

Regulamin

świadczenia krajowych usług pocztowych przez Allegro Sp. z o.o.

Regulamin świadczenia krajowych usług pocztowych (dalej jako: "Regulamin") określa zasady i warunki świadczenia usług pocztowych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe przez Allegro sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Wierzbicice 1B, 61-569 Poznań, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000635012, kapitał zakładowy: 40.000.000 złotych, NIP: 525-26-74-798, REGON: 365331553, posiadającą status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, wpisaną do Rejestru Operatorów Pocztych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem B-00694 (dalej jako: "Operator" lub „Allegro”).

§ 1.

DEFINICJE

1. Operator świadczy Usługi w oparciu o postanowienia niniejszego Regulaminu i na podstawie zawieranych umów o świadczenie Usług, zgodnie z przepisami ustawy Prawo pocztowe, a także przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.
2. Terminy i definicje użyte w niniejszym Regulaminie, pisane wielką literą, niezależnie od tego czy występują w liczbie pojedynczej czy mnogiej, mają następujące znaczenie:
 - 1) **„Adresat”** – podmiot wskazany przez Nadawcę jako odbiorca Przesyłki;
 - 2) **„Aplikacja”** - oprogramowanie webowe Operatora udostępniane Nadawcom przez Operatora i umożliwiające im obsługę i zarządzanie procesem nadawania i doręczania Przesyłek, zamawianie Usług i dokonywanie innych czynności związanych z organizacją procesu nadań, a także realizację Usługi śledzenia przesyłek;
 - 3) **„Awizo”** – zawiadomienie o próbie doręczenia Przesyłki pozostawione Adresatowi przez Kuriera w przypadku nieobecności Adresata lub osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki w imieniu Adresata, którym może być także wiadomość e-mail lub wiadomość SMS wysłana przez Operatora na adres e-mail lub nr telefonu Adresata – wskazane na Etykiecie nadawczej;
 - 4) **„Cennik”** – cennik Usług świadczonych przez Operatora stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu;
 - 5) **„Dzień roboczy”** – dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni wolnych od pracy stosownie do przepisów ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy lub innych powszechnie obowiązujących przepisów polskiego prawa;
 - 6) **„Etykieta nadawcza”** - oznaczenie Przesyłki przeznaczone do umieszczenia w sposób trwały na Przesyłce przez Nadawcę (np. w formie nadruku na opakowaniu Przesyłki, bądź w formie etykiety samoprzylepnej), zawierające Numer Przesyłki, a także nazwę, adres, numeru telefonu Nadawcy, nazwę Adresata oraz inne informacje niezbędne do należytego wykonania Usługi;
 - 7) **„Klient biznesowy”** – osoba fizyczna niebędąca konsumentem w rozumieniu art. 22(1) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 2020 poz. 1740, ze zm., dalej jako: „Kodeks cywilny”), osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej,

korzystająca z Usług Operatora w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;

- 8) **„Kurier”** – pracownik lub współpracownik Operatora lub Podmiotu współpracującego odbierający Przesyłkę od Nadawcy lub doręczający Przesyłkę Adresatowi w imieniu Operatora;
- 9) **„Konsument”** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 10) **„Nadawca”** – podmiot, który zawarł z Operatorem umowę o świadczenie Usługi;
- 11) **Dostawa Jutro** – Usługa świadczona z deklarowanym terminem doręczenia Przesyłki w następnym, najbliższym Dniu roboczym lub w sobotę wolną od świąt, przypadającą po dniu nadania Przesyłki;
- 12) **„Numer Przesyłki”** – niepowtarzalny numer identyfikujący daną Przesyłkę, występujący w postaci numerycznej oraz kodu kreskowego;
- 13) **„Odbiorca”** – Adresat lub osoba uprawniona do odbioru Przesyłki w imieniu Adresata (w szczególności osoba dysponująca udostępnionym przez Adresata Kodem Odbioru Przesyłki);
- 14) **„Paczka pocztowa”** – Przesyłka rejestrowana, niebędąca Przesyłką listową, o wadze do 20 000 g i wymiarach nieprzekraczających 41 cm x 38 cm x 64 cm;
- 16) **„Pobranie”** – Usługa Dodatkowa polegająca na wydaniu Przesyłki Odbiorcy dopiero po uiszczeniu przezeń opłaty w wysokości określonej przez Nadawcę, która jest następnie przekazana przez Operatora lub Podmiot współpracujący na rachunek bankowy wskazany przez Nadawcę, na zasadach określonych w Regulaminie;
- 17) **„Podmiot współpracujący”** – współpracujący z Operatorem w zakresie realizacji Usług operatorzy pocztowi oraz przedsiębiorstwa przewoźne i kurierskie, a także agenci pocztowi;
- 18) **„Potwierdzenie nadania”** – dokument stanowiący dowód nadania Przesyłki, którym może być także wiadomość e-mail lub wiadomość SMS wysłana przez Operatora lub Podmiot współpracujący na adres e-mail lub nr telefonu Nadawcy lub Adresata – wskazane na Etykiecie nadawczej, bądź powiadomienie w Aplikacji;
- 19) **„Potwierdzenie odbioru”** – dokument stanowiący dowód odbioru (wydania) Przesyłki, którym może być także wiadomość e-mail lub wiadomość SMS wysłana przez Operatora lub Podmiot współpracujący na adres e-mail lub nr telefonu Nadawcy lub Adresata – wskazane na Etykiecie nadawczej, bądź powiadomienie w Aplikacji;
- 20) **„Prawo Pocztowe” / „ustawa Prawo pocztowe”** – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe wraz z właściwymi aktami wykonawczymi;
- 21) **„Protokół szkody”** – dokument opisujący powstałe naruszenie stanu Przesyłki, w tym jej uszkodzenie lub ubytki w jej zawartości, sporządzany w formie dokumentu elektronicznego lub w formie pisemnej;
- 22) **„Przesyłka”** – Przesyłka pocztowa w rozumieniu niniejszego Regulaminu, będąca przedmiotem Usługi pocztowej, przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczana w sposób zgodny z niniejszym Regulaminem i przepisami Prawa pocztowego;
- 23) **„Przesyłka krajowa”** – Przesyłka nadana przez Nadawcę z terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i doręczana do Adresata na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- 24) **„Przesyłka pobraniowa”** – Przesyłka nadana w ramach Usługi Dodatkowej - Pobranie;
- 25) **„Przesyłka standardowa”** – Przesyłka o kształcie, wymiarach i wadze zgodnych z podanymi w treści niniejszego Regulaminu;

- 26) „Przesyłka niedoręczalna”** – Przesyłka, której nie można doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy bądź nie przyjęcia lub odmowy przyjęcia Przesyłki przez Nadawcę;
- 27) „Przesyłka niestandardowa”** – Przesyłka, w której co najmniej jeden z wymiarów jest większy niż wymiary podane w treści niniejszego Regulaminu lub Cennika i której kształt lub waga nie odpowiada wymaganiom wskazanym w treści Regulaminu lub Cennika;
- 28) „Przesyłka uciążliwa”** – Przesyłka przygotowana niezgodnie z niniejszym Regulaminem, w szczególności taka, której zawartość stanowią rzeczy zakazane stosownie do postanowień niniejszego Regulaminu lub obowiązujących przepisów Prawa pocztowego; jak również Przesyłka niedostatecznie lub nieprawidłowo zapakowana, a także taka, która stwarza zagrożenie dla innych Przesyłek, personelu lub mienia Operatora lub Podmiotu współpracującego, jak również ryzyko obciążenia Operatora lub Podmiotu współpracującego dodatkowymi kosztami, opłatami bądź karami związanymi z wykonywaniem Usług lub Usług Dodatkowych względem takiej Przesyłki;
- 29) „Przesyłka pocztowa”** – rzecz opatrzona oznaczeniem Adresata i adresem, przedłożona do przyjęcia lub przyjęta przez Operatora w celu przemieszczenia i doręczenia Adresatowi;
- 30) „Przesyłka listowa”** - Przesyłka pocztowa z korespondencją lub druk, z wyłączeniem przesyłek reklamowych;
- 31) „Przesyłka kurierska”** – Paczka pocztowa lub inna paczka rejestrowana niebędąca przesyłką listową, o wadze do 31 500 g, której najdłuższy wymiar nie przekracza 120 cm, a suma wymiarów nie przekracza 220 cm, przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczana w sposób łącznie zapewniający:
- a) bezpośredni odbiór przesyłki pocztowej od Nadawcy,
 - b) śledzenie przesyłki pocztowej od momentu nadania do doręczenia,
 - c) doręczenie przesyłki pocztowej adresatowi lub osobie uprawnionej do odbioru w miejscu określonym przez nadawcę lub uzgodnionym z adresatem, w sposób zapewniający rejestrację dnia i godziny nadania i doręczenia przesyłki pocztowej
- 32) „Przesyłka rejestrowana”** – Przesyłka pocztowa przyjęta za pokwitowaniem przyjęcia i doręczana za pokwitowaniem odbioru;
- 33) „Regulamin”** – niniejszy Regulamin świadczenia krajowych usług pocztowych przez Operatora (wraz z załącznikami);
- 34) Dostawa Dziś** - Usługa świadczona z deklarowanym terminem doręczenia Przesyłki w dniu nadania, o ile nastąpiło w Dzień roboczy lub, gdy Strony to uzgodnią, w sobotę wolną od świąt;
- 35) „Siła wyższa”** - zdarzenie zewnętrzne, którego wystąpienie jest niemożliwe lub trudne do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności działania sił przyrody (jak powódzie, trzęsienia ziemi, huragany, epidemie, nagłe i obfite opady śniegu, etc.), oraz niecodzienne zachowania zbiorowości (działania zbrojne, zamieszki, strajki generalne, działania władzy państwowej jak np. zakazy importu i eksportu, blokady granic i portów, wywłaszczenia, etc.);
- 36) „Usługa”** – usługa pocztowa w rozumieniu Prawa pocztowego, świadczona przez Operatora w stosunku do Przesyłek na podstawie umowy o świadczenie Usługi zawartej przez Operatora z Nadawcą, w tym Usługa Dodatkowa;
- 37) „Usługa Dodatkowa”** – usługa uzupełniająca względem Usługi, pozostająca z nią w bezpośrednim związku, świadczona przez Operatora lub Podmiot współpracujący, na podstawie umowy zawartej przez Nadawcę lub Adresata z Operatorem;

38) „Usługa śledzenia przesyłek” – usługa pozwalająca na obserwację procesu przemieszczania Przesyłki w związku z realizacją Usługi, od momentu jej nadania do chwili jej doręczenia;

3. Pozostałe terminy i definicje użyte w niniejszym Regulaminie, nie zdefiniowane wprost w ust. 2 powyżej, mają znaczenie nadane im treścią ustawy Prawo pocztowe.

§ 2.

KATALOG ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Operator świadczy Usługi polegające na przyjmowaniu i doręczaniu Przesyłek, przy czym pełny katalog świadczonych Usług i ewentualnych Usług Dodatkowych towarzyszących Usługom a także ceny tychże Usług, Usług Dodatkowych oraz wysokość ewentualnych opłat dodatkowych określa Cennik.
2. Operator świadczy usługi wyłącznie na rzecz Nadawców będących Klientami biznesowymi, tj. osób fizycznych niebędących konsumentami w rozumieniu art. 22(1) Kodeksu cywilnego lub osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, z którymi zawarł ramową umowę o świadczenie Usług.
3. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 poniżej, Operator świadczy usługi doręczania Przesyłek wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Operator zastrzega sobie prawo do ograniczenia obszaru doręczania Przesyłek stosownie do przepisów ustawy Prawo pocztowe.
4. Usługi Dostawa Dzisiaj i Dostawa Jutro świadczone są wyłącznie na wybranych obszarach Rzeczypospolitej Polskiej, wskazanych na stronie internetowej Operatora.
5. Operator świadczy Usługi względem Przesyłek zawierających przedmioty o wartości nieprzekraczającej 5.000 zł brutto. Nadawanie przedmiotów o wartości przekraczającej kwotę wskazaną w zdaniu poprzedzającym wymaga skorzystania z Usługi Dodatkowej - „Dodatkowa ochrona Przesyłki”, z zastrzeżeniem, że wartość Przesyłki po skorzystaniu z ww. Usługi Dodatkowej nie może przekroczyć kwoty 15.000 zł brutto.

§ 3.

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Przed skorzystaniem z Usług świadczonych przez Operatora należy zapoznać się z niniejszym Regulaminem dostępnym na stronie internetowej Operatora.
2. Zlecenie realizacji Usługi przez Operatora wymaga potwierdzenia przez Nadawcę, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu, akceptuje jego postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
3. Waga Przesyłki nie powinna przekraczać 31 500 g, jej najdłuższy wymiar 120 cm, a suma wymiarów - 220 cm. Operator zastrzega sobie prawo nie przyjęcia Przesyłki przekraczającej ww. wagę i wymiary, zaś w przypadku jej przyjęcia do doręczenia, zastrzega sobie prawo naliczenia Nadawcy niebędącemu Konsumentem opłat dodatkowych w wysokości wskazanej w niniejszym Regulaminie lub Cenniku.
4. Jeżeli postanowienia niniejszego Regulaminu lub Cennika nie stanowią inaczej, gwarantowany termin doręczenia dla Usługi Dostawa Dziś wynosi 2 Dni Robocze, a dla Usługi Dostawa Jutro - trzy Dni Robocze licząc od dnia nadania Przesyłki.
5. Gwarantowany termin doręczenia Przesyłek zagranicznych wynosi 21 dni. Deklarowane terminy udostępnione są na stronie internetowej Operatora.
6. Z zastrzeżeniem możliwości dokonania odmiennych ustaleń pomiędzy Stronami, Przesyłki nadane po

godz. 12 w danym Dniu roboczym lub w sobotę wolną od świąt są uznawane za nadane w kolejnym, najbliższym Dniu roboczym. Termin doręczenia uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem podjęta została próba doręczenia Przesyłki do rąk Adresata.

7. W przypadku niezrealizowania Usługi Dostawa Dziś w dniu nadania Przesyłki i doręczenia Przesyłki dopiero w następnym, najbliższym Dniu roboczym lub w sobotę wolną od świąt, przypadające po dniu nadania Przesyłki lub później, Operator pobierze opłatę za Usługę Dostawa Jutro.
8. Każda nadana Przesyłka oznaczona jest Numerem Przesyłki umożliwiającym realizację Usługi śledzenia przesyłek.
9. Operator może świadczyć Usługi z wykorzystaniem innych podmiotów, w tym operatorów pocztowych wpisanych do Rejestru Operatorów Pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, a także z wykorzystaniem innych podmiotów profesjonalnie zajmujących się przyjmowaniem, przewozem, sortowaniem, przemieszczaniem oraz doręczaniem Przesyłek pocztowych, na zasadach i w trybie określonych w przepisach obowiązującego prawa.
10. Operator realizuje doręczenia w Dni Robocze oraz soboty niebędące świątami. Nadania przesyłek realizowane są w Dni Robocze, a w przypadku dokonania uzgodnień pomiędzy Operatorem lub Podmiotem współpracującym, a Klientem biznesowym - także w soboty niebędące świątami.
11. Zlecenia wykonania Usługi składane są za pośrednictwem Aplikacji.
12. W ramach realizacji obowiązku wskazanego w treści art. 10 ust. 3 rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2019/2122 z dnia 10 października 2019 r. uzupełniającego rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/625 w odniesieniu do niektórych kategorii zwierząt i towarów zwolnionych z kontroli urzędowych w punktach kontroli granicznej i w odniesieniu do określonych kontroli bagażu osobistego pasażerów i małych przesyłek towarów wysyłanych do osób fizycznych i nieprzeznaczonych do wprowadzenia do obrotu oraz zmieniającego rozporządzenie Komisji (UE) nr 142/2011 (Dz. Urz. UE L 321 z 12.12.2019, str. 45, z późn. zm.1)) (dalej jako: „Rozporządzenie Komisji (UE) 2019/2122”), Operator informuje, że małe przesyłki zawierające produkty pochodzenia zwierzęcego, produkty złożone, produkty uzyskane z produktów ubocznych pochodzenia zwierzęcego, rośliny, produkty roślinne i inne przedmioty, wysyłane do osób fizycznych i nieprzeznaczone do wprowadzenia do obrotu, są zwolnione z kontroli urzędowych w punktach kontroli granicznej, pod warunkiem że należą do co najmniej jednej z kategorii wymienionych w art. 7 lit. b)–g) Rozporządzenia Komisji (UE) 2019/2122. Więcej informacji na ten temat dostępnych jest pod adresem: [LINK](#)

§ 4.

APLIKACJA

1. Z możliwości zlecenia wykonania Usługi za pośrednictwem Aplikacji mogą skorzystać Nadawcy, którzy posiadają aktywne konto w Aplikacji.
2. Aplikacja umożliwia Nadawcom obsługę procesu nadań Przesyłek oraz śledzenie ich przebiegu. W celu nadania Przesyłki, Nadawca po zalogowaniu się do indywidualnego konta Nadawcy w Aplikacji, musi zlecić wykonanie Usługi, a następnie wygenerować i wydrukować Etykietę nadawczą, w sposób trwały umieścić Etykietę nadawczą na Przesyłce oraz przekazać Przesyłkę Kurierowi.
3. Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji zadeklarowanej liczby nadanych Przesyłek z liczbą Przesyłek rzeczywiście wydanych Operatorowi, tak na etapie przyjęcia Przesyłek do nadania, jak i na etapie ich sortowania. W przypadku stwierdzenia niezgodności pomiędzy liczbą Przesyłek

zadeklarowanych do nadania, a liczbą Przesyłek wydanych Operatorowi, Operator poinformuje o tym Nadawcę.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości złożenia zlecenia wykonania Usługi z powodu niedostępności, bądź zakłóceń, w tym przerw w funkcjonowaniu Aplikacji spowodowanych Siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Aplikacji z infrastrukturą techniczną Klienta biznesowego.
5. Operator umożliwia Adresatom Przesyłek skorzystanie z Usługi śledzenia przesyłki, dostępnej po wpisaniu Numeru Przesyłki na stronie internetowej Operatora.

§ 5.

ETYKIETA NADAWCZA

1. Nadawca zobowiązany jest do oznaczenia Etykietą nadawczą wyłącznie Przesyłki, dla której została wygenerowana Etykieta nadawcza.
2. Na Przesyłce powinna być umieszczona tylko jedna Etykieta nadawcza. Nadawca nie może umieszczać na jednej Przesyłce dwóch różnych Etykiet nadawczych.
3. Operator nie odpowiada za skutki oznaczenia przez Nadawcę Przesyłki błędną Etykietą nadawczą lub Etykietą nadawczą przeznaczoną dla innej Przesyłki, zaś wszelkie skutki związane z błędnym oznaczeniem Przesyłki obciążają Nadawcę.

§ 6.

CENY I PŁATNOŚCI

1. Ceny Usług świadczonych przez Operatora określa Cennik aktualny na dzień nadania Przesyłki.
2. Cena za Usługę uzależniona jest od wagi Przesyłki oraz jej wymiarów, a także ewentualnych Usług Dodatkowych i innych czynności realizowanych przez Operatora lub Podmiot współpracujący na rzecz Nadawcy.
3. Do wagi Przesyłki wlicza się również jej opakowanie oraz masę niezbędnych oznaczeń (np. dotyczących pobranej opłaty lub Usług Dodatkowych).
4. Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji informacji, na podstawie których ustalono i naliczono opłaty za świadczone Usługi. W szczególności Operator ma prawo do weryfikacji wagi oraz rozmiarów Przesyłki. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Nadawcę stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej Usługi, zgodnie z Cennikiem.
5. Wynagrodzenie należne Operatorowi za Usługę pobierane jest od Nadawcy po wykonaniu Usługi według wskazanych w Cenniku cen Usług i Usług Dodatkowych, wraz z ewentualnymi opłatami dodatkowymi, naliczonymi w sposób wskazany w treści niniejszego Regulaminu lub Cennika.
6. Operator wystawia faktury zgodnie z danymi zawartymi w ustawieniach indywidualnego konta Nadawcy. Zasady wystawiania i przysyłania faktur reguluje treść ramowej umowy o świadczenie Usług zawartej z Nadawcą.
7. Wszelkie płatności, w tym opłaty należne Operatorowi dokonywane są wyłącznie w formie bezgotówkowej, za pośrednictwem Aplikacji.
8. Kwota wynagrodzenia brutto Operatora uwzględnia podatek od towarów i usług (VAT) według aktualnie obowiązującej stawki.

§ 7.

UPRAWNIENIA OPERATORA I TOWARY ZAKAZANE

1. Operator jest uprawniony do:

- a) odmowy zawarcia umowy o świadczenie Usługi;
- b) odstąpienia od zawartej umowy o świadczenie Usługi;
- w przypadku stwierdzenia zaistnienia chociaż jednej z poniższych okoliczności, tj. gdy:
 - 1) nie zostaną spełnione przez Nadawcę wymagania i warunki dotyczące realizacji danej Usługi określone w niniejszym Regulaminie i w Prawie pocztowym;
 - 2) Przesyłka stanowi Przesyłkę uciążliwą, bądź Przesyłkę niestandardową;
 - 3) Przesyłka zawiera przedmioty zakazane wskazane w ust. 3 poniżej;
 - 4) na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające obowiązujące przepisy prawa lub dobre obyczaje;
 - 5) Usługa miałaby być wykonywana w całości lub w części poza obszarem wskazanym w § 2 ust. 3 lub ust. 4 niniejszego Regulaminu;
 - 6) adres wskazany na Przesyłce jest nieprawidłowy bądź nieczytelny;
 - 7) przyjęcie, przemieszczenie lub doręczenie Przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

2. W przypadku odstąpienia przez Operatora od umowy o świadczenie Usługi, przyjętą Przesyłkę zwraca się Nadawcy na jego koszt oraz dokonuje się zwrotu pobranej opłaty za Usługę.

3. Zabrania się nadawania Przesyłek zawierających: materiały wybuchowe oraz niebezpieczne substancje chemiczne; narkotyki, substancje psychotropowe, środki odurzające, nasiona marihuany; produkty lecznicze wydawane z przepisu lekarza oraz inne leki; wyroby medyczne służące do diagnostyki in vitro (np. zakażeń koronawirusem SARS-CoV-2) nieprzeznaczone do samokontroli oraz wyroby inne niż pozostałe wyjątki, o których mowa w art. 10 ust. 2 ustawy z dnia 20 maja 2010 r. o wyrobach medycznych; napoje alkoholowe; wyroby tytoniowe (papierosy elektroniczne, bazy, liquidy (także niezawierające nikotyny), pojemniki zapasowe i ich części); organy ludzkie lub zwierzęce; żywe lub martwe okazy zwierząt (a także ich części lub produkty pochodne); rybackie narzędzia i urządzenia połowowe, których posiadanie jest ograniczone przepisami prawa; broń i amunicja w rozumieniu ustawy z dnia 21 maja 1999 r. o broni i amunicji; petardy hukowe; złoto w postaci sztabek i ich kopii i imitacji, monet wybitych po roku 1800, bądź złomu złotniczego oraz srebro w postaci sztabek i ich kopii i imitacji oraz złomu; udziały w spółkach, akcje, obligacje i inne papiery wartościowe, wierzycelności, jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, polisy i produkty ubezpieczeniowe oraz wszelkie inne instrumenty finansowe oferowane jako forma inwestowania lub lokowania środków pieniężnych, z wyjątkiem papierów wartościowych w formie materialnej o wartości wyłącznie kolekcjonerskiej; a także Przesyłek zawierających przedmioty, których nadawania lub przewozu zabraniają obowiązujące przepisy prawa, w tym przez ustawę Prawo pocztowe oraz właściwe przepisy Światowego Związku Pocztowego; i przedmiotów, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla życia lub zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne Przesyłki.

4. Okoliczność przyjęcia przez Operatora Przesyłki od Nadawcy nie stanowi domniemania zgodności zawartości Przesyłki z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

5. Przesyłka jest uznawana za nieprawidłowo zapakowaną, gdy została zapakowana w sposób, który może umożliwić jej otwarcie bez ingerencji w opakowanie lub może umożliwić utratę jej zawartości, bądź jej uszkodzenie lub uszkodzenie innych Przesyłek w trakcie realizowania Usługi; a także w sposób utrudniający lub uniemożliwiający pracę sorterów wykorzystywanych przez Operatora lub

Podmioty współpracujące.

6. Operatorowi przysługuje prawo zastawu na Przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z tytułu świadczonych Usług oraz uzasadnionych, dodatkowych kosztów ich świadczenia, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Adresata, na zasadach określonych w art. 31 ustawy Prawo pocztowe.

§ 8.

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI POBRANIE

1. W celu skorzystania z Usługi Dodatkowej Pobranie, Nadawca zobowiązany jest zlecić realizację Usługi w Aplikacji, określić wysokość, walutę Pobrania i numer rachunku, na który ma być przekazana uiszczona przez Odbiorcę opłata za Przesyłkę pobraniową a następnie uiścić opłatę za Usługę w wysokości wskazanej w Cenniku. Informacje o wysokości i walucie Pobrania umieszcza się na Etykiecie nadawczej.
2. Zlecając realizację Pobrania, Nadawca upoważnia Operatora do przyjęcia zapłaty od Odbiorcy w imieniu i na rachunek Nadawcy, co ma ten skutek, że uiszczenie przez Odbiorcę kwoty Przesyłki pobraniowej Kurierowi jest równoważne dokonaniu zapłaty przez Odbiorcę bezpośrednio Nadawcy i wygaśnięciu zobowiązania Odbiorcy względem Nadawcy bez względu na czas, miejsce i sposób zapłaty. Upoważnienie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, ma charakter nieodwołalny (Nadawca zrzeka się możliwości odwołania upoważnienia i nie wygasa ono z chwilą śmierci Nadawcy) i obejmuje również prawo do udzielenia przez Operatora dalszego upoważnienia dla Kurierów oraz podmiotów działających na zlecenie Operatora do wykonywania czynności z zakresu doręczenia i przyjęcia zapłaty od Odbiorcy ze skutkiem bezpośrednim wobec Nadawcy.
3. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 poniżej, kwota Przesyłki pobraniowej jest uiszczana Kurierowi gotówką, BLIKIEM lub za pośrednictwem terminala płatniczego obsługującego karty płatnicze: VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro - stosownie do wyboru Odbiorcy.
4. Operator zastrzega sobie prawo do ograniczenia metod uiszczenia kwoty Przesyłki pobraniowej - wskazanych w ust. 3 powyżej - do wyłącznie płatności gotówkowej, z uwagi na ograniczenia techniczne Operatora lub Podmiotu współpracującego, bądź zdarzenia pozostające poza kontrolą Operatora lub Podmiotu współpracującego, w szczególności spowodowane zdarzeniami Siły wyższej, bądź awariami.
5. W przypadku odmowy zapłaty kwoty Przesyłki pobraniowej przez Odbiorcę przesyłka nie jest mu przekazywana. Operator zachowuje wówczas prawo do wynagrodzenia od Nadawcy za realizację Usługi wraz z Usługą Dodatkową - Pobranie, jak za przesyłkę doręczoną i opłaconą przez Odbiorcę. O odmowie zapłaty kwoty Pobrania przez Odbiorcę Operator informuje Nadawcę w celu uzyskania od niego dalszych dyspozycji dotyczących Przesyłki pobraniowej.
6. Operator zobowiązuje się do przekazywania uiszczonej przez Odbiorcę kwoty Przesyłki pobraniowej najpóźniej w terminie 7 Dni roboczych od dnia doręczenia Przesyłki, na rachunek płatniczy wskazany przez Nadawcę przy zleceniu realizacji Usługi Dodatkowej Pobranie.
7. Maksymalna wysokość kwoty Pobrania nie może przekroczyć kwoty 6.000 PLN, bądź równowartości tej kwoty uiszczanej w walucie innej niż PLN, przeliczanej na PLN według uśrednionego kursu wymiany wybranej waluty na PLN ustalanego przez Narodowy Bank Polski na dzień zlecenia realizacji Usługi Operatorowi a jeśli w tym dniu kurs nie jest publikowany – według ostatniego kursu.

8. Operator ponosi pełną odpowiedzialność wobec Nadawcy za działania i zaniechania Kurierów oraz Podmiotów współpracujących działających na zlecenie Operatora.
9. Odpowiedzialność Operatora za pobrane od Odbiorcy środki pieniężne w związku z realizacją Pobrania rozpoczyna się od chwili potwierdzenia przez Operatora pobrania tych środków poprzez wystawienie Potwierdzenia odbioru.
10. Operator nie odpowiada za szkody i skutki powstałe po stronie Nadawcy w wyniku podania przez Nadawcę nieprawidłowego numeru rachunku do przekazania uiszczonej przez Odbiorcę kwoty Przesyłki pobraniowej.
11. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę Przesyłki pobraniowej - dokonującego płatności instrumentem płatniczym- do wydawcy tego instrumentu z żądaniem zwrotu środków pieniężnych w ramach tzw. procedury chargeback lub podniesienia zarzutu transakcji nieautoryzowanej, względnie z innego tytułu, skutkującego zwrotem przez wydawcę instrumentu kwoty transakcji Nadawcy i żądaniem jej zwrotu od Operatora, Nadawca zobowiązany będzie pokryć wszelkie poniesione przez Operatora opłaty i wydatki wynikłe z tego tytułu.
12. Jeśli, niezależnie od przyczyny, w chwili pobrania upoważnienie udzielone przez Nadawcę nie jest skuteczne, Operator może odmówić wykonania Usługi Dodatkowej Pobranie.
13. Odbiorca może powołać się bezpośrednio wobec Nadawcy na skutki upoważnienia udzielonego przez Nadawcę Operatorowi na podstawie niniejszego Regulaminu.

§ 9.

ZASADY PRZYJMOWANIA I DORĘCZANIA PRZESYŁEK

1. Zlecenie realizacji Usługi jest możliwe za pośrednictwem Aplikacji.
2. Po zleceniu realizacji Usługi, Przesyłka jest odbierana od Nadawcy przez Kuriera w miejscu i terminie uzgodnionym przez Nadawcę i Operatora.
3. Warunkiem nadania Przesyłki jest poprawne zlecenie wykonania Usługi, a następnie umieszczenie prawidłowo wypełnionej Etykiety nadawczej, w trwały sposób na Przesyłce oraz przekazanie Przesyłki Kurierowi w miejscu i terminie uzgodnionym przez Nadawcę i Operatora.
4. Poprawnie zaadresowana Przesyłka zawiera:
 - 1) poprawne dane adresowe Nadawcy w zakresie obejmującym: imię i nazwisko, nazwa firmy, adres pocztowy (ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość) i dane kontaktowe (nr telefonu lub adres e-mail);
 - 2) poprawne dane adresowe Adresata w zakresie obejmującym: imię i nazwisko, adres doręczenia (pocztowy) lub przekierowania Przesyłki(ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość) i dane kontaktowe (nr telefonu lub adres e-mail).;
 - 3) informacje dodatkowe dotyczące wymiarów, wagi oraz wartości Przesyłki.
5. Do zawarcia umowy świadczenia Usługi dochodzi w momencie nadania Przesyłki w sposób wskazany w ust. 2 powyżej.
6. Dowodem zawarcia umowy o świadczenie Usługi jest wydawane przez Operatora lub Podmiot współpracujący Potwierdzenie nadania.
7. Operator dostarcza Przesyłki do rąk Adresata lub osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki w jego imieniu, pod adres uzgodniony z Operatorem przez Adresata lub Nadawcę, po zweryfikowaniu przez Kuriera tożsamości Adresata lub osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki w jego imieniu, w sposób wskazany w ust. 8 poniżej.

8. Weryfikacja tożsamości Odbiorcy odbierającego Przesyłkę następuje na podstawie okazanego dokumentu tożsamości Adresata.
9. Przesyłka pobraniowa jest wydawana Odbiorcy pod warunkiem uiszczenia przezeń pełnej opłaty w wysokości określonej przez Nadawcę Przesyłki. Potwierdzenie odbioru Przesyłki pobraniowej potwierdza przyjęcie zapłaty za Przesyłkę pobraniową przez Operatora i stanowi potwierdzenie dokonania zapłaty dla Odbiorcy.
10. Dowodem doręczenia Przesyłki Odbiorcy jest wydawane przez Operatora lub Podmiot współpracujący Potwierdzenie odbioru.
11. W przypadku niemożności doręczenia Przesyłki w sposób wskazany w ust. 7 powyżej, w szczególności z powodu nieobecności Adresata lub osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki w jego imieniu, bądź braku posiadania przez Odbiorcę Przesyłki pobraniowej odpowiedniej ilości środków pozwalających na odbiór Przesyłki pobraniowej, Operator podejmie kolejną próbę doręczenia w kolejnym Dniu roboczym.
12. W przypadku, gdy druga próba doręczenia, o której mowa w ust. 11 powyżej, okaże się nieskuteczna, Operator zwraca Przesyłkę Nadawcy.
13. Przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia lub możliwości odebrania Przesyłki we wskazanym przez Operatora miejscu nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.
14. Usługę uważa się za wykonaną z chwilą doręczenia Przesyłki Odbiorcy, tj. wydania Przesyłki do rąk Adresata lub osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki w jego imieniu przez Kuriera, bądź w sytuacji, o której mowa w ust. 12 powyżej. Powyższe nie wyłącza zobowiązania Operatora do dokonania zwrotu Przesyłki, stosownie do właściwych postanowień niniejszego Regulaminu lub przepisów Prawa pocztowego.

§ 10.

ZASADY DOTYCZĄCE OPAKOWANIA PRZESYŁKI

1. Za zastosowanie opakowania Przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada Nadawca.
2. Nadawca zobowiązany jest do właściwego opakowania Przesyłki, a także nadania jej w stanie umożliwiającym jej prawidłowe przemieszczenie, presortowanie i doręczenie, zapewniający przy tym, że nie uszkodzi ona innych Przesyłek.
3. Opakowanie Przesyłki w szczególności powinno:
 - 1) być odpowiednio zamknięte, w sposób uniemożliwiający osobom niepowołanym dostęp do zawartości Przesyłki;
 - 2) być odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości Przesyłki;
 - 3) posiadać odpowiednio zabezpieczone wnętrze, uniemożliwiające przemieszczanie się zawartości Przesyłki.
4. Po zastosowaniu opakowania Przesyłka powinna mieć kształt prostopadłościanu. Zabronione jest nadawanie Przesyłek o niestandardowym i nieregularnym kształcie uniemożliwiającym stabilne ułożenie na płaskiej powierzchni (w tym Przesyłek o kształcie cylindrycznym, takim jak: beczki, bębny, wiadra; oraz o kształcie okrągłym, owalnym, takim jak: koła, opony), a także Przesyłek z wystającymi elementami i opakowanych w zewnętrzne kontenery wysyłkowe wykonane z metalu lub drewna.

5. W sytuacji, w której zawartość lub wadliwe opakowanie Przesyłki doprowadziły do:

- 1) uszczerbku na zdrowiu członka personelu Operatora lub Podmiotu współpracującego lub przerwania wykonywanej przez niego pracy celem udzielenia mu niezbędnej pomocy medycznej;
- 2) zniszczenia lub uszkodzenia jakiegokolwiek mienia Operatora lub Podmiotu współpracującego;
- 3) zniszczenia lub uszkodzenia innych Przesyłek;
- 4) zaistnienia uzasadnionej konieczności ewakuacji personelu Operatora lub Podmiotu współpracującego z budynku lub pomieszczenia, w którym przechowywana była Przesyłka lub konieczność trwałego lub czasowego wyłączenia z eksploatacji środków transportowych (w tym pojazdów) przewożących Przesyłkę oraz narzędzi służących do przewożenia, doręczania lub magazynowania tej Przesyłki;
- 5) zaistnienia uzasadnionej konieczności zabezpieczenia mienia Operatora, w tym konieczności użycia specjalistycznych środków przeznaczonych do likwidacji zawartości Przesyłki lub wezwania odpowiednich służb posiadających specjalistyczne narzędzia przeznaczone do likwidacji, utylizacji lub zabezpieczania Przesyłki w sytuacji, w której zabezpieczenie to jest niezbędne dla dalszej pracy personelu Operatora lub Podmiotu współpracującego przy czynnościach przemieszczania, przewożenia, sortowania oraz doręczania Przesyłki;

Operator może nałożyć na Nadawcę niebędącego Konsumentem karę umowną, odpowiednio w wysokości 100,00 zł (słownie: *sto złotych*) za pierwszą Przesyłkę, która doprowadziła do zaistnienia zdarzeń wskazanych w pkt 1) - 5) powyżej oraz w wysokości 500,00 zł (słownie: *pięćset złotych*) za każdą kolejną Przesyłkę, która doprowadziła do zaistnienia zdarzeń wskazanych w pkt 1) - 5) powyżej, oraz obciążyć Nadawcę obowiązkiem pokrycia wszelkich przedłożonych mu przez Operatora kosztów powstałych w związku z koniecznością zabezpieczenia oraz likwidacji Przesyłki. Zastrzeżenie powyższych kar umownych nie wyłącza uprawnienia do dochodzenia przez Operatora lub Podmiot współpracujący odszkodowania za szkody przenoszące zastrzeżoną karę umowną na zasadach ogólnych.

6. Niezależnie od postanowień ust. 5 powyżej, każdy Nadawca zobowiązany jest pokryć szkody wyrządzone Operatorowi lub Podmiotowi współpracującemu wskutek niewłaściwego opakowania Przesyłki lub w związku z jej niedopuszczalną zawartością, w szczególności jeżeli następstwem niewłaściwego opakowania Przesyłki lub jej niedopuszczalnej zawartości było przynajmniej jedno ze zdarzeń, o których mowa w ust. 5 pkt 1) - 5) powyżej. Nadawca ponosi odpowiedzialność za powyższe szkody na zasadach ogólnych.

§ 11

ZWROTY PRZESYŁEK

1. Przesyłki nieodebrane w terminie wskazanym w niniejszym Regulaminie, jak i Przesyłki, których odebrania Odbiorca w wyraźny sposób odmówił, podlegają zwrotowi do Nadawcy za opłatą wskazaną w Cenniku, którą obciążany jest Nadawca.
2. Operator realizuje zwroty Przesyłek, o których mowa w ust. 1 powyżej, bezpośrednio pod adres Adresata (dotychczasowego Nadawcy), do rąk Adresata (dotychczasowego Nadawcy) lub osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki w jego imieniu.
3. Operator podejmie co najmniej dwie próby realizacji zwrotu Przesyłki w sposób wskazany w ust. 2 powyżej. W przypadku ich niepowodzenia, Przesyłka zostanie uznana za Przesyłkę niedoręczalną.

§ 12.

ZASADY POSTĘPOWANIA Z PRZESYŁKAMI NIEDORĘCZALNYMI

1. Przesyłka niedoręczalna może zostać otwarta przez Operatora w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie Nadawcy.
2. Otwarcie Przesyłki niedoręczalnej następuje niezwłocznie.
3. Otwarcie Przesyłek niedoręczalnych dokonywane jest w siedzibie Operatora lub magazynie przesyłek niedoręczalnych Operatora.
4. Otwarcia Przesyłki niedoręczalnej dokonuje komisja w składzie co najmniej 3 osób, powołana spośród pracowników Operatora.
5. Otwarcie Przesyłki niedoręczalnej dokonywane jest w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie jej opakowania.
6. Po otwarciu Przesyłki niedoręczalnej komisja dokonuje sprawdzenia, czy na wewnętrznej stronie opakowania nie zostało umieszczone oznaczenie Adresata lub Nadawcy oraz ich adresy, a w przypadku ich braku komisja dokonuje oględzin zawartości przesyłki.
7. W przypadku ustalenia przez komisję w trakcie czynności, o których mowa w ust. 6 powyżej, danych umożliwiających doręczenie lub zwrot Przesyłki, Przesyłka ta po odpowiednim zabezpieczeniu i umieszczeniu adnotacji na opakowaniu o komisyjnym jej otwarciu jest doręczana Adresatowi albo zwracana Nadawcy.
8. W przypadku, gdy otwarcie Przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia albo zwrócenia Nadawcy albo gdy Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej Przesyłki stosuje się odpowiednio przepisy Prawa pocztowego.

§ 13.

ZASADY I WARUNKI ODPOWIEDZIALNOŚCI OPERATORA

1. Do odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (dalej: "Kodeks cywilny"), jeżeli poniższe postanowienia Regulaminu wynikające z Prawa pocztowego nie stanowią inaczej.
2. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
 - 1) wskutek siły wyższej;
 - 2) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Adresata, niewywołanych winą Operatora;
 - 3) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Adresata przepisów Prawa pocztowego albo postanowień niniejszego Regulaminu;
 - 4) z powodu właściwości Przesyłki (w tym jej zawartości lub opakowania).
3. Operator powołując się na jedną z przyczyn wskazanych w ust. 2 powyżej, przedstawia dowód jej wystąpienia.
4. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym w Prawie pocztowym i niniejszym Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
 - 1) jest następstwem czynu niedozwolonego,

- 2) nastąpiło z winy umyślnej Operatora,
 - 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Operatora.
5. W sytuacjach określonych w ust. 4 powyżej Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.
6. Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku utraty Przesyłki, np. w wyniku jej całkowitego zniszczenia lub całkowitego ubytku jej zawartości, a także w wyniku utracenia Przesyłki przez Operatora.
7. Usługę pocztową uważa się za nienależycie wykonaną w szczególności w przypadku:
- 1) częściowego uszkodzenia lub częściowego ubytku zawartości Przesyłki;
 - 2) opóźnienia w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia Przesyłki; 3) wykonania Usługi niezgodnie z Umową o świadczenie Usługi lub przepisami Prawa pocztowego.
8. Roszczenie, o którym mowa w ust. 7 pkt 1) powyżej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki nie dające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu Przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki zgłosił Operatorowi roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem Przesyłki przez Operatora w celu wykonania Usługi a jej doręczeniem Odbiorcy.
9. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi uprawnionemu przysługuje odszkodowanie:
- 1) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
 - 2) za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nieprzekraczającej dwukrotności opłaty za Usługę.

§ 14.

REKLAMACJE

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Operatora prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
 - 1) Nadawcy albo
 - 2) Adresatowi - w przypadku gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka została doręczona Adresatowi.
2. Nadawca albo Adresat mogą zgłosić reklamację elektronicznie pod adresem <https://allegro.pl/pomoc/last-mile/zloz-reklamacje> a także w inny sposób przewidziany przepisami Prawa pocztowego. W przypadku reklamacji składanej w formie elektronicznej stosowane jest uwierzytelnienie poprzez zalogowanie na konto użytkownika Allegro lub weryfikacja danych dotyczących Przesyłki będącej przedmiotem reklamacji.
3. Wniesienie reklamacji drogą elektroniczną, o której mowa w ust. 2 powyżej, ze wskazaniem adresu poczty elektronicznej przez reklamującego właściwego dla odpowiedzi, oznacza zgodę na doręczanie dalszych pism dot. reklamacji drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.

4. Reklamację można wnieść:

a) z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki:

- bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, jeżeli został sporządzony Protokół szkody;; - po przyjęciu Przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń Przesyłki albo został sporządzony Protokół szkody;

- w terminie, o którym mowa w § 13 ust. 8 niniejszego Regulaminu - w przypadku uszkodzeń i ubytków nie dających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu Przesyłki;

b) z tytułu utraty Przesyłki - w dniu następnym po upływie terminu wskazanego w § 10 ust. 12 niniejszego Regulaminu; c) z tytułu opóźnienia w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia - po upływie tego terminu.

5. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki.

Reklamację zgłoszoną po upływie terminu wskazanego w zdaniu poprzedzającym, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie informuje wnoszącego reklamację.

6. Reklamacja zawiera:

1) imię i nazwisko, adres zamieszkania lub inne dane kontaktowe (nr telefonu oraz adres e-mail); Nadawcy lub Adresata wnoszącego reklamację, zwanego dalej "reklamującym";

2) przedmiot reklamacji;

3) datę i miejsce nadania Przesyłki;

4) Numer Przesyłki;

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;

10) numer rachunku bankowego do wypłaty ewentualnego odszkodowania.

7. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej reklamujący dołącza:

1) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Przesyłki;

2) oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 powyżej;

3) kopię Protokołu szkody sporządzonego przez Operatora bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej Przesyłki lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości - w przypadku przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę, albo oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach Przesyłki złożone przez Odbiorcę bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki;

4) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w § 11 ust. 8 niniejszego Regulaminu;

5) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia Przesyłki – do wglądu;

6) opakowanie uszkodzonej Przesyłki, jeżeli Operator tego zażąda.

8. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć skany dokumentów, o których mowa w ust. 7 powyżej oraz fotografie uszkodzonej Przesyłki zamiast opakowania uszkodzonej Przesyłki - jeżeli Operator tego zażąda. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów.
9. Oryginały dokumentów są zwracane wnoszącemu reklamację, za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku Operator zwraca je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
10. Operator niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji wraz z załączonymi do niej dokumentami. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji może być dokonane za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej przez Operatora lub Podmiot współpracujący na adres e-mail reklamującego, albo w inny sposób przewidziany przepisami Prawa pocztowego.
11. W przypadku stwierdzenia przez Operatora niespełniania przez reklamację wymogów, o których mowa w ust. 6, 7 i 8 powyżej, gdy ich spełnienie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator wezwie reklamującego do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania. Termin ten nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
12. Operator rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, przy czym okres oczekiwania na uzupełnienie braków reklamacji, stosownie do ust. 11 powyżej, nie wlicza się do terminu rozpatrywania reklamacji.
13. Termin wskazany w ust. 12 powyżej uważa się za zachowany, jeżeli Operator w tym terminie wysłał odpowiedź na reklamację.
14. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) nazwę Operatora,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji - w całości lub w części; oraz uzasadnienie faktyczne i prawne - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części,
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu należności za Usługę – uznaną kwotę odszkodowania lub zwrotu należności za Usługę oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
 - 5) imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika Operatora, upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację,
 - 6) pouczenie o możliwości odwołania się oraz wskazanie sposobu, w jaki można złożyć odwołanie, a także informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi w postępowaniu:
 - a) sądowym, albo
 - b) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie

w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.

16. W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie wyznaczonego terminu pozostawia się je bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
17. Operator rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania.
18. Informacja o wyniku rozpatrzenia odwołania powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie do dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu:
 - a) sądowym, albo
 - b) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
19. Termin wskazany w ust. 17 powyżej uważa się za zachowany, jeżeli Operator w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na odwołanie. W przypadku wniesienia odwołania drogą elektroniczną ze wskazaniem adresu poczty elektronicznej przez reklamującego właściwego dla odpowiedzi, oznacza to zgodę na doręczanie dalszych pism dot. reklamacji drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.
20. Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 12 powyżej lub na odwołanie od reklamacji w terminie, o którym mowa w ust. 17 powyżej, skutkuje uznaniem reklamacji.
21. W przypadku uznania reklamacji, w której reklamujący dochodził odszkodowania, Operator wypłaca należne odszkodowanie na rachunek bankowy wskazany przez reklamującego, nie później niż w terminie 30 dni od uznania reklamacji.
22. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego konsument może skorzystać z pozasądowej możliwości rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem internetowej platformy ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, umożliwiającej dochodzenie roszczeń związanych z Usługą. W sprawach dotyczących składania reklamacji na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, nieuregulowanych w niniejszym paragrafie, stosuje się odpowiednio przepisy Prawa pocztowego i rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej.

§ 15.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności Prawa pocztowego oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Zmiana danych kontaktowych lub rejestrowych Operatora nie stanowi zmiany Regulaminu.
3. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 8.08.2022 r. ze zmianami od dnia 13.02.2023

Załączniki:

Załącznik 1 - Cennik usług

Załącznik 1.1 Cennik usług w obrocie krajowym

Serwis	waga (kg)	Waga (kg)				
		1	5	10	20	31,5
Dostawa Dział	cena netto to door	16.00 zł	18.00 zł	20.00 zł	25.00 zł	30.00 zł
Dostawa Jutro	cena netto to door	12.00 zł	14.00 zł	16.00 zł	21.00 zł	26.00 zł

* przelicznik dla wagi gabarytowej: $(dl * wys * szer) / 6000$

Usługi dodatkowe	Opłata netto	dodatkowe informacje
Ubezpieczenie	do 5 000 zł w cenie powyżej 5000 zł do 10 000 zł - 10 zł powyżej 10 000 zł do 15 000 zł - 15 zł	
COD Standard	3.00 zł	maksymalna kwota COD - 6 000 zł
Dopłata za wymiar	100.00 zł	1) dopłata za przekroczenie wymiaru - powyżej 120 cm; 2) suma wymiarów (długość + szerokość + wysokość) przekracza 220 cm
NST	100.00 zł	Paczki niestandardowe są elementami o kształcie okrągłym, cylindrycznym, owalnym, o nieregularnych kształtach, z elementami (nie dotyczy oryginalnych foliopaków - klienta lub kuriera).
Dopłata za wagę 31,5 kg- 35 kg	100.00 zł	
Przesyłka ponadgabarytowa	100.00 zł	Przesyłka przekraczająca wagę rzeczywisłą lub gabarytową (35kg); lub suma wymiarów (długość + szerokość + wysokość) przekracza 300 cm. Operator zastrzega możliwość zwrotu paczki do nadawcy
Dopłata za zmianę adresu doręczenia przez Nadawcę w ramach oddziału	5.00 zł	
Dopłata za zmianę adresu doręczenia przez Nadawcę poza oddziałem	10.00 zł	
Zwrot do Nadawcy	100% ceny podstawowej nadania	
Opłata paliwowa	14,5%	
Zlecenie odbioru	6.00 zł	dla paczek poniżej 3 paczek
dopłata za każdy kg powyżej 35 kg	5.00 zł	