

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEWOZU TOWARÓW

z dnia 01.04.2022 r.

### § 1.

#### Postanowienia ogólne

1. Regulamin niniejszy określa zasady świadczenia usług odpłatnego przewozu towarów przez **Packeta Poland spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie** przy ul. Postępu 14, 02-676 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie – XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000575023, NIP 8831858623, REGON 36249788500000 (dalej: „**Packeta**”).
2. Przed rozpoczęciem korzystania z Usług Packeta, należy zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu wraz z Załącznikami, w szczególności Cennikiem. Rozpoczynając korzystanie z Usług, Nadawca potwierdza zapoznanie się z przedmiotowymi regulacjami, akceptację ich treści bez zastrzeżeń i zobowiązanie do ich przestrzegania.
3. Załączniki do Regulaminu stanowią jego integralną część, w tym:
  - 1) Załącznik nr 1 - Cennik,
  - 2) Załącznik nr 2 – Zasady przeliczania walut,
  - 3) Załącznik nr 3 – Zasady etykietowania przesyłek,
  - 4) Załącznik nr 4 – Warunki płacenia za Pobranie Kartą Płatniczą – dla Nadawcy,
  - 5) Załącznik nr 5 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych,
  - 6) Załącznik nr 6 - Oświadczenie o stanie Przesyłki;
  - 7) Załącznik nr 7 - Protokół ustalenia stanu Przesyłki;
  - 8) Załącznik nr 8 - Formularz reklamacji;
  - 9) Załącznik nr 9 - Formularz oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy.
4. Definicje:
  - 1) **„Asystent ds. reklamacji”** – usługa świadczona przez Packeta na podstawie zlecenia Nadawcy, polegająca na zwrotnym przewozie Przesyłki opatrzonej etykietą reklamacyjną od Odbiorcy do Nadawcy; do uzyskania za pośrednictwem Systemu informatycznego etykiety reklamacyjnej umocowany jest Nadawca i zobowiązuje się on do przekazania dokumentu Odbiorcy;
  - 2) **„Cennik”** – aktualny na dzień nadania Przesyłki dokument określający ceny za Usługi z rozróżnieniem Przesyłek różnego rodzaju, w tym wg parametrów określonych § 3 Regulaminu, dostępny na Stronie internetowej, a w przypadku, gdy Nadawca jest Przedsiębiorcą i zawarta została odrębna Umowa ramowa w formie pisemnej pod rygorem nieważności – aktualny Cennik dla Usług regulowanych Umową stanowi załącznik nr 1 do Umowy, wówczas w zakresie nieuregulowanym Cennikiem stanowiącym załącznik do Umowy ramowej zastosowanie znajdują postanowienia Cennika ogólnego, stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu i dostępnego na Stronie internetowej;

- 3) „**Dni robocze**” – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót, niedziel i innych dni ustawowo wolnych od pracy zgodnie z ustawą z dnia 18.01.1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920 z późn. zm.);
- 4) „**Dokument tożsamości**” – dowód osobisty, paszport lub inny równoważny dokument urzędowy potwierdzający tożsamość osoby fizycznej, zawierający fotografię osoby i co najmniej następujące jej dane: imię/imiona, nazwisko, datę urodzenia, miejsce urodzenia, płeć, numer identyfikacyjny (PESEL), numer seryjny dokumentu;
- 5) „**Kodeks cywilny**” – ustawa z dnia 23.04.1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 z późn. zm.);
- 6) „**Konsument**” – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 7) „**Konwencja CMR**” – Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR) z dnia 19.05.1956 r. (Dz. U. 1962 Nr 49, poz. 238) wraz z protokołem z dnia 05.07.1978 r. (Dz. U. 2011 Nr 72, poz. 382) i protokołem dodatkowym z dnia 20.02.2008 r. (Dz. U. z 2019 r. poz. 1487);
- 8) „**Miejsce doręczenia**” - miejsce przekazania Przesyłki Odbiorcy, Punkt odbioru lub inne miejsce wynikające z Umowy;
- 9) „**Miejsce nadania**” – miejsce przyjęcia Przesyłki od Nadawcy przez Packeta, Punkt składania Przesyłek lub inne miejsce wynikające z Umowy;
- 10) „**Nadawca**” - podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej), który zleca Packeta przewóz Przesyłki na podstawie Umowy;
- 11) „**NBP**” – Narodowy Bank Polski;
- 12) „**Odbiorca**” - podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej), której Przesyłka ma zostać doręczona, a którą Nadawca wskazał jako docelowego Odbiorcę Przesyłki;
- 13) „**Partner**” – podmiot współpracujący z Packeta, w tym w zakresie świadczenia usług przewozu towarów;
- 14) „**Prawo przewozowe**” – ustawa z dnia 15.11.1984 r. – Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 8 z późn. zm.);
- 15) „**Pobranie**” – usługa dodatkowa uzależniająca wydanie Przesyłki od wcześniejszego uiszczenia przez Odbiorcę opłaty, która przysługuje Nadawcy, w formie gotówkowej lub bezgotówkowej wg Umowy;
- 16) „**Przedsiębiorca**” – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;
- 17) „**Przesyłka**” – rzeczy przyjęte do przewozu na podstawie jednego listu przewozowego lub innego dokumentu przewozowego (etykiety adresowej, potwierdzenia nadania), które Packeta zobowiązuje się przewieźć odpłatnie z Miejsca nadania do Miejsca doręczenia, na zlecenie i rzecz Nadawcy na mocy Umowy; z zastrzeżeniem wyłączeń określonych § 3 Regulaminu;
- 18) „**Punkt odbioru**” – lokalizacja, pod którą Packeta zobowiązuje się doręczyć Przesyłkę uprawnionemu Odbiorcy zgodnie z Umową na wyraźne jego żądanie; lista aktualnie dostępnych lokalizacji dostępna jest na Stronie internetowej

(<https://widget.packeta.com/v6/>); Punkt odbioru może stanowić jednocześnie Punkt składania Przesyłek;

19) „**Punkt składania Przesyłek**” – lokalizacja, pod którą Packeta zobowiązuje się przyjąć Przesyłkę od uprawnionego Nadawcy zgodnie z Umową na wyraźne jego żądanie; lista aktualnie dostępnych lokalizacji dostępna jest na Stronie internetowej (<https://widget.packeta.com/v6/>); Punkt składania Przesyłek może stanowić jednocześnie Punkt odbioru;

20) „**Regulamin**” – niniejszy Regulamin świadczenia usług przewozu towarów;

21) „**Rozporządzenie**” – rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24.02.2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.);

22) „**Strona internetowa**” – oficjalna strona internetowa Packety dostępna pod adresem URL: <https://www.packeta.pl/>;

23) „**Strony**” – strony Umowy;

24) „**System informatyczny**” – prowadzony przez Packeta system informatyczny, umożliwiający Nadawcy zlecenie przewozu Przesyłki, zawierający informacje o Umowie i jej realizacji, w szczególności zawierający dane Nadawcy, Odbiorcy, dane o Przesyłce, jej lokalizacji, statusie realizacji Umowy i rozliczeniach; Nadawca uzyskuje dostęp do Systemu informatycznego za pośrednictwem Strony internetowej (<https://client.packeta.com/pl/sign/in>);

25) „**Umowa**” – umowa świadczenia usług przewozu towarów, która zostaje zawarta między Packeta a Nadawcą poprzez zlecenie przewozu towarów i wydanie Przesyłki do przewozu lub jako odrębna umowa ramowa zawarta z Nadawcą będącym Przedsiębiorcą w formie pisemnej pod rygorem nieważności;

26) „**UOKiK**” – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

27) „**Usługa Weryfikacji Wieku Odbiorcy**” – usługa dodatkowa świadczona przez Packeta na podstawie zlecenia Nadawcy, uzależniająca wydanie Przesyłki od wcześniejszej weryfikacji wieku Odbiorcy celem ustalenia jego pełnoletności, w przebiegu wykonania której Packeta / Partner w Miejscu doręczenia zweryfikuje i odnotuje na potrzeby Nadawcy następujące dane Odbiorcy: imię/imiona, nazwisko, rodzaj Dokumentu tożsamości i 4 (cztery) ostatnie znaki jego numeru seryjnego;

28) „**Usługi**” – usługi przewozu towarów świadczone przez Packeta na podstawie Umowy, określone w § 2 Regulaminu oraz ew. dodatkowe usługi transportowe, spedycyjne lub logistyczne przewidziane Cennikiem lub w drodze indywidualnego porozumienia;

29) „**Załączniki**” – załączniki do Regulaminu;

30) „**Zwrot**” – Przesyłka nieodebrana przez Odbiorcę z Miejsca doręczenia lub co do której Odbiorca odmówił jej odbioru w Miejscu doręczenia, która to Przesyłka podlega zwrotnemu przewozowi na rzecz Nadawcy.

5. W razie sprzeczności Regulaminu z Umową, Strony są związane Umową.

## § 2.

### Świadczone Usługi

1. Packeta w ramach świadczonych Usług zobowiązuje się w zakresie działalności swojego przedsiębiorstwa do przewiezienia za wynagrodzeniem rzeczy stanowiących Przesyłkę, na rzecz Nadawcy z Miejsca nadania do Miejsca doręczenia, w tym przyjęcia Przesyłki w Miejscu nadania, transportu do Miejsca doręczenia, poinformowania Odbiorcy o możliwości odebrania Przesyłki za pośrednictwem poczty elektronicznej lub SMS, przekazania Przesyłki Odbiorcy.
2. W przypadku, gdy jest to przewidziane Regulaminem, Umową, Cennikiem lub w drodze indywidualnego porozumienia, Packeta zobowiązuje się także do wykonywania ew. dodatkowych usług transportowych, spedycyjnych lub logistycznych na zasadach tam określonych.
3. Packeta może powierzyć wykonanie przewozu innym przewoźnikom, w tym Partnerom, na całą przestrzeń przewozu lub jej część.
4. Packeta nie jest zobowiązana do ubezpieczenia Przesyłki, chyba, że przeciwne ustalenia wynikają z Umowy.

### § 3.

#### Przesyłki - parametry i rodzaje, wyłączenia, opakowanie

1. Przesyłki wraz z opakowaniem powinny spełniać następujące warunki:
  - 1) maksymalna wartość Przesyłki wraz z opakowaniem lub opłaty z tytułu Pobrania: 3.000,00 zł / 700,00 euro lub równowartość tych kwot wyrażona w innej walucie obcej wg Zasad przeliczania walut określonych Załącznikiem nr 2 do Regulaminu;
  - 2) maksymalna waga Przesyłki wraz z opakowaniem: 10 kg;
  - 3) minimalne wymiary Przesyłki wraz z opakowaniem: 10 cm x 7 cm x 1 cm;
  - 4) maksymalne wymiary Przesyłki wraz z opakowaniem: suma trzech boków 150 cm (np. 60 cm x 50 cm x 40 cm), przy czym najdłuższy bok maksymalnie 120 cm.
2. Przesyłka niespełniająca warunków określonych w ust. 1 pkt 1 - 4, wedle wyboru Packety, który nie wymaga uzasadnienia, podlega:
  - 1) zwrotowi do Nadawcy na jego koszt;
  - 2) przyjęciu do przewozu wg aktualnego Cennika dla Przesyłek z wymiarami powyżej dozwolonego limitu albo Przesyłek ponadgabarytowych, o których mowa w ust. 3 pkt 2 i 3.
3. Wyróżnia się w szczególności następujące kategorie Przesyłek:
  - 1) **„Przesyłka standardowa”** – Przesyłka wraz z opakowaniem spełniająca następujące warunki:
    - minimalne wymiary: 10 cm x 7 cm x 1 cm,
    - suma wymiarów trzech boków do 120 cm (np. 50 cm x 40 cm x 30 cm),
    - najdłuższy bok do 70 cm,
    - waga do 5 kg;
  - 2) **„Przesyłka ponadgabarytowa”** - Przesyłka wraz z opakowaniem spełniająca następujące warunki:
    - suma wymiarów trzech boków od 120 cm do 150 cm,
    - najdłuższy bok od 70 cm do 120 cm,
    - waga od 5 kg do 10 kg;
  - 3) **„Przesyłka powyżej dozwolonego limitu”** – Przesyłka wraz z opakowaniem spełniająca następujące warunki:
    - suma wymiarów trzech boków powyżej 150 cm,

- najdłuższy bok powyżej 120 cm,
- waga powyżej 10 kg.

4. Packeta zastrzega sobie uprawnienie do sprawdzenia parametrów Przesyłki wraz z opakowaniem bez względu na oznaczenie wskazane przez Nadawcę w Systemie informatycznym, w treści listu przewozowego lub innego dokumentu przewozowego. Postępowanie sprawdzające określone zostało w § 11 Regulaminu.
5. W przypadku ujawnienia w toku czynności sprawdzających, o których mowa w ust. 4 nieprawidłowości w oznaczeniu Przesyłki, bądź nieakceptowalnych parametrów – Packeta zastrzega sobie uprawnienie do samodzielnego zaklasyfikowania Przesyłki zgodnie z faktycznymi jej parametrami, w szczególności oznaczenia Przesyłki ponadgabarytowej.
6. W ramach akceptowanych Przesyłek istnieje więcej kategorii cenowych, przewidzianych aktualnym Cennikiem, stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu.
7. Przesyłki nie mogą stanowić:
  - 1) towary, których wartość wraz z opakowaniem przynosi 3.000,00 zł / 700,00 euro lub równowartość tych kwot wyrażoną w innej walucie obcej wg Zasad przeliczania walut określonych Załącznikiem nr 2 do Regulaminu;
  - 2) towary, które wraz z opakowaniem przekraczają maksymalną wagę ustaloną na poziomie 10 kg, z zastrzeżeniem § 3 ust. 8 Regulaminu;
  - 3) towary, które wraz z opakowaniem nie wypełniają minimalnych wymiarów na poziomie: 10 cm x 7 cm x 1 cm, z zastrzeżeniem § 3 ust. 8 Regulaminu;
  - 4) towary, które wraz z opakowaniem przekraczają maksymalne wymiary ustalone na poziomie: suma trzech boków 150 cm (np. 60 cm x 50 cm x 40 cm), przy czym najdłuższy bok maksymalnie 120 cm, z zastrzeżeniem § 3 ust. 8 Regulaminu;
  - 5) towary, które wraz z opakowaniem nie tworzą całości w formie wielościanu (w szczególności sześcianu) lub podobnej ograniczonej, domkniętej, stanowiącej całość bryły;
  - 6) towary, które mogą spowodować uszkodzenie majątku lub zagrażające życiu lub zdrowiu osób (w szczególności materiały wybuchowe, broń, substancje halucynogenne i psychotropowe, materiały łatwopalne, środki odurzające);
  - 7) towary, które mogą ulec zniszczeniu, utraceniu podczas transportu lub mogą spowodować uszkodzenia lub utratę innych Przesyłek, urządzeń Packety lub osób trzecich (w szczególności lakiery, farby i inne ciecze);
  - 8) żywe zwierzęta, zwłoki lub szczątki zwłok ludzkich lub zwierzęcych, bioodpady, części ciała, organy, materiały medyczne lub biologiczne (w szczególności krew, odpady medyczne);
  - 9) towary łatwo psujące się (w szczególności towary lub substancje szybko psujące się, wrażliwe na wpływ temperatury, żywność, rośliny);
  - 10) towary szczególnie podatne na uszkodzenia lub zniszczenie (w szczególności towary kruche, ciecze, towary wymagające specjalnego traktowania);
  - 11) towary, które ze względu na indywidualne właściwości wymagają specjalnych warunków składowania lub transportu;
  - 12) towary, których charakter, właściwości (w szczególności treść, wygląd) lub posiadanie stanowi naruszenie prawa powszechnie obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności ze względu na ochronę bezpieczeństwa powszechnego, życia lub zdrowia ludzi, środowiska;

- 13) towary stanowiące oryginały dokumentów (w szczególności dowody osobiste, akty urodzenia / małżeństwa / zgonu, tytuły wykonawcze, świadectwa szkolne / kwalifikacji zawodowych, prawa jazdy, dowody rejestracyjne pojazdów, karty pojazdów, licencje, dokumentacja medyczna, dokumentacja księgową, dokumenty zawierające dane wrażliwe, dokumenty opatrzone klauzulą tajne / ściśle tajne / poufne, kupony loteryjne, znaki wydawane przez organy / instytucje / urzędy / władzy publicznej, );
  - 14) towary stanowiące przedmioty wartościowe (w tym metale szlachetne / kruszce, przedmioty kolekcjonerskie, antyki, dzieła sztuki);
  - 15) towary stanowiące / zawierające gotówkę;
  - 16) towary, których wartość jest nieoczywista lub trudna do ustalenia (w szczególności rzeczy oznaczone co do tożsamości, których wartość jest / może stać się sporna i może zostać ustalona w drodze opinii biegłego);
  - 17) towary, które wraz z opakowaniem nie zostały opatrzone etykietą adresową lub innym dokumentem przewozowym;
  - 18) towary, które wraz z opakowaniem nie zostały uprzednio zarejestrowane w Systemie informatycznym („Przesyłki niesystemowe”);
  - 19) inne towary wyłączone z przewozu na podstawie Prawa przewozowego i aktów wykonawczych wydanych na podstawie delegacji ustawowej zawartej w art. 36 Prawa przewozowego;
  - 20) towary podlegające wyłączeniu z powszechnego transportu jako niebezpieczne, w szczególności w rozumieniu ustawy z dnia 19.08.2011 r. o przewozie towarów niebezpiecznych (Dz. U. z 2020 r. poz. 154 z ew. późn. zm.) lub wiążących Rzeczpospolitą Polską umów międzynarodowych w zakresie przewozu drogowego.
8. W przypadkach, o których mowa w ust. 7 pkt 2 - 4, Packeta może przyjąć Przesyłkę do przewozu wg aktualnego Cennika dla Przesyłek z wymiarami powyżej dozwolonego limitu, jednak ew. przyjęcie pozostaje w zakresie jednostronnej decyzji Packety, a odmowa przyjęcia nie wymaga uzasadnienia, tak też w ust. 2.
  9. Packeta zastrzega sobie uprawnienie do odmowy przyjęcia do przewozu Przesyłki niespełniającej warunków statutowanych ust. 1 pkt 1 – 4 (także w przypadku ujawnienia nieprawidłowości w toku czynności sprawdzających, o których mowa w ust. 4) lub wyłączonych z przewozu na zasadzie ust. 7 pkt 1 – 20, a odmowa przyjęcia nie wymaga uzasadnienia.
  10. W przypadku przekazania przez Nadawcę do przewozu Przesyłki niespełniającej warunków statutowanych ust. 1 pkt 1 – 4 lub wyłączonej z przewozu na zasadzie ust. 7 pkt 1 – 20, a Packeta odmawia realizacji przewozu z tychże przyczyn, nie dochodzi do zawarcia Umowy, a Nadawca zobowiązuje się do niezwłocznego odbioru Przesyłki. Packeta zastrzega sobie uprawnienie do oddania rzeczy na przechowanie podmiotowi trzeciemu na koszt i ryzyko Nadawcy.
  11. Nadawca zobowiązuje się do oddania Packecie Przesyłki w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i wydanie bez ubytku lub uszczerbku.
  12. Nadawca zobowiązuje się do opakowania Przesyłki w sposób zabezpieczający Przesyłkę przed naruszeniem, w tym ubytkiem lub uszczerbkiem. Nadawca zobowiązuje się w szczególności do zapewnienia opakowania Przesyłki odpowiedniego dla danego rodzaju towarów, solidnego i wzmocnionego. Nadawca zobowiązuje się nadto do dostatecznego wzmocnienia i wypełnienia wnętrza opakowania w sposób zapobiegający uszkodzeniu Przesyłki podczas transportu,

składowania i przeladunku. Opakowanie powinno nadto zostać przez Nadawcę zabezpieczone przed nieuprawnionym lub przypadkowym otwarciem (np. taśmą klejącą). Stan opakowania Przesyłki jest szczególnie brany pod uwagę w toku roztrząsania ew. odpowiedzialności Packeta z tytułu nieprawidłowego wykonania lub niewykonania Umowy. Ew. przypadki naruszenia opakowania Odbiorca powinien niezwłocznie zgłosić Packeta w Miejscu doręczenia.

13. Przyjęcie Przesyłki w Miejscu nadania nie jest równoznaczne z potwierdzeniem prawidłowości jej parametrów i braku zastrzeżeń co do jej opakowania.

#### § 4.

##### Nadawanie Przesyłek

1. Niezbędne i konieczne dla korzystania z Usług Packeta jest posiadanie przez Nadawcę dostępu do Systemu informatycznego.
2. Nadawca celem zlecenia przewozu Przesyłki wprowadza do Systemu informatycznego co najmniej następujące dane:
  - 1) imię i nazwisko / nazwę, adres, numer telefonu / adres e-mail Nadawcy;
  - 2) imię i nazwisko / nazwę, adres, numer telefonu / adres e-mail Odbiorcy;
  - 3) informacje o Przesyłce, w tym wartość Przesyłki;
  - 4) ew. informacje o wyborze Usługi Pobrania i należnej opłacie z tytułu Pobrania;
  - 5) wybrane Miejsce doręczenia.
3. Dane, o których mowa w ust. 2 powinny być prawidłowe, kompletne, jednoznaczne i szczegółowe, w sposób umożliwiający prawidłowe wykonanie Umowy.
4. Nadawca za pośrednictwem Systemu informatycznego, na podstawie danych wprowadzonych przez Nadawcę, uzyskuje indywidualnie wygenerowany dokument stanowiący list przewozowy lub inny dokument przewozowy (etykietę adresową, potwierdzenie nadania), zawierający unikatowy kod kreskowy, który zobowiązuje się czytelnie wydrukować i umieścić na opakowaniu Przesyłki, zgodnie z Zasadami etykietowania przesyłek określonymi Załącznikiem nr 3 do Regulaminu. W przypadku większej ilości Przesyłek obsługiwanych równolegle przez Packeta na rzecz tego samego Nadawcy, dokument, o którym mowa w zdaniu pierwszym, stanowi zbiorcze zestawienie nadanych Przesyłek.
5. W przypadku opatrzenia przez Nadawcę opakowania Przesyłki nieczytelnym wydrukiem dokumentu, o którym mowa w ust. 4 lub w taki sposób, że nie jest możliwa bądź pozostaje znacznie utrudnioną identyfikacja Przesyłki i nadanie jej dalszego biegu, a za powstałą sytuację wyłączną winę ponosi Nadawca, Packeta zobowiązuje się w ramach usługi dodatkowej do nadania Przesyłce nowej etykiety adresowej, jej wydruku i opatrzenia nią Przesyłki („**Ponowne etykietowanie Przesyłki**”), za której wykonanie należną opłatą dodatkową określoną aktualnym Cennikiem obciążony zostanie Nadawca. Nie jest dopuszczalne wydanie duplikatu etykiety adresowej, czy inne przypadki duplikowania numerów nadawczych.
6. Etykieta adresowa wypełnia przesłanki wymagane dla uznania jej za „**Wadliwą etykietę**” w przypadkach, o których mowa w ust. 5, nadto, gdy brak jest etykiety adresowej, bądź gdy etykiety adresowej nie da się przetworzyć w standardowo lub zwyczajowo przyjęty sposób offline lub online, za pomocą czytnika kodów kreskowych, jeżeli dane na etykiecie nie zostały prawidłowo wprowadzone przez Nadawcę do Systemu informatycznego, co powoduje, że Przesyłka nie może zostać doręczona Odbiorcy. Każdorazowe stwierdzenie Wadliwości etykiety, powoduje upoważnienie po stronie Packeta do wykonania usługi Ponownego

etykietowania Przesyłki i naliczenia z tego tytułu opłaty dodatkowej określonej Cennikiem. Do najczęstszych przyczyn uniemożliwiających przetworzenie / odczytanie etykiety adresowej powodujących Wadliwość etykiety należą: słabej jakości wydruk, przesunięty wydruk, naruszona integralność etykiety (przerwanie etykiety), zaklejenie etykiety taśmą, częściowe odklejenie.

7. W przypadku, gdy Partner, czy inny podmiot trzeci będzie wykonywał bezpośrednio na rzecz Nadawcy Usługę, wówczas Nadawca zobowiązuje się do opatrzenia opakowania Przesyłki etykietą Partnera, którą Packeta udostępni Nadawcy za pośrednictwem Systemu informatycznego. Opatrzenie Przesyłki inną etykietą, spowoduje konieczność Ponownego etykietowania Przesyłki i naliczenia z tego tytułu opłaty dodatkowej określonej aktualnym Cennikiem.
8. Przesyłka jest przekazywana Packeta w Miejscu nadania, które może stanowić:
  - 1) Punkt składania Przesyłek,
  - 2) inne miejsce wynikające z Umowy (np. magazyn / sklep Nadawcy).

## **§ 5.**

### **Doręczanie Przesyłek i Zwroty**

1. Przesyłka jest doręczana Odbiorcy w Miejscu doręczenia, które może stanowić:
  - 1) Punkt odbioru,
  - 2) inne miejsce wynikające z Umowy (np. adres zamieszkania Odbiorcy).
2. Odbiorca zostaje poinformowany o zdeponowaniu Przesyłki w wybranym Punkcie odbioru poprzez SMS lub e-mail, w treści której to wiadomości zawarte jest unikatowe hasło służące identyfikacji Odbiorcy przy odbiorze Przesyłki.
3. Przesyłka może zostać wydana Odbiorcy lub osobie trzeciej przez Odbiorcę wyznaczonej, wówczas, gdy:
  - 1) wskaże hasło, o którym mowa w ust. 2 i przedstawi Dokument tożsamości, w tym dowód osobisty lub paszport;
  - 2) potwierdzi własnoręcznym podpisem odbiór Przesyłki;
  - 3) w przypadku Usługi Pobrania – uiści opłatę z tytułu Pobrania w całości;
  - 4) w przypadku Usługi Weryfikacji Wieku Odbiorcy – wykaże osiągnięcie pełnoletności stosownym dokumentem oraz umożliwi Packeta / Partnerowi odnotowanie i weryfikację następujących danych: imienia/imion, nazwiska, rodzaju Dokumentu tożsamości i 4 (czterech) ostatnich znaków jego numeru seryjnego.
4. Odbiór Przesyłki w wybranym Punkcie odbioru jest możliwy w godzinach pracy Punktu odbioru, w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Odbiorcę powiadomienia o zdeponowaniu Przesyłki w Punkcie odbioru. Ew. przedłużenie 7-dniowego okresu wymaga uprzedniego indywidualnego porozumienia Nadawcy/Odbiorcy z Packeta.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, Packeta świadczy usługi przewozu towarów w Dni robocze.
6. W przypadku, gdy na mocy Umowy ustalono, że Miejscem doręczenia będzie wskazany przez Nadawcę adres Odbiorcy, wówczas pod nieobecność Odbiorcy lub osoby przez Odbiorcę wyznaczonej w celu odebrania Przesyłki, Nadawca upoważnia Packeta do doręczenia Przesyłki w miejscu centralnego odbioru danej lokalizacji (np. recepcja, ochrona, biuro podawcze), jeśli pod danym adresem podobne funkcjonuje.



7. W przypadku nieodebrania Przesyłki przez Odbiorcę z Miejsca doręczenia lub co do której Odbiorca odmówił jej odbioru w Miejscu doręczenia – a w przypadku Usługi Pobrania również po uiszczeniu przez Odbiorcę opłaty z tytułu Pobrania - Przesyłka podlega zwrotnemu przewozowi na rzecz Nadawcy (**Zwrot**) do:
  - 1) Punktu odbioru;
  - 2) innego miejsca wynikającego z Umowy.
8. W przypadku Zwrotu do Punktu odbioru, Nadawca zobowiązuje się do uprzedniego oznaczenia wybranej lokalizacji z dostępnych w Systemie informatycznym i do odbioru na zasadach określonych w ust. 4 zdanie pierwsze.
9. W przypadku, gdy Nadawca nie dokona odbioru Zwrotu z Punktu odbioru w terminie, o którym mowa w ust. 8 lub na zasadach i w terminie wynikających z Umowy, Packeta zobowiązuje się do przechowania Przesyłki przez dalszy okres nieprzekraczający 30 dni, za którą to Usługę dodatkową Nadawca zobowiązuje się uiszczyć dodatkową opłatę z tytułu „**Magazynowania Zwrotów**” naliczaną za każdy dzień zwłoki w odbiorze, określoną aktualnym Cennikiem. W okresie przechowywania Zwrotu, Packeta może podejmować próby bezpośredniego przekazania Zwrotu Nadawcy, co nie przerywa biegu 30-terminu.
10. Po upływie 30-dniowego terminu przechowania, o którym mowa w ust. 9, Packeta zastrzega sobie uprawnienie do oddania rzeczy na przechowanie podmiotowi trzeciemu na koszt i ryzyko Nadawcy.
11. Packeta jest upoważniona do otwarcia opakowania Przesyłki w przypadkach prawem przewidzianych, w szczególności:
  - 1) w celu sprawdzenia, czy Przesyłka odpowiada oświadczeniom Nadawcy zawartym w liście przewozowym lub innym dokumencie przewozowym oraz czy zachowane zostały przepisy dotyczące rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych – wówczas sprawdzenia dokonuje się w obecności Nadawcy, a jeśli wezwanie go nie jest możliwe albo gdy nie zgłosi się w wyznaczonym terminie, sprawdzenia dokonuje się w obecności osób przybranych do tej czynności, z czynności sporządza się protokół, którego wzór stanowi Załącznik nr 7 do Regulaminu; w razie stwierdzenia nieprawidłowości, koszty sprawdzenia obciążają Nadawcę w całości;
  - 2) jeżeli nastąpiło naruszenie stanu opakowania Przesyłki lub Przesyłki w czasie przewozu lub po jego zakończeniu, gdy Packeta spostrzeże ślady naruszenia lub przypuszcza, że Przesyłka doznała ubytku lub uszkodzenia, ew. na wniosek uprawnionego (Nadawcy/Odbiorcy), w celu ustalenia ew. zakresu szkody – wówczas o podjęciu czynności sprawdzających zawiadamia się uprawnionego, jeśli sprawdzenie nie następuje na jego wniosek, uprawniony może wziąć udział w czynności sprawdzenia, z czynności sporządza się protokół, którego wzór stanowi Załącznik nr 7 do Regulaminu;
12. Packeta jest uprawniona do likwidacji Przesyłki w przypadkach prawem przewidzianych, w szczególności w razie:
  - 1) braku obiektywnie wykonalnych wskazówek do usunięcia przeszkody w przewozie lub wydaniu Przesyłki;
  - 2) zaginięcia dokumentów przewozowych i obiektywnego braku możliwości ustalenia podmiotu uprawnionego do rozporządzania Przesyłką.
13. Likwidacji Przesyłki dokonuje się w drodze:
  - 1) sprzedaży;

- 2) nieodpłatnego przekazania właściwej jednostce organizacyjnej;
  - 3) zniszczenia.
14. Packeta może przystąpić do likwidacji Przesyłki po upływie 30 dni od terminu odbioru Przesyłki, nie wcześniej jednak niż po upływie 10 dni od dnia zawiadomienia uprawnionego o zamierzonej likwidacji Przesyłki. Jednakże gdy nie ma możliwości przechowania Przesyłki albo przechowanie pociąga za sobą zbyt wysokie koszty w stosunku do wartości Przesyłki, Packeta może przystąpić do likwidacji Przesyłki przed upływem terminów, o których mowa w zdaniu pierwszym.
15. W przypadku, gdy Przesyłkę poddano likwidacji w drodze sprzedaży, wówczas uzyskaną cenę sprzedaży przekazuje się uprawnionemu (Nadawcy/Odbiorcy) po potrąceniu należności Packeta. Jeżeli należności Packeta przewyższają cenę sprzedaży, różnicę pokrywa uprawniony.
16. Usługa Zwrotu lub Asystent ds. reklamacji ma zastosowanie wyłącznie do Przesyłek, które zostały pierwotnie doręczone za pośrednictwem Packety.
17. Zwrotne nadanie Przesyłki przez Odbiorcę pod adresem Nadawcy jest możliwe za pośrednictwem wybranego Punktu odbioru / Punktu składania Przesyłek, bez konieczności uzyskiwania przez pierwotnego Odbiorcę dostępu do Systemu informatycznego, poprzez złożenie Przesyłki stanowiącej Zwrot w Punkcie odbioru / Punkcie składania Przesyłek, gdzie pracownik Packeta niezwłocznie dokona przyjęcia Zwrotu, wprowadzi informację do Systemu informatycznego, wygeneruje i wydrukuje list przewozowy lub inny dokument przewozowy (etykietę adresową, czy potwierdzenie nadania) i opatrzy nim opakowanie Przesyłki, a także wyda pierwotnemu Odbiorcy dokument potwierdzający nadanie Zwrotu. W przypadku braku możliwości niezwłocznego wprowadzenia Zwrotu do Systemu informatycznego, pracownik Packeta niezwłocznie wyda pierwotnemu Odbiorcy dokument potwierdzający nadanie Zwrotu, zawierający co najmniej:
- 1) datę nadania;
  - 2) oznaczenie Punktu odbioru / Punktu składania Przesyłek;
  - 3) imię i nazwisko pracownika Packeta;
  - 4) podpis pracownika Packeta.

## **§ 6.**

### **System informatyczny**

1. Packeta prowadzi System informatyczny, w ramach którego funkcjonuje sekcja klienta służąca do ewidencjonowania stosunku prawnego wynikającego z Umowy, w tym zawierający informacje o Umowie i jej realizacji, w szczególności zawierający następujące dane:
  - 1) o Nadawcy;
  - 2) o Odbiorcy;
  - 3) o Przesyłce;
  - 4) o lokalizacji Przesyłki i statusie realizacji Umowy;
  - 5) o rozliczeniach.
2. Packeta umożliwia Nadawcy uzyskanie dostępu do Systemu informatycznego, za pośrednictwem którego Nadawca:
  - 1) ma możliwość zlecenia przewozu Przesyłki;
  - 2) uzyskuje dostęp do danych, o których mowa w § 6 ust. 1 pkt 1-5 Regulaminu.

3. Nadawca uzyskuje dostęp do Systemu informatycznego - poprzez sekcję klienta - na potrzeby którego konieczne jest wskazanie przez Nadawcę co najmniej następujących informacji:
  - 1) w przypadku osoby fizycznej:
    - imię i nazwisko;
    - adres zamieszkania / adres do doręczeń;
    - dane kontaktowe: numer telefonu i adres skrzynki poczty elektronicznej;
  - 2) w przypadku Przedsiębiorcy:
    - nazwa;
    - adres siedziby;
    - NIP, REGON;
    - dane kontaktowe: numer telefonu i adres skrzynki poczty elektronicznej.
4. Nadawca poprzez zlecenie przewozu Przesyłki za pośrednictwem Systemu informatycznego zawiera z Packeta Umowę, jednocześnie potwierdzając zapoznanie się z Regulaminem, aktualnym Cennikiem i innymi Załącznikami, akceptację ich treści bez zastrzeżeń i zobowiązanie do jego przestrzegania.
5. Nadawca zobowiązuje się zachować szczególną staranność w zakresie dbałości o kompletność, szczegółowość i prawdziwość informacji, o których mowa w ust. 3 oraz § 4 ust. 2 Regulaminu. Za ew. skutki nieprawidłowości w wykonywaniu Umowy wynikające z błędnych, czy niekompletnych informacji - odpowiada Nadawca.
6. Nadawca zobowiązuje się do zachowania w poufności informacji o danych uwierzytelniających lub umożliwiających dostęp do Systemu informatycznego, w tym sekcji klienta, tym samym zobowiązuje się nie ujawniać przedmiotowych danych osobom trzecim oraz powziąć środki szczególnej staranności celem zabezpieczenia ich przed nieuprawnionym, niewłaściwym lub przypadkowym pozyskaniem lub wykorzystaniem przez osoby trzecie.
7. W przypadku naruszenia obowiązków wynikających z ust. 6, Nadawca zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Packety o zaistniałych lub potencjalnych nieprawidłowościach oraz – w miarę możliwości – zmiany danych uwierzytelniających lub umożliwiających dostęp do Systemu informatycznego.
8. Naruszenie obowiązków wynikających z ust. 7, skutkuje przyjęciem przyczynienia się Nadawcy do powstania lub zwiększenia ew. szkody, wówczas ew. obowiązek Packeta naprawienia szkody powstałej po stronie Nadawcy ulega odpowiedniemu zmniejszeniu stosownie do okoliczności, w tym stopnia winy.

## **§ 7.**

### **Rozliczenia**

1. Nadawca jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Packety wynagrodzenia z tytułu wykonania Umowy, określonego aktualnym Cennikiem, stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu albo odrębną Umową ramową zawartą w formie pisemnej pod rygorem nieważności (wówczas aktualny Cennik dla Usług regulowanych Umową stanowi załącznik nr 1 do Umowy), na podstawie faktury.
2. Wartość cen i innych opłat przewidzianych za Usługi Cennikiem stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu pozostaje zróżnicowana i zależna w szczególności od następujących czynników:
  - 1) rodzaj Przesyłki;
  - 2) rodzaj Usługi;

- 3) lokalizacja Miejsca nadania;
  - 4) lokalizacja Miejsca doręczenia;
  - 5) wybrane / naliczone usługi /opłaty dodatkowe;
3. Na wynagrodzenie Pakety składają się określone Cennikiem ceny za Usługi, podlegające powiększeniu w szczególności o następujące ew. składowe:
- 1) wynagrodzenie z tytułu obsługi odbioru opłaty z tytułu Pobrania;
  - 2) wynagrodzenie z tytułu obsługi transakcji przy użyciu Karty płatniczej;
  - 3) wynagrodzenie z tytułu obsługi celnej, w tym usługi związane z odprawą celną;
  - 4) opłaty za usługi dodatkowe, w tym usługi transportowe, spedycyjne lub logistyczne przewidziane Cennikiem lub w drodze indywidualnego porozumienia;
  - 5) wynagrodzenie za dodatkowe usługi niestandardowe, których wykonanie przez Packeta było konieczne i celowe z przyczyn leżących po stronie Nadawcy (np. trzecia i kolejne próby doręczenia Przesyłki, przechowanie Przesyłki, obsługa Zwrotu, utylizacja Przesyłki, zorganizowanie transportu do Nadawcy Przesyłki niespełniającej wymogów statutowanych § 3 ust. 1 pkt 1 – 4 Regulaminu lub wyłączonych z przewozu na zasadzie § 3 ust. 7 pkt 1 – 20 Regulaminu).
4. Nadawca zobowiązuje się nadto do zwrotu Packecie wydatków poniesionych w zw. z wykonywaniem Usług, w tym określonych aktualnym Cennikiem, w szczególności:
- 1) **opłaty paliwowej** – w przypadku Usług bezpośrednio związanych ze świadczeniem usług transportowych, doręczenia do Punktu odbioru (w przypadku usługi doręczenia na wskazany adres opłata paliwowa jest wliczona w cenę ustaloną przez Partnera), aktualna wartość netto opłaty wyrażona jako procent wynagrodzenia za przewóz, na podstawie średniej ceny paliwa za ostatni tydzień w danym miesiącu kalendarzowym i obowiązuje na cały kolejny miesiąc kalendarzowy, podlega publikacji na Stronie internetowej, wartość opłaty powiększona o należny podatek VAT stanowi odrębną pozycję w fakturze za Usługi;
  - 2) **opłaty drogowej** - w przypadku Usług bezpośrednio związanych ze świadczeniem usług transportowych, doręczenia do Punktu odbiór (w przypadku usługi doręczenia na wskazany adres opłata drogowa jest wliczona w cenę ustaloną przez Partnera), aktualna wartość netto opłaty wyrażona jako procent wynagrodzenia za przewóz podlega publikacji na Stronie internetowej, wartość opłaty powiększona o należny podatek VAT stanowi odrębną pozycję w fakturze za Usługi.
5. Wynagrodzenie Pakety z tytułu świadczonych Usług (w tym wybranych usług dodatkowych) jest należne w chwili przyjęcia Przesyłki w Miejscu nadania. W razie wątpliwości, uznaje się, że wynagrodzenie Packeta staje się wymagalne w dniu następującym po dniu przekazania przesyłki Packeta w Miejscu nadania. Inaczej w przypadku, gdy wynagrodzenie jest płatne na podstawie wystawionej przez Packeta faktury VAT, wówczas wynagrodzenie jest płatne w terminie określonym fakturą VAT i staje się wymagalne w dniu następującym po końcowym dniu terminu.
6. W przypadku Zwrotu, Nadawca jest zobowiązany do zapłaty Packeta pełnej kwoty wynagrodzenia z tytułu świadczonych Usług dot. danej Przesyłki, w tym wybranych usług dodatkowych.
7. Nadawca wyraża zgodę na wystawianie przez Packeta faktur elektronicznych i przekazywanie ich na adres skrzynki poczty elektronicznej wskazany przez Nadawcę.
8. W przypadku, gdy Nadawca opóźnia się z zapłatą wynagrodzenia Packeta, Packeta zastrzega sobie uprawnienie do żądania od Nadawcy odsetek za opóźnienie na poziomie dwukrotności

wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie. W razie zwłoki Nadawcy – Packeta zastrzega sobie nadto uprawnienie do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

9. W przypadku, gdy Nadawca opóźnia się z zapłatą wynagrodzenia Packeta, Packeta wystosuje pod adresem Nadawcy wezwanie do zapłaty z tytułu przewozu z 7-dniowym terminem płatności. W razie bezskuteczności pierwotnego wezwania, Packeta wystosuje pod adresem Nadawcy powtórne wezwanie, z tytułu którego zostanie naliczona opłata dodatkowa zgodnie z aktualnym Cennikiem.
10. Packeta zastrzega sobie uprawnienie do żądania od Nadawcy Zapłaty kar umownych przewidzianych aktualnym Cennikiem, Umową lub Regulaminem, w szczególności w przypadku przyjęcia do przewozu Przesyłki niespełniającej warunków statutowanych § 3 ust. 1 pkt 1 – 4 Regulaminu (także w przypadku ujawnienia nieprawidłowości w toku czynności sprawdzających, o których mowa w § 3 ust. 4 Regulaminu) lub wyłączonych z przewozu na zasadzie § 3 ust. 7 pkt 1 – 20 Regulaminu.
11. W sytuacji, gdy Packeta pozostaje wierzycielem wobec Nadawcy z jakiegokolwiek tytułu związanego z Umową i jej wykonywaniem, a wierzytelność jest wymagalna, Packeta może dokonać potrącenia przysługujących jej wymagalnych wierzytelności z wymagalnymi wierzytelnościami przysługującymi Nadawcy. Oświadczenie o potrąceniu jest składane w formie załącznika do faktury, o której mowa w ust. 1, ew. w innej formie prawem dopuszczalnej – pisemnej, za pośrednictwem skrzynki poczty elektronicznej, a co najmniej w formie dokumentowej.
12. Packeta przysługuje prawo zastawu na Przesyłce w celu zabezpieczenia ew. roszczeń wynikających z Umowy, które może być wykonywane dopóki Przesyłka znajduje się w posiadaniu Packeta lub osoby, która dzierży Przesyłkę w imieniu Packety, albo dopóki może nią rozporządzać na podstawie dokumentów („**Prawo zastawu**”). Uprawnienie Packeta określone w zdaniu pierwszym, nie dotyczy Usług wykonywanych na rzecz organów władzy i administracji państwowej oraz organów wymiaru sprawiedliwości i ścigania.
13. Jeżeli Nadawca ma uzasadnione zastrzeżenia co do prawidłowości obliczonego przez Packeta wynagrodzenia za Usługi, jest uprawniony do złożenia Packeta zastrzeżeń w terminie 30 dni od dnia otrzymania faktury lub innego wykazu dot. rozliczeń wydanego na podstawie Umowy. Zastrzeżenia będą procedowane wg przepisów o reklamacji (§ 11 Regulaminu). Złożenie zastrzeżeń, o których mowa w zdaniu pierwszym nie zawiesza terminu płatności wynagrodzenia Packeta. Zastrzeżenia zgłoszone po upływie 30-dniowego terminu będą pozostawione bez rozpoznania.

## **§ 8.**

### **Pobranie**

1. Na zlecenie Nadawcy, Packeta zrealizuje usługę dodatkową Pobrania, uzależniającą wydanie Przesyłki od wcześniejszego uiszczenia przez Odbiorcę opłaty, która przysługuje Nadawcy, w formie gotówkowej lub bezgotówkowej.
2. Nadawca zobowiązuje się do wskazania wyboru usługi Pobrania i kwoty opłaty na etapie zlecenia przewozu Przesyłki, w tym w Systemie informatycznym, w taki sposób, aby informacja ta znalazła się w treści listu przewozowego lub innego dokumentu przewozowego.
3. Realizacja Pobrania następuje poprzez pobranie przez Packeta od Odbiorcy kwoty opłaty wskazanej przez Nadawcę – odpowiednio – w formie gotówkowej lub bezgotówkowej,

każdorazowo w walucie właściwej dla Miejsca doręczenia, a następnie przekazanie Nadawcy w formie bezgotówkowej, z zastrzeżeniem § 8 ust. 5 Regulaminu.

4. Kwota Pobrania jest przekazywana Nadawcy co do zasady w tej samej walucie, w jakiej została uiszczona przez Odbiorcę, jednakże Odbiorca za pośrednictwem Systemu informatycznego ma możliwość wyboru innej waluty, wówczas zastosowanie mają Zasady przeliczania walut określone Załącznikiem nr 2 do Regulaminu. Powyższe nie wyłącza możliwości zastrzeżenia przez Packetę spełnienia świadczenia w walucie polskiej wg kursu średniego ogłaszanego przez NBP z dnia wymagalności roszczenia.
5. Korzystając z usługi Pobrania Nadawca poleca i upoważnia Packeta do przyjęcia zapłaty od Odbiorcy w imieniu i na rachunek Nadawcy, z takim skutkiem, że zapłata Packeta jest równoważna dokonaniu zapłaty Nadawcy, a wydanie Przesyłki Odbiorcy stanowi potwierdzenie przyjęcia zapłaty i ma skutek zwolnienia Odbiorcy z długu wobec Nadawcy, niezależnie od miejsca, czasu i formy rozliczenia. Niniejsze upoważnienie Nadawcy udzielone Packeta, obejmuje umocowanie Packeta to udzielania dalszych upoważnień celem realizacji usługi Pobrania. W razie wątpliwości uznaje się, że Packeta realizując usługę Pobrania nie jest bezpośrednim ani pośrednim przedstawicielem Nadawcy.
6. Jeśli w chwili otrzymania kwoty Pobrania przez Packeta od Odbiorcy, Packeta pozostaje wierzycielem wobec Nadawcy z jakiegokolwiek tytułu związanego z Umową i jej wykonywaniem, Packeta może powstrzymać się z przekazaniem Nadawcy kwot Pobrania, dopóki Nadawca nie zaoferuje spełnienia zaległych świadczeń, a także gdy wierzytelności są wymagalne - potrącić swą wierzytelność z wierzytelnością Nadawcy, w szczególności wierzytelnością z tytułu Pobrania.
7. Opłaty z tytułu Pobrania przyjęte na terenie Republiki Czeskiej lub Republiki Słowackiej zostaną przekazane Nadawcy w ciągu 10. (słownie: dziesięciu) Dni roboczych, licząc od daty otrzymania opłaty od Odbiorcy, o ile opłata jest przekazywana na rachunek bankowy Nadawcy w ramach państwa, w którym została przyjęta. Opłaty z tytułu Pobrania przyjęte w innym państwie niż Republika Czeska lub Republika Słowacka zostaną przekazane na rachunek bankowy Nadawcy w ciągu 15. (słownie: piętnastu) Dni roboczych od daty otrzymania opłaty od Odbiorcy. W tym samym 15-dniowym terminie opłaty z tytułu Pobrania zostaną przekazane na rachunek bankowy Nadawcy prowadzony w państwie innym niż państwo, w którym otrzymano Pobranie. Jeżeli w ww. terminach rachunek bankowy Packety zostanie obciążony należnościami przysługującymi Nadawcy z tytułu opłaty, która zostanie przekazana na rachunek bankowy wskazany przez Nadawcę, termin przekazania Opłaty z tytułu Pobrania uważa się za zachowany.
8. Opłatami bankowymi za ewentualne transakcje transgraniczne zostanie obciążony Nadawca, podobnie jak wszelkimi ew. wydatkami związanymi z transakcją bankową i transferem opłaty z tytułu Pobrania.
9. Nadawca ponosi odpowiedzialność wobec Packeta w związku z ew. występowaniem sytuacji dokonywania przez Odbiorców anulowania / reklamowania płatności bezgotówkowych przy użyciu karty płatniczej i żądania zwrotu środków pieniężnych w ramach tzw. procedury obciążenia zwrotnego (chargeback), wówczas Nadawca zobowiązuje się pokryć ew. poniesione przez Packeta koszty wynikające z zastosowania procedury chargeback.
10. Odbiorca może zrealizować opłatę z tytułu Pobrania w formie rozliczenia gotówkowego lub bezgotówkowego za pomocą akceptowanej karty płatniczej. Opłaty z tytułu Usługi Pobranie obciążają Nadawcę zgodnie z aktualnym Cennikiem. Nadawca może, z odpowiednim – co

najmniej 10. dniowym – wyprzedzeniem wobec realizacji Usługi, za pośrednictwem Systemu informatycznego, wyłączyć możliwość rozliczenia bezgotówkowego poprzez określenie, że Odbiorca pozostaje uprawniony wyłącznie do gotówkowej realizacji opłaty z tytułu Pobrania.

## **§ 10.**

### **Szczególne uprawnienia Konsumenta**

1. W przypadku, gdy Nadawca jest Konsumentem, zawierana z nim Umowa stanowi umowę zawieraną na odległość w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287). Obowiązują wyłączenia przewidziane ustawą wskazaną w zdaniu pierwszym, w tym zasady statuowane ustawą nie mają zastosowania w przypadku Umowy, z której wynika zobowiązanie Konsumenta do zapłaty kwoty nieprzeszającej 50,00 zł lub równowartości tej kwoty wyrażonej w walucie obcej po przeliczeniu wg tabeli kursów średnich publikowanej przez NBP z dnia zawarcia Umowy.
2. Nadawca o statusie Konsumenta jest uprawniony do odstąpienia od Umowy z zachowaniem 14-dniowego terminu od dnia jej zawarcia, chyba, że w tym okresie Packeta wykonała Usługę w całości za wiedzą i zgodą Konsumenta.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, Konsument może złożyć:
  - 1) w formie pisemnej przy użyciu Formularza oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od Umowy stanowi Załącznik nr 9 do Regulaminu, poprzez złożenie wypełnionego i podpisanego dokumentu w siedzibie Packeta: ul. Postępu 14, 02-676 Warszawa, ew. pod adresem: ul. Mostowa 4, 43-400 Cieszyn lub nada przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23.11.2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1041 z ew. późn. zm.);
  - 2) w formie dokumentowej na adres skrzynki poczty elektronicznej [info@packeta.pl](mailto:info@packeta.pl);
  - 3) w formie dokumentowej za pośrednictwem Systemu informatycznego.
4. W przypadku ew. sporów na tle wykonywania Umowy zawartej z Konsumentem, w pierwszej kolejności, po ew. braku porozumienia osiągniętego w postępowaniu reklamacyjnym, strony podejmą próbę polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich przed właściwym podmiotem posiadającym aktualny wpis do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK, w tym przed Inspekcją Handlową – Mazowieckim Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Warszawie (ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa).

## **§ 11.**

### **Procedura ustalania stanu Przesyłek, postępowanie reklamacyjne i odpowiedzialność**

1. Packeta może uzależnić przyjęcie do przewozu towaru wadliwego lub niewłaściwie opakowanego od złożenia przez Nadawcę pisemnego Oświadczenia o stanie przesyłki, którego wzór stanowi Załącznik nr 6 do Regulaminu.
2. W przypadku naruszenia stanu Przesyłki, ustalenia stanu Przesyłki dokonuje się protokolarnie w czasie przewozu lub po jego zakończeniu w celu określenia zakresu szkody, przy użyciu Protokołu ustalenia stanu przesyłki, którego wzór stanowi Załącznik nr 7 do Regulaminu (zob. § 5 ust. 11 Regulaminu).
3. Uprawnienie do zgłoszenia Packeta reklamacji przysługuje uprawnionemu, o ile z przepisów prawa powszechnie obowiązującego nie wynikają treści przeciwne, w osobie:
  - 1) Nadawcy;

- 2) Odbiorcy – w przypadku, gdy Nadawca zrzekł się na jego rzecz przedmiotowych uprawnień, albo gdy przesyłka została doręczona Odbiorcy.
4. Uprawniony może złożyć do Packeta reklamację:
  - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy,
  - 2) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty otrzymanego od Packeta i może udowodnić swe racje.
5. Reklamacja może być złożona wobec Packeta:
  - 1) w formie pisemnej przy użyciu Formularza reklamacji stanowiącego Załącznik nr 8 do Regulaminu, poprzez złożenie wypełnionego i podpisanego dokumentu w siedzibie Packeta: ul. Postępu 14, 02-676 Warszawa, ew. pod adresem: ul. Mostowa 4, 43-400 Cieszyn lub nadana przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23.11.2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1041 z ew. późn. zm.);
  - 2) w formie dokumentowej na adres skrzynki poczty elektronicznej [info@packeta.pl](mailto:info@packeta.pl) lub [reklamacje@packeta.pl](mailto:reklamacje@packeta.pl);
  - 3) w formie dokumentowej za pośrednictwem Systemu informatycznego (<https://www.packeta.pl/reklamacje>).
6. Złożenie reklamacji w formie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę uprawnionego na doręczanie przez Packeta w tej samej formie odpowiedzi na reklamację lub innej korespondencji związanej z postępowaniem reklamacyjnym na adres skrzynki poczty elektronicznej, z którego wpłynęła reklamacja uprawnionego, o ile w treści reklamacji uprawniony nie zastrzegł żądania doręczania korespondencji w tradycyjnej formie pisemnej na wskazany adres do doręczeń.
7. W trakcie rozpatrywania reklamacji, uprawniony jest zobowiązany do zawiadamiania Packeta o każdej zmianie adresu korespondencyjnego. W przypadku niedopełnienia ww. obowiązku informacyjnego, korespondencja kierowana na dotychczasowy adres uważana jest za skutecznie doręczoną.
8. Wskutek zapłaty wynagrodzenia Packeta i przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń, wygasają wszelkie roszczenia przeciwko Packeta wynikające z Umowy. Nie dotyczy to roszczeń z tytułu niewidocznych uszkodzeń Przesyłki, jeżeli Odbiorca w ciągu tygodnia od chwili przyjęcia Przesyłki zawiadomił o nich Packeta. Jeżeli Odbiorca przyjął Przesyłkę, nie sprawdzivszy wraz z przewoźnikiem jej stanu albo nie zgłosiwszy przewoźnikowi zastrzeżeń wskazujących ogólnie rodzaj braku lub uszkodzenia najpóźniej w chwili doręczenia, jeśli chodzi o widoczne braki lub uszkodzenia albo w 7 Dni roboczych od dnia doręczenia, jeśli chodzi o braki lub uszkodzenia niewidoczne – domniemywa się, jeżeli nie ma dowodu przeciwnego, że otrzymał towar w stanie nienaruszonym. Zastrzeżenia powinny zostać złożone na piśmie, jeśli dotyczą braków lub uszkodzeń niewidocznych. Jeśli stan Przesyłki został sprawdzony wspólnie przez Odbiorcę i przewoźnika, wówczas dowód przeciwny wynikowi czynności sprawdzających nie może zostać przeprowadzony, chyba, że chodzi o braki lub uszkodzenia niewidoczne i jeżeli Odbiorca zgłosił Packeta pisemne zastrzeżenia w terminie 7 Dni roboczych. Opóźnienie w dostawie może stanowić podstawę zgłaszanych roszczeń wyłącznie wówczas, gdy zastrzeżenie zostało zgłoszone na piśmie w terminie 21 dni od dnia postawienia Przesyłki do dyspozycji Odbiorcy.
9. Reklamację składa się nie później niż w terminie 1 roku od dnia zdarzenia, uzasadniającego jej złożenie, a w przypadku roszczeń z tytułu zwłoki w przewozie, która nie spowodowała ubytku lub uszkodzenia przesyłki – w terminie 2 miesięcy od dnia wydania przesyłki.



10. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) nazwę i adres przewoźnika;
- 2) imię i nazwisko / nazwę i adres uprawnionego wraz z danymi kontaktowymi (numer telefonu, adres e-mail);
- 3) kopię dokumentu przewozowego;
- 4) uzasadnienie reklamacji;
- 5) kwotę roszczenia (w przypadku wielości zleceń, kwoty roszczeń dla zleceń jednostkowych) wraz z uzasadnieniem i dokumentacją potwierdzającą roszczenie zarówno co do zasady, jak i co do wysokości (np. dokumentacja fotograficzna Przesyłki wraz z opakowaniem, faktura / paragon nabycia rzeczy);
- 6) numer rachunku bankowego uprawnionego właściwy do rozliczenia z przewoźnikiem lub adres właściwy do wypłaty należności;
- 7) w przypadku zgłoszenia roszczeń w związku z utratą Przesyłki – opatrzone własnoręcznym czytelnym podpisem oświadczenie Odbiorcy o braku doręczenia Przesyłki, zawierające dane Odbiorcy (imię, nazwisko, adres) oraz numer Przesyłki;
- 8) w przypadku reklamacji w formie pisemnej – podpis uprawnionego.

11. Packeta potwierdzi wpływ reklamacji:

- 1) w przypadku bezpośredniego złożenia dokumentu w siedzibie Packeta lub pod adresem wskazanym w ust. 4 pkt 1 – niezwłocznie;
- 2) w przypadku nadania dokumentu za pośrednictwem pocztowego operatora publicznego na adres siedziby Packeta lub adres wskazany w ust. 4 pkt 1 oraz w przypadkach, o których mowa w ust. 4 pkt 2 i 3 – w terminie 7 dni od dnia wpływu.

12. W przypadku wpływu reklamacji, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Packeta może, nie później niż w terminie 14 dni od wpływu reklamacji, wezwać reklamującego, aby w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, uzupełnił ew. braki reklamacji lub przekazał oryginały lub poświadczono kopie dokumentów dotyczących Umowy lub dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia. Nieusunięcie braków lub nieprzekazanie dokumentów w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

13. Packeta udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wpływu, a w przypadku, o którym mowa w ust. 12 – od dnia wpływu uzupełnionej reklamacji lub dokumentów. Termin pozostaje zachowany w przypadku nadania korespondencji za pośrednictwem pocztowego operatora publicznego, czy z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

14. Od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji uprawnionemu przysługuje uprawnienie do złożenia odwołania do Packeta, wówczas Packeta w terminie 14 dni od dnia wpływu odwołania może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy ujawnione zostały nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.

15. Złożenie reklamacji nie zawiesza terminu płatności za Usługi Packeta.

16. Jeżeli Umowa jest wykonywana przez kilku kolejnych przewoźników (Packeta i Partnerów), wówczas każdy z nich przyjmuje na siebie odpowiedzialność za wykonanie całego przewozu, przy czym drugi przewoźnik i każdy z następnych, staje się przez przyjęcie Przesyłki i listu przewozowego lub innego dokumentu przewozowego stroną Umowy na warunkach nią ustalonych.

17. W przypadku, gdy Packeta oddaje Przesyłkę do przewozu innemu przewoźnikowi / Partnerowi, ponosi odpowiedzialność za czynności dalszych przewoźników jak za swoje własne czynności.

Każdy przewoźnik, który przyjmuje Przesyłkę na podstawie tego danego listu przewozowego lub innego dokumentu przewozowego, ponosi z Packeta solidarną odpowiedzialność za cały przewóz wg treści dokumentu przewozowego. Przewoźnikowi, który z tytułu swej solidarnej odpowiedzialności zapłacił odszkodowanie, przysługuje roszczenie regresowe do przewoźnika ponoszącego odpowiedzialność za okoliczności, z których szkoda wynikła. Jeśli okoliczności powstania szkody nie da się ustalić, wówczas odpowiedzialność ponoszą wszyscy przewoźnicy w stosunku do przysługującego im wynagrodzenia z tytułu przewoźnego. Wolny od odpowiedzialności jest przewoźnik, który udowodni, że szkoda nie powstała na przestrzeni, przez którą przewoził.

18. Nadawca przyjmuje do wiadomości, że ew. odpowiedzialność Packeta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy obejmuje wartość towarów wraz z opakowaniem do kwoty 3.000,00 zł / 700,00 euro lub równowartość tych kwot wyrażoną w innej walucie obcej wg Zasad przeliczania walut określonych Załącznikiem nr 2 do Regulaminu.
19. Odpowiedzialność Packeta w związku z Umową co do zasady obejmuje wyłącznie rzeczywistą szkodę w postaci faktycznego uszczerbku. W razie wątpliwości uznaje się, że rzeczywista szkoda odpowiada wartości, o jaką na skutek naruszenia pomniejszona została wartość Przesyłki, przy czym w toku ustaleń wiążące są aktualne na moment wystąpienia zdarzenia ceny nabycia towarów analogicznych do Przesyłki, na tym samym rynku. Packeta nie odpowiada za utracone korzyści, czy krzywdę o charakterze niemajątkowym. W przypadku zwłoki w przewozie, Packeta odpowiada wyłącznie za ew. rzeczywiste poniesioną i udowodnioną szkodę.
20. Nadawca ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody powstałe na Przesyłce, wyrządzone Packeta lub podmiotom trzecim przez Przesyłkę, gdy Przesyłka nie spełniała warunków statutowanych Regulaminem lub Umową, w szczególności, gdy jako Przesyłkę wskazano towar niezgodny z rzeczywistością, towar lub opis towaru był niekompletny lub zbyt ogólny, jako Przesyłkę nadano rzeczy wyłączone z przewozu lub niedozwolone na mocy przepisów prawa powszechnie obowiązującego, Regulaminu lub Umowy, albo wymagające przewozu w warunkach szczególnych, Nadawca nie zastosował się do ciężącego na nim zobowiązania do zabezpieczenia Przesyłki odpowiednim opakowaniem, czy wypełnieniem. Naruszenie obowiązku wynikającego ze zdania pierwszego, skutkuje przyjęciem przyczynienia się uprawnionego do powstania lub zwiększenia szkody, wówczas ew. obowiązek naprawienia szkody ulega odpowiedniemu zmniejszeniu stosownie do okoliczności, w tym stopnia winy.
21. W celu uniknięcia wątpliwości, o ile z przepisów prawa powszechnie obowiązującego nie wynikają treści przeciwne, przez:
  - 1) „**uszkodzenie**” rozumie się naruszenie lub częściowe zniszczenie rzeczy, powodujące ograniczenie jej właściwości użytkowych lub przeznaczenia, w tym fizyczne oddziaływanie na rzecz, którego skutkiem jest czasowa albo trwała zmiana w zakresie jej substancji, w szczególności powodujące zmianę, naruszenie stanu lub struktury rzeczy, modyfikację w zakresie jakości, wymiarów, struktury, trwałości, składu lub konfiguracji elementów, przy czym jest możliwe przywrócenie stanu poprzedniego rzeczy poprzez naprawę, bądź nie jest możliwe przywrócenie stanu poprzedniego, ale mimo wady, rzecz nadaje się do użytku zgodnie z jej społeczno-gospodarczym przeznaczeniem;
  - 2) „**zniszczenie**” rozumie się oddziaływanie na rzecz, powodujące jej całkowite zniszczenie lub zmianę jej właściwości sprawiającą, że nie nadaje się ona do użytku

zgodnego z jej przeznaczeniem, w tym społeczno-gospodarczym przeznaczeniem, przy czym nie jest możliwe przywrócenie stanu poprzedniego poprzez naprawę.

22. Wartość szkody, o ile z przepisów prawa powszechnie obowiązującego nie wynikają treści przeciwnie, ustala się przy uwzględnieniu:

- 1) w przypadku uszkodzenia rzeczy nowej skutkującego naprawą - kosztu naprawy, w tym ew. demontażu i montażu, pomniejszonego o zachowane części wymienne, zaś w przypadku zaniechania naprawy – różnicy wartości rzeczy przed uszkodzeniem i po uszkodzeniu, przy uwzględnieniu cen rynkowych rzeczy; wartość uszkodzonej rzeczy, w przypadku, gdy uprawniony wyrazi zgodę na sprzedaż, ustala się na poziomie ceny netto uzyskanej ze sprzedaży, w innych przypadkach na podstawie ceny rynkowej, ew. w przypadkach wątpliwych - na podstawie opinii biegłego;
- 2) w przypadku zniszczenia lub utraty rzeczy nowej – rzeczywistej ceny netto nabycia rzeczy, potwierdzonej fakturą lub paragonem, bądź brutto – gdy uprawniony nie jest płatnikiem podatku VAT;
- 3) w przypadku, gdy szkoda dotyczy rzeczy używanej – stosuje się odpowiednio odniesienie do rzeczywistej rynkowej wartości rzeczy netto, przy uwzględnieniu stopnia jej wieku, zużycia, wcześniej istniejących uszkodzeń lub wad, ew. w przypadkach wątpliwych - na podstawie opinii biegłego;
- 4) w przypadku, gdy dowód nabycia rzeczy stanowi dokument podatkowy opiewający na kwotę w walucie obcej, wówczas wartość ustala się przy uwzględnieniu kwoty uzyskanej w polskich złotych po przeliczeniu ceny sprzedaży z waluty obcej wg tabeli kursów średnich publikowanej przez NBP, z dnia przyjęcia Przesyłki przez Packeta w Miejscu nadania.

23. W przypadku zgłoszenia roszczeń przez uprawnionego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy wynikającego z uszkodzenia bądź zniszczenia rzeczy, uprawniony zobowiązuje się do udostępnienia Packeta Przesyłki wraz z opakowaniem celem przeprowadzenia samodzielnych oględzin, tym samym uprawniony zobowiązuje się zabezpieczyć Przesyłkę wraz z opakowaniem w stanie nienaruszonym do momentu przeprowadzenia przez Packeta oględzin lub zakończenia postępowania reklamacyjnego, uzyskania informacji od Packeta o zaniechaniu oględzin, albo bezskutecznego upływu ustalonego terminu na przeprowadzenie oględzin lub udzielenie odpowiedzi na reklamację. Naruszenie obowiązku uprawnionego wynikającego ze zdania pierwszego, skutkuje przyjęciem przyczynienia się uprawnionego do powstania lub zwiększenia szkody, wówczas ew. obowiązek naprawienia szkody ulega odpowiedniemu zmniejszeniu stosownie do okoliczności, w tym stopnia winy.

24. Przesyłka może zostać uznana za zaginioną, jeśli nie została wydana w ciągu 30 dni po upływie terminu wynikającego z Umowy albo w ciągu 60 dni od dnia przyjęcia Przesyłki przez Packeta w Miejscu nadania. Osoba uprawniona, otrzymując odszkodowanie za zaginioną Przesyłkę, może pisemnie zażądać, aby w razie odnalezienia Przesyłki w ciągu 1 roku po wypłacie odszkodowania, powiadomiono ją o tym niezwłocznie. Wówczas w ciągu 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia od Packeta, osoba uprawniona może zażądać wydania Przesyłki za zapłatą należności Packeta wynikających z Umowy oraz za zwrotem otrzymanego odszkodowania.

25. W przypadku odnalezienia Przesyłki przez Nadawcę albo Odbiorcę, znalazca powinien niezwłocznie poinformować o tym fakcie Packetę. Wówczas wszelkie ew. kwoty wypłacone przez Packetę tytułem odszkodowania, podlegają zwrotowi.
26. W przypadku, gdy na skutek zgłoszenia reklamacji, w wyniku konsensualnego załatwienia sprawy, Packeta wypłaci uprawnionemu żadaną wartość Przesyłki, wówczas uprawniony zobowiązuje się do przeniesienia własności i wydania rzeczy uszkodzonych lub zniszczonych na rzecz Packeta, w terminie 2 Dni roboczych. W przypadku, o którym mowa w zdaniu pierwszym, uprawniony, gdy jest nim Nadawca, zobowiązuje się do wystawienia Packeta noty obciążeniowej opiewającej na wartość nabycie rzeczy netto, w terminie 30 dni.

### **§ 13.**

#### **Poufność**

1. Nadawca zobowiązuje się do zachowania w poufności wszelkich informacji otrzymanych od Packeta dotyczących spraw technicznych, technologicznych, organizacyjnych przedsiębiorstwa lub innych informacji posiadających wartość gospodarczą, które nie są powszechnie dostępne, w tym w szczególności informacji o kontrahentach, procesach sprzedażowych, procedurach realizacji umów, sprawach finansowych, planowanych projektach biznesowych i przyjętych strategiach w tym zakresie.
2. Wszelkie wykorzystanie informacji poufnych dotyczących Packeta w innym celu aniżeli wykonanie Umowy, wymaga każdorazowo pisemnej zgody Packeta.
3. W przypadku naruszenia obowiązku poufności określonego w ust. 1 i 2, Packeta przysługuje wobec Nadawcy roszczenie o zapłatę kary umownej w kwocie 50.000 zł za każde naruszenie, co nie wyłącza możliwości dochodzenia odpowiedzialności na zasadach ogólnych, w tym przewidzianych Kodeksem cywilnym.

### **§ 14.**

#### **Dane osobowe**

1. W ramach prowadzonej działalności gospodarczej, Packeta samodzielnie jako administrator lub z innymi podmiotami prawa jako współadministrator przetwarza dane osobowe Nadawców, Odbiorców i ew. innych osób trzecich przewidzianych Umową na zasadach określonych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia Dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1) oraz polskich przepisów prawa powszechnie obowiązującego stanowiących implementację przedmiotowych regulacji, w tym na mocy ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781).
2. Administratorem danych osobowych Nadawców, osób trzecich umocowanych przez Nadawcę i Odbiorców będących osobami fizycznymi, w związku z wykonaniem Umowy, jest Packeta Poland spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie.
3. Packeta nie jest administratorem ani podmiotem przetwarzającym w stosunku do danych zawartych w Przesyłce.

4. Szczegółowe informacje w przedmiocie przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce prywatności, dostępnej na Stronie internetowej ([https://files.packeta.com/web/files/Polityka%20Prywatnos%CC%81ci\\_GDPR\\_PL.pdf](https://files.packeta.com/web/files/Polityka%20Prywatnos%CC%81ci_GDPR_PL.pdf)).

## § 15.

### Postanowienia końcowe

1. Packeta zastrzega sobie uprawnienie do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
  - 1) naruszenia przez Nadawcę podstawowych obowiązków umownych, w tym zaleganie z zapłatą wynagrodzenia powyżej 30 dni, czy inne istotne naruszenie obowiązków statutowanych Umową, Regulaminem, czy innym Załącznikiem;
  - 2) w przypadku stwierdzenia, że w danym miesiącu kalendarzowym, Nadawca zlecił Packeta przewóz Przesyłek niespełniających warunków statutowanych § 3 ust. 1 pkt 1 – 4 Regulaminu lub wyłączonych z przewozu na zasadzie § 3 ust. 7 pkt 1 – 20 Regulaminu, a stosunek wielkości tychże Przesyłek do ogółu zleceń przewozu wystosowywanych przez tego samego Nadawcę przenosi 2%.
2. Aktualna wersja Regulaminu wraz z Załącznikami jest dostępna nieodpłatnie w siedzibie Packeta oraz na Stronie internetowej. Ew. zmiany treści Regulaminu, Cennika lub innych Załączników Packeta opublikuje na Stronie internetowej na co najmniej 14 dni przed ich wejściem w życie. W przypadku kontrahentów związanych odrębną ramową Umową, zasady informowania o proponowanych zmianach Umowa może regulować odmiennie. Ew. zastrzeżenia w przedmiocie nowych regulacji należy zgłosić Packeta nie później niż w terminie 7 dni przed ich planowanym wejściem w życie.
3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem, do Umów zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy z dnia 23.04.1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2019 r. poz. 1145 z ew. późn. zm.), ustawy z dnia 15.11.1984 r. – Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 8 z ew. późn. zm.), rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24.02.2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. nr 38 poz. 266 z ew. późn. zm.), Konwencji o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR) z dnia 19.05.1956 r. (Dz. U. z 1962 r. Nr 49, poz. 238) wraz z protokołami i protokołami dodatkowymi.
4. W przypadku uznania, że którekolwiek z postanowień Regulaminu jest nieważne lub nieskuteczne, Umowa pozostaje ważna i skuteczna w pozostałym zakresie, w tym określonym pozostałymi postanowieniami Regulaminu.
5. Wszelkie spory wynikłe na tle stosowania Umowy, w tym w wykonaniu postanowień Regulaminu, poddane zostaną pod rozstrzygnięcie polskiego sądu powszechnego właściwego dla siedziby Packeta w dniu zawarcia Umowy.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji i zastępuje dotychczas obowiązujący Regulamin z dnia 01.12.2020 r.

**Załączniki:**

1. Cennik;
2. Zasady przeliczania walut;
3. Zasady etykietowania przesyłek;
4. Warunki płacenia za Pobranie Kartą Płatniczą – dla Nadawcy;
5. Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych;
6. Oświadczenie o stanie Przesyłki;
7. Protokół ustalenia stanu Przesyłki;
8. Formularz reklamacji;
9. Formularz oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy.