieprzekraczającej 2800 mm, przy czym najdłuższy wymiar nie może przekroczyć 1200 mm;
<b>Przesyłka Kurierska</b>	przesyłka kurierska w rozumieniu art. 3 pkt 19 ustawy Prawo pocztowe, tj. przesyłka listowa będąca przesyłką rejestrowaną lub Paczka pocztowa, przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczana w sposób łącznie zapewniający: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) bezpośredni odbiór przesyłki pocztowej od Nadawcy,</li> <li>b) śledzenie przesyłki pocztowej od momentu nadania do doręczenia,</li> <li>c) doręczenie przesyłki pocztowej w gwarantowanym terminie określonym w Cenniku lub Umowie,</li> <li>d) doręczenie przesyłki pocztowej bezpośrednio do rąk adresata lub osoby uprawnionej do odbioru,</li> <li>e) uzyskanie pokwitowania odbioru przesyłki pocztowej w formie pisemnej lub elektronicznej;</li> </ul>

<b>Polityka Prywatności</b>	dokument przyjęty przez Usługodawcę, dostępny w Serwisie, opisujący szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę;
<b>Prawo Pocztowe</b>	ustawa z 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. z 2022 r. poz. 896);
<b>Prawo Przewozowe</b>	ustawa z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2020 r. poz. 8);
<b>Protokół</b>	dokument sporządzany przez Kuriera oraz Odbiorcę, opisujący uszkodzenia lub ubytki powstałe w Przesyłce, niewskazane w treści Listu Przewozowego, zgodny ze wzorem stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu;
<b>Przesyłka</b>	Przesyłka Kurierska lub Przesyłka Towarowa, do Doręczenia której zobowiązuje się Usługodawca na podstawie Umowy zawartej po złożeniu Zlecenia;
<b>Przesyłka niedoręczalna</b>	Przesyłka, której nie można doręczyć Odbiorcy ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy, a także nieopłacona lub opłacona w kwocie niższej niż należna przesyłka listowa niebędąca przesyłką rejestrowaną, jeżeli Nadawca odmówi przyjęcia Przesyłki lub uiszczenia opłaty za zwrot Przesyłki albo uiszczenia dopłaty;
<b>Przesyłka Towarowa</b>	przesyłka towarowa w rozumieniu przepisów ustawy z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2020 r. poz. 8), niebędąca Przesyłką Kurierską;
<b>Regulamin</b>	niniejszy regulamin świadczenia usług pocztowych i przewozowych;
<b>Regulamin Serwisu</b>	dokument opisujący zasady i warunki korzystania z Serwisu i świadczenia przez Usługodawcę usług drogą elektroniczną, dostępny w Serwisie;
<b>Serwis</b>	strona internetowa dostępna pod adresem <a href="https://pickpack.com">https://pickpack.com</a> , której administratorem jest Usługodawca;
<b>Usługodawca</b>	PickPack Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Optymistów 2A, 04-965 Warszawa, wpisana 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, NIP: 952216828, REGON: 36832267, o

kapitale zakładowym 107.500,00 złotych, pokrytym w całości;

<b>Usługa Pocztaowa</b>	usługa polegająca na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek Kurierskich, z wyłączeniem przesyłek z zadeklarowaną wartością, wykonywana przez Usługodawcę na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych, zgodnie z przepisami Prawa Poczтового;
<b>Usługa Przewozu</b>	usługa polegająca na przyjmowaniu, przewozie i doręczaniu Przesyłek Towarowych, na podstawie Prawa Przewozowego;
<b>Usługi</b>	łącznie Usługi Pocztaowe i Usługi Przewozu wykonywane przez Usługodawcę. Usługa powinna być rozumiana jako pojedyncza Usługa Pocztaowa lub Przewozu;
<b>Usługi Dodatkowe</b>	usługi towarzyszące Usługom Poczтовым i Przewozu, związane z Doręczeniem, których katalog jest określony w § 7 Regulaminu;
<b>Umowa</b>	pojedyncza umowa o świadczenie Usługi Pocztaowej lub Przewozu, zawierana między Usługodawcą a Klientem. Umowa może być także realizowana na podstawie odrębnej umowy o stałej współpracy;
<b>Użytkownik</b>	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która dokonała prawidłowej rejestracji w Serwisie zgodnie z Regulaminem Serwisu i tym samym zawarła z Usługodawcą umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną;
<b>Zlecenie</b>	pojedyncze zamówienie przez Klienta Usługi Pocztaowej lub Przewozu, złożone za pośrednictwem Konta, potwierdzone w Serwisie stosownym komunikatem po prawidłowym złożeniu Zlecenia.

## **§ 2. POSTANOWIENIA WSTĘPNE**

1. Regulamin określa warunki wykonywania i korzystania z Usług na podstawie Umów.
2. Regulamin jest regulaminem w znaczeniu art. 21 Prawa Poczтового.
3. Przed przystąpieniem do korzystania z Usług, należy zapoznać się z niniejszym Regulaminem.

4. Z treścią Regulaminu oraz załącznikami, stanowiącymi jego integralną część, można zapoznać się w każdym czasie w Serwisie.

### **§ 3. KATALOG ŚWIADCZONYCH USŁUG**

1. Na podstawie Regulaminu Usługodawca świadczy Usługi w obrocie krajowym, w granicach następujących miast: Warszawa, Łódź, Poznań, Wrocław, Kraków, Katowice oraz Trójmiasto (Sopot, Gdańsk, Gdynia).
2. Katalog świadczonych Usług Pocztowych obejmuje wyłącznie przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie Przesyłek Kurierskich, z wyłączeniem Przesyłek Kurierskich z zadeklarowaną wartością w rozumieniu Prawa Poczтового. Usługodawca nie świadczy Usług Pocztowych dla przesyłek innych niż Przesyłki Kurierskie.
3. Pozostałe Przesyłki stanowią Przesyłki Towarowe, a ich Doręczanie odbywa się na podstawie przepisów Prawa Przewozowego.
4. Usługodawca świadczy Usługi w oparciu o Umowę. Jeżeli ze Zlecenia lub Cennika nie wynika, że zawarto umowę o świadczenie Usług Pocztowych, oznacza to, że zawarto umowę o świadczenie Usług Przewozu.
5. Usługodawca dokonuje Doręczenia Przesyłek wyłącznie o gabarytach wskazanych w Cenniku.
6. Wyłączone z Doręczenia są Przesyłki zawierające w szczególności:
  - 1) materiały wybuchowe;
  - 2) broń palną oraz amunicję;
  - 3) akumulatory, silniki, części samochodowe zalane płynami, w tym skrzynie biegów;
  - 4) materiały łatwopalne i żrące;
  - 5) materiały promieniotwórcze;
  - 6) towary chemicznie lub biologicznie aktywne;
  - 7) antyki, zabytki, dzieła sztuki, przedmioty o znacznej wartości naukowej, kulturalnej, artystycznej oraz zbiorów filatelistycznych, numizmatycznych, przedmiotów mających wartość kolekcjonerską, niepowtarzalnych, indywidualnych;
  - 8) nośniki zawierające wartości sentymentalne np. pamiątki oraz inne dokumenty o wartości emocjonalnej oraz sentymentalnej czy kolekcjonerskiej;
  - 9) wyroby jubilerskie, biżuteria – za które uważa się wyroby ze złota, platyny, srebra i innych metali szlachetnych, kamieni szlachetnych, półszlachetnych, oraz ich prefabrykaty;
  - 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;
  - 11) zwierzęta (żywe i martwe);
  - 12) produkty pochodzenia zwierzęcego;
  - 13) zwłoki lub szczątki ludzkie lub zwierzęce;
  - 14) organy ludzkie, płyny ustrojowe oraz produkty metabolizmu ludzkiego;
  - 15) produkty lecznicze w rozumieniu odpowiednich przepisów, komponenty do produkcji produktów leczniczych, narkotyki oraz substancje psychotropowe lub halucynogenne, a także ich prekursorzy;
  - 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.;

- 17) towary niebezpieczne (ADR);
  - 18) rzeczy, których stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne, uszkodzone albo nieposiadające wymaganego opakowania. W przypadku takich przesyłek Usługodawca może uzależnić przyjęcie do Doręczenia Przesyłki niezgodnej z niniejszym postanowieniem od zamieszczenia przez Nadawcę w Liście Przewozowym odpowiedniego oświadczenia o stanie Przesyłki;
  - 19) ;
  - 20) rzeczy delikatne, szklane, bez wykupienia Usługi Dodatkowej Delikatnie;
  - 21) rzeczy, na których przewóz wymagane jest odrębne zezwolenie;
  - 22) rzeczy adresowane na numery skrzytek lub przegródek pocztowych oraz adresowanych na poste restante;
  - 23) inne rzeczy, których przemieszczanie lub przewóz jest zabroniony na podstawie obowiązujących przepisów, w szczególności Prawa Poczтового w odniesieniu do Przesyłek Kurierskich oraz Prawa Przewozowego w odniesieniu do Przesyłek Towarowych.
7. Nadawca jest obowiązany wydać Kurierowi Przesyłkę w stanie umożliwiającym jej prawidłowe Doręczenie bez ubytku i uszkodzenia.
  8. 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.
  9. Przesyłki o masie przekraczającej 31,5 kilogramów, których Doręczenie z uwagi na ich gabaryty, wymaga użycia specjalistycznego sprzętu, np. wózka widłowego, powinny być umieszczone na palecie i przytwierdzone do niej w sposób uniemożliwiający samoistne rozdzielenie Przesyłki od palety w czasie Doręczenia. Klient jest odpowiedzialny za załadunek oraz rozładunek Przesyłek, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, w związku z czym jest zobowiązany zapewnić odpowiednie zasoby i warunki do ich załadunku oraz rozładunku.
  10. 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 Ubezpieczenia w odpowiednim progu kwotowym, uzależnionym od deklarowanej wartości. Bez wykupienia Ubezpieczenia Przesyłki przez Nadawcę, nie jest możliwe zadeklarowanie wartości Przesyłki Towarowej.

#### **§ 4. ZLECENIE I NADANIE PRZESYŁKI**

1. Nadanie Przesyłki jest możliwe po rejestracji Konta w Serwisie.
2. Zlecenie nadania Przesyłki powinno być złożone za pośrednictwem Formularza udostępnionego w Serwisie.
3. W celu złożenia Zlecenia konieczne jest podanie następujących danych:
  - 1) imienia i nazwiska lub nazwy (firmy) Nadawcy, adresu e-mail i numeru telefonu Nadawcy oraz adresu, z którego Kurier powinien odebrać Przesyłkę; opcjonalnie Użytkownik może wprowadzić także dodatkowe uwagi w wyznaczonym polu;

- 2) imienia i nazwiska lub nazwy (firmy) Odbiorcy, numeru telefonu Odbiorcy oraz adresu, pod jaki Przesyłka ma zostać doręczona; opcjonalnie Użytkownik może wprowadzić także dodatkowe uwagi w wyznaczonym polu oraz adres e-mail Odbiorcy;
  - 3) daty nadania będącej Dniem Roboczym i godziny odbioru Przesyłki przez Kuriera, mieszczącej się w jednym z następujących przedziałów: 8:00-10:00, 10:00-14:00, 14:00-17:00, 14:00-18:00, 18:00-22:00, , wybranej spośród aktualnie dostępnych w Serwisie podczas składania Zlecenia;
  - 4) daty będącej Dniem Roboczym i godziny Doręczenia Przesyłki przez Kuriera Odbiorcy, mieszczącej się w jednym z następujących przedziałów: 10:00-14:00, 14:00-17:00, 14:00-18:00, 18:00-22:00, wybranej spośród aktualnie dostępnych w Serwisie podczas składania Zlecenia;
  - 5) rodzaju nadawanej Przesyłki, w zależności od jej gabarytów;
  - 6) wybranych Usług Dodatkowych.
4. Przesyłka może być przyjęta do przewozu u Nadawcy, którą odbiera Kurier, na podstawie Zlecenia. 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.
  5. Składając Zlecenie, Użytkownik dokonuje dowolnego wyboru czasowego odbioru i Doręczenia Przesyłki., Usługodawca dołoży staranności aby zrealizować Zlecenie zgodnie z dyspozycją Użytkownika, jednak nie gwarantuje odbioru i Doręczenia w tym samym przedziale czasowym. Czas odbioru lub Doręczenia Przesyłki zależy od warunków drogowych, atmosferycznych, miejsca odbioru i Doręczenia oraz liczby dostępnych Kurierów i złożonych w podobnym czasie Zleceń. Wybranie takiej opcji odbioru i Doręczenia Przesyłki w tym samym przedziale czasowym, może zwiększyć cenę Usługi, o czym Użytkownik zostanie poinformowany przed złożeniem Zlecenia, zgodnie z ust. 7 poniżej.
  6. Po wprowadzeniu wszystkich żądanych parametrów Zlecenia, Formularz podsumuje ich koszt i wyświetli cenę łączną, do której zapłaty zobowiązany będzie Użytkownik.
  7. Cena Usługi jest uzależniona od wprowadzonych parametrów Zlecenia i aktualnego Cennika.
  8. Z chwilą zatwierdzenia Zlecenia przyciskiem „Potwierdź przesyłkę” Użytkownik potwierdza, iż wszelkie wprowadzone w Zleceniu dane są poprawne i wyraża wolę zawarcia Umowy za wskazaną cenę.
  9. Po złożeniu Zlecenia Użytkownik informowany jest w ramach Konta Użytkownika o nadanym numerze Zlecenia i jego aktualnym statusie.
  10. Użytkownik ma dostęp do parametrów Zlecenia z poziomu Konta Użytkownika poprzez wybranie odpowiedniego Zlecenia w zakładce „Twoje przesyłki”. Za pośrednictwem powyższej zakładki, Użytkownik ma również wgląd w numer Przesyłki oraz numer Listu Przewozowego nadany jego Przesyłce, a także historię statusu Przesyłki, ze wskazaniem dokładnych dat i godzin ich zmiany.
  11. Wycofanie złożonego Zlecenia jest możliwe nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu w ciągu pięciu (5) minut od momentu złożenia Zlecenia. Po upływie okresu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, wycofanie złożonego Zlecenia możliwe jest wyłącznie poprzez kontakt telefoniczny lub mailowy z Usługodawcą oraz jest skuteczne po otrzymaniu potwierdzenia od Usługodawcy w przedmiocie anulowania Zlecenia.
  12. Cena Zlecenia, widniejąca w Serwisie, jest płatna poprzez przelew na rachunek bankowy Usługodawcy wskazany na fakturze lub rachunku w terminie 7 dni od chwili otrzymania faktury lub rachunku, chyba że Usługodawca umożliwił Klientowi zbiorcze rozliczanie cen

zleconych Przesyłek za uzgodnione okresy rozliczeniowe, na podstawie odrębnej umowy zawartej między Usługodawcą, a takim Klientem.

13. Za każdy dzień opóźnienia w zapłacie ceny, Klient zapłaci Usługodawcy odsetki w wysokości maksymalnych odsetek za opóźnienie w skali roku.
14. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Usługodawcy kwotą należną z tytułu Zlecenia.
15. Złożone Zlecenie jest wysyłane za pośrednictwem Serwisu do wybranego przez algorytm Kuriera. O potwierdzeniu Zlecenia Klient jest informowany za pośrednictwem Serwisu poprzez stosowny komunikat po kliknięciu przycisku „Potwierdzenie przesyłki”.
16. Nadawca jest zobowiązany do przygotowania Przesyłki do jej wydania Kurierowi w godzinie odbioru objętej Zleceniem. W przypadku, jeśli Przesyłka nie została przygotowana do wydania Kurierowi w tym czasie, Kurier poczeka na Przesyłkę pięć (5) minut od ustalonej godziny odbioru Przesyłki. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Kurier nie ma obowiązku przyjęcia takiej Przesyłki. W takim przypadku Kurier oznaczy Zlecenie jako zamknięte oraz wprowadzi przyczynę nieodebrania Przesyłki od Nadawcy i zamknięcia Zlecenia. Klient zobowiązany jest do zapłaty ceny Przesyłki objętej tym Zleceniem.
17. 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 z Doręczenia na mocy Regulaminu lub odrębnych przepisów.
18. Jeżeli na skutek weryfikacji, o której mowa w ust. 18 powyżej 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 Przesyłce zostałaby inna cena, a różnica ta nie wynika z błędu po stronie Usługodawcy, Kurier zgłosi niezgodność Przesyłki ze Zleceniem koordynatorowi Usługodawcy. Koordynator uprawniony jest do zaktualizowania informacji dotyczącej Przesyłki, w tym zmiany ceny świadczonej Usługi, zgodnie z Cennikiem. O zmianach Klient zostanie poinformowany za pośrednictwem Konta w Serwisie, w którym do Zlecenia Usługodawca doda stosowną informację wyjaśniającą.

## **§ 5. DORĘCZENIA**

1. Podstawą Doręczenia Przesyłki jest List Przewozowy. List Przewozowy jest generowany automatycznie w Serwisie. Nadawca jest zobowiązany do wydrukowania oraz trwałego zamieszczenia Listu Przewozowego na opakowaniu Przesyłki. 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.
2. Przyjęcie Przesyłki w celu wykonania Doręczenia następuje z chwilą potwierdzenia jej odbioru przez Kuriera w Serwisie poprzez wprowadzenie danych osoby, od której odebrał Przesyłkę.
3. List Przewozowy ma formę dokumentu elektronicznego (formę dokumentową). Wydanie egzemplarza Listu Przewozowego następuje za pośrednictwem Serwisu z poziomu panelu Klienta w Koncie.



4. 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 lub Klienta.
5. Usługodawca ma prawo odmowy przyjęcia Przesyłki do Doręczenia, a w zakresie Przesyłek przyjętych – do ich niezwłocznego zwrotu do Nadawcy, jeżeli:
  - 1) nie zostały spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia Usług określone w Prawie Pocztowym lub w Prawie Przewozowym lub przepisach wydanych na ich podstawie;
  - 2) nie zostały spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia Usług określone w Regulaminie;
  - 3) zawartość lub opakowanie Przesyłki naraża osoby trzecie lub Usługodawcę na szkodę;
  - 4) na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo;
  - 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;
  - 6) przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów;
  - 7) Przesyłka nie została przygotowana do wydania Kurierowi w ustalonym w Zleceniu czasie, z zastrzeżeniem §4 ust. 17 powyżej;
  - 8) 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, rozmiar lub waga Przesyłki przekraczają wymiary Przesyłek wskazanych w Cenniku lub jest niewłaściwie zabezpieczona lub opakowana.
6. Usługodawca jest uprawniony, do:
  - 1) odmowy zawarcia Umowy, jeżeli Przesyłka nie spełnia warunków określonych w Regulaminie, w szczególności zawiera rzeczy wskazane w §3 ust. 6;
  - 2) odstąpienia od Umowy w każdym momencie, jeżeli stwierdzi okoliczność wskazaną w pkt 1) powyżej.
7. 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 §3 ust. 6, 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. Sprawdzone Przesyłki zostają oznaczone 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.

8. W przypadkach opisanych w postanowieniach powyższych, Klient odpowiada za wszelkie szkody po stronie Usługodawcy na zasadach ogólnych. Zwrot Przesyłek następuje na koszt Klienta. 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.
9. Przed Doręczeniem Przesyłki Odbiorcy Klient może:
  - 1) odstąpić od Umowy, wskutek czego Przesyłka zostanie zwrócona Nadawcy lub
  - 2) zażądać zmiany Odbiorcy, adresu Odbiorcy lub miejsca Doręczenia Przesyłki, zgodnie z §7 ust. 1 pkt 5) Regulaminu.

W przypadku, o którym mowa w pkt 1) powyżej, Klient zobowiązany jest uiścić pełną cenę Zlecenia, powiększoną o koszt zwrotu Przesyłki do Nadawcy. W przypadku, o którym mowa w pkt 2) powyżej, Usługodawca jest uprawniony do naliczenia opłaty za Przesyłkę, przyjmując za adres Nadawcy pierwotny adres Odbiorcy oraz opłaty za Usługę Dodatkową przedadresowania, w wysokości określonej w Cenniku.

## **§ 6. ODBIÓR PRZESYŁEK**

1. Usługodawca doręcza Przesyłki w przedziale czasowym wskazanym w Zleceniu, z zastrzeżeniem §4 ust. 6.
2. Doręczenie 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 lub innej osobie uprawnionej do odbioru Przesyłki zgodnie z Prawem Pocztowym.
3. Potwierdzenie odbioru Przesyłki następuje poprzez potwierdzenie dokonania Doręczenia przez Kuriera za pośrednictwem Serwisu.
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. W tym celu Odbiorca ma prawo do otwarcia Przesyłki w celu sprawdzenia, czy uszkodzenia nie powstały wewnątrz, w jej zawartości.
5. W przypadku nieobecności Odbiorcy lub innej osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki pod wskazanym w Liście Przewozowym adresem podczas planowanego Doręczenia Przesyłki, Kurier lub inny przedstawiciel Usługodawcy podejmie próbę kontaktu telefonicznego z Odbiorcą celem uzgodnienia czy Przesyłka powinna zostać doręczona w inne miejsce lub pozostawiona pod drzwiami adresu właściwego dla Doręczenia. Po bezskutecznej próbie Doręczenia oraz w braku innych dyspozycji odnośnie Doręczenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, Usługodawca zmieni status Przesyłki w Serwisie jako niedoręczonej oraz zwróci ją Nadawcy.
6. Przesyłka zostanie zwrócona Nadawcy na adres wskazany w Liście Przewozowym, w terminie do 3 dni liczonych od poniedziałku do piątku.
7. Zwrot Przesyłki do Nadawcy następuje również w przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę lub wskazania w Liście Przewozowym błędnego adresu Odbiorcy.
8. Za czynności związane ze zwrotem Przesyłki, zgodnie z ust. 5 i 7 powyżej, Usługodawca może żądać uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku.

9. Brak możliwości wydania, odmowa przyjęcia lub nieodebranie Przesyłki Kurierskiej przez Nadawcę w przewidzianym terminie skutkuje uznaniem Przesyłki za Przesyłkę niedoręczalną. Do Przesyłek niedoręczalnych stosuje się odpowiednie przepisy ustawy Prawo pocztowe.
10. W przypadku Przesyłki Towarowej, po upływie 30 dni od terminu odbioru Przesyłki, 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 Towarowe stosuje się przepisy Prawa przewozowego.
11. Niedoręczoną 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**

1. Usługodawca świadczy następujące Usługi Dodatkowe:
  - 1) Nadanie lub Doręczenie Przesyłki w strefie II – Usługa Dodatkowa, w której adres Nadawcy lub Odbiorcy znajduje się w II strefie dostaw realizowanych przez Usługodawcę. Klient otrzyma informację o zmianie ceny Usługi wynikającej z wyboru nadania lub Doręczenia Przesyłki w strefie II w momencie podsumowania płatności za Przesyłkę;
  - 2) Odbiór lub Doręczenie o konkretnej godzinie, z dokładnością do 15 minut – Usługa Dodatkowa, w której odbiór od Nadawcy lub Doręczenie realizowane są o konkretnej, dowolnie wybranej przez Klienta spośród dostępnych godzin. Usługodawca zastrzega sobie prawo do Doręczenia Przesyłki z dokładnością do 15 minut, tj. Doręczenie Przesyłki może nastąpić maksymalnie do 15 minut przed lub po wybranej przez Klienta godzinie;
  - 3) Usługa „jak najszybciej” – Usługa Dodatkowa, w której:
    - a) odbiór Przesyłki od Nadawcy realizowany jest do 60 minut od momentu złożenia Zlecenia;
    - b) Doręczenie realizowane jest nie później niż 120 minut od momentu złożenia Zlecenia;
  - 4) Dokumenty zwrotne – Usługa Dodatkowa, w której Kurier Doręcza Przesyłkę z dokumentami pod wskazany adres Odbiorcy, następnie czeka na Przesyłkę pod wskazanym adresem Doręczenia i ponownie odbiera Przesyłkę od Odbiorcy, dostarczając ją pod adres odbioru od pierwotnego Nadawcy;
  - 5) Przeadresowanie – Usługa Dodatkowa oferowana, gdy:
    - a) Przesyłka została odebrana od Nadawcy przez Kuriera, lecz nie została jeszcze podjęta próba Doręczenia do Odbiorcy, a zachodzi potrzeba dostarczenia jej pod inny adres albo
    - b) Przesyłka została odebrana od Nadawcy przez Kuriera i nie udało się jej doręczyć pod wskazanym adresem Doręczenia lub adres Doręczenia okazał się błędny.

W ww. przypadkach Klient może przeadresować Przesyłkę pod dowolny adres znajdujący się w strefach dostaw realizowanych przez Usługodawcę w jeden z następujących sposób:

  - telefonicznie na numer infolinii Usługodawcy wskazany w Serwisie, lub
  - pocztą elektroniczną na adres e-mail Usługodawcy: [info@pickpack.com](mailto:info@pickpack.com);
  - ;
  - ;
  - 8) Usługa delikatnie – Usługa Dodatkowa, w ramach której Usługodawca gwarantuje, że Przesyłka będzie przewożona z należytą ostrożnością i nie będą na niej położone

jakiegokolwiek inne Przesyłki w trakcie transportu w ramach Doręczenia, aby zminimalizować ryzyko wystąpienia uszkodzeń. Za niewykonanie powyższego zobowiązania Usługodawca odpowiada na zasadzie ryzyka, z pominięciem zasad odpowiedzialności opisanych w § 8, w granicach kwot odszkodowań opisanych w tym paragrafie;

- 9) Usługa ubezpieczenia do 500 zł;
  - 10) Usługa ubezpieczenia do 5.000 zł.
2. 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 Klienta.
  3. Realizacja uprawnień wynikających z nienależytego wykonania Usług Dodatkowych przez Usługodawcę następuje poprzez postępowanie reklamacyjne.

### **§ 8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ USŁUGODAWCY I ODSZKODOWANIE**

1. Usługodawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
  - 1) wskutek siły wyższej;
  - 2) z przyczyn leżących po stronie Klienta, Nadawcy lub Odbiorcy, niezawinionych przez Usługodawcę;
  - 3) z powodu naruszenia przez Klienta, Nadawcę lub Odbiorcę obowiązujących przepisów prawa, w tym Prawa pocztowego albo Regulaminu;
  - 4) z powodu właściwości zawartości Przesyłki.
2. Usługodawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Pocztowej w zakresie określonym w Prawie Pocztownym i Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
  - 1) jest następstwem czynu niedozwolonego,
  - 2) nastąpiło z winy umyślnej Usługodawcy,
  - 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Usługodawcy.
3. Usługodawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Przewozu w zakresie określonym w Prawie Przewozowym i Regulaminie.
4. Usługę Pocztowną uważa się za niewykonaną w szczególności w przypadku utraty (zagubienia, całkowitego zniszczenia) Przesyłki przez Usługodawcę (Kuriera). Za utracenie przesyłki uważa się także Przesyłkę, której Doręczenie albo zawiadomienie o próbie jej Doręczenia nastąpiło po upływie 30 dni od dnia nadania.
5. Usługę Pocztowną uważa się za nienależyte wykonaną w szczególności w przypadku:
  - 1) opóźnienia w Doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu;
  - 2) uszkodzenia lub ubytku zawartości Przesyłki;
  - 3) wykonania Usługi niezgodnie ze Zleceniem oraz przepisami Prawa Pocztownego lub Prawa Przewozowego (w zależności czy Usługa dotyczyła Przesyłki Kurierskiej, czy Przesyłki Towarowej).
6. Do odpowiedzialności Usługodawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Przewozowej, stosuje się odpowiednio przepisy rozdziału 7 i 8 Prawa Przewozowego.
7. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi w stosunku do Przesyłki Kurierskiej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki Kurierskiej bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki niedające 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 Doręczeniem Odbiorcy.

8. Roszczenie z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki Towarowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki Towarowej bez zastrzeżeń, chyba że:
  - 1) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem Przesyłki Towarowej przez Odbiorcę;
  - 2) zaniechano takiego stwierdzenia z winy Usługodawcy (Kuriera);
  - 3) ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Usługodawcy;
  - 4) 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.
9. 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.
10. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi w stosunku do Przesyłki Kurierskiej przysługuje odszkodowanie:
  - 1) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki Kurierskiej niebędącej korespondencją – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
  - 2) 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 polecanej, określonej w cenniku usług powszechnych,
  - 3) za opóźnienie w doręczaniu Przesyłki Kurierskiej w stosunku do gwarantowanego terminu Doręczenia – w wysokości nieprzekraczającej dwukrotności ceny Zlecenia.
11. 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 ust. 8 niniejszego paragrafu.

## **§ 9. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE ORAZ POZASĄDOWE SPOSOBY ROZWIĄZANIA SPORU**

1. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie reklamacji przez uprawnionego.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
  - 1) Nadawcy;
  - 2) Odbiorcy – w przypadku, gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka została doręczona Odbiorcy.
3. 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: [info@pickpack.com](mailto:info@pickpack.com). W przypadku wyboru zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej lub elektronicznie, Reklamujący może skorzystać z formularza reklamacyjnego, stanowiącego załącznik nr 3 do Regulaminu.

4. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki.
5. Reklamacja zawiera:
  - 1) imię i nazwisko Nadawcy albo Odbiorcy albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby Nadawcy albo Odbiorcy (zwanego dalej **Reklamującym**);
  - 2) przedmiot reklamacji;
  - 3) datę i miejsce nadania Przesyłki;
  - 4) numer Listu Przewozowego lub Zlecenia;
  - 5) uzasadnienie reklamacji;
  - 6) kwotę odszkodowania – w przypadku, gdy Reklamujący żąda odszkodowania;
  - 7) podpis Reklamującego – w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej;
  - 8) datę sporządzenia reklamacji;
  - 9) wykaz załączonych dokumentów.
6. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej Reklamujący dołącza:
  - 1) List Przewozowy (do wglądu);
  - 2) oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku o którym mowa w ust. 2 pkt 2) powyżej;
  - 3) kopię Protokołu, albo oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach Przesyłki złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki;
  - 4) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub Doręczenie Przesyłki; opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli Usługodawca tego zażąda;
  - 5) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki, z zachowaniem terminu, o którym mowa w § 8 ust.7 Regulaminu, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w § 8 ust. 7 Regulaminu;
  - 6) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie Doręczenia Przesyłki – do wglądu.
7. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 6 powyżej. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Usługodawca może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów.
8. 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.
9. W przypadku stwierdzenia przez Usługodawcę niespełniania przez reklamację wymogów o których mowa w niniejszym paragrafie, gdy ich spełnienie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Usługodawca wezwie Reklamującego do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, na wskazany adres w wezwaniu, wskazując zakres tego uzupełnienia. Termin ten nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
10. Usługodawca rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
11. 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.

12. Informacja o wyniku rozpatrzenia reklamacji powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego oraz:
- 1) dane Usługodawcy (nazwę oraz adres siedziby);
  - 2) informację o uznaniu bądź odmowie uznania reklamacji w całości lub w części;
  - 3) uzasadnienie wraz z wskazaniem podstawy prawnej;
  - 4) 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);
  - 5) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie kwoty odszkodowania oraz informacja o sposobie i terminie jego wypłaty, nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji;
  - 6) imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika Usługodawcy, upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację;
  - 7) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
    - a) sądowym, albo
    - b) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
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.
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.
15. Usługodawca rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje Reklamującego o wyniku rozpatrzenia reklamacji w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej otrzymania.
16. Nieudzielenie przez Usługodawcę odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 10, lub na odwołanie od reklamacji w terminie, o którym mowa w ust. 15 powyżej, skutkuje uznaniem reklamacji.
17. Usługodawca informuje, iż dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym dotyczącym Usługi przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.
18. 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/>.
19. 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. 2013 poz. 1468).
20. 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).

#### **§ 10. ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEZ KONSUMENTÓW**

1. Umowa zawarta z Klientem będącym Konsumentem za pośrednictwem Serwisu jest umową zawartą na odległość w rozumieniu art. 2 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287).

2. Klientowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, o ile nie została ona wcześniej wykonana na ich Zlecenie.
3. Zgodnie z art. 38 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy.
4. Regulamin nie dotyczy Konsumentów w zakresie, w jakim mógłby naruszać lub ograniczać ich prawa i ochronę konsumentką - ukształtowane powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym stanowić niedozwolone klauzule umowne.

## **§ 11. DANE OSOBOWE**

1. Administratorem danych osobowych Klientów, Nadawców oraz Odbiorców przetwarzanych w związku ze świadczeniem Usług jest Usługodawca.
2. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych, a także zakres uprawnień przysługujących osobom, których dane są przetwarzane oraz sposób ich realizacji określa Polityka Prywatności, znajdująca się pod adresem: <https://pickpack.com/wp-content/uploads/2019/03/POLITYKA-PRYWATNO%C5%9ACL.pdf>.

## **§ 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w Regulaminie z ważnych przyczyn, w szczególności:
  - 1) gdy zmiana Regulaminu jest konieczna ze względu na zmianę przepisów powszechnie obowiązującego prawa lub ze względu na uznanie konkretnego postanowienia Regulaminu za niedozwolone;
  - 2) w razie zmiany rodzaju i zakresu Usług oraz warunków lub zasad ich świadczenia;
  - 3) w celu realizacji obowiązku wynikającego z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub obowiązku wynikającego z prawomocnego orzeczenia sądu lub decyzji administracyjnej.
2. O zmianie Regulaminu Użytkownik zostanie powiadomiony poprzez zamieszczenie nowej treści Regulaminu w Serwisie oraz dodatkowo poprzez wysłanie wiadomości e-mail, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.
3. Użytkownikowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umów w terminie 14 dni od dnia powiadomienia go o zmianie Regulaminu. W przypadku braku skorzystania z prawa do wypowiedzenia Umowy o świadczenie Usług w trybie określonym powyżej, Użytkownik staje się związany postanowieniami zmienionego Regulaminu.
4. Użytkownik może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy o świadczenie Usług, przesyłając je na adres poczty elektronicznej Usługodawcy: info@pickpack.com.
5. Uznanie poszczególnych postanowień niniejszego Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne lub nieskuteczne, nie wpływa na ważność lub skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego lub nieskutecznego postanowienia wchodzi inne postanowienie, które są najbliższe celom nieważnego lub nieskutecznego postanowienia i całego Regulaminu, a zarazem są zgodne z przepisami obowiązującego prawa.
6. Dla celów wykonania Regulaminu oraz Umowy, zastosowanie ma prawo polskie.
7. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy Prawa Poczтового (w odniesieniu do Usług Pocztowych), Prawa Przewozowego (w odniesieniu do Usług Przewozowych) oraz przepisy Kodeksu cywilnego.



8. Załączniki:
- 1) Załącznik nr 1 – Cennik
  - 2) Załącznik nr 2 – Wzór Protokołu;
  - 3) Załącznik nr 3 – Wzór formularza reklamacyjnego.
9. Regulamin obowiązuje od dnia 17.01.2024 r., przy czym niniejsza wersja Regulaminu została opublikowana w dniu 03.01.2024 r.

---

## **CENNIK USŁUG KRAJOWYCH**

CENNIK OBOWIĄZUJE NA TERENIE MIAST, W KTÓRYCH USŁUGODAWCA POSIADA SWÓJ ODDZIAŁ, TJ. W WARSZAWIE, ŁODZI, POZNANIU, WROCŁAWIU, KRAKOWIE, ŁODZI ORAZ TRÓJMIEŚCIE (GDYNIA, GDAŃSK, SOPOT).

### **I. RODZAJE PRZESYŁEK**

<b>RODZAJ PRZESYŁKI</b>	<b>WAGA</b>	<b>MAKSYMALNE WYMIARY</b>
<b>KOPERTA</b>	<b>do 0,9 kg</b>	<b>35x55x10</b>
<b>STANDARDOWA</b>	do 15 kg	60x40x40 cm
<b>DUŻA</b>	do 31,5 kg	80x60x60 cm
<b>GABARYTOWA NA PALECIE</b>	do 50 kg	120x80x80 cm

### **II. CZAS REALIZACJI:**

- **NEXT DAY** – dostawa przesyłki w dniu następnym po dniu złożenia zamówienia;
- **SAME DAY** – dostawa przesyłki w dniu złożenia zamówienia.

### III. OPŁATY PODSTAWOWE

CZAS REALIZACJI	CENA NETTO			CENA BRUTTO		
	RODZAJ PRZESYŁKI					
	STANDARDOWA	DUŻA	GABARYTOWA NA PALECIE	STANDARDOWA	DUŻA	GABARYTOWA NA PALECIE
SAME DAY strefa 1	29,90 zł	52 zł	173 zł	36,78 zł	63,96 zł	212,79 zł

### IV. USŁUGI DODATKOWE (opcjonalne)

USŁUGA	CENA NETTO	CENA BRUTTO
Nadanie lub doręczenie przesyłki w strefie 2	25 zł	30,75 zł
Nadanie/doręczenie o konkretnej godzinie ( z dokładnością do 15 minut) – cena bazowa	60 zł	73,80 zł
Usługa „jak najszybciej”	55 zł	67,65 zł
Dokumenty zwrotne – cena bazowa	+50%	
Przeadresowanie – cena bazowa	+100%	
Usługa delikatnie	3 zł	3,69 zł
Usługa ubezpieczenia do 500 zł	Cena usługi ubezpieczenia do 500 zł zawarta jest w cenie opłaty podstawowej (pkt III)	
Usługa ubezpieczenia do 5000 zł	3 zł	3,69 zł